

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en  
puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2025

Tesis

Para optar el título profesional de licenciado en obstetricia

Autores:

Br. Balladares Guerrero, Juan Manuel

Br. Pardo Malmaceda, Suleydi Noemi

Tumbes, Perú  
2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en  
puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. García Godos, Castillo Grevilli Marlitt (presidenta)

Dra. Taica Sánchez, Gloria Margot (secretaria)

Dr. Luciano Salazar, cesar William (vocal)

Tumbes, Perú  
2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en púerperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2025

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Balladares Guerrero, Juan Manuel (autor)

Br. Pardo Malmaceda, Suleydi Noemi (autora)

Dr. Luciano Salazar, cesar William (vocal)

Tumbes, Perú  
2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes – Perú**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 13 días del mes junio del dos mil veinticinco, siendo las 17 horas con 30 minutos, en la modalidad presencial: en los ambientes de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado mediante la RESOLUCIÓN DECANAL N° 0328-2025/ UNTUMBES – FCS Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (presidenta), Dra. Gloria Margot Taica Sánchez de Altamirano (secretaria), Dr. Cesar William Luciano Salazar (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Dr. Cesar William Luciano Salazar asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en púerperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2025" para optar el Título Profesional de Licenciados en Obstetricia presentada por los bachilleres:

**BR. BALLADARES GUERRERO, JUAN MANUEL**

**BR. PARDO MALMACEDA, SULEYDI NOEMI**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al **Br. BALLADARES GUERRERO JUAN MANUEL, APROBADO** con el calificativo, **BUENO** y a la **Br. PARDO MALMACEDA SULEYDI NOEMI APROBADO** con el calificativo **BUENO**-

En consecuencia, quedan APTOS. para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciados en Obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18.00 Horas con 10 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 13 de junio del 2025.

Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo

DNI N° 03653977

ORCID N° 0000-0002-2689-7704

(Presidenta)

Dra. Gloria Margot Taica Sánchez de Altamirano

DNI N.° 00252653

ORCID N° 0000-0002-7342-9356

(Secretaria)

Dr. Cesar William Luciano Salazar

DNI N° 00255512

ORCID N° 0000-0002-1329-4605

(Asesor – Vocal)

cc.

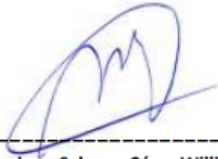
Jurado (03)

Asesor

Interesado

Archivo (Decanato)

MPMO/Decano



Dr. Luciano Salazar, César William  
Asesor de Tesis, DNI: 00255512  
Cód. ORCID: 0000-0002-1329-4605

# Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes– 2025

*por* Juan Manuel Balladares Guerrero

---

**Fecha de entrega:** 18-jun-2025 12:12a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2350067111

**Nombre del archivo:** Tesis\_pregrado\_Balladares\_y\_Pardo\_Resumen\_13.06.2025.docx (5.96M)

**Total de palabras:** 9630

**Total de caracteres:** 51439

## Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

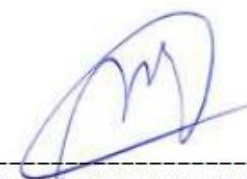
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://virtual.urbe.edu">virtual.urbe.edu</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1%
8	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	< 1%
9	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	< 1%
10	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	< 1%
11	Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de Obstetricia, Puesto de Salud San Juan_Chimbote, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	< 1%

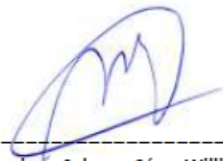
Dr. Luciano Salazar, César William  
Asesor de Tesis, DNI: 00255512  
Cód. ORCI: 0000-0002-1329-4605

12	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	< 1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
14	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
15	1library.co Fuente de Internet	< 1 %
16	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
17	www.diaridetarragona.com Fuente de Internet	< 1 %
18	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
19	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
20	es.slideshare.net Fuente de Internet	< 1 %
21	www.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	< 1 %
22	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de Apoyo Yungay _ Áncash, 2021", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	< 1 %
23	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	< 1 %
24	Lipa Tudela, Frida. "Características bio psico sociales asociadas a depresión postparto en puérperas atendidas en el establecimiento de salud I-4 José Antonio Encinas, Puno - 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	< 1 %
	informatica.upla.edu.pe	



Dr. Luciano Salazar, César William  
Asesor de Tesis, DNI: 00255512  
Cód. ORCI: 0000-0002-1329-4605

25	Fuente de Internet	< 1 %
26	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
27	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
28	Seminario Yacila, David Jesus. "Implementación de un sistema Web de gestión de defensoría del usuario, en el Hospital Regional Jamo II-2 Tumbes,2017", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	< 1 %
29	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	< 1 %
30	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %



Dr. Luciano Salazar, César William  
Asesor de Tesis, DNI: 00255512  
Cód. ORCI: 0000-0002-1329-4605

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 15 words  
Excluir bibliografía      Activo


## CERTIFICACIÓN

Dr. César William Luciano Salazar, docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Obstetricia.

Certifica que:

El proyecto de tesis "Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en Púerperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2025"; Presentado por el Bachiller: Balladares Guerrero, Juan Manuel y la Bachiller Pardo Malmaceda Suleydi Noemi, es asesorado y revisado por mi persona, por tanto, queda autorizado para la presentación e inscripción a la Escuela Académica Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para la aprobación, conformidad y revisión oportuna.

Tumbes, junio del 2025



---

**Dr. Luciano Salazar, César William**  
**Asesor de Tesis, DNI: 00255512**  
**Cód. ORCID: 0000-0002-1329-4605**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

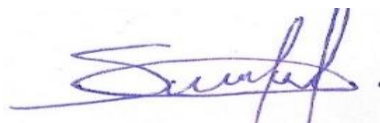
Los suscritos Br. Balladares Guerrero, Juan Manuel con DNI N° **75573895**, Br. Pardo Malmaceda Suleydi Noemi con DNI N° **75317146**, egresados de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente: El proyecto de investigación titulado “**Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes-2025**”.

- Que somos autores(as) de la presente tesis, la cual constituye un trabajo original, producto de nuestra investigación y esfuerzo académico, en cumplimiento con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Tumbes para optar el título profesional de Licenciado(a) en Obstetricia.
- Que el presente trabajo respeta los derechos de autor y la normativa sobre propiedad intelectual vigente, habiendo citado correctamente todas las fuentes utilizadas.
- Que no hemos incurrido en plagio, autoplagio ni en ninguna otra forma de deshonestidad académica durante la elaboración de la presente tesis.
- Que autorizamos a la Universidad Nacional de Tumbes a publicar y difundir el presente trabajo, total o parcialmente, a través del repositorio institucional y otras plataformas académicas, con fines de consulta, investigación y difusión del conocimiento.
- Que asumimos plena responsabilidad legal, académica y ética por el contenido de la presente tesis.

Tumbes, 2025



Br. Balladares Guerrero, Juan  
Manuel



Br. Pardo Malmaceda, Suleydi  
Noemi

## **DEDICATORIA**

A mi mami Milagros Malmaceda Rosillo, quien con su apoyo y amor incondicional me ayudó a seguir adelante con mis objetivos, superar adversidades y confió en mis capacidades e hizo de mí una persona de bien y profesional, así mismo a su pareja Edy Gonzales Alama por su apoyo constante y preocupación.

A mis hermanos, krisly, Jair y Tricia, con quienes comparto la mayor parte de mis días, a ustedes que siempre me han brindado su amor sincero.

A mi hermosa y pequeña sobrina Daleska Julieth, quien a su corta edad y sin tener conocimiento sobre el cariño me ha inspirado y motivado a seguir adelante con mis metas, gracias por ser la alegría de la casa y recordarme con un abrazo a mirar de manera positiva los momentos difíciles.

A mi abuelita Julia Rosillo Carrillo quien no está físicamente, pero siempre la tengo presente en mis recuerdos, en vida se preocupó por mí y me tuvo presente en sus oraciones.

A mi compañero de tesis por su constante esfuerzo y dedicación para lograr uno de nuestros objetivos en común, gracias por aquellas veces en la que me brindaste ánimo para continuar adelante y no darme por vencida.

A mis amigos, Diana, Alonso y Adrián, a quienes no veo a menudo, pero siempre me motivan a continuar con cada uno de mis metas, gracias por su apoyo emocional.

**Suleydi Pardo**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser el pilar de mi vida. A ustedes les debo todo lo que soy: su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios silenciosos me dieron el impulso necesario para nunca rendirme. Esta meta alcanzada también es suya.

A mis jurados, por su valioso tiempo, dedicación y sus observaciones que enriquecieron este trabajo. Gracias por guiarme con responsabilidad y criterio académico en este importante proceso de formación profesional.

A mi compañera de tesis, por su compromiso, responsabilidad y el trabajo en equipo demostrado durante todo el desarrollo de nuestra investigación. Gracias por compartir conmigo cada esfuerzo, reto y logro alcanzado.

A todas las personas que confiaron en mí, gracias por su fe, aliento y palabras de aliento en los momentos clave. A quienes dejé en el camino, les agradezco por formar parte de mi historia, porque cada experiencia me enseñó algo valioso. Y a quienes conocí en el trayecto, gracias por aportar con su presencia, apoyo y amistad a este capítulo de mi vida.

**Manuel Balladares**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Tumbes por brindarnos la oportunidad de estudiar, crecer académicamente y a su amplia plana de docentes de la escuela profesional de Obstetricia, quienes con su paciencia y amabilidad compartieron con nosotros sus conocimientos y mejoraron nuestras habilidades para ser profesionales.

A nuestro asesor de tesis: Luciano Salazar, César William; quien siempre nos ayudó con sus sugerencias y aportes para finalizar la presente investigación.

Al Hospital Regional de Tumbes que nos brindaron facilidades para ejecutar el presente estudio, así mismo al área de investigación, a las obstetras de turno del servicio de hospitalización Gineco-obstetricia y a cada una de las pacientes quienes accedieron a participar en la investigación. ¡Muchas gracias!

**Los autores.**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	xvii
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	24
2.1. Antecedentes .....	24
2.2. Bases teóricas científicas .....	28
III. MATERIAL Y MÉTODOS .....	34
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	34
3.2. Hipótesis.....	34
3.3. Variables. ....	35
3.4. Población, muestra y muestreo .....	35
3.5. Criterios de selección .....	36
3.5.1. Criterios de inclusión .....	36
3.5.2. Criterios de exclusión .....	36
3.6. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	37
3.8. Procedimiento para la recolección de datos.....	38
3.9. Procesamiento y análisis de datos.....	38
3.10. Consideraciones éticas .....	38
IV. RESULTADOS .....	40
V. DISCUSIONES .....	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	51
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	52
IX. ANEXOS.....	59

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Satisfacción de la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes. ....	40
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción en los elementos tangibles durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.....	41
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción en fiabilidad durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.....	42
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción en capacidad de respuesta durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.....	43
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción en seguridad durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.....	44
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción en empatía durante atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes. ....	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Consentimiento informado ..	59
<b>Anexo 2.</b> Instrumento .....	60
<b>Anexo 3.</b> Baremos para valoración del instrumento .....	63
<b>Anexo 4.</b> Operacionalización de la variable: .....	64
<b>Anexo 5.</b> Matriz de consistencia:.....	65
<b>Anexo 6.</b> Validación por expertos: .....	66
<b>Anexo 7.</b> Confiabilidad del instrumento.....	75
<b>Anexo 8.</b> Características sociodemográficas.....	76

## RESUMEN

La investigación tiene como finalidad comparar la satisfacción de la atención del parto vaginal y la atención del parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes durante el 2025. El tipo de estudio fue descriptivo, diseño no experimental, se obtuvo una muestra conformada por 79 puérperas de parto vaginal y 86 de parto por cesárea, considerando los criterios de inclusión, a quienes se les aplicó el cuestionario satisfacción de la atención de parto, conformado por 22 preguntas, previa validación de expertos. Los resultados muestran que la satisfacción general de la atención de las puérperas manifestaron estar satisfechas, de parto vaginal 89.9% y puérperas de parto por cesárea el 89.5%, en cuanto a las dimensiones, elementos tangibles señalaron estar satisfechas el 62.1% puérperas de parto vaginal mientras que 55.8% parto por cesárea, seguidamente en fiabilidad manifestaron estar satisfechas 88.6% de parto vaginal, mientras que 83.7% parto por cesárea, también en capacidad de respuesta manifestaron estar satisfechas 88.6% en puérperas de parto vaginal y 83.7% parto por cesárea, en seguridad señalaron estar satisfechas 88.6% de parto vaginal y 97.7% parto por cesárea, por último en empatía manifestaron estar satisfechas 93.7% de parto vaginal mientras que 87.2% de parto por cesárea. Se concluyó que no existe una diferencia estadística significativa entre la satisfacción de la atención del parto vaginal y del parto por cesárea en las puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes, según resultados obtenidos en la prueba T de Student ( $0.65 > 0.05$ ). Los dos grupos en comparación presentaron altos niveles de satisfacción, lo que evidencia atención homogénea por parte del personal de salud.

**Palabras clave:** Satisfacción, puérperas, parto vaginal, parto por cesárea.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to compare satisfaction with vaginal and cesarean delivery care among postpartum women treated at the Tumbes Regional Hospital during 2025. The study was descriptive and non-experimental in design. A sample of 79 postpartum women who had vaginal deliveries and 86 who had cesarean deliveries was obtained, meeting the inclusion criteria. The 22-question satisfaction with delivery care questionnaire was administered to these women, after expert validation. The results show that the overall satisfaction of the care of the postpartum women stated to be satisfied, vaginal delivery 89.9% and postpartum women of cesarean delivery 89.5%, in terms of dimensions, tangible elements indicated to be satisfied 62.1% postpartum women of vaginal delivery while 55.8% delivery by cesarean section, then in reliability stated to be satisfied 88.6% of vaginal delivery, while 83.7% delivery by cesarean section, also in capacity of response stated to be satisfied 88.6% in postpartum women of vaginal delivery and 83.7% delivery by cesarean section, in security indicated to be satisfied 88.6% of vaginal delivery and 97.7% delivery by cesarean section, finally in empathy stated to be satisfied 93.7% of vaginal delivery while 87.2% of delivery by cesarean section. It was concluded that there was no statistically significant difference between the satisfaction with vaginal and cesarean delivery care among postpartum women treated at the Tumbes Regional Hospital, according to the Student t-test ( $0.65 > 0.05$ ). Both groups compared showed high levels of satisfaction, demonstrating consistent care by healthcare providers.

Keywords: Satisfaction, postpartum women, vaginal delivery, cesarean delivery.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las pacientes es un indicador de estudio importante para medir la calidad de atención que brindan los profesionales de salud en los establecimientos; según el Ministerio de Salud (MINSA), la satisfacción es definida como “Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” <sup>(1)</sup>. Comenta también Febres. R <sup>(2)</sup> que la satisfacción del usuario es una señal de calidad de atención sanitaria para reforzar las carencias y asegurar las fortalezas, por eso es necesario conocer el nivel de satisfacción debido a que permitirá desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes necesiten.

Cada paciente tiene diferentes expectativas sobre la atención que desean recibir, es por eso que la satisfacción de las puérperas no tiene el mismo grado en los establecimientos de salud, porque incluye varios factores, uno de ellos es el tiempo que tardan en llegar al establecimiento de salud, la calidad de atención que reciben por parte del personal de salud y la efectividad del tratamiento, por esta razón se necesita realizar trabajos de investigación para conocer errores en la atención que influyen en la satisfacción.

Satisfacer a las pacientes es trabajo en conjunto de varios parámetros, como la estructura y/o limpieza del establecimiento, la capacidad de resolver problemas por parte de los profesionales, la atención que brindan y el tiempo que tardaron en ser atendidas, por eso la Organización Mundial de la Salud indica que “la experiencia de la atención recibida es tan importante como la prestación de los cuidados clínicos para alcanzar los resultados centrados en las personas” <sup>(3)</sup>.

Para alcanzar un buen nivel de satisfacción la efectividad del trabajo en equipo se tiene que ver reflejada, no solo en cumplir o superar las expectativas individuales de las pacientes sino también de su grupo familiar. La Organización Mundial de la Salud refiere que “la satisfacción con el parto de calidad es una experiencia esencial de la atención recibida que deben complementar cualquier intervención clínica necesaria para optimizar la calidad de la atención prestada a la mujer y su

familia”<sup>(3)</sup>, por otro lado, el Ministerio de Salud considera que es “importante el fortalecimiento de los vínculos familiares que se ven favorecidos en el alojamiento conjunto de la madre-niño y su familia”<sup>(4)</sup>.

La Organización Mundial de la Salud creó un modelo de la atención durante el parto, indicando que “tiene el potencial de transformar favorablemente la vida de las mujeres, las familias y las comunidades en todo el mundo” y además coloca tanto a la mujer como al bebé en la atención del parto como prioridades, indica también que el modelo de atención creado es para “mejorar la calidad de la atención esencial durante el parto con el objetivo último de mejorar los resultados maternos, fetales y neonatales”<sup>(3)</sup>.

Refiere la OMS<sup>(5)</sup> que una buena atención aumenta la probabilidad de resultados positivos que ayudan a las paciente psicológicamente, emocionalmente y físicamente, de igual forma los profesionales de salud deben tener competencias, empatía y conocimientos para resolver los cuidados basados en evidencia científica, los servicios de salud deben ser eficaces para promover la atención a las puérperas, seguro y centrado en personas que requieran y respondan de los cuidados necesarios para una calidad adecuada y segura, es por ello que la atención debe de ser: oportuna, equitativa, integrada y eficiente.

La Organización Mundial de Salud, menciona que a nivel internacional en los establecimientos de Salud las pacientes muestran insatisfacción durante el trabajo de parto por muchos factores, uno de ellos es la atención que brindan los profesionales de salud, quienes realizan actos de maltrato verbal (regañños, humillaciones), física, negligencias, abusos y violación de los derechos humanos<sup>(6)</sup>. Así mismo, en los países latinoamericanos, es un problema cotidiano encontrar quejas de insatisfacción, gran parte de ellos fue del servicio de Gineco-Obstetricia.

En los países de América Latina y el Caribe, según la revista “lancet global Health”, citado por Barrios J<sup>(7)</sup> menciona que en estos países de Latinoamérica más de 8 millones aproximadamente de personas después de la atención médica mostraron insatisfacción, también el 50% de las puérperas en la atención del parto mostraron grado de insatisfacción alta, que puede desencadenar una

mortalidad materna y/o muertes neonatales, las mismas que pudieron evitarse en su debido momento mediante una adecuada atención.

A nivel nacional, la defensoría del pueblo realizó una evaluación en diferentes regiones donde se han evidenciado una alta mortalidad materna, en general fueron 18 establecimientos y llegó a la conclusión que el servicio con mayor insatisfacción fue el de Gineco-Obstetricia, en los resultados se refleja la carencia de atención que existe en el servicio. Así también, Alejos F <sup>(8)</sup> comentó que en los establecimientos de salud donde se realizó la evaluación no cumplían con el 90% de los estándares e indicadores para realizar una atención médica satisfactoria.

En la Región Tumbes, en la actualidad hay deficiencia de trabajos de investigación sobre satisfacción de puérperas, sin embargo se encontró una investigación sobre satisfacción en la atención prenatal de dos centros de salud de Tumbes, mostrando resultados en cuanto a satisfacción general del C.S Pampa Grande donde el 94.6% se mostraron insatisfechas y en el C.S de Andrés Araujo Morán se encontró insatisfacción del 100%, dichos resultados demuestran que no hay una adecuada atención por parte de los profesionales de salud <sup>(9)</sup>.

Por otro lado, se recomienda que la atención que reciben las puérperas debe ser eficiente, oportuna y equitativa; así mismo se conoce que una baja satisfacción puede desencadenar en mortalidad materna. Datos estadísticos de la Dirección Regional de Salud en el 2023 evidencian una notificación de un caso de muerte materna indirecta de 37 años de edad, procedente de Zarumilla <sup>(10)</sup>; situación que obliga a investigar la existencia de insatisfacción con los servicios de salud; la atención tanto para la paciente como para el neonato, tiene que ser una atención conjunta y de calidad para que la paciente se sienta satisfecha en todos los procedimientos que realizan los profesionales de salud.

La satisfacción de las pacientes en los servicios hospitalarios se ha convertido en un tema de estudio muy importante para mejorar tanto la atención que brinda el profesional de salud, así como la comodidad de la infraestructura; en este aspecto, muchas veces resulta complicado satisfacer a las pacientes, puesto que cada una de ellas tiene diferentes expectativas y para cumplirlas requiere la satisfacción de las necesidades que presentan en su atención.

En la experiencia preprofesional sobre satisfacción, se conoce que las parturientas que están en observación requieren atención inmediata o mediata, porque no pueden desarrollar sus actividades con normalidad; siendo este el momento oportuno para el trabajo en conjunto de los profesionales de salud para garantizar la comodidad de las pacientes y por ende puedan llevar a su hogar una experiencia satisfactoria; en ese sentido, la problemática ante señalada se orienta a conocer información actualizada sobre la satisfacción de la paciente puérpera con la atención del parto, razón por la cual se precisa el siguiente enunciado de problema: ¿Cuál es la diferencia al comparar la satisfacción de la atención del parto vaginal y la atención del parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes – 2025?

En respuesta a la formulación del problema, se planteó como objetivo general: Comparar la Satisfacción de la atención del parto vaginal y la atención del parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes – 2025 y como objetivos específicos: 1) Estimar el nivel de satisfacción de los elementos tangibles,; 2) Identificar la fiabilidad percibida por las usuarias; 3) Identificar la capacidad de respuesta de las investigadas; 4) Evaluar la seguridad percibida de las usuarias; 5) Evaluar la empatía percibida por las puérperas; objetivos evaluados en las puérperas de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.

La investigación se ocupó en la justificación del punto de vista teórico que fundamenta la investigación, porque a pesar de que existen estudios sobre satisfacción no se ha encontrado investigaciones relacionadas a la satisfacción de la atención de pacientes puérperas en la Región de Tumbes, y este caso se pretende llenar un vacío de conocimiento, y contar con información actualizada y real respecto a la satisfacción con la atención del parto vaginal y parto por cesárea.

Desde el punto de vista práctico los resultados que se obtendrán ayudarán a diseñar e implementar estrategias para mejorar la empatía del personal, la capacidad de respuesta, la infraestructura física, la seguridad del paciente y demás aspectos relacionados a la calidad del servicio de atención del parto. Desde la orientación social los datos que se obtendrán con los indicadores, a

futuro ayudarán a la población a entender el porqué de la insatisfacción de las pacientes atendidas post parto vaginal y post parto por cesárea, cómo es el trato recibido por todos los profesionales de la salud en la etapa de la atención, que puede repercutir en este grupo de personas vulnerables.

Desde el punto de vista metodológico la validación del instrumento permitirá recoger la información con credibilidad referente a las dimensiones empleadas, y contar con un instrumento fiable que servirá a futuras investigaciones.

Ante lo señalado, fue fundamental la investigación sobre la satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes - 2025, quienes son las beneficiarias directas, a sus familiares en general, profesionales de salud y a las futuras investigaciones e indirectamente beneficiados a toda la población de la Región de Tumbes.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

A nivel Internacional Vásquez F <sup>(11)</sup> en el 2023, en Venezuela, publicó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Central Universitario. Dicho estudio fue descriptivo transversal con una muestra de 50 madres a quienes se les aplicó un cuestionario de COMFORTS modificado. Los resultados con respecto a los cuidados del puerperio, muestran que el 96% estuvieron satisfechas con el tiempo que estuvo el profesional con ellas, el 98% se encontraban muy satisfechas con el médico que las atendió; en cuanto a la satisfacción global, 60% se encontraban completamente satisfechas, 38% moderadamente satisfechas y 2% no del todo satisfechas. Se concluye que, con respecto a la satisfacción global, 60% se encontraban completamente satisfechas, 38% moderadamente satisfechas y 2% no del todo satisfechas.

Daquilema E <sup>(12)</sup> en el 2023, en Ecuador, realizó un trabajo de investigación con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de las madres referente a los cuidados recibidos durante el parto y puerperio en el Hospital Homero Castanier Crespo, investigación cuantitativo descriptivo, observacional de corte transversal, la muestra fue 152 madres a quienes se les aplicó un cuestionario con la ayuda de la escala de COMFORT. Los resultados evidencian que, en la dimensión cuidados del parto, 59.2% satisfechas; cuidados en el puerperio, 63.2% satisfechas, cuidados del RN, 53.3% satisfechas y logística/entorno, 53.9% satisfechas. En conclusión, la dimensión de los cuidados del puerperio fue la de mayor grado de satisfacción, mientras que la dimensión de cuidados del recién nacido fue la de menor satisfacción.

Ruales Itaz A <sup>(13)</sup> en el 2024, en Ecuador, en su estudio tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, investigación cuantitativa descriptiva no experimental de corte transversal, población constituida por 76 puérperas de parto vaginal, se aplicó un cuestionario con la escala COMFORTS modificada y la escala de SERVPERF, Se encontró que las dimensiones de

fiabilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles fueron señalados como regulares, con respecto a la satisfacción según dimensiones como arte del cuidado, disponibilidad, parto, puerperio, cuidados del recién nacido, logística y entorno fueron señaladas como satisfacción moderada. Concluyendo que las puérperas califican la calidad de atención regular con una satisfacción moderada por el 42,1%.

Al nivel Nacional, Amiquero Fernández L, et al <sup>(14)</sup> en el 2019, en Ayacucho, publicó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de parto por cesárea en puérperas mediatas atendidas en el Hospital de apoyo Jesús Ayacucho entre los meses enero-marzo 2018, investigación cuantitativa y descriptiva simple, con diseño no experimental, a una muestra de 55 puérperas mediatas post cesareada se aplicó un cuestionario. Obteniendo como resultado que el 78.2% manifiestan estar conformes con la atención brindada mientras que el 21.8% manifestaron estar insatisfechos. Concluyendo que el nivel de satisfacción es mayor llegando al 78.2% de pacientes post cesareadas mediatas satisfechas.

Saldarriaga K <sup>(15)</sup> en el 2020, en Piura, realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS I-4 Talara - Piura. Estudio cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, considerando una muestra de 55 puérperas se les empleó un cuestionario de 32 ítems con escala de Likert y dicotómico. Los resultados revelaron que la satisfacción global el 42% están medianamente satisfechas, en cuanto a la dimensión de la estructura 45% y orientación educativa 43.60% satisfechas, pero con respecto a la dimensión atención 41.81% indicaron estar insatisfechas. Se concluye que las puérperas se encuentran medianamente satisfechas en relación a la atención brindada por el personal de Obstetricia al momento del control del puerperio.

Gonzales S, et al <sup>(16)</sup> en el 2021, en Trujillo, realizaron una investigación que tuvo por objetivo determinar la relación entre calidad de atención del obstetra con la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas atendidas en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota durante febrero a marzo del 2021 de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal; con

muestra de 144 puérperas y se les aplicó dos cuestionarios SERVQUAL constaba con 22 preguntas. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción en cuanto a las dimensiones con mayores porcentajes fueron fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles obtuvieron un 94.4%, mientras que las dimensiones seguridad y empatía 93.8%. Concluyendo que si hay relación entre la calidad de atención del obstetra con la satisfacción en la atención del parto vaginal en puérperas.

Barboza Herrera Y <sup>(17)</sup> en el 2022, en Chota, en su estudio plantearon el objetivo de determinar analizar la satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. La investigación fue Cuantitativa, observacional, descriptiva, transversal, conformada por 124 puérperas y se les empleó un cuestionario con la ayuda del instrumento de SERVPERF. Los resultados la satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención de parto el 93.5% satisfechas, así mismo la dimensión confianza el 66,9% satisfechas y el 33.1% insatisfechas, respuesta rápida 95.2% están satisfechas, 4.8% insatisfechas, la dimensión empatía el 100% están satisfechas, la dimensión seguridad 65.3% se encuentran satisfechas y 34.7% insatisfechas; en la dimensión elementos tangibles 99.2% satisfechas y el 0.8% insatisfechas. En conclusión, la mayor parte de las puérperas, se encuentran satisfechas sobre la calidad de atención del parto.

Robles Ocas R <sup>(18)</sup> en el 2023, en Cajamarca, su investigación tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en puérperas del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2022, fue descriptivo y retrospectivo, de diseño no experimental y de corte transversal; con una muestra de 100 puérperas de parto vaginal, se les aplicó un cuestionario SERVPERF. Los resultados muestran de manera general la satisfacción global con 56.0%, con respecto a la dimensión respuesta rápida 50.0%, empatía 52.0%, seguridad 49.0%. confianza 59.0% y elementos tangibles 68.0%. Concluyendo que el grado de satisfacción en la calidad de atención del parto en las puérperas en estudio fue satisfacción amplia en un 56.0%.

Goicochea L <sup>(19)</sup> en el 2024, en Chachapoyas, en su estudio cuyo objetivo determinar el nivel de satisfacción de las puérperas cuyo parto fue atendido en el

servicio de gineco-obstetricia del Hospital Moyobamba en el mes de setiembre 2023. Investigación enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, con muestra de 63 puérperas a quienes se les aplicó un cuestionario SERVPERF modificado. Indicaron los resultados que en la dimensión respuesta rápida el 93.7% están satisfechas, empatía 88.9% satisfechas y confianza 98.4% satisfechas. En conclusión, existe un alto grado de satisfacción percibida durante el parto.

Benites R <sup>(20)</sup> en el 2024, en Trujillo, su investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de los factores sociodemográficos y clínicos en la satisfacción percibida por la puérpera de parto por cesárea atendida en el Hospital Alto Moche durante el periodo septiembre-noviembre 2023, fue cuantitativa, no experimental, correlacional y corte transversal. Con muestra censal de 52 puérperas, mediante el cuestionario de SERVPERF midieron la satisfacción, los resultados evidenciaron que la satisfacción global fue del 90.4% buena, con respecto a las dimensiones fueron señaladas como satisfacción buena las siguientes: fiabilidad el 94.2%, capacidad de respuesta el 71.2%, seguridad 51.9%, empatía 88.5%, Tangibilidad 61.5%. Concluyendo que el nivel de satisfacción percibida por la puérpera de parto por cesárea en el lugar de estudio fue bueno.

A nivel regional no se han encontrado investigaciones específicas sobre la satisfacción del parto vaginal y parto por cesárea; sin embargo, por tener vinculación con la temática se ha considerado los siguientes estudios:

Delgado Medina <sup>(21)</sup> en el 2023, en Tumbes, finalizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 201 usuarios atendidas en emergencia a quienes se les aplicó un cuestionario para satisfacción. Siendo los resultados obtenidos que un 12.9% se sienten muy satisfechos, el 48,3% se sienten satisfechos y el 38.8% pocos satisfechos. Se concluyó que el 57.7% de los encuestados perciben un nivel regular de la calidad de atención y el 32.8 un nivel bueno, de manera que se considera aceptable la calidad de atención.

Aldean Benites et al <sup>(9)</sup> en el 2019, en Tumbes, realizó una investigación con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción en la atención prenatal entre dos establecimientos de salud de Tumbes, de tipo descriptiva, comparativa, la muestra fue de 130 gestantes del C.S. Pampa Grande y 122 gestantes del C.S. Andrés Araujo Morán, a quienes se les aplicó un cuestionario adaptado por los investigadores. Los resultados fueron en la dimensión eficiencia en el C.S. Pampa Grande un 92.3% y en C.S. Andrés Araujo el 91.8% estuvieron insatisfechas; en la dimensión respuesta oportuna el 95.4% en Pampa Grande y el 100% en Andrés Araujo están insatisfechas; en la dimensión confianza en Pampa Grande el 90,8% y en Andrés Araujo el 93.4% están insatisfechas; en dimensión de empatía en Pampa Grande el 87.7% y en Andrés Araujo el 90.2% se encontraron insatisfechas y en la dimensión infraestructurales en Pampa Grande el 90.8% y en Andrés Araujo el 95.1% tuvieron insatisfacción. Los autores concluyen que en ambos Centros de Salud en estudio existe una alta insatisfacción en la atención prenatal.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

La satisfacción de las usuarias en los servicios sanitarios según el Ministerio de Salud (MINSA) <sup>(1)</sup> se logra deducir que es el nivel de cumplimiento en relación a todas las expectativas y/o impresiones que esperan aquellos pacientes sobre los servicios prestados que este les brinda cuando acudan a los mismos, asimismo nos señala que las usuarias es aquel que asiste a los servicios de salud para recibir una calidad de atención médica de manera constante y con la mejor calidad posible, tanto como en el ámbito familiar y en la comunidad adaptándose a sus expectativas.

La satisfacción del ser humano para Kotler Philip es definida como “el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas” <sup>(22)</sup>.

La dependencia de la satisfacción del cliente para Kotler P, et al está de acuerdo al “desempeño que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño

coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho”<sup>(23)</sup>, tiene relación en aquellos pacientes que han sido tratadas con carácter humanizado, al realizar esto estarán satisfechas, caso contrario, si a las pacientes se les brinda una atención negativa desde que ingresa al establecimiento de salud, quedarán insatisfechas por lo que van a emitir la falta de empatía y la falta de respeto hacia ellas.

Para que los usuarios queden satisfechos con la atención brindada, es necesario cumplir con sus expectativas, el Ministerio de Salud ( MINSa) <sup>(1)</sup> lo da entender que los usuarios son diferentes o tienen expectativas distintas con relación a la atención que espera recibir, puesto a que las expectativas y/o impresiones tienen procedencia de acuerdo a sus experiencias individuales; como por ejemplo: la manera en cómo fueron tratadas en los servicios sanitarios que accedieron, así también como en el tipo de necesidades que tengan o diálogo que tenga con los profesionales de salud o también la información recibida, a partir de ello nacen diferentes puntos de vista con respecto al sistema cuando el usuario emite un juicio.

También se encuentra la Escuela Americana citada por Clemenza <sup>(24)</sup> el cual postula el modelo Servqual y Servperf ajustándose al objetivo buscado por los investigadores, los cuales fueron desarrollados bajo un gran paradigma el cual mide la calidad del servicio teniendo como punto de referencia las expectativas que se forman y las ideas con las cuales llega al establecimiento en torno a un determinado servicio, además refiere que los métodos para evaluar la calidad de servicio, siempre ha sido investigado, ya sea por el prestigio de la institución o un tema de marketing. Por lo tanto, a través de la calidad del servicio se puede medir la satisfacción de las personas, por último, Clemenza menciona que “se requiere del compromiso de todos los integrantes de la organización para poder lograr excelencia en el servicio que puedan satisfacer las expectativas de los usuarios”<sup>(24)</sup>.

En la literatura encontrada establece que el modelo con la mayor aceptación y difusión para la medición de la calidad del servicio de una organización es el SERVQUAL, y es aquella que fue propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, donde se define “la calidad del servicio como una función de la

discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente recibido” <sup>(25)</sup>. El modelo está conformado por cinco dimensiones referente a medir la calidad del servicio, entre ellas están: a) elementos tangibles, confiabilidad, c) responsabilidad, d) seguridad e) empatía, tanto para la percepción como para las expectativas.

El elemento tangible, es aquella dimensión visible y llamativa de la oferta del servicio. “Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación” <sup>(25)</sup>. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad.

Como comentó el Ministerio de Salud “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” <sup>(1)</sup>.

En general la presentación física de las instalaciones y decoración y arreglado del hospital influye de manera significativa en la salud del paciente. El psicólogo ambiental Roger S. Ulrich afirmaba en su artículo *Effects of Healthcare Environmental Design on Medical Outcomes* que “Un ambiente adecuado ayuda a reducir la presión sanguínea y el ritmo cardíaco” <sup>(26)</sup>.

Además “la limpieza de las instalaciones después del lavado de manos, es la manera efectiva de evitar la propagación de infecciones adquiridas dentro del hospital y en la sala de recuperación. Las bacterias y microorganismos presentes en diferentes superficies hospitalarias viven durante horas, incluso días, y eliminarlas mediante una apropiada limpieza rompería la cadena de infección a la que dan lugar” <sup>(27)</sup>.

En el estudio realizado por Petrilli M <sup>(28)</sup>, considera que por medio de los estudios se ha demostrado que el grado de satisfacción que tienen los pacientes tiene un estrecho vínculo con cómo se sienten acerca del personal de salud de quien los atiende, en términos de cómo se visten, algunos de los pacientes prefieren que se vistan con bata blanca a como están acostumbrados a observar , dicho estudio

culmina que la percepción sobre cómo debería ser la atención médica tiene resultados positivos cuando los profesionales visten de blanco.

La fiabilidad es aquella habilidad para realizar un servicio prometido de forma fiable y cuidadosa para los pacientes. Para la Real Academia Española (RAE) es la “Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo” <sup>(29)</sup>. “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, que va hasta el seguimiento del final de la producción” <sup>(30)</sup>.

Una definición de fiabilidad está relacionada con la disminución de las averías en los equipos. “Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona” <sup>(30)</sup>.

En conclusión, nos comenta Huane M. <sup>(30)</sup> fiabilidad se define en la capacidad para poder encontrar y/o identificar los problemas para disminuir y así poder resolver con la intención de evitar los riesgos, con la ayuda de la tecnología y con las mejores intenciones del profesional de salud, no olvidar también incluir el abastecimiento de los insumos, ejecutando en los servicios de forma cuidadosa y fiable. Esta dimensión es un factor muy importante, básico en la seguridad de un producto que afirma un adecuado rendimiento.

Capacidad de respuesta, que define Clemenza C <sup>(24)</sup>. Como “la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”; y otros autores como Diaz H et al <sup>(31)</sup> comentaron que la responsabilidad o capacidad de respuesta es aquella voluntad para colaborar con los usuarios a nuestros servicios de salud y a prestar el servicio con una mejor prontitud, esta dimensión se destaca por la atención, prontitud y disponibilidad que tiene el personal encargado de brindar el servicio y resolver con prontitud a sus solicitudes, preguntas, reclamaciones y problemas de los que solicitan nuestro servicio. La capacidad de respuesta comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente.

La Seguridad La define Clemenza C et al <sup>(24)</sup>, esta dimensión es destacada, pues es en la cual el usuario confía y pone en manos de la organización y el personal debidamente capacitado y calificado para resolver sus problemas de la mejor manera posible.

Además de esto, también como refirió Zeithmal que “La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad” <sup>(32)</sup>. Además de esta definición de seguridad Huane M <sup>(30)</sup> definieron esta dimensión como la toma de vital importancia en aquellos servicios en el cual los clientes son los que manifiestan y perciben involucrándose directamente y es por ello que sienten un gran riesgo y se sienten inseguros por la capacidad para evaluar los resultados.

En este contexto Clemenza C et al <sup>(24)</sup>, refirió que durante las primeras etapas de una interacción entre cliente y prestador de servicio es posible que un cliente utilice las evidencias tangibles y así evaluar la dimensión de la seguridad siendo un complemento muy necesario la infraestructura de la empresa prestadora de bienes o servicios. En este caso las evidencias físicas como diplomas, capacitaciones, títulos profesionales, reconocimientos, premios y certificados especiales brindan al nuevo cliente la seguridad sobre un determinado proveedor de servicios profesionales.

La empatía no es otra cosa que tratar a los clientes con calidad y calidez, respetando sus derechos y principios. “La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales” <sup>(30)</sup>.

La Real Academia Española <sup>(29)</sup> define empatía como aquella capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Además de esto Zeithaml et al <sup>(32)</sup> refirieron en el mismo concepto que los clientes necesitan sentirse importantes y comprendidos por el estado que se encuentran y las empresas prestadoras el servicio deben enfatizar en el tema de humanización para la atención de sus usuarias y que la organización en esta dimensión está dedicada a desarrollar un extraordinario y gran compromiso con el cliente, para ello el

proveedor del servicio debe conocer a detalle las características y sus especiales requerimientos de los clientes.

El Ministerio de Salud conceptualiza Parto como “la expulsión de o extracción fuera del útero del producto de la concepción de 22 a más semanas de edad gestacional y de 500 gr o más de peso, más los anexos que son la placenta, cordón umbilical y membranas” <sup>(33)</sup>. Este parto puede ser clasificado desde el punto de vista de la vía por donde se extrae el producto, pudiendo extraerse por vía vaginal (natural) o vía abdominal (cesárea).

Así mismo, se define al parto vaginal como “es aquel nacimiento por vía vaginal, puede ser sin complicaciones (eutócico) o con complicaciones (distócico), pero que termina por la vía vaginal” <sup>(33)</sup>. También otros autores, definen que “parto vaginal normal como el trabajo de parto en una embarazada sin factores de riesgo durante la gestación, que se inicia de forma espontánea entre las semanas 37 y 42” y es aquel que no necesita de intervención quirúrgica, por lo tanto, no hay “procedimientos activos, sin olvidar nunca la vigilancia exhaustiva del estado de la madre y del feto” <sup>(34)</sup>.

En la guía técnica de MINSA se define la cesárea como “el nacimiento de un feto a través de una incisión en la pared abdominal (laparotomía) y en la pared uterina (histerotomía), ante una situación de peligro de la madre o del feto, o ante la imposibilidad del feto de nacer por vía vaginal” y la cesárea de emergencia como “aquella que se decide de manera imprevista por la presencia de una complicación o patología de aparición súbita que obliga a la culminación del embarazo en la brevedad posible pero respetando los requisitos para su ingreso a sala de operaciones” <sup>(35)</sup>.

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se buscó cuantificar numéricamente la variable de estudio. Asimismo, fue de diseño no experimental, dado que no se manipulo la variable de investigación, ya que las pacientes no fueron expuestas a un fenómeno determinado. De tipo descriptivo, porque describió una característica específica que es la satisfacción de la atención del parto vaginal y el parto por cesárea en puérperas.

Determinado el diseño del estudio fue de tipo comparativo, ya que se contrastaron los resultados obtenidos entre las puérperas atendidas de parto vaginal y aquellas atendidas de parto por cesárea. Asimismo, fue de corte transversal, debido a que la investigación se realizó en un momento puntual sobre la satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes.

El esquema se ha representado mediante es el siguiente diagrama:



Dónde:

M1: Puérperas de Parto vaginal

M2: Puérperas de parto por cesárea.

O1: Satisfacción en la atención.

#### 3.2. Hipótesis.

- Hipótesis alterna (H1): Existió una mayor nivel de satisfacción en la atención del parto vaginal que en la atención del parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes, 2025.
- Hipótesis nula (H0): No existió una mayor satisfacción de la atención del parto vaginal que en la atención del parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes, 2025.

### 3.3. Variables.

#### Satisfacción de la atención

La satisfacción del usuario fue entendida como el nivel del estado de bienestar de una persona, que resultó de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios, con sus experiencias.

### 3.4. Población, muestra y muestreo

El universo del estudio estuvo conformado por 410 puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes, de las cuales 182 puérperas correspondieron a parto vaginal y 228 puérperas de parto por cesárea, según datos obtenidos del 2024 por la oficina de Estadística e informática del mencionado nosocomio. Esta población se distribuyó de la manera siguiente:

Parto	Población	Muestra
Vaginal	182	79
Cesárea	228	86
Total	410	165

#### Muestra

La muestra fue obtenida para ambos grupos de puérperas por medio de la posterior fórmula para una población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra.

N: Tamaño de población, conformada por 410 pacientes (182 puérperas de parto vaginal y 228 de parto por cesárea).

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza del 95%, equivalente a 1.96.

e: Margen de error máximo permitido, fijado en 5% = 0.05

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado = 90%

q: (1-p): porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 10%

Reemplazando fórmula para calcular muestra en puérperas de parto vaginal:

$$n = \frac{182 * 1.96^2 * 0.90 * 0.10}{0.05^2 * (182 - 1) + 1.96^2 * 0.90 * 0.10}$$
$$n = 79$$

Reemplazando fórmula para calcular muestra en puérperas de parto por cesárea:

$$n = \frac{228 * 1.96^2 * 0.90 * 0.10}{0.05^2 * (228 - 1) + 1.96^2 * 0.90 * 0.10}$$
$$n = 86$$

### **Muestreo**

Se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante el cual se sortearon a las usuarias seleccionadas que conformaron la muestra, garantizando que todas tuvieran la misma probabilidad de ser elegidas, siempre y cuando cumplieran con los criterios de selección siguientes.

#### **3.5. Criterios de selección**

Criterios de inclusión

- Puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes.
- Puérperas que acepten participar mediante la firma del consentimiento informado.
- Puérperas de cualquier grupo etario.
- Puérperas de parto vaginal y parto por cesárea.

Criterios de exclusión:

- Puérperas que no deseen firmar el consentimiento informado.
- Puérperas con diagnóstico de alteraciones mentales que impidan la comprensión del instrumento.
- Puérperas que tengan un mal desenlace de su parto (óbito, UCI, paciente con reingreso a SOP, etc.).

### **3.6. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se usó para la investigación fue la encuesta, la que nos permitió reunir la información de la satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea brindada por pacientes puérperas del Hospital Regional de Tumbes.

El instrumento que nos permitió registrar, medir y recolectar los datos sobre la satisfacción de la atención es el cuestionario ServQual modificado, el cual fue elaborado por Parasuraman A; et al, en la “Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médico de apoyo”, con un apartado de preguntas extras donde contó con las siguientes características sociodemográficas: edad, procedencia, estado civil, grado de instrucción, ocupación y gineco-obst: paridad. El instrumento fue modificado a base de 22 afirmaciones (anexo 2), que permitió la valoración total de la variable y sus dimensiones, las mismas que se presentan en el anexo 3.

El instrumento tuvo una puntuación máxima de 110 puntos y una puntuación mínima de 22 puntos. El puntaje por el ítem fue medido con un puntaje máximo de 5 puntos cuando es satisfecho y un puntaje mínimo de 1 punto cuando es insatisfecho. Los puntajes de la escala de valoración son: satisfecho (22-51 puntos), indiferente (52-80 puntos) e insatisfecho (81- 110 puntos).

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se desarrolló con la ayuda de tres expertos que participaron de la revisión: los obstetras, Benavidez Medina Cecibel, Llacsahuanga Vergara Carmela y Rosales Mogollón Edson, los cuales fueron seleccionados por ser profesionales de salud, por la función que cumplen y por la experiencia en el campo laboral, por medio de una solicitud anticipada, en función a las posibles observaciones se procedió hacer las correcciones para mejorar su contenido de los ítems de cada dimensión de la variable en estudio (Anexo 3).

Respecto a la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 14 pacientes puérperas del Centro de Salud Corrales con fines de poder valorar la practicidad del instrumento, entendimiento de los ítems, así como medir la confiabilidad, donde el instrumento fue interpretado como excelente, puesto que el resultado del alfa de

Cronbach es de 0.95 (Anexo 7), por consiguiente, el instrumento si cumplió o efectúa para la validez aplicable para el objeto de estudio.

### **3.8. Procedimiento para la recolección de datos**

Para ejecutar la presente investigación se gestionó la solicitud en la Universidad Nacional de Tumbes hacia el Hospital Regional de Tumbes “José Alfredo Mendoza Olavarría” JAMO II-2, con la finalidad de tener la autorización y acceder a facilidades para la recolección de datos. Luego de obtenido el permiso se coordinó con jefatura del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Regional de Tumbes para acceder al servicio de Hospitalización para la aplicación del cuestionario, previo permiso a las pacientes firmando un consentimiento informado por voluntad propia, previa explicación.

### **3.9. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos que se recolectaron en el instrumento luego de ser compilados, fueron ingresados en una base de datos previamente elaborada mediante Software Microsoft Excel, los mismos que fueron procesados para obtener los resultados de la variable y sus dimensiones en tablas, las cuales fueron interpretadas y posteriormente analizadas.

El análisis de la información se realizó con ayuda de Software estadístico SPSS versión 25, para lo cual se aplicó la estadística descriptiva comparativa y se usó la prueba comparativa T-Student para comparar promedios, el nivel de precisión a utilizar será del 95% y el nivel de significación será fijado en  $P < 0.05$  para la variable y dimensiones a investigar.

### **3.10. Consideraciones éticas**

Actualmente en el Perú existe una Ley 29733 que describe la protección de datos personales, los mismos que desarrollan los derechos de los titulares de datos personales, los principios y las condiciones que se deben aplicar en su tratamiento <sup>(36)</sup>, por ello es importante proteger los datos de las participantes que por voluntad y mediante un consentimiento informado han decidido responder el cuestionario garantizando de esta manera reservar su intimidad.

Así mismo con fines de garantizar la ética en la investigación, en este estudio se han considerado tres aspectos éticos que se describen a continuación:

- El respeto a las personas indica el informe de Belmont <sup>(37)</sup>: se aplicó durante el proceso del cuestionario, se respetó a todas las puérperas que aceptaron participar mediante un consentimiento informado en la investigación de satisfacción con la atención del parto vaginal y parto por cesárea, sin importar su raza, religión, creencias, costumbres y edad; así mismo a quienes no quisieron participar en el estudio se respetó la decisión.
- La beneficencia: Se sostuvo en el estudio a las puérperas por parto vaginal y parto por cesárea atendidas del Hospital Regional Tumbes, se respetó sus derechos, se evitó en todo momento consecuencias negativas que afecte el estado físico o mental y social, con la finalidad de prevenir daños o incomodidad en las pacientes. Belmont <sup>(37)</sup> da a conocer como actos de bondad y caridad sin interés, hace referencia a que las personas se les brinda un trato con carácter ético, respaldando su bienestar y respetando sus decisiones.
- La justicia: durante el proceso de la investigación se sostuvo este principio a todas las pacientes por parto vaginal y parto por cesárea mediante el trato justo, amabilidad y privacidad, además se les manifestó que la información brindada es confidencial. “Este principio está relacionado con la norma moral de dar a cada quien lo que necesita, de la cual se derivan diversas obligaciones, como realizar una adecuada distribución de los recursos, proveer a cada paciente de un adecuado nivel de atención, y disponer de los recursos indispensables para garantizar una apropiada atención de salud” <sup>(38)</sup>.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Satisfacción de la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes.

Satisfacción en la atención	Parto vaginal (n)	%	Parto por cesárea (n)	%	total
Insatisfecho	0	0	0	0	0
Indiferente	8	10.1	9	10.5	17
Satisfecho	71	89.9	77	89.5	148
<b>Total</b>	79	100	86	100	165

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción encontrado fue satisfecho en el 89.9% de las puérperas de parto vaginal y de 89.5% en parto por cesárea; tuvieron una satisfacción indiferente el 10.1% en puérperas atendidas en puérperas de parto vaginal y 10.5% de parto por cesárea. De acuerdo a la prueba de t de student es de 0.65.

**Tabla 2.** Satisfacción en los elementos tangibles durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.

<b>Elementos tangibles</b>	<b>Parto vaginal (n)</b>	<b>%</b>	<b>Parto por cesárea (n)</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Insatisfecho	2	2.5	2	2.3	4
Indiferente	28	35.4	36	41.9	64
Satisfecho	49	62.1	48	55.8	97
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>165</b>

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** La satisfacción en la dimensión elementos tangibles es satisfecho con el 62.1% de puérperas de parto vaginal, en comparación con el 55.8% de parto por cesárea, por otro lado, la indiferencia de 35.44% por parte de las puérperas de parto vaginal en comparación con el 41.9% de puérpera de parto por cesárea, en cuanto a la insatisfacción es de 2.5% de las puérperas de parto vaginal y el 2.3% de puérperas de parto por cesárea.

**Tabla 3.** Satisfacción en fiabilidad durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.

<b>Fiabilidad</b>	<b>Parto vaginal (n)</b>	<b>%</b>	<b>Parto por cesárea (n)</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Insatisfecho	0	0	0	0	0
Indiferente	9	11.4	14	16.3	23
Satisfecho	70	88.6	72	83.7	142
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>165</b>

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** La satisfacción en la dimensión fiabilidad 88.6% de puérperas de parto vaginal estuvieron satisfechas en comparación con el 83.7% de parto por cesárea, asimismo el 11.40% de parto vaginal mostraron indiferencia en comparación con 16.3% de parto por cesárea.

**Tabla 4.** Satisfacción en capacidad de respuesta durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Parto vaginal (n)</b>	<b>%</b>	<b>Parto por cesárea (n)</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Insatisfecho	1	1.3	0	0.0	1
Indiferente	8	10.1	14	16.3	22
Satisfecho	70	88.6	72	83.7	142
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>165</b>

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** La satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta 88.6% de puérperas atendidas por parto vaginal estuvieron satisfechas en comparación con el 83.7 % de parto por cesárea, además la insatisfacción es de 10.1% de parto vaginal en comparación con 16.3% de parto por cesárea.

**Tabla 5.** Satisfacción en seguridad durante la atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.

<b>Seguridad</b>	<b>Parto vaginal (n)</b>	<b>%</b>	<b>Parto por cesárea (n)</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Insatisfecho	0	0	0	0	0
Indiferente	9	11.4	2	2.3	11
Satisfecho	70	88.6	84	97.7	154
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>165</b>

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** La satisfacción en dimensión seguridad es satisfecho con el 88.61% de parto vaginal y 97.7% de puérperas de parto por cesárea, asimismo la prevalencia de indiferencia es de 11.4% de parto vaginal en comparación con 2.3% de parto por cesárea.

**Tabla 6.** Satisfacción en empatía durante atención de parto vaginal y parto por cesárea, en puérperas del Hospital Regional Tumbes.

<b>Empatía</b>	<b>Parto vaginal (n)</b>	<b>%</b>	<b>Parto por cesárea (n)</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Insatisfecho	0	0	0	0	0
Indiferente	5	6.3	11	12.8	16
Satisfecho	74	93.7	75	87.2	149
<b>Total</b>	79	100	86	100	165

Fuente: datos obtenidos mediante el cuestionario satisfacción de la atención del parto en puérperas de HRT.

**Interpretación:** La satisfacción en la dimensión de empatía fue satisfecha 93.7% de puérperas de parto vaginal y 87.2% de parto por cesárea, por otro lado, la indiferencia predominó el 6.3% de parto vaginal en comparación con el 12.8% con de parto por cesárea.

## V. DISCUSION

Según el Ministerio de Salud (MINSA) <sup>(1)</sup>, la satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas o percepciones esperadas de aquellos pacientes sobre la atención que les brindan cuando acudan a los servicios de salud, se menciona también que las pacientes tienen diferentes expectativas y necesidades de salud y que a partir de los hallazgos se puede mejorar el lugar de estudio, es por ello que se desarrolló la presente investigación con el objetivo de Comparar la Satisfacción de la atención del parto vaginal y la atención del parto por cesárea, en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes – 2025, con una muestra de 165 puérperas, parto vaginal 79 y parto por cesárea 86.

En la tabla 1, con respecto al nivel de la satisfacción de las pacientes en el Hospital Regional de Tumbes se puede observar que el 89.87% de las puérperas de parto vaginal se encontraron satisfechas, datos similares a las puérperas de parto por cesárea quienes el 89.53% indicaron estar satisfechas, estos hallazgos reflejan la correcta labor que está realizando el equipo de trabajo del lugar de estudio.

Estudios similares, como el de Daquilema <sup>(12)</sup> quien en su estudio señaló que las puérperas el 71.7% se encontraron “satisfechas”, el 14.5% “muy satisfechas” y el 13.8% “indiferentes”, recomendó Brindar capacitaciones constantes a los profesionales de salud para que adquieran nuevos conocimientos o técnicas y también se mantenga o mejore la calidad de atención, de la misma manera, Barboza Herrera en su estudio indicó que el 93,5% se encontraron “satisfechas” y el 6,5% “insatisfechas”, como menciona Kotler Philip<sup>(22)</sup> la satisfacción es el resultado de las expectativas que el usuario deseó que se cumplieran, tiene relación con aquellos que fueron tratados con carácter humanizado, si se cumplen estarán satisfechas, caso contrario quedarán insatisfechas.

Así mismo se estudió la satisfacción por dimensiones, en la tabla 2, con respecto a elementos tangibles, se observa que las puérperas de parto vaginal 62.0% indicaron estar satisfechas, el 35.4% indiferentes y el 2.5% insatisfechas, mientras que las puérperas de parto por cesárea el 55.8% se encontraron satisfechas, el 41.9% indiferentes y el 2.3% insatisfechas, resultados similares a Barboza quien

indicó que puérperas de parto vaginal el 99,2% indicaron estar “satisfechas” y el 0,8% indicaron “insatisfechas” y en el estudio de Benites indicó que puérperas de parto por cesárea el 61.5% manifestaron “buena” atención y el 38.5 manifestaron “regular” atención. Los elementos tangibles se refiere al aspecto físico de la instalación, para que el paciente se sienta satisfecho abarca no solo la atención que reciben también el ambiente del Hospital, es importante resaltar que el aspecto físico e instalaciones ayuda a mejorar el estado de salud de las pacientes porque un ambiente limpio y ventilado evitan enfermedades, como es de conocimiento los microorganismos, virus y bacterias, duran horas y días, pero con limpieza adecuada se evitan cadenas de infecciones.

En la tabla 3, en cuanto a la dimensión fiabilidad los resultados de la presente investigación se puede observar que puérperas de parto vaginal el 88.6% indicaron estar satisfechas y 11.4% insatisfechas, similar las puérperas de parto por cesárea indicaron 83.7% estar satisfechas y 16.3% insatisfechas, resultado similares el estudio de Gonzales Barboza et al, las autoras señalaron que puérperas de parto vaginal el 94.4% estuvieron “satisfechas” y el 5.6% “muy satisfechas”, también los resultados parecidos a Benites indicó que puérperas de parto por cesárea el 94.2% indicaron “buena” fiabilidad y 5.8% “regular” fiabilidad, la dimensión de fiabilidad es la correcta función de un servicio o equipos, en este aspecto se relaciona con la capacidad de identificar y resolver problemas que presentan los pacientes, la buena atención por parte del personal de salud y que los equipos del Hospital estén disponibles y en perfecto estado para su atención.

En la dimensión capacidad de respuesta de la tabla 4, se puede observar que las puérperas de parto vaginal el 88.6% indicaron estar satisfechas, el 10.1% indiferentes y 1.3% insatisfechas, encontramos datos parecidos al estudio de Barboza Herrera at al, quien indicó que puérperas de parto vaginal el 95,2% se encontraron “satisfechas” y 4,8% “insatisfechas”, por otro lado, Benites en su estudio de investigación evidencio que las puérperas de parto por cesárea el 71,2% evaluaron como “buena” y el 28,8% “regular”, la conexión entre las dimensiones para la satisfacción del paciente es indispensable, debido a que las pacientes no solo desean una atención oportuna y eficaz, también desean que sus dudas, reclamaciones y problemas de los que solicitan al servicio se resuelvan y de esa manera sentir la confianza de cuestionar al personal de salud

sin sentirse culpable, como menciona Diaz H et al <sup>(31)</sup> la capacidad de respuesta es aquella voluntad para colaborar con los usuarios a nuestros servicios de salud y a prestar el servicio con prontitud, sin excusas y sin fines de lucro.

se observa en la tabla 5 la dimensión es seguridad, como, las puérperas de parto vaginal el 88.6% indicaron estar satisfechas y el 11.4% indiferentes, en cuanto a las puérperas de parto por cesárea el 97.7% se encontraron satisfechas y el 2.3% indiferentes, comparando resultados similares, Barboza realizó un estudio a puérperas de parto vaginal e indicaron que el 65,3% estuvieron “satisfechas” y el 34,7 “insatisfechas”, por otro lado Benites en su investigación a puérperas de parto por cesárea indicó que 48,1% señalaron la seguridad como “regular” y 51,9% “buena”. La atención que se le brindan a los pacientes guarda relación con la seguridad que aspiran tener, Zeithmal<sup>(32)</sup> indica que la seguridad abarca un conjunto de indicadores, como credibilidad, integridad y honestidad, también Clemenza C et al <sup>(24)</sup> refirió que durante las primeras etapas de una interacción entre cliente y prestador de servicio es posible que utilice las evidencias tangibles y así evaluar la dimensión de la seguridad siendo un complemento muy necesario.

Por último la dimensión empatía en la tabla 6, se muestra que las puérperas de parto vaginal el 93.7% señalaron estar satisfechas mientras que el 6.3% indiferentes, por otra parte las puérperas de parto por Cesárea el 87.2% señalaron estar satisfechas y el 12.8% indiferentes, se encontraron datos como el estudio de Goicochea que indicó que las puérperas de parto vaginal el 88.9% estuvieron satisfechas y el 11.1% insatisfechas, datos parecidos al estudio de Benites a puérperas de parto por Cesárea se señalaron que 88,5% señalaron la empatía como “buena” y el 11,5% “ regular”, la empatía es un factor indispensable, para comprender a los paciente, brindarle soluciones escuchando las necesidades o inquietudes es parte de tener una atención humanizada, “La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales” <sup>(30)</sup>.

De acuerdo a los resultados de la presenta investigación, el nivel de satisfacción en puérperas de parto vaginal es de 89.9% y parto por cesárea 89.5% calificadas como “satisfechas”, pese a que son elevadas, es importante destacar que en

cuanto a dimensiones la que obtuvo un menor porcentaje es la dimensión de elementos tangibles con 62.1% en puérperas de parto vaginal y 55.8% en parto por cesárea, los elementos tangibles se refiere al aspecto físico de las instalaciones y equipos que brindan para la atención, pese al gran trabajo en equipo que realizan los profesionales de salud y según los resultados obtenidos las instalaciones físicas y/o equipos del establecimiento necesitan mejoría para brindar atención de buena calidad y de esa manera mejorar la satisfacción en ese aspecto.

## VI. CONCLUSIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

1. Se concluyó que no existe una diferencia estadística significativa entre la satisfacción de la atención del parto vaginal y del parto por cesárea en las puérperas atendidas en el Hospital regional de Tumbes, según resultados obtenidos en la prueba T de Student ( $0.65 > 0.05$ ). Los dos grupos en comparación presentaron altos niveles de satisfacción, lo que evidencia atención homogénea por parte del personal de salud.
2. Ambos grupos manifestaron estar satisfechas respecto a los elementos tangibles con un 62% en parto vaginal y un 55.8% de parto por cesárea, mientras que un 35.4% de parto vaginal manifestó estar indiferente y un 41.7% en parto por cesárea.
3. La satisfacción de Fiabilidad y capacidad de respuesta fue descrita como "satisfecha" por parte de las puérperas y se obtuvieron los mismos resultados de parto vaginal 88.6% y 83.7% de parto por cesárea.
4. Las puérperas estuvieron satisfechas respecto a la seguridad transmitida por el personal de salud con un 97.7% en parto por cesárea a comparación con 88.6% de parto vaginal y en empatía señalaron estar satisfechas con 93.7% en parto vaginal y 87.2% en parto por cesárea.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al equipo directivo del Hospital Regional de Tumbes a mantener resultados actuales en la atención tanto para parto vaginal y parto por cesárea, asimismo, continuar evaluando periódicamente a las pacientes con la finalidad de identificar las debilidades del HRT.
2. Se propone al equipo directivo del Hospital Regional de Tumbes a crear proyectos de mantenimiento en la infraestructura y mejoras en los equipos de atención en el servicio de Gineco – Obstetricia con el objetivo de mejorar la atención de las pacientes.
3. Al jefe del área de Gineco- Obstetricia se recomienda sensibilizar o crear estrategias de atención para el personal de salud y lograr atenciones oportunas con la finalidad de no excluir a pacientes en horas de mayor de demanda de atenciones.
4. A los estudiantes de la carrera profesional de obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes a realizar investigaciones sobre la satisfacción de atención de parto y parto por cesárea, con la finalidad de contribuir a la comunidad científica e identificar debilidades para mejorar la atención.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2011 [acceso 11 de enero de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
2. Febres R, Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo -Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [internet] 2020 [acceso 11 de enero de 2024]; 20(3). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
3. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS Para los cuidados durante el parto, para una experiencia de parto positiva. 2018 [acceso 22 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51552/9789275321027\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51552/9789275321027_spa.pdf)
4. Ministerio de Salud. Norma Técnica para la atención del parto vertical con adecuación intercultural [internet]. Perú: MINSA; 2005 [acceso 13 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://crolimacallao.org.pe/documentos/normas/ATENCION%20DEL%20PARTO%20VERTICAL-MINSA.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [internet]. [acceso 13 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
6. Márquez Y. Violencia obstétrica: perspectiva de las usuarias de un hospital público en Nuevo León. [Tesis de especialidad]. Monterrey: Tecnológico de Monterrey; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/648366/Tesis%20final%20Violencia%20obst%C3%A9trica.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

7. Barrios Leon J. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica Año 2019. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4975/T0614371533609968579M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Alejos F. Percepción de las puérperas sobre la calidad de atención recibida por los profesionales de la salud. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/809e3e50-2fb8-49bd-bb89-8dd4c4c7fd48/content>
9. Aldean G, Rodríguez Vincés D. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, agosto a octubre 2019 [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes, 2019. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TESES%20%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequenc=1&isAlloed=y>
10. Dirección Regional de Salud Tumbes. Situación de Salud de Tumbes 2023 [Internet]. Tumbes; 2023 [acceso 30 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4707594/SITUACION%20DE%20SALUD-2023-S.E.%2022.pdf>
11. Vásquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr Antonio Maria Pineda. Boletín Médico de Postgrado [Internet] 2023 [acceso 10 de febrero de 2024]; 40(1). Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678/3017>

12. Daquilema E. Grado de satisfacción de las madres referentes a los cuidados recibidos durante el parto y puerperio en el Hospital Homero Castanier Crespo Azogues 2022-2023. [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2023. Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/41724/1/Trabajo-de-Titulacion.pdf>
13. Ruales A. Nivel de satisfacción y calidad de atención en mujeres de parto y posparto, atendidas en el Hospital Básico Antonio Ante, 2023. [Tesis de posgrado]. Ibarra: Universidad Tecnológica Nacional; 2024. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15476/2/PG%201741%20OTRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
14. Amiquero F, Diaz M. Nivel de satisfacción del parto por cesárea en puérperas mediatas. Hospital de apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho enero – marzo 2018. [Tesis de pregrado]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2f9706a2-8bc2-4afd-93ec-303ca5f41fd7/content>
15. Saldarriaga K. Nivel de satisfacción de la puérpera atendida en el EE. SS I-4 Talara - Piura, 2018. [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad Católica de los Ángeles Chimbote; 2020. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17451/ATENCION\\_NIVEL%20DE%20SATISFACCI%c3%92N\\_SALDARRIAGA\\_RENTERIA\\_KATYA\\_ELVIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17451/ATENCION_NIVEL%20DE%20SATISFACCI%c3%92N_SALDARRIAGA_RENTERIA_KATYA_ELVIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Gonzales S, Rojas D. Calidad de atención del obstetra y su relación con la satisfacción del parto vaginal en puérperas, Hospital José Soto Cadenillas – Chota 2021. [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10197/REP\\_SONIA.GONZALES\\_DELICIA.ROJAS\\_CALIDAD.DE.ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10197/REP_SONIA.GONZALES_DELICIA.ROJAS_CALIDAD.DE.ATENCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17. Barboza Y. Satisfacción de las puérperas inmediatas sobre la calidad de atención del parto. Hospital José Soto Cadenillas - Chota, 2022. [Tesis de pregrado]. Chota: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5367/TESIS.%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LAS%20PU%c3%89RPERAS%20I%20N%20MEDIATAS%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCI%c3%93N%20DEL%20PARTO.%20HOSPITAL%20JOS%c3%89%20SOTO%20CADENILLAS%20-CHOTA%2c%202021.%20HENRY%20YOEL%20BARBOZA%20HERRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Robles R. Grado de satisfacción en la calidad de atención en puérperas en Hospital regional docente de Cajamarca, 2022. [Tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5752/ROC%c3%8dO%20ROBLES%20OCAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
19. Goicochea L. Satisfacción de las puérperas de parto atendido en el Hospital Moyobamba, setiembre 2023. [Tesis de pregrado]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2024. Disponible en:  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3714/Lisbeth%20Sadit%20Goicochea%20Lara%20-FAMED.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Benites R. Influencia de factores sociodemográficos y clínicos en la satisfacción percibida por la puérpera de parto por cesárea. Hospital Alto Moche-2023. [Tesis de posgrado]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2024. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136600/Benites\\_VRH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136600/Benites_VRH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Tumbes, 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64171/TESIS%20%20DELGADO%20MEDINA.pdf?sequence=1&iAllowed=y>
22. Kotler P. Cómo instituir la satisfacción del consumidor mediante la calidad, el servicio y el valor. Análisis, planeación, implementación y control [Internet]. Pearson educación; 2001 [acceso 10 de enero de 2024]. Disponible en: <https://anafuenmayorsite.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/libro-kotler.pdf>
23. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de marketing [Internet]. México: Pearson educación; 2008 [acceso 10 de enero de 2024]. Disponible en: [https://www.academia.edu/42228045/KotlerP.andArmstrongG.2008Fundamentosdemarketing\\_8va\\_edici%C3%B3n.PearsonEduca%C3%B3nM%C3%A9xico](https://www.academia.edu/42228045/KotlerP.andArmstrongG.2008Fundamentosdemarketing_8va_edici%C3%B3n.PearsonEduca%C3%B3nM%C3%A9xico)
24. Clemenza C, Gotera A, Araujo R. Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia [Internet] 2016 [acceso 12 de enero de 2024]; 15(49). Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
25. Mora E. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing [Internet] 2011 [acceso 12 de enero de 2024]; 10 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
26. Ulrich, R. Effects of Healthcare Environmental Design on Medical Outcomes. Design and Health: Proceedings of the Second. 2001. [acceso 12 de enero de 2024]. Disponible en:

- <https://www.researchgate.net/publication/273354344EffectsofHealthcareEnvironmentalDesignonMedicalOutcomes>
27. El Hospital. [sede web]. Colombia. La limpieza es segura para los pacientes. [actualizado 2017]. [acceso 12 de enero de 2024]. Disponible en:  
<http://www.elhospital.com/temas/La-limpieza-es-seguridad-para-los-pacientes+8040575>
28. Petrilli C, Saint S, Jennings J, et al. Understanding patient preference for physician attire: a cross-sectional observational study of 10 academic medical centres in the USA. *BMJ Open* 2018. [acceso 15 de enero de 2024]. Disponible en:  
<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/5/e021239.full.pdf>
29. Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.3 en línea]. [acceso 15 de enero de 2024]. Disponible en:  
<https://dle.rae.es>
30. Huane M, Uribe L. Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, Centro de Salud Huarupampa. [Tesis de pregrado]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2017. Disponible en:  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2129/T03347835998T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Diaz R, Cajún J, Gómez G. Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes [Internet] 2021 [acceso 13 de febrero de 2023]; 6 (6-1). Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292892>
32. Wilson A, Zeithaml V, Bitner MJ, Gremler D. Marketing de servicios: integración del enfoque en el cliente en toda la empresa. [Internet] Europa Reino Unido; 2016 [acceso 17 de enero de 2024]. Disponible en:  
<https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios-un-enfoque->

[deintegracion-del-cliente-a-la-empresa/oclc/49324011?referer=di&ht=edition](#)

33. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna [internet]. Perú: MINSA; 2013. [acceso 12 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm\\_827-2013-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf)
34. Redacción Médica. Parto vaginal [sede web]. Sanitaria 2000; 2004; [acceso 12 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.redaccionmedica.com/recursos-salud/diccionario-enfermedades/parto-vaginal>
35. Ministerio de salud. Guías de práctica clínica para la atención de emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive [internet]. Perú: MINSA; 2007. [acceso 11 de enero de 2024]. Disponible en: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/imp/852\\_imp198.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/imp/852_imp198.pdf)
36. Defensoría del Pueblo. Manual de Protección de Datos Personales. Ley 29733(2019).
37. Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Revista Médica Herediana [internet] 2013 [acceso 13 febrero de 2024]; 4(3). Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/424>
38. Ferro M, Molina L, Rodríguez W. La bioética y sus principios. Acta odontológica venezolana [Internet] 2009 [acceso 13 de febrero de 2024]; 47(2). Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

## IX. ANEXOS

### Anexo 1. Consentimiento informado

Investigación: “Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes – 2025”

Estimada señora, se le está invita a participar de esta investigación, antes de decidir sí participa o no, debe conocer y comprender que es libre y voluntaria, por tal motivo deberá suscribir la conformidad del párrafo siguiente:

Yo: ....., expongo que he sido informada por los responsables de la investigación, con fines de comparar el nivel de satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes; comprendiendo la importancia de mi participación mediante una encuesta que brinda información que será utilizada solo para los propósitos de la investigación.

Así mismo manifiesto lo siguiente:

Que, habiendo comprendido y aclarado las dudas, además de estar satisfecha con las explicaciones recibidas sobre el mencionado estudio OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que se aplique la encuesta en el horario que mayor me convenga, y la información mantenga la confidencialidad del caso. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento y, para que así conste, firmo el presente documento.

Tumbes.....de.....del 2025.

Firma de la participante: \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Instrumento



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE**  
**OBSTETRICIA**



### **Cuestionario de Satisfacción de la atención del parto**

Fecha: \_\_\_\_\_

**A) Instrucciones1:** Estimada usuaria, el presente cuestionario se realiza con la finalidad de comparar la satisfacción de la atención del parto vaginal y la atención del parto por cesárea (durante el preparto, parto y postparto) la misma que es de forma voluntaria y confidencial. A continuación, se le invita a leer detenidamente las interrogantes completar y/o marcar donde usted crea correcto.

#### **I. Datos generales:**

**a) Edad:** \_\_\_\_\_ años

**b) Estado civil:**

Soltera ( ) conviviente ( ) Casada ( ) Separada ( ) Divorciada ( )  
Viuda ( )

**c) Grado de instrucción:**

Primaria ( ) Secundaria completa ( ) Secundaria incompleta ( )  
Superior no universitario ( ) Superior universitario ( )

**d) Tipo de parto:**

Parto vaginal ( ) Parto por cesárea ( )

**e) Personal que participó en el parto:**

Obstetra ( ) Ginecólogo ( ) Otros ( )

**B) Instrucciones 2:** Marcar con un aspa(X) en la alternativa que usted crea correcto con respecto a su atención durante el **proceso del pre parto, parto y post parto**, las alternativas de respuestas son: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca. No dejar ninguna pregunta sin responder.

## **II. Elementos tangibles**

N°	En la atención del preparto, parto y postparto	Alternativas de respuesta				
1	El material físico (paredes, pisos, techos, etc.) estuvieron en buen estado y disponibles para su atención.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
2	Los ambientes para la recuperación del post parto se encontraron ordenadas y limpias.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
3	Las camillas y sillas estuvieron en buen estado para su atención.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4	Se cuenta con materiales necesarios y equipos disponibles para su atención.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

## **III. Fiabilidad**

N°	En la atención del preparto, parto y postparto	Alternativas de respuesta				
5	El personal dedica el tiempo necesario para explicar los procedimientos de atención.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
6	Los profesionales de salud demostraron capacidad frente a las complicaciones que se presentan.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
7	Los profesionales de salud demostraron interés en resolver el problema que usted le dio a conocer.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
8	El personal que la atendió tenía un correcto manejo de la información que le brindaba.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
9	Comprendía la explicación de los profesionales de salud a cerca de su evolución.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

## **IV. Capacidad de respuesta**

N°	En la atención del preparto, parto y postparto	Alternativas de respuesta				
10	Los trámites para su atención fueron rápidos y sencillos de realizar.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
11	El personal que la atendió le brindó atención y disposición para resolver sus preguntas.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
12	El personal realizaba las atenciones con habilidad y destreza.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
13	El personal que le atendió mostró organización en el trabajo que realizaba.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

## V. Seguridad

N°	En la atención del preparto, parto y postparto	Alternativas de respuesta				
14	El comportamiento del profesional de salud le inspiró confianza.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
15	Los tratamientos que le brindaron los profesionales mejoraron su estado de salud.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
16	El lugar donde la ubicaron durante su atención de parto fue seguro y adecuado.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
17	Los materiales contaminados (agujas, guantes, gasas) fueron bien desechados para evitar accidentes hospitalarios.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

## VI. Empatía

N°	En la atención del preparto, parto y postparto	Alternativas de respuesta				
18	El profesional de salud le brindó un buen trato y se mostró amable.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
19	Usted piensa que tuvo una atención personal apropiada por los profesionales de salud.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
20	Son claras las orientaciones que le brindó el personal de salud para su recuperación en el post parto.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
21	Cree usted que el personal de salud atendió la mayoría de sus necesidades de salud.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
22	Cuando usted tenía algún inconveniente en su atención mostraron interés en solucionarlo.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

Cuestionario SERVQUAL modificado. Autor: Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L

Fuente: Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medico de apoyo.

### Anexo 3. Baremos para valoración del instrumento

#### a) Puntaje para valorar los ítems

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

#### b) Puntaje para valorar dimensiones

Dimensión	Preguntas	Categorías	Puntaje
Elementos tangibles	1-4	Satisfecho	15-20
		Indiferente	10-14
		Insatisfecho	4-9
Fiabilidad	5-9	SatisfechoGG	19-25
		Indiferente	12-18
		Insatisfecho	5-11
Capacidad de respuesta	10-13	Satisfecho	15-20
		Indiferente	10-14
		Insatisfecho	4-9
Seguridad	14-17	Satisfecho	15-20
		Indiferente	10-14
		Insatisfecho	4-9
Empatía	18-22	Satisfecho	19-25
		Indiferente	12-18
		Insatisfecho	5-11

#### c) Puntaje para valorar la variable

Variable	Preguntas	Categoría	Puntaje
Satisfacción de la atención	1-22	Satisfecho	81-110
		Indiferente	52-80
		Insatisfecho	22-51

#### Anexo 4. Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem del instrumento	Criterios de medición instrumental	puntaje de valoración	Escala de medición
Satisfacción de la atención	La satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de bienestar de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios, con sus experiencias	Es la percepción con la que cuentan las pacientes atendidas en el hospital regional de tumbes según las dimensiones presentadas en cuestionario.	Elementos tangibles	Presentación física de las instalaciones	1	Insatisfecho	Puntaje 22-51	Ordinal
				Limpieza de las instalaciones.	2			
				Comodidad de camas y sillas.	3			
				Materiales disponibles.	4			
			Fiabilidad	Cumplimiento de la prestación.	5	Indiferente	Puntaje 52-80	
				Capacidad para resolver problemas.	6			
				Interés de solución de problemas de la usuaria.	7			
				Manejo de la información.	8			
			Capacidad de respuesta	Explicación del profesional.	9	Satisfecho	Puntaje 81-110	
				Sencillez en realizar tramites	10			
				Disposición para atender preguntas	11			
				Agilidad en la atención	12			
			Seguridad	Organización de trabajo	13	Satisfecho	Puntaje 81-110	
				Transmite confianza	14			
				Efectividad de solución	15			
				Ubicación de la puérpera	16			
			Empatía	Cumplimiento de bioseguridad	17	Satisfecho	Puntaje 81-110	
				Amabilidad en el trato.	18			
				Atención personalizada.	19			
				Claridad en las orientaciones.	20			
				Comprensión de las necesidades.	21			
				Solucionar inconvenientes.	22			

**Anexo 5. Matriz de consistencia:**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b> ¿Existe diferencia en la satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes - 2024?</p> <p><b><u>PROBLEMA ESPECIFICO</u></b> ¿Cuál es la satisfacción sobre la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional de Tumbes en cada una de las 5 dimensiones?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Comparar la Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes - 2024.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estimar el nivel de satisfacción de los elementos tangibles, en las usuarias de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.</li> <li>b. Identificar la fiabilidad percibida por las usuarias de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.</li> <li>c. Identificar la capacidad de respuesta de las usuarias de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.</li> <li>d. Evaluar la seguridad percibida de las usuarias de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.</li> <li>e. Evaluar la empatía del personal de salud percibida por las puérperas de parto vaginal y parto por cesárea atendidas en el Hospital Regional Tumbes.</li> </ol>	<p><b><u>VARIABLE</u></b> Satisfacción en la atención</p> <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>

## Anexo 6. Validación por expertos:

Tumbes, 26 de julio de 2024

Obstetra: Carmela LLacsahuanga Vergara

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted respetuosamente, e informarle que, como parte del proceso de titulación, estamos realizando nuestro trabajo de investigación titulado "Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en púerperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2024".

Por tal motivo solicitarle cordialmente y manifestar que conocedores de su gran experiencia profesional necesitamos de su importante colaboración para revisar y validar el contenido del instrumento que deseamos utilizar en con la finalidad de obtener el grado de LICENCIADOS EN OBSTETRICIA por la Universidad Nacional de Tumbes.

Agradecidos por su valiosa colaboración y aporte con respecto a la evaluación del presente instrumento, brindarle nuestras más sincera consideración y estima.

Atentamente.



Br. Obst. Balladares Guerrero, Juan Manuel

AUTOR



Br. Obst. Pardo Malmaceda, Suleydi Noemi

AUTORA

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

*“Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2024”*

Ítems	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X			X	
2	X		X			X	
3	X		X			X	
4	X		X			X	
5	X		X			X	
6	X		X			X	
7	X		X			X	
8	X		X			X	
9	X		X			X	
10	X		X			X	
11	X		X			X	
12	X		X			X	
13	X		X			X	
14	X		X			X	
15	X		X			X	
16	X		X			X	
17	X		X			X	
18	X		X			X	
19	X		X			X	
20	X		X			X	
21	X		X			X	
22	X		X			X	

Marcar con un aspa (X) en Si 'No según corresponda:

- El ítem tiene congruencia: es coherente y/o adecuada con el tema a investigar.
- El ítem tiene claridad: la redacción del enunciado es comprensible y/o con claridad.
- El ítem tiene tendenciosidad: existe posibilidad de sesgo o error de interpretación

DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Validador : *Carmela Vergara Llacsahuanga*  
Profesión : *Obstetra*  
Lugar de trabajo : *Hospital Regional II-2 "JAMO" - Tumbes*  
Cargo que desempeña : *Obstetra Asistencial.*

Instrumento: .....

Observaciones: .....

Fecha: *26/07/2024*

*Vergara*  
Obsta. Esp. Carmela Vergara Llacsahuanga  
Monitoreo Fetal y Ecografía Obstétrica  
COP 19601 RNE: 5315-E.02.4

Nombres y Apellidos  
D.N.I. N° *00252789*

Tumbes, 15 de julio de 2024

Obstetra: Cecibel Benavides Medina

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted respetuosamente, e informarle que, como parte del proceso de titulación, estamos realizando nuestro trabajo de investigación titulado "Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2024".

Por tal motivo solicitarle cordialmente y manifestar que conocedores de su gran experiencia profesional necesitamos de su importante colaboración para revisar y validar el contenido del instrumento que deseamos utilizar en con la finalidad de obtener el grado de LICENCIADOS EN OBSTETRICIA por la Universidad Nacional de Tumbes.

Agradecidos por su valiosa colaboración y aporte con respecto a la evaluación del presente instrumento, brindarle nuestras más sincera consideración y estima.

Atentamente.



Br. Obst. Balladares Guerrero, Juan Manuel

AUTOR



Br. Obst. Pardo Malmaceda, Suleydi Noemi

AUTORA

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

*Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas  
atendidas en el Hospital Regional Tumbes- 2024*

Ítems	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X			X	
2	X		X			X	
3	X		X			X	
4	X		X			X	
5	X		X			X	
6	X		X			X	
7	X		X			X	
8	X		X			X	
9	X		X			X	
10	X		X			X	
11	X		X			X	
12	X		X			X	
13	X		X			X	
14	X		X			X	
15	X		X			X	
16	X		X			X	
17	X		X			X	
18	X		X			X	
19	X		X			X	
20	X		X			X	
21	X		X			X	
22	X		X			X	

Marcar con un aspa (X) en Si 'No según corresponda:

- El ítem tiene congruencia: es coherente y/o adecuada con el tema a investigar.
- El ítem tiene claridad: la redacción del enunciado es comprensible y/o con claridad.
- El ítem tiene tendenciosidad: existe posibilidad de sesgo o error de interpretación

DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Validador : Livia Coebel Benavides Medina  
Profesión : Obstetra  
Lugar de trabajo : Hospital Regional IARC  
Cargo que desempeña : Obstetra Asistencial

Instrumento: .....

Observaciones: .....

Fecha: 15/07/2024

  
Obstetra Livia Coebel Benavides Medina  
Atención Obstétrica de la Emergencia  
y Cuidados Críticos  
COP: 4207 RNE: 1870-E.08

Nombres y Apellidos

D.N.I. N° 00227451

Tumbes, 28 de junio de 2024


Obstetra: Rosales Mogollón Edson

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted respetuosamente, e informarle que, como parte del proceso de titulación, estamos realizando nuestro trabajo de investigación titulado "Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en puérperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2024".

Por tal motivo solicitarle cordialmente y manifestar que conocedores de su gran experiencia profesional necesitamos de su importante colaboración para revisar y validar el contenido del instrumento que deseamos utilizar en con la finalidad de obtener el grado de LICENCIADOS EN OBSTETRICIA por la Universidad Nacional de Tumbes.

Agradecidos por su valiosa colaboración y aporte con respecto a la evaluación del presente instrumento, brindarle nuestras más sincera consideración y estima.

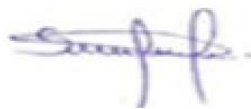
Atentamente.



---

Br. Obst. Balladares Guerrero, Juan Manuel

AUTOR



---

Br. Obst. Pardo Malmaceda, Suleydi Noemi

AUTORA

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

*“Satisfacción de la atención del parto vaginal y parto por cesárea en púerperas atendidas en el Hospital Regional Tumbes -2024”*

Ítems	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X			X	
2	X		X			X	
3	X		X			X	
4	X		X			X	
5	X		X			X	
6	X		X			X	
7	X		X			X	
8	X		X			X	
9	X		X			X	
10	X		X			X	
11	X		X			X	
12	X		X			X	
13	X		X			X	
14	X		X			X	
15	X		X			X	
16	X		X			X	
17	X		X			X	
18	X		X			X	
19	X		X			X	
20	X		X			X	
21	X		X			X	
22	X		X			X	

Marcar con un aspa (X) en Si 'No según corresponda:

- El ítem tiene congruencia: es coherente y/o adecuada con el tema a investigar.
- El ítem tiene claridad: la redacción del enunciado es comprensible y/o con claridad.
- El ítem tiene tendenciosidad: existe posibilidad de sesgo o error de interpretación

DATOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Validador : Edson Miguel Rosales Mogollon  
Profesión : Obstetra  
Lugar de trabajo : CAP I Lengua Grande - Amazonas  
Cargo que desempeña : Obstetra asistencial

Instrumento: .....

Observaciones: .ninguna

Fecha 03/07/2024

  
**Edson Miguel Rosales Mogollon**  
OBSTETRA  
COP 31697  
CAP I LENGUA GRANDE

 EsSalud  
Nombres y Apellidos

D.N.I. N° 42289984

## Anexo 7. Confiabilidad del instrumento.

### Resultado del Alfa de cronbach:

ENCUESTADOS	ITEM																					SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
2	5	5	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	66
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	2	4	3	5	72
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	90
6	5	5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	3	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	87
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
8	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	91
9	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	105
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	109
11	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	100
12	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	100
13	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	94
14	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	98
VARIANZA	0.7	0.53	0.6	1	0.9	0.8	0.8	0.6	0.4	1	0.8	0.9	0.8	0.7	0.4	0.5	0.5	0.8	0.8	0.6	0.9	0.8	
SUMATORIA DE VARIANZA	15.80612245																						
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	165.9183673																					0.94781819	
ITEM	22																						

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confianza = 0.95

K = Número de ítems del instrumento = 22

$\sum s^2$  = Sumatoria de las variables de los ítems = 15.81

$s^2$  = Varianza total del instrumento = 165.92

El resultado del alfa de Cronbach es de 0.95, quiere decir que el rango de confiabilidad es interpretado como excelente.

**Anexo 8.** Características sociodemográficas en las puérperas de parto vaginal

<b>Características sociodemográficas</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
Edad	<= 19 años	34	20.61
	20 - 35 años	108	65.45
	> = 36 años	23	13.94
Estado civil	Soltera	27	16.36
	Conviviente	121	73.33
	Casada	14	8.48
	Separada	2	1.21
	Divorciada	1	0.61
	Viuda	0	0.00
Grado de instrucción	Primaria	10	6.06
	Secundaria completa	78	47.27
	Secundaria incompleta	41	24.85
	Superior no universitario	15	9.09
	Superior universitario	21	12.73
Tipo de parto	Paro vaginal	79	47.88
	Parto por cesárea	86	52.12
Personal que atendió el parto	Obstetra	79	47.88
	Ginecólogo	86	52.12
	Otros	0	0.00
Total		165	100.00

y parto por cesárea del Hospital Regional Tumbes



PERU

MINISTERIO  
DE  
SALUDHOSPITAL REGIONAL  
"JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA"  
JAMO II-2 TUMBESDIRECCIÓN  
EJECUTIVA

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Tumbes, 5 de marzo de 2025.

**OFICIO N° 000364-2025/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE****CARGO**

Señor:

Dr. MAURO PABLO MEZA OLIVERA.

DECANO

Universidad Nacional de Tumbes

Facultad de Ciencias de la Salud

Presente.-**ASUNTO : SOBRE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS.**

**REFERENCIA : a) OFICIO N°0182-2025/UNTUMBES-FCS-D**  
**b) INFORME N° 025-2025/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INVG.**  
 Reg. N° 02167840 / 01873101

**De mi mayor consideración;**

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresarle mis afectuosos saludos y en atención al documento de la referencia **a)**, mediante el cual solicita Autorización de Ejecución de Proyecto de Tesis para los estudiantes JUAN BALLADARES GUERRERO y SULEYDI PARDO MALMACEDA.

Ante ello, la Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia mediante el documento de la referencia **b)**, informa que habiendo revisado el expediente presentado y habiendo cumplido con presentar los documentos exigidos a quienes se encuentran interesados en realizar investigaciones en seres humanos en nuestra institución **es Factible atender su Solicitud**, para que para los estudiantes **JUAN BALLADARES GUERRERO y SULEYDI PARDO MALMACEDA** ejecuten su Proyecto de Tesis titulado **"SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PARTO VAGINAL Y PARTO POR CESÁREA EN PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL REGIONAL TUMBES - 2025"**, debiendo cumplir con la aplicación del consentimiento informado para garantizar que la investigación se realice bajo los principios fundamentales del respeto por la vida, la salud, la autodeterminación, la dignidad y el bienestar de los sujetos a investigar, debiendo al finalizar el proceso realice la socialización de los resultados de la investigación científica en nuestra institución, se adjunta al presente el respectivo informe para su conocimiento y cumplimiento respectivo.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

**Atentamente;**

RR/IDE

C.c.:

Archivo

FOLIOS: \_\_\_\_\_

N° DOC.	02178641
N° EXP	01885561

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
 HOSPITAL REGIONAL "JAMO II-2" TUMBES  
 M.C. Rauj Rivera Clavo  
 DIRECTOR EJECUTIVO  
 DNI 43607786 C.M.P. 65338

**HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES**

Calle 24 de Julio N° 565 – Tumbes

Página Web: [www.hrijt.gob.pe](http://www.hrijt.gob.pe)