

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



Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia
obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

Autoras:

Br. López Zapata Maria Belgica del Pilar

Br. Mauricio Llauce Tatiana Fiorella

Tumbes, 2025

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



Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia
obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025

Informe de tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Grevilli Garcia Godos Castillo (Presidente)

Dra. Carmen Victoria Castillo Valdiviezo (Secretaria)

Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima (Vocal)

Tumbes, 2025

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



Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia
obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025

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

Br. López Zapata Maria Belgica del Pilar (Autora):

Belgica L

Br. Mauricio Llauce Tatiana Fiorella (Autora):

Fiorella Mauricio Llauce

Dr. Ypanaque Ancajima Jhon Edwin (Asesor):

Belgica L

Tumbes, 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 10 días del mes febrero del dos mil veintiséis, siendo la 11:00 horas, en la modalidad presencial, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 254– 2025/ UNTUMBES – FCS a la Dra. Grevilli Garcia Godos Castillo (Presidenta), Dra. Carmen Victoria Castillo Valdiviezo (Secretaria), Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima (Asesor-Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada **“SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTÉTRICA DEL CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE TUMBES, 2025.”** para optar el Título Profesional en Obstetricia, presentado por las bachilleres:


Bach. López Zapata María Bélgica del Pilar y Bach. Mauricio Llauce Tatiana Fiorella.


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de las 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 a las **Bach. López Zapata María Bélgica del Pilar y Bach. Mauricio Llauce Tatiana Fiorella: APROBADAS** con calificativo: **BUENO**

En consecuencia, quedan **APTAS** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional 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 **12 Horas 00 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, 10 de Febrero del 2026.


Dra. Grevilli Garcia Godos Castillo
DNI N° 03653977
ORCID N° 0000-0002-2689-7704
(Presidenta)


Dra. Carmen Victoria Castillo Valdiviezo
DNI N° 03688577
ORCID N° 0009-0006-0646-3956
(Secretaria)


Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Asesor – Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)


CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Dr. JHON EDWIN YPANAQUE ANCAJIMA, docente principal de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Obstetricia.

CERTIFICA:

Que el informe de tesis “Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025”; presentado por Br. López zapata Maria Belgica Del Pilar. Br. Br.Mauricio Llauce Tatiana Fiorella. ha sido asesorados por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su aprobación, conformidad y revisión.

Tumbes, 22 de Diciembre del 2025



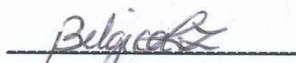
Dr. JHON YPANAQUE ANCAJIMA
ASESOR DE TESIS


DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Lopez Zapata María BÉlgica del Pilar, identificada con DNI 72176140 y Mauricio Llauce Tatiana Fiorella ,identificada con DNI 44410908, Bachilleres de la escuela profesional de obstetricia de la universidad nacional de tumbes y autoras de la tesis titulado "Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del centro de salud Pampa Grande tumbes,2025",al amparo de la ley 27444, ley de procedimientos administrativos generales ,declaramos bajo juramento lo siguiente

1. El presente estudio es producto de nuestra creación.
2. Hemos respetado las normas internacionales, citas y referencias para las fuentes consultadas (Vancouver) por lo tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado, no ha sido publicado anteriormente para algún grado profesional.
3. Los datos obtenidos en el presente estudio, no son replica, por lo tanto, los resultados son auténticos, y brinda aporte relevante en la comunidad científica.
4. De identificarse plagio, fraude, falsificación o piratería, asumimos las consecuencias y sanciones de nuestra acción, sometiéndonos a la normativa vigente de la universidad nacional de tumbes y SUNEDU.

Tumbes 2026


Bach. Lopez Zapata
María BÉlgica del pilar


Bach. Mauricio Llauce
Tatiana Fiorella

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme siempre por el camino prudente y por darme fortaleza en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mi amada madre, Rosa Aurora Zapata Peña quien desde el cielo ha sido mi guía constante, gracias por enseñarme a ser fuerte y perseverante, a luchar con fe y a no rendirme, este logro lleva tu nombre, porque fuiste y sigues siendo mi mayor inspiración, sé que estarás muy orgullosa y me abrazas desde el cielo.

A mi amado padre, mi héroe y mi roca fuerte por ser ejemplo de esfuerzo y perseverancia por ser el promotor de mis sueños, por su apoyo y sus valores que me ha impartido durante toda mi vida y no dejarme sola jamás.

A mi esposo y a mis hijos, por su compañía y aliento constante para poder superarme día a día y el inmenso amor y comprensión.

A todos aquellos que han formado parte de mi vida y de este camino académico. A mi familia, amigos y seres queridos que me acompañaron con su apoyo y aliento.

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios por darme las fuerzas y guiarme en este paso de la vida.

A mis dos seres más amados de mi vida mi madre e hija. Quiero dedicar este logro a ustedes, quienes han sido mi fuente de inspiración y motivación para seguir adelante, A mi madre por ser la persona que nunca me soltó de la mano y me ha enseñado a luchar por mis sueños y a nunca rendirme ante las adversidades tu amor incondicional y tu apoyo constante han sido mi fortaleza para seguir adelante en los momentos más difíciles Gracias por creer en mí y por estar siempre para mí.

A mi hija, por ser la razón por la que sigo adelante, tu sonrisa y tu alegría es mi motor para seguir luchando y para ser una mejor persona cada día y te sientas orgullosa de ser tu Madre cada logro en esta vida es para ti con mucho amor ya que eres mi fuente de inspiración sé que juntas escalaremos muchos peldaños más del transcurrir de la vida.

Esta tesis es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación, pero no habría sido imposible sin el amor y el apoyo de ustedes. Quiero agradecerles por estar siempre allí para mí, por escucharme por aconsejarme y por ser mi roca en los momentos más difíciles.

Madre, gracias por ser un gran ejemplo y por enseñarme hacer fuerte y valiente.

Hija gracias por ser mi razón de ser y por hacerme sentir tan feliz y afortunada de ser tu Madre.

Este logro es para ustedes, las amo con todo mi corazón y les dedico este trabajo con todo mi amor y agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme en todo momento las fuerzas y la sabiduría para lograr mis metas y mejorar día a día.

A nuestros padres, que con amor, comprensión y ejemplo de perseverancia han sido el motor que me impulso a luchar por mis sueños.

A nuestro asesor Dr. Jhon Edwin Ypanaqué Ancajima, por su tiempo, dedicación y paciencia orientaciones y enseñanzas, durante el periodo de tiempo que a durado esta tesis.

A nuestra Escuela Profesional de Obstetricia y casa de estudios Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la formación académica y las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

Y, de manera muy especial, a las personas que de una y otra forma me apoyaron con este estudio, por confiar siempre, por ser personas de bien y por permitirme ser parte de su orgullo,

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Belgica Lopez zapata

INFORME DE TESIS(1) (1) (1)

 Lopez zapata Belgica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:569183105

Fecha de entrega
19 mar 2026, 11:34 GMT-5

Fecha de descarga
19 mar 2026, 11:40 GMT-5

Nombre del archivo
INFORME DE TESIS(1) (1) (1).docx

Tamaño del archivo
1.6 MB

59 páginas

12.257 palabras

71.489 caracteres


Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Asesor – Vocal)




11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.


Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Asesor – Vocal)

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	4%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-19	2%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-14	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-11	1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2025-11-18	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-15	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-09-25	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion on 2025-12-18	<1%
9	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-09-16	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-03-16	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-27	<1%

Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
 DNI N° 42124867
 ORCID N° 0000-0002-6050-7423
 (Asesor – Vocal)

12	Internet	riull.ull.es	<1%
13	Trabajos del estudiante uncedu on 2024-10-21		<1%
14	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-10-05		<1%
15	Trabajos del estudiante Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-11-29		<1%
16	Trabajos del estudiante Universidad Andina del Cusco on 2026-02-23		<1%
17	Trabajos del estudiante uncedu on 2025-08-29		<1%
18	Trabajos del estudiante Universidad Da Vinci de Guatemala on 2024-10-17		<1%
19	Trabajos del estudiante Universidad de San Martín de Porres on 2024-07-22		<1%


Dr. Jhon Edwin Ypanaque Ancajima
DNI N° 42124867
ORCID N° 0000-0002-6050-7423
(Asesor – Vocal)

ÍNDICE

RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	27
III. MATERIAL Y MÉTODO	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, 2025	
Tabla 2. Expectativas de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, 2025	
Tabla 3. Percepciones de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, 2025	
Tabla 4. Categorías de la satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica según sus características demográficas, Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, 2025	

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario	68
Anexo 2. Consentimiento informado	80
Anexo 3. Evidencias de Encuestas realizadas	81

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, durante el año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 gestantes que acudieron al servicio de emergencia obstétrica, a quienes se les aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual permitió evaluar las expectativas y percepciones de las usuarias en relación con la calidad de la atención recibida.

Los resultados evidenciaron que el 83.33 % de las gestantes se encontró satisfecha con la atención brindada, mientras que el 16.67 % manifestó insatisfacción. Asimismo, se identificó que el 83.33 % de las participantes presentó expectativas altas respecto al servicio, y una proporción similar mostró percepciones positivas tras la atención recibida, lo que indica una adecuada correspondencia entre lo esperado y lo percibido. En relación con las características demográficas, se observó mayor satisfacción en gestantes con nivel de estudios secundario, afiliadas al Seguro Integral de Salud y usuarias continuadoras del servicio.

Se concluye que, en general, el servicio de emergencia obstétrica presenta un nivel favorable de satisfacción; sin embargo, se recomienda fortalecer estrategias de mejora continua orientadas a mantener la calidad de la atención y reducir los niveles de insatisfacción identificados.

Palabras clave: Satisfacción de la gestante; calidad de atención; emergencia obstétrica; modelo SERVQUAL; expectativas y percepciones.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the level of satisfaction of pregnant women attended at the obstetric emergency service of the Pampa Grande Health Center, Tumbes, during 2025. The research followed a quantitative approach, with a descriptive, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 60 pregnant women who attended the obstetric emergency service, to whom a questionnaire based on the SERVQUAL model was applied in order to assess expectations and perceptions regarding the quality of care received.

The results showed that 83.33% of the pregnant women were satisfied with the care provided, while 16.67% reported dissatisfaction. Additionally, 83.33% of the participants presented high expectations toward the service, and a similar proportion reported positive perceptions after receiving care, indicating a favorable alignment between expectations and actual experience. Regarding demographic characteristics, higher levels of satisfaction were observed among pregnant women with secondary education, those affiliated with the Comprehensive Health Insurance (SIS), and continuing users of the service.

It is concluded that the obstetric emergency service demonstrates a generally favorable level of satisfaction among users; however, it is recommended to strengthen continuous improvement strategies aimed at maintaining service quality and reducing the identified levels of dissatisfaction.

Keywords: Pregnant women satisfaction; quality of care; obstetric emergency; SERVQUAL model; expectations and perceptions.

INTRODUCCIÓN

La atención en emergencias obstétricas representa un componente esencial para la garantía de la salud materna, una prioridad clave dentro de las agendas de salud pública tanto en el Perú como a nivel global. Tal como se establece en los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la provisión de servicios obstétricos de alta calidad es fundamental para mitigar los indicadores de morbilidad y mortalidad materna, particularmente en contextos de emergencia donde la eficacia de las decisiones clínicas y la eficiencia operativa tienen un impacto directo en la supervivencia materno-infantil (1,2).

El Centro de Salud Pampa Grande, situado en la región fronteriza de Tumbes, constituye un ejemplo paradigmático de atención primaria en un contexto de limitaciones estructurales y socioeconómicas. La emergencia obstétrica, como servicio prioritario, responde a las demandas de una población caracterizada por un elevado porcentaje de mujeres en edad fértil y factores de vulnerabilidad asociados; en este marco, la satisfacción de las gestantes no solo refleja el nivel de calidad percibido, sino también actúa como un indicador indirecto del éxito en la implementación de políticas sanitarias dirigidas a optimizar el uso de recursos disponibles (3).

La literatura especializada ha identificado múltiples determinantes de la satisfacción del usuario, incluyendo la competencia técnica del personal, la accesibilidad a los recursos, las condiciones de la infraestructura, la calidad de la comunicación entre proveedor y paciente, y un enfoque integral de trato humanizado. Estas dimensiones adquieren una relevancia particular en el contexto del Centro de Salud Pampa Grande, donde la capacidad resolutoria de los establecimientos de primer nivel enfrenta retos significativos, propios de zonas rurales y periurbanas del país (4).

La satisfacción de las gestantes atendidas en los servicios de emergencia obstétrica es un indicador crucial de la calidad asistencial a nivel mundial (5) y está estrechamente vinculada con la ausencia de violencia obstétrica, un factor crítico que influye en la percepción de calidad de la atención; estudios recientes

evidencian que la violencia obstétrica sigue siendo un problema prevalente, con tasas alarmantes como el 98% en Nigeria, el 65,3% en Ghana y el 40% en varios países de África subsahariana. Sin embargo, intervenciones específicas, como la capacitación en atención respetuosa con el medio ambiente y la mejora en la privacidad durante el parto, han logrado disminuir significativamente estas cifras, como en Etiopía, donde se redujo del 71.8% al 15.9%; puesto que estas mejoras no solo contribuyen a mitigar el abuso y maltrato, sino que también impactan positivamente en la satisfacción de las gestantes, fortaleciendo su confianza en los servicios de salud y promoviendo una experiencia más digna y humanizada en situaciones de emergencia obstétrica (6).

En el mismo contexto, un análisis sistemático y metaanálisis de la satisfacción materna con servicios obstétricos y neonatales de emergencia en Etiopía, se encontró que el 63.15% de las mujeres expresan satisfacción general, aunque este porcentaje fue inferior al estándar nacional esperado del 85%; esto incluye factores asociados como la actitud del personal sanitario (OR = 4.02), el nivel educativo de los pacientes (OR = 3.59), la presencia de un acompañante durante el parto (OR = 2.66) y la realización de visitas prenatales (OR = 2.22). Además, una menor duración de la estancia en las instalaciones de salud (OR = 3,71) también influyó positivamente en la percepción de satisfacción; lo cual refleja la importancia de mejorar la comunicación, la calidad de la atención y las condiciones infraestructurales de los servicios de emergencia obstétrica para incrementar la satisfacción materna y los resultados de salud (7–9).

En contraste, un estudio en Finlandia, que incluyó a 1,760 gestantes, se encontró que el 84% evaluó positivamente la calidad de los servicios de maternidad, aunque aspectos como la educación al paciente y el asesoramiento sobre lactancia fueron considerados inadecuados por una proporción significativa (35 % y 31% respectivamente); sin embargo, las diferencias en la percepción de calidad se asociaron con variables como el tipo de hospital, la región y el idioma de atención; por lo cual se resalta la importancia de elementos como la comunicación efectiva y el soporte integral, aspectos críticos para optimizar la satisfacción de las gestantes en servicios de emergencia obstétrica (10).

En el mismo contexto, Mazzoni D (11) analizó las decisiones que llevan a las mujeres embarazadas a utilizar servicios de emergencia obstétrica por problemas no urgentes, evidenciando que un 60% de estas visitas son inapropiadas; en consecuencia, factores como la ansiedad por la salud y el soporte social opresivo influyen significativamente en la percepción de síntomas y la decisión de acudir al servicio de emergencia. A pesar de que un 75% de los participantes reportaron satisfacción con servicios ambulatorios alternativos, muchos prefirieron los servicios de emergencia debido a una percepción de mayor seguridad y accesibilidad tecnológica. Esto sugiere que mejorar la comunicación, reducir la ansiedad y optimizar los servicios prenatales podría incrementar la satisfacción y disminuir el uso inadecuado de estos servicios.

En América, el análisis de servicios de emergencia obstétrica y la satisfacción de las gestantes atendidas revela serias brechas en la calidad de la atención, observándose que en Estados Unidos, las tasas de mortalidad materna aumentaron de 17,4 a 23,8 por cada 100.000 nacimientos entre 2018 y 2020, con cifras tres veces más altas en mujeres afrodescendientes; además, el 45% de los condados rurales carecen de servicios obstétricos, lo que genera desiertos de atención materna y reduce la satisfacción de los pacientes. Estas brechas estructurales afectan la percepción de calidad, mientras que modelos como el cuidado liderado por parteras han demostrado reducir cesáreas y mejorar los resultados clínicos y la satisfacción de los pacientes; lo cual resalta la importancia de implementar soluciones basadas en atención respetuosa y accesible para elevar la percepción positiva de los servicios obstétricos (12).

En un estudio realizado en hospitales rurales de México, el 14.1% de los pacientes reportaron haber sufrido agresión verbal, siendo los médicos los principales responsables, mientras que el 13.5% manifestó falta de empatía hacia sus emociones durante el trabajo del parto. Además, el 29.6% de los procedimientos se realizaron sin solicitar consentimiento informado, lo que refleja prácticas alejadas de un enfoque humanizado. En cuanto a procedimientos médicos, la maniobra de Kristeller fue aplicada en el 45.9% de los casos y la episiotomía en el 60.8%, a pesar de estar asociadas con riesgos significativos para las madres y los recién nacidos (13).

Por otro lado, un estudio en mujeres indígenas de Oaxaca reveló que el 27.2% enfrentó complicaciones graves como preeclampsia y hemorragias, mientras que el 20% no inició el control prenatal en el primer trimestre; asimismo, el 27.2% de las mujeres reportaron sentirse maltratadas y el 77.9% no recibió información adecuada sobre los procedimientos realizados; lo cual resalta la necesidad de abordar tanto las prácticas clínicas como las barreras estructurales y culturales, promoviendo una atención obstétrica respetuosa y accesible que incremente la satisfacción de las gestantes atendidas en emergencias obstétricas (14).

En Venezuela, el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica está estrechamente vinculado con la calidad de los cuidados recibidos durante el parto, puerperio y la atención al recién nacido, observándose que el 96% expresó insatisfacción con el tiempo que las enfermeras dedican a ayudar con la alimentación y cuidados del bebé durante el puerperio. En cuanto a la logística, el 98% mostró insatisfacción con la calidad de la comida y el 92% con la accesibilidad a los insumos básicos; asimismo, globalmente, el 62% de las madres se declara completamente satisfecha, pero los aspectos relacionados con el cuidado del recién nacido, el manejo del dolor y la atención en el puerperio siguen siendo áreas de mejora clave para garantizar una experiencia obstétrica más satisfactoria y humanizada (15).

En Ecuador, se reveló que el 80% de gestantes reportó haber recibido maltrato durante la atención de emergencia obstétrica, incluyendo críticas durante el parto (41,3%) y la negación del contacto piel con piel con su recién nacido (47,5%); además, un 60% de las gestantes manifestaron desarrollar temor hacia el personal de salud debido a estas experiencias; lo cual refleja deficiencias críticas en la calidad y humanización de la atención obstétrica, destacando la necesidad de mejorar los servicios para garantizar el respeto de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres; además, estos datos subrayan el impacto de la atención deshumanizada en la percepción y confianza hacia los servicios de salud, afectado directamente su satisfacción y bienestar general (16).

En el Perú, aunque la atención institucional del parto supera el 90%, lo que refleja un avance en la cobertura de servicios obstétricos, aún persisten desafíos significativos en la calidad del trato hacia las gestantes. Según la Defensoría del Pueblo, en su informe de 2020, las manifestaciones de violencia obstétrica incluyen tactos vaginales sin consentimiento, abuso de medicalización y maltrato psicológico, entre otras. Estas prácticas impactan negativamente en la percepción de las usuarias sobre el servicio y su calidad de vida. A pesar de la reducción de la mortalidad materna desde el año 2000, es fundamental fortalecer las políticas de prevención de la violencia obstétrica y garantizar que las mujeres reciban una atención digna y respetuosa durante su experiencia en los servicios de emergencia obstétrica, promoviendo su satisfacción y empoderamiento (17,18).

A nivel nacional, aunque existe un alto porcentaje de atención institucional durante el parto, persisten prácticas asociadas a la violencia obstétrica en el contexto de atenciones críticas de los obstetras, tales como el trato deshumanizador, abuso de medicalización y falta de consentimiento informado, que afectan negativamente la percepción de calidad en los servicios de emergencia obstétrica; además, estas prácticas tienen repercusiones significativas, con hasta un 9% de mujeres que desarrollan trastorno de estrés postraumático (TEPT) y altos índices de ansiedad y depresión posparto; reflejando la necesidad de implementar políticas públicas que refuercen la supervisión y garanticen la satisfacción de las gestantes, considerando la relación directa entre un trato respetuoso y la percepción positiva de los servicios obstétricos (19).

En el Perú, diversos estudios han explorado la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las gestantes atendidas en centros de salud; Por ejemplo, en el Centro de Salud Fortaleza en Ate Vitarte, el 87.5% de las gestantes calificaron como alta la calidad del servicio obstétrico y el 61.9% reportaron un alto nivel de satisfacción, observándose una relación moderada ($Rho=0.570$) entre ambas variables (20). En otro caso, en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec, el 92.9% de las usuarias mostraron satisfacción con la atención obstétrica, aunque el 22.9% expresó insatisfacción con los aspectos tangibles, destacando áreas específicas para mejorar; resaltando la importancia de fortalecer factores como la

empatía, confiabilidad y recursos físicos para mejorar la experiencia de las usuarias en servicios obstétricos (21).

En Tumbes, los estudios sobre satisfacción en servicios de emergencia obstétrica y otros servicios de salud han revelado desafíos y fortalezas importantes; en el Hospital Regional II-2 JAMO, un 80% de los usuarios expresaron alta satisfacción con la atención en emergencias, destacando la dimensión humano-espiritual con un 96% de satisfacción y la dimensión comunicación con un 66%; asimismo, en el Centro de Salud Casa Blanqueada, se evidenció una evaluación positiva débil entre calidad de atención y satisfacción del usuario ($Rho=0.392$), con un 69.1% calificando la calidad como "regular" y solo un 46.4% alcanzando un nivel de satisfacción alto. Por otro lado, en el Centro de Salud San Jacinto, el 57% de los usuarios manifestaron satisfacción general, destacándose la dimensión empatía con un 67.97%, pero con una insatisfacción significativa en la capacidad de respuesta (54.69%); evidenciándose la necesidad de mejorar aspectos tangibles, comunicación y capacidad de respuesta en la región, para garantizar una experiencia de calidad en los servicios obstétricos de emergencia (22–25).

En Aguas Verdes, se evaluó la satisfacción de 150 gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica, de las cuales el 78% manifestó sentirse "satisfecha" o "muy satisfecha" con la calidad de la atención recibida. Además, el 65% destacó la rapidez de respuesta del personal, mientras que el 85% valoró positivamente la calidez y el trato humano. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora: un 30% de las encuestadas percibió demoras en la entrega de información sobre procedimientos médicos, y un 25% señaló la falta de orientación respecto al uso de instalaciones y tiempos de espera. Estas cifras demuestran que, si bien existe un alto nivel de agrado hacia el servicio, persisten factores específicos (comunicación y organización) que impactan negativamente (26).

En base a lo detallado, conviene plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes?

El presente estudio se orienta a evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande durante el año 2025. Este análisis se complementa con la identificación de factores determinantes y la formulación de estrategias dirigidas a la mejora continua de la calidad del servicio. La relevancia de este trabajo radica en su contribución a la generación de evidencia empírica que sustente intervenciones orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y, consecuentemente, los resultados maternos y perinatales.

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica, con el fin de evaluar la calidad de la atención proporcionada y su impacto en la experiencia de las pacientes. La relevancia social de este trabajo radica en la importancia de mejorar los servicios de salud materna, especialmente en situaciones de emergencia, para reducir las tasas de morbilidad y mortalidad materna e infantil. Asimismo, se busca poner de manifiesto cómo la percepción de las gestantes sobre la atención recibida puede influir en su bienestar y en la confianza hacia los servicios de salud.

Desde el punto de vista teórico, la investigación contribuye al campo de la salud pública y la obstetricia, proporcionando información valiosa sobre las expectativas y experiencias de las gestantes en un contexto crítico. Este estudio también permitió enriquecer las teorías sobre la calidad del servicio y el trato humanizado, elementos clave para una atención integral y de calidad.

En términos metodológicos, el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, lo que permitió obtener datos cuantitativos sobre la satisfacción de las gestantes. Esta metodología permitirá identificar áreas específicas de mejora y facilitará la implementación de cambios en el servicio que beneficien tanto a las gestantes como al personal de salud.

La factibilidad de la investigación estuvo garantizada por la disponibilidad de los recursos necesarios en el Centro de Salud de Pampa Grande, lo que permitió acceder a la población de interés y llevar a cabo el estudio de manera eficiente. Los

resultados obtenidos pudieron ser utilizados por el equipo de gestión del establecimiento para mejorar la calidad de la atención obstétrica y promover políticas que favorezcan un trato más humanizado en el contexto de emergencias obstétricas.

La presente introducción establece el contexto académico y empírico que subyace al problema de investigación, proporcionando una base robusta para el desarrollo de esta tesis. De este modo, se buscó aportar al campo de la salud materna desde una perspectiva tanto académica como práctica, contribuyendo a la mejora de las políticas de gestión sanitaria en escenarios de emergencias obstétricas.

Por lo tanto, dentro del contexto mencionado, se planteó el presente estudio con el único objetivo de determinar la satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, permitiendo realizar un diagnóstico in situ para dar comienzo a una serie de medidas, establecer las mejoras y condiciones dentro del contexto de atención obstétrica para contribuir en la mejora de la calidad del servicio.

Así, se ha establecido como objetivo general: Determinar el nivel de competencias en atención integral del adolescente en los obstetras de la Red de Salud Tumbes, Tumbes 2025

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teóricas

En cuanto al término satisfacción, la Real Academia Española (RAE), lo contextualiza como la acción o el resultado de complacerse ante el cumplimiento de un deseo, mientras que al usuario lo detalla como aquella persona que aprovecha o goza de un servicio con el objetivo de obtener un beneficio. Al mismo tiempo, la satisfacción del usuario⁵ está referida al grado del placer que siente la persona en el momento de recibir un servicio por parte del profesional de salud y de esta manera cumplir con sus intereses (27).

La satisfacción se entiende como la complacencia de un deseo, por lo que la obtención de la satisfacción se entiende como el acto de cumplir una necesidad o deseo de una persona o un grupo de personas, el significado de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios a través de la medición estadística o matemática, tal es así que los profesionales de la información siempre han estado interesados en medir la satisfacción de los usuarios, no solo a nivel individual, sino también a nivel de colegios profesionales (28).

Cabrera J et al. (29) definen la satisfacción del usuario externo como un indicador de la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de la salud durante el servicio brindado, dichos pacientes al ser atendidos con amabilidad, respeto, comunicación asertiva, diagnóstico y tratamiento asertivo, aumenta el índice de satisfacción y recuperación, sin embargo, dichos autores indican que el sistema de salud que evidencia debilidades, merma dicha satisfacción.

Se entiende la satisfacción como una sensación de bienestar que emerge tras la adquisición o recepción de algo que cumple o supera lo esperado. Este bienestar es inherentemente subjetivo, vinculado estrechamente a las

creencias personales y al contexto cultural del individuo (30). La satisfacción en servicios, que son efímeros y no almacenable, es particularmente compleja de evaluar. Esta se juzga en el momento de su recepción y puede ser afectada por varios factores como el tiempo de espera, la duración del servicio, y la competencia del proveedor (31).

Por su parte, Delgado-Gallego M et al. (32), indican que la satisfacción se centra en juicios subjetivos y personales, y se considera efectiva solo cuando es percibida por el sujeto, siendo importante evaluar la satisfacción con regularidad para conocer la respuesta emocional de los usuarios a la atención médica, indicando que la satisfacción es un indicador confiable de calidad; en el mismo sentido, se entiende que el usuario es una persona que usa un determinado lugar para una función específica y el usuario debe asegurarse de que lo que está haciendo tenga un propósito lógico y conciso, ya que si lo está buscando es porque lo necesita. En salud el usuario es el sujeto que recibe los servicios de los profesionales de la salud a través de un tratamiento o de una intervención (33).

Algunos autores establecen que la satisfacción del usuario se considera relevante porque permite comparar un plan de salud con otro y evaluar su calidad, permitiendo determinar los elementos o áreas de servicio que se deben modificar para complacer a los beneficiarios considerando que la satisfacción como indicador de la calidad de la atención médica es que los usuarios evalúen la atención que brindan en función de los componentes de la atención que reciben y las mejoras que desean en materia de salud (34). Por otra parte, es indiscutible que las necesidades de cada usuario varían de persona a persona despertando un gran interés por parte del personal de atención sanitaria y de todo el personal implicado en los usuarios de enfermería, pues el grado de atención, credibilidad y aceptabilidad de los servicios de salud dependerá de la satisfacción del cuidado que se les brinde (35).

En el mismo sentido, Sotomayor M et al. (33) establecen que la satisfacción del paciente está directamente relacionada con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados mediante los precios, proveedores, combinaciones promocionales, personal, evidencia física o del entorno y proceso de prestación de servicios, tal es así que el nivel de satisfacción del paciente cambia con el tiempo debido a las influencias ambientales para lograr niveles cada vez más altos de satisfacción, requiriendo que los gerentes de las instituciones médicas comprendan cuáles son el nivel de precisión de la calidad de la experiencia brindada.

En referencia a las consideraciones anteriores, evaluar la satisfacción del usuario viene siendo una acción acogida por distintas instituciones públicas y privadas en salud como una estrategia que permite alcanzar un conjunto de opiniones que se relacionan con la calidad de atención recibida adquiriendo información que beneficie a la institución en el desarrollo de sus servicios. Uno de los problemas iniciales para poder medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción del usuario reside en el concepto del establecimiento, el cual tiene una procedencia subjetiva y contextual; en ese sentido, un número considerable de investigadores coincide en que la satisfacción es un fenómeno establecido por hábitos culturales de los distintos entornos sociales y, por ende, existen diferentes perspectivas (35).

Por su parte, Alemu et al. (8) indicó que la satisfacción con la atención en salud es influenciada por la correspondencia de las acciones del personal de salud sobre las expectativas de los pacientes; de igual manera, la calidad de atención sanitaria es una noción que dependerá de la característica del usuario tales como la edad, el sexo, el nivel de educación, el estado socioeconómico y los distintos estados de salud, considerando además que la percepción varía cuando la situación del paciente agrava o está recuperándose.

La satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud y constituye un constructo complejo influido por

múltiples factores; a lo largo de las últimas décadas, se han desarrollado diversas teorías para comprender este fenómeno, ofreciendo un marco conceptual y metodológico que permite abordar las necesidades y expectativas del paciente desde una perspectiva integral, por lo cual, se describirán a continuación (9):

La teoría de la discrepancia de las expectativas sostiene que la satisfacción surge de la comparación entre lo que el paciente espera recibir y lo que realmente percibe de la atención sanitaria, este modelo ha sido ampliamente empleado para analizar el impacto de factores como el tiempo de espera, la comunicación interpersonal y la eficacia de los tratamientos médicos. La investigación de Vázquez-Cruz E et al., en el 2018, muestra que la alineación entre expectativas y resultados contribuye a una percepción positiva del servicio, facilitando también una mayor adherencia terapéutica (36).

Este enfoque también se ha utilizado para identificar áreas de mejora en los sistemas sanitarios. Por ejemplo, la discrepancia entre las expectativas de recibir un trato personalizado y la experiencia real puede desencadenar una percepción negativa del servicio global; sin embargo, a pesar de su utilidad, algunos críticos argumentan que las expectativas son intrínsecamente variables y pueden estar influenciadas por factores culturales, socioeconómicos o previas experiencias médicas, lo que plantea retos en el diseño de herramientas estandarizadas para medir este constructo (37).

La teoría de la confirmación de expectativas complementa el marco anterior al centrarse en el grado en que las percepciones del servicio confirman o exceden las expectativas del paciente. Esta teoría es particularmente útil en contextos donde se espera un alto nivel de tecnificación y eficacia clínica, como en hospitales especializados. Meléndez N (38), demostró que una experiencia positiva confirmatoria puede generar altos niveles de satisfacción, lo que refuerza la lealtad del paciente hacia el proveedor de salud.

La comunicación efectiva entre el personal sanitario y el paciente es fundamental en este modelo, ya que una información clara y precisa puede gestionar y ajustar las expectativas de manera realista. Además, estudios recientes sugieren que las expectativas no son estáticas, sino que evolucionan con el tiempo y en función de las experiencias previas del paciente, destacando la necesidad de un enfoque dinámico en la gestión de la satisfacción (39).

La Teoría de la Equidad, desarrollada por Adams, sostiene que la satisfacción del paciente está influida por su percepción de justicia en el acceso, la calidad y los resultados de los servicios recibidos en comparación con otros. Este marco teórico ha sido aplicado en la evaluación de la distribución de recursos sanitarios, especialmente en sistemas con limitaciones presupuestarias. Rostampour M y Nosratnejad S (40), destacaron que las percepciones de inequidad pueden desencadenar desconfianza y reducir la participación del paciente en programas de salud.

La teoría también enfatiza el papel de las comparaciones sociales, donde un paciente puede evaluar su experiencia en función de lo observado en otros usuarios del sistema. Esto subraya la importancia de diseñar políticas que promuevan la transparencia en la prestación de servicios y garanticen la equidad en el acceso y la asignación de recursos. Además, factores subjetivos como la percepción cultural o experiencias previas deben ser considerados al evaluar los niveles de equidad percibida (41).

La Teoría de las Necesidades Humanas Básicas, propuesta por Virginia Henderson, identifica 14 necesidades fundamentales que los servicios de salud deben satisfacer para garantizar el bienestar físico, emocional y social del paciente. Este enfoque holístico se ha convertido en un pilar de la enfermería moderna, proporcionando un marco para diseñar cuidados personalizados; puesto que se subrayó la importancia de abordar tanto las

necesidades inmediatas como las de largo plazo para mejorar la calidad de vida del paciente (42).

El modelo también fomenta la colaboración interdisciplinaria en el cuidado del paciente, reconociendo que los aspectos biológicos, psicológicos y sociales son interdependientes. Esto ha llevado a su aplicación en contextos diversos, desde la atención primaria hasta el manejo de enfermedades crónicas, destacando su relevancia en sistemas sanitarios complejos (43).

Otra teoría es el conocido modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al., propone cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo ha sido ampliamente validado en el ámbito sanitario como una herramienta efectiva para identificar áreas de mejora. La dimensión de empatía, en particular, ha demostrado ser crítica en la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido (44). Entiéndanse como Satisfacción de las gestantes, al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades de las mujeres embarazadas respecto a la atención recibida durante los servicios de salud, evaluado en dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Refleja la percepción de calidad del servicio en términos de trato humano, infraestructura, tiempo de atención y comunicación, determinando la conformidad o insatisfacción con el cuidado brindado (44).

La adaptación del modelo SERVQUAL a diferentes contextos culturales ha sido objeto de numerosos estudios recientes. Estos trabajos han mostrado su flexibilidad para capturar disparidades en la calidad percibida entre distintos grupos poblacionales, lo que lo convierte en una herramienta clave para mejorar la equidad y accesibilidad en los servicios de salud (45).

Así mismo, es importante mencionar que en el año 2011, en el Perú, a través del Ministerio de Salud (MINSA) , se desarrolló la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y

Servicios Médicos de Apoyo, dentro del cual se elaboró el modelo de encuesta SERVQUAL, cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad de servicio mediante la aplicación de un cuestionario en el cual se plasman las cinco dimensiones más relevantes de la calidad de atención y que son las tomadas en cuenta para el presente estudio, mismas que son descritas a continuación (46):

- a) Fiabilidad: facultad para desempeñar positivamente dentro del área brindada.
- b) Capacidad de respuesta: habilidad de atender al paciente, brindar una atención oportuna y rápida ante a una demanda, manteniendo una contestación cálida y dentro de un tiempo razonable.
- c) Seguridad: valora la seguridad que crea la actitud del empleado que ofrece el servicio de salud evidenciando conocimientos, habilidades de comunicación, cortesía, privacidad y confianza.
- d) Empatía: facultad de un ser humano para colocarse en el lugar del otro para entenderlo, y atender a sus necesidades de forma apropiada.
- e) Aspectos tangibles: aspectos concretos que el paciente distingue del establecimiento, está relacionado con la condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, limpieza, material de comunicación, personal, equipo y comodidades (47).

2.2 Antecedentes

El presente proyecto tiene un sustento en base a los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional, Hibusu L et al. (48) en el 2024, en un estudio realizado en Zambia, evaluaron la satisfacción de gestantes atendidas en servicios de obstetricia y su disposición para continuar utilizando estas instalaciones; mediante un diseño transversal, se encuestó a 499 gestantes. Los resultados mostraron que el 58,9% de los participantes estaban completamente satisfechos, destacando la mejor puntuación en el entorno físico (40,9%-

58,3%), aspectos interpersonales (54,3%-57,9%) y técnicos. (46,9%-58,7%). Factores sociodemográficos como la edad gestacional y el ingreso del hogar influyeron significativamente en la satisfacción. Concluyeron que la calidad percibida de los servicios puede mejorarse con un enfoque en el ambiente físico y las relaciones interpersonales.

Dulá J et al. (49) en el 2024, en Mozambique, investigaron los determinantes de la satisfacción de las gestantes en consultas obstétricas de atención primaria; utilizaron un diseño transversal con una muestra de 951 mujeres encuestadas mediante cuestionarios estructurados, analizando datos con regresión logística. Los resultados mostraron que el 85.9% de los participantes estaban satisfechos, destacando factores como tiempo suficiente en consulta (AOR=0.173; IC95%: 0.079-0.381) y área de espera adecuada (AOR=0.479; IC95%: 0.265-0.863). Sin embargo, la percepción de normativas restrictivas y falta de información redujeron la satisfacción; concluyeron que mejorar la infraestructura, el tiempo de atención y la comunicación podría optimizar la experiencia de los pacientes y fomentar la continuidad del cuidado.

Marank de Steenwinkel et al (50); 2022, en el departamento de emergencias de un hospital docente en los Países Bajos, exploraron la satisfacción del paciente con la distribución de información (general, médica y práctica) durante su estancia en urgencias. Usaron un estudio observacional transversal con 423 pacientes (≥ 18 años), encontrando una puntuación mediana de satisfacción de 7,5/10 en la provisión informativa. Los autores reportaron que estancias más cortas se asociaron significativamente con mayor satisfacción ($p < 0,001$), y que los pacientes solicitaron mayor información práctica y general, prefiriendo que esta sea entregada oralmente o mediante folletos.

Amoah V et al. (51) en el 2022, en Ghana, evaluaron los determinantes de la satisfacción de las gestantes con los servicios de parto en un hospital universitario; utilizando un diseño transversal, reclutaron a 277 mujeres en

salas posnatales mediante muestreo sistemático. Aplicaron el modelo SERVQUAL. Encontraron que el 79.8% de los participantes estaban satisfechos, siendo la confiabilidad (β ajustada = -3.28, $p = 0.001$) y la empatía (β ajustada = 2.21, $p = 0.028$) los predictores más significativos. Las principales barreras reportadas incluyen demoras (49,5%) y falta de personal capacitado (15,5%). Concluyeron que mejorar la confiabilidad del servicio y la empatía del personal podría optimizar la satisfacción materna y la calidad de atención en partos.

A nivel nacional, Colquehuanca Vilca (52), en Macusani (Perú) 2024, investigó la relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres. Empleando un enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental y muestreo probabilístico en 180 pacientes encuestados con cuestionarios tipo SERVQUAL modificados del MINSA, halló que el 47,78 % de los pacientes percibieron un nivel “regular” de calidad y 18,33 % un nivel “malo”; en cuanto a satisfacción, el 43,89 % expresó satisfacción positiva y 24,44 % insatisfacción. Se identificó una correlación positiva muy fuerte ($\rho = 0,824$, $p = 0,001$) entre calidad de atención y satisfacción del paciente. Concluyó que mejorar los aspectos de calidad tiene un impacto directo en la satisfacción en el servicio de emergencia.

Bonifacio K y Rojas SC (53) en el 2023, en Ayacucho, evaluaron la satisfacción de gestantes atendidas en la emergencia obstetrica del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno; utilizaron un diseño no experimental, prospectivo, transversal y analítico, con una muestra de 130 gestantes, aplicaron el cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados mostraron que el 45.1% de las gestantes estaban medianamente satisfechas, el 42.3% satisfechas y el 12.6% insatisfechas. La dimensión de capacidad de respuesta obtuvo la mayor satisfacción (51,6%), mientras que los aspectos tangibles tuvieron una menor evaluación (44,2%). Concluyeron que, aunque la mayoría de las usuarias se encuentran medianamente satisfechas, es necesario mejorar la infraestructura y reducir los tiempos de espera para optimizar la percepción del servicio.

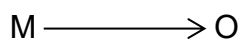
Sánchez GK (54) en el 2022, en Huamachuco, investigó el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado; el estudio fue descriptivo, transversal y prospectivo, con una muestra de 100 gestantes, utilizando el cuestionario SERVQUAL modificado para medir cinco dimensiones de calidad. Los resultados mostraron que el 71% de las gestantes estaban satisfechas con la atención, mientras que el 29% expresaban insatisfacción. La dimensión seguridad presentó la mayor satisfacción (76,3%), mientras que confiabilidad obtuvo un 68,2%. Las principales áreas de mejoras identificadas fueron aspectos tangibles y tiempos de espera. Se concluyó que, aunque la satisfacción general fue buena, pero implementar estrategias que aborden las deficiencias en infraestructura y capacidad de respuesta podría optimizar el servicio y mejorar la percepción de satisfacción de las usuarias.

En el contexto local, Fernández EM (22), en el 2023, en San Jacinto, evaluó la satisfacción de los usuarios en los servicios del Centro de Salud, el estudio, cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, analizó a 128 usuarios mediante la escala SERVQUAL adaptada por el MINSA. Los resultados mostraron que el 57.81% de los participantes estaban satisfechos con la atención, mientras que el 42.19% evidenció insatisfacción en el proceso. La dimensión empatía obtuvo la mayor satisfacción (67,97%), seguida por seguridad (64,06%) y aspectos tangibles (56,25%). Las menores valoraciones se registraron en confiabilidad (53,90%) y capacidad de respuesta (45,31%). Concluyó que implementar estrategias enfocadas en mejorar la infraestructura, reducir tiempos de espera y capacitar al personal en atención empática optimizaría la calidad percibida por los usuarios

III. MATERIAL Y METODO

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Estudio cuantitativo, no experimental de tiempo transversal porque describieron y analizaron las variables en un momento y espacio determinado prospectivo.



Dónde:

M: Muestra en estudio.

O: Satisfacción de las gestantes

3.2 Población, muestra y muestreo de estudio

Población

La población de estudio estuvo conformada por conformada por 639 gestantes programadas en el 2025, según el reporte estadístico de la dirección Regional de Tumbes.

Muestra

Estuvo constituida por 60 unidades muestrales. Que representan el promedio de 20 atenciones mensuales en la unidad prestadora de servicio de emergencias obstétricas.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia donde se aplicó la encuesta a cada atención de la gestante siguiendo los criterios de inclusión.

Criterios de selección Criterio de inclusión

- Gestantes que se atienden en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud de Pampa Grande.
- Gestantes que firmen el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Gestantes con atenciones preventivas.
- Gestantes menores de 18 años.

3.3 Método, técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica para el desarrollo de la investigación fue el cuestionario, y el instrumento es la encuesta estructurada en dos dimensiones: expectativas y percepciones.

El instrumento consto de 42 preguntas en una escala valorativa de Likert: del 1 al 7, 1 menor calificación y 7 mayor calificación, obteniéndose los siguientes varemos: Nivel de satisfacción por dimensiones.

Codificación	de los	Nivel	de	satisfacción	por	dimensiones
Satisfecho		Insatisfecho				
Expectativas	64-147	21-63				
Perspectivas	64-147	21-63				

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 107-254 42-106

Los procesos de validación han sido desarrollados por las autoras Bach. Lopez zapata Maria Belgica Del Pilar y Mauricio Llauce Tatiana Fiorella y la confiabilidad se desarrolló con la metodología alfa de Cronbach según corresponda. Para el análisis de confiabilidad, se aplicó un piloto de 10 unidades muestrales de similares características, obteniéndose un valor de 0.884, siendo confiable el instrumento

Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la obtención de la información de la investigación se desarrolló una serie de procedimientos sistemáticos. Inicialmente, se identificaron las áreas de conglomerado y las unidades de análisis, y posteriormente se obtuvo la firma del consentimiento informado de los participantes. A continuación, se procedió a la aplicación del instrumento de encuesta diseñado para el estudio.

La información recolectada fue sometida a un exhaustivo proceso de revisión y codificación, utilizando una base de datos creada en el software SPSS Statistics, versión 23. Tras el procesamiento de los datos, los resultados se organizaron y presentaron mediante tablas y gráficos estadísticos, conforme a la escala de medición definida para la variable en estudio. Este proceso permitió asegurar un análisis ordenado, consistente y claro de los resultados obtenidos.

3.4 Rigor ético de la investigación

En el presente estudio sobre la satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica, se aplicaron rigurosos principios éticos para asegurar la protección de los derechos y el bienestar de todas las participantes. La investigación se llevó a cabo bajo un marco de consentimiento informado, en el cual cada gestante recibió una explicación clara sobre los objetivos, procedimientos y posibles riesgos asociados con el estudio. La participación será completamente voluntaria, y las gestantes podrán retirarse en cualquier momento sin repercusiones sobre su atención.

Se garantizará la confidencialidad de los datos recolectados, manteniendo el anonimato de las participantes en todas las fases del estudio. La información personal será manejada de manera estrictamente confidencial y utilizada exclusivamente para fines de investigación, protegiendo la privacidad de las gestantes. Además, el estudio se desarrollará bajo los principios de no maleficencia, asegurando que las actividades de recolección de datos no interfieran con la atención médica y no causen incomodidad a las participantes.

El principio de beneficencia será fundamental en el diseño y ejecución del estudio, dado que los resultados de la investigación tienen como objetivo mejorar la calidad de la atención en el servicio de emergencia obstétrica, lo que podría redundar en beneficios directos para las gestantes y sus bebés. Asimismo, se garantizará que el estudio se realice con justicia y equidad, promoviendo la inclusión de todas las gestantes que cumplan con los criterios de participación sin discriminación alguna.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025.

Nivel de satisfacción	n	(%)
Satisfecha	50	83.33 %
Insatisfecha	10	16.67 %
Total	60	100 %

n=60 (100%)

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes

Interpretación: Del total de 60 gestantes encuestadas, el 83.33 % se encontró satisfecha con la atención recibida en el servicio de emergencia obstétrica, mientras que el 16.67 % manifestó insatisfacción, evidenciando que la mayoría de usuarias percibe una atención adecuada.

Tabla 2. Expectativas de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica.

Nivel de expectativa	n	(%)
Alta	50	83.33 %
Baja	10	16.67 %
Total	60	100 %

n=60 (100%)

Fuente: Encuesta aplicada a las gestantes

Interpretación: El 83.33 % de las gestantes presentó un nivel alto de expectativas respecto a la atención que esperaba recibir en el servicio de emergencia obstétrica, lo que evidencia una alta exigencia en la calidad del servicio.

Tabla 3. Percepciones de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica.

Nivel de percepción	n	(%)
Positiva	50	83.33 %
Negativa	10	16.67 %
Total	60	100 %

n=60 (100%)

Fuente: Encuesta aplicada a las gestantes

Interpretación: La percepción de la atención recibida fue positiva en el 83.33 % de las gestantes, lo que indica que la mayoría considera adecuada la calidad del servicio brindado.

Tabla 4. Categorías de la **satisfacción** de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica según sus características demográficas.

Característica demográfica	Categoría	Insatisfechas n (%)	Satisfechas n (%)	Total n (%)
Nivel de estudios	Primaria	0 (0.0 %)	2 (3.33 %)	2 (3.33 %)
	Secundaria	7 (11.67 %)	40 (66.67 %)	47 (78.33 %)
	Superior	3 (5.0 %)	8 (13.33 %)	11 (18.33 %)
Tipo de seguro	SIS	10 (16.67 %)	49 (81.67 %)	59 (98.33 %)
	Ninguno	0 (0.0 %)	1 (1.67 %)	1 (1.67 %)
Tipo de usuaria	Nueva	1 (1.67 %)	7 (11.67 %)	8 (13.33 %)
	Continuadora	9 (15.0 %)	42 (70.0 %)	51 (85.0 %)
	Otro	0 (0.0 %)	1 (1.67 %)	1 (1.67 %)
Total general —		10 (16.67 %)	50 (83.33 %)	60 (100 %)

n=60(100%)

Fuente: Encuesta aplicada a las gestantes

Interpretación: En relación con las características demográficas, se evidencia que la mayor proporción de gestantes satisfechas corresponde a aquellas **con** nivel de estudios secundario, afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS) y usuarias continuadoras del servicio, lo que sugiere una percepción favorable de la atención recibida en estos grupos.

4.2 DISCUSIÓN

Tabla 1. Satisfacción de las gestantes

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande se encuentra satisfecha con la atención recibida, representando el 83.33 % del total de participantes, mientras que un 16.67 % manifestó insatisfacción. Este hallazgo es concordante con lo señalado por Cabrera et al. (29), quienes sostienen que la satisfacción del usuario externo constituye un indicador clave de la calidad de la atención en salud, estrechamente vinculado al trato humano, la comunicación efectiva y la capacidad resolutive del personal sanitario.

Al contrastar estos resultados con estudios previos, se observa similitud con lo reportado por Dulá et al. (49), quienes identificaron un alto nivel de satisfacción en gestantes atendidas en servicios obstétricos, atribuido principalmente a una adecuada comunicación y al tiempo dedicado durante la atención. De igual manera, Amoah et al. (51) encontraron elevados niveles de satisfacción materna en Ghana, destacando la empatía y la confiabilidad como dimensiones determinantes de la calidad percibida. En el ámbito nacional, los resultados se asemejan a los reportados por Sánchez (54), quien evidenció que más del 70 % de las gestantes se encontraba satisfecha con la atención recibida en un hospital público, aunque con oportunidades de mejora en aspectos tangibles.

Las implicancias de estos resultados sugieren que el servicio evaluado cumple, en términos generales, con las expectativas y necesidades de las gestantes, lo que puede favorecer la confianza en el establecimiento y la continuidad del cuidado prenatal y obstétrico. No obstante, la existencia de un grupo de usuarias insatisfechas pone de manifiesto la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio, especialmente en contextos de atención de emergencia.

Desde la apreciación del autor, el alto nivel de satisfacción constituye un indicador positivo del desempeño del servicio; sin embargo, se considera imprescindible abordar las causas de insatisfacción identificadas, dado que incluso porcentajes reducidos pueden afectar la percepción global del servicio y la experiencia de las usuarias.

Tabla 2. Expectativas de las gestantes

En relación con las expectativas, los resultados muestran que el 83.33 % de las gestantes presentó un nivel alto respecto a la atención que esperaba recibir en el servicio de emergencia obstétrica. Este hallazgo se sustenta en la teoría de la discrepancia de expectativas, la cual plantea que la satisfacción se construye a partir de la comparación entre lo esperado y lo percibido (36). Asimismo, Alemu et al. (8) señalan que las expectativas de los usuarios de los servicios de salud suelen estar influenciadas por experiencias previas, características sociodemográficas y el contexto cultural.

Los resultados son consistentes con estudios internacionales como el de Hibusu et al. (48), quienes reportaron expectativas elevadas en gestantes atendidas en servicios obstétricos, particularmente en lo relacionado con el trato interpersonal y el entorno físico. A nivel nacional, Bonifacio y Rojas (53) también evidenciaron que las gestantes acuden a los servicios de emergencia con altas expectativas, especialmente en las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, propias del modelo SERVQUAL.

Las implicancias de contar con gestantes con expectativas elevadas radican en la necesidad de que los servicios de salud mantengan estándares de calidad sostenidos, ya que cualquier discrepancia entre lo esperado y lo recibido puede generar insatisfacción. Asimismo, las expectativas altas representan una oportunidad para fortalecer la confianza de las usuarias, siempre que el servicio logre responder de manera adecuada a dichas demandas. Desde la apreciación del autor, se considera que las altas expectativas reflejan una percepción positiva previa del servicio; sin embargo, resulta fundamental que el personal de salud gestione adecuadamente dichas

expectativas mediante una comunicación clara y realista, evitando generar percepciones negativas durante la atención.

Tabla 3. Percepciones de las gestantes

Los resultados evidencian que el 83.33 % de las gestantes manifestó una percepción positiva respecto a la atención recibida, lo que indica que, en la mayoría de los casos, la experiencia vivida fue valorada favorablemente. Este hallazgo se alinea con la teoría de la confirmación de expectativas, la cual sostiene que la satisfacción se incrementa cuando las percepciones del usuario confirman o superan lo esperado (38). Vázquez-Cruz et al. (36) señalan que esta congruencia entre expectativas y percepciones favorece una evaluación positiva del servicio y una mayor adherencia a las recomendaciones de salud.

Al comparar estos resultados con antecedentes locales, se observa concordancia con el estudio de Fernández (22), quien reportó percepciones favorables en más de la mitad de los usuarios atendidos en un centro de salud, especialmente en las dimensiones de empatía y seguridad. Asimismo, Marank de Steenwinkel et al. (50) destacan que una adecuada provisión de información y una atención oportuna influyen significativamente en la percepción positiva de los servicios de emergencia.

Las implicancias de estos resultados sugieren que una percepción positiva contribuye a reforzar la confianza de las gestantes en el servicio de salud y a promover la continuidad del cuidado obstétrico. No obstante, la presencia de percepciones negativas en un grupo reducido de usuarias evidencia la necesidad de identificar áreas específicas de mejora, tales como la reducción de tiempos de espera y la optimización de los recursos disponibles.

Desde la perspectiva del autor, las percepciones positivas reflejan un desempeño adecuado del servicio; sin embargo, se considera prioritario implementar mecanismos de evaluación continua que permitan fortalecer las

dimensiones del modelo SERVQUAL y asegurar una atención de calidad sostenida.

Tabla 4. Satisfacción según características demográficas

El análisis de la satisfacción según las características demográficas mostró que la mayor proporción de gestantes satisfechas corresponde a aquellas con nivel de estudios secundario, afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS) y usuarias continuadoras del servicio. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Alemu et al. (8), quienes indican que factores como el nivel educativo y la experiencia previa con los servicios de salud influyen de manera significativa en la percepción y satisfacción del usuario.

Los hallazgos también son consistentes con lo reportado por Dulá et al. (49), quienes identificaron que la continuidad en el uso de los servicios de salud y el acceso regular a la atención se asocian con mayores niveles de satisfacción. En el contexto nacional, Colquehuanca Vilca (52) evidenció una relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario, destacando que los usuarios con mayor familiaridad con el sistema de salud tienden a valorar de manera más favorable la atención recibida.

Las implicancias de estos resultados sugieren que la experiencia acumulada y el acceso continuo al servicio desempeñan un papel relevante en la satisfacción de las gestantes, lo que resalta la importancia de fortalecer estrategias de seguimiento y fidelización de las usuarias, así como de garantizar un acceso equitativo a los servicios de salud.

Desde la apreciación del autor, se considera que analizar la satisfacción según características demográficas permite identificar grupos específicos que podrían requerir intervenciones diferenciadas, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención obstétrica y a reducir posibles brechas en la percepción del servicio.

V.

CONCLUSIONES

- I. La mayoría de las gestantes atendidas en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande, durante el año 2025, se encuentra satisfecha con la atención recibida, evidenciado por un 83.33 % de satisfacción global.
- II. Las gestantes presentan un nivel elevado de expectativas frente a la atención en el servicio de emergencia obstétrica, ya que el 83.33 % manifestó expectativas altas. Este hallazgo refleja una alta exigencia hacia el personal de salud y el establecimiento, lo que implica la necesidad de mantener y fortalecer la calidad de los procesos asistenciales para evitar brechas entre lo esperado y lo recibido.
- III. la percepción de la atención brindada fue mayoritariamente positiva, alcanzando también el 83.33 % de las gestantes evaluadas. Esto sugiere que, en la mayoría de los casos, la atención recibida logró responder de manera adecuada a las expectativas previas, confirmando una experiencia favorable en el servicio de emergencia obstétrica.
- IV. la mayor proporción de gestantes satisfechas corresponde a aquellas con nivel de estudios secundario, afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS) y usuarias continuadoras del servicio. Estos resultados evidencian que la experiencia previa y el acceso continuo a los servicios de salud influyen positivamente en la percepción de la calidad de atención, lo que resalta la importancia de fortalecer estrategias de seguimiento y atención diferenciada según las características de las usuarias.

VI. RECOMENDACIONES

- I. se recomienda que la dirección del Centro de Salud Pampa Grande fortalezca las estrategias de mejora continua en el servicio de emergencia obstétrica, priorizando la estandarización de los procesos de atención, el monitoreo permanente de la satisfacción usuaria y la implementación de encuestas periódicas que permitan identificar oportunamente áreas críticas que influyen en la percepción de la calidad del servicio.
- II. se recomienda al personal de salud reforzar la comunicación efectiva durante la atención, brindando información clara, oportuna y comprensible sobre los procedimientos, tiempos de espera y resultados esperados, con la finalidad de gestionar adecuadamente las expectativas y evitar discrepancias que puedan generar insatisfacción durante la atención de emergencia obstétrica.
- III. sugiere consolidar las buenas prácticas identificadas, especialmente aquellas relacionadas con el trato humano, la seguridad y la empatía del personal de salud, promoviendo capacitaciones continuas basadas en las dimensiones del modelo SERVQUAL, a fin de mantener y mejorar la calidad percibida por las gestantes.
- IV. se recomienda diseñar intervenciones diferenciadas orientadas a los grupos con menor nivel de satisfacción, considerando factores como nivel educativo, tipo de seguro y experiencia previa con el servicio. Asimismo, se sugiere fortalecer el seguimiento de las usuarias nuevas, brindando orientación personalizada que facilite su adaptación al servicio y mejore su experiencia de atención.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donaires BC. Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138935>
2. Sánchez ALS. Nivel de satisfacción de gestantes que asisten a talleres de Psicoprofilaxis Obstétrica y su relación con la paridad y asistencia a atención prenatal. Centro de Salud Paiján. 2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2023 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/11106>
3. Dionisio JMN. Percepción de la calidad de atención obstétrica en usuarias del hospital regional Huacho 2022 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Alas Peruanas; 2023 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/13734>
4. Orozco LT. Atención Obstétrica Centrada en la Persona. Rev Peru Ginecol Obstet [Internet]. 2023 [citado 16 de enero de 2025];69(2):1-10. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2304-51322023000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Suarez Echaccaya C, Urcuhuaranga Balbin ZY. Calidad de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Pampa Cangallo Ayacucho 2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2023 [citado 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/unh/6026>
6. Yalley AA, Jarašiūnaitė-Fedosejeva G, Kōmürçü-Akik B, Abreu L de. Abordar la violencia obstétrica: una revisión exploratoria de las intervenciones en el cuidado de la salud y su impacto en la calidad de la atención materna. Front En Salud Pública [Internet]. 24 de junio de 2024 [citado 16 de enero de 2025];12:1-23. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11228167/>
7. Kassa BG, Beyene FY, Demilew BC. Satisfacción materna con los servicios de atención obstétrica y neonatal de urgencia en Etiopía y los factores asociados:

- una revisión sistemática y un metanálisis. *Womens Health* [Internet]. 2023 [citado 16 de enero de 2025];l(9):1-11. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/17455057231183854>
8. Alemu T, Yakob T, Solomon T. Diversidad alimentaria y nivel de hemoglobina asociados con la desnutrición en mujeres embarazadas en Sidama Hawassa, Etiopía: estudio transversal basado en instalaciones. *Nutr Metab Insights* [Internet]. 2023 [citado 13 de enero de 2025];16:1-9. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/11786388231165136>
 9. Belachew AK, Debie A, Geberu DM, Dagne A, Bitew G, Dejene TM, et al. Satisfacción con el servicio de atención prenatal y factores asociados entre mujeres embarazadas en centros de salud públicos del distrito de Wogera, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. *Front En Salud Mund Mujer* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];5:1-9. Disponible en:
<https://www.frontiersin.org/journals/global-womenshealth/articles/10.3389/fgwh.2024.1422047/full>
 10. Kortet S, Melender HL, Klemetti R, Kääriäinen M, Kaakinen P. Percepciones de las madres sobre la calidad de los servicios de maternidad en las maternidades finlandesas: un estudio transversal. *Rev Nórdica Investig En Enferm* [Internet]. 2021 [citado 16 de enero de 2025];41(1):14-24. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/2057158520937541>
 11. Mazzoni D, Amadori R, Sebri V, Tosi M, Pregnotato S, Surico D, et al. Ansiedad por la salud y apoyo opresivo: su impacto en las decisiones de uso no urgente del servicio de urgencias de obstetricia y ginecología. *Psicol Actual* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];43(12):10904-13. Disponible en:
<https://doi.org/10.1007/s12144-023-05198-5>
 12. Sonenberg A, Mason DJ. Desiertos de atención de maternidad en Estados Unidos. *Foro Salud JAMA* [Internet]. 2023 [citado 16 de enero de 2025];4(1):e225541. Disponible en:
<https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2022.5541>
 13. Martínez IG, Jiménez R, Gallego MF, Basilio-Reyes A, Cisneros-Martínez E, Guillén-González MA, et al. Violencia obstétrica: percepción de las mujeres durante la atención de parto en dos hospitales rurales de la zona NahuaMixteca. *Perinatol Reprod Humana* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];38(1):1

6. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-53372024000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- 14.** Juárez C, Villalobosb A, Saucedá AL, Nigenda G. Barreras en mujeres indígenas para acceder a servicios obstétricos en el marco de redes integradas de servicios de salud. *Gac Sanit* [Internet]. 2020 [citado 16 de enero de 2025];34(6):546-52. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911119301621>
- 15.** Vásquez F. Nivel de satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. *Bol Méd Postgrado* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];40(1):39-46. Disponible en:
<https://revistas.uclave.org/index.php/bmp/article/view/4678>
- 16.** Aguilar ASG, Reyes YJR, Tandazo MJC. Una Mirada a la Violencia Obstétrica en las Madres Gestantes y No Gestantes. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];8(3):8800-17. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12037>
- 17.** Távara-Orozco L. Cómo entendemos la violencia obstétrica. *Rev Peru Ginecol Obstet* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];70(2):10. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9784218>
- 18.** Guevara-Ríos E. Violencia Obstétrica. *Rev Peru Investig Materno Perinat* [Internet]. 2022 [citado 16 de enero de 2025];10(4):7-8. Disponible en:
<https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/251>
- 19.** Rodríguez L. Violencia obstétrica, su impacto psicológico en las mujeres y desafíos para la protección de los derechos humanos: una revisión sistemática. *Rev Estud Psicológicos* [Internet]. 2024 [citado 16 de enero de 2025];4(3):46-62. Disponible en:
<https://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/169>
- 20.** Ramos DSG. Calidad del servicio del control prenatal y satisfacción de la gestante atendida en el centro de salud fortaleza en Ate Vitarte, 2024 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/12370>

- 21.** Gonzales DSP. Nivel de satisfacción de la atención prenatal en usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec - Ventanilla, 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2024 [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/15597>
- 22.** Fernández EMM. Satisfacción del usuario asistente a los diferentes servicios del Centro de Salud de San Jacinto, Tumbes, 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64466>
- 23.** Medina LMD. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
- 24.** Balladares MAS. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en servicios del puesto de salud de casa blanqueada, Tumbes 2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64181>
- 25.** Rivera M del RD. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022. [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2022 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63688>
- 26.** Chero DEM. Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2024 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65126>
- 27.** Real Academia Española (RAE). «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. 2014 [citado 17 de enero de 2025]. Diccionario de la Lengua Española. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>

28. Salazar PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Doc Las Cienc Inf [Internet]. 2011 [citado 17 de enero de 2025];34:349-68. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
29. Cabrera JLR, Zapata KMM, Preciado AMS. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2024 [citado 17 de enero de 2025];8(3):10734-51. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12235>
30. Hernández SPJ. Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora de la calidad en servicios de salud [Internet]. 1.ª ed. Mexico: IDB; 2020 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/299486837_Metodos_y_herramientas_para_la_realizacion_de_ciclos_de_mejora_de_la_calidad_en_servicios_de_salud
31. Mira J, Rodríguez-Marín J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Prev [Internet]. 1998 [citado 17 de enero de 2025];IV:12-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/239610052_SERVQHOS_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_percibida_de_la_asistencia_hospitalaria
32. Delgado ME, Vázquez ML, Moraes L de. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 17 de enero de 2025];12(4):533-45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796001>
33. Sotomayor MH, Guzmán LA, Ramirez H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud [Internet]. 1.ª ed. Lima: San cristóbal Libros SAC; 2014 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: https://www.sancristoballibros.com/libro/calidad-y-marketing-de-los-serviciosde-salud_33714
34. Gutierrez F, Gutierrez R, Gutierrez S, Ramos A, Ramos L, Orue R. Calidad y satisfacción en el centro de servicios de atención al usuario (CONNECTAMEF) de la región altiplánica peruana [Internet]. Instituto Universitario de Innovación

- Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 17 de enero de 2025].
Disponible en:
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/130>
- 35.** Layme LPS. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/205be608-8a5b-45a3-9ef80c504723fd28>
- 36.** Vázquez E, Sotomayor J, González AM, Montiel ÁJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 17 de enero de 2025];20(2):254-7. Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- 37.** Pedraja L, Valdés G, Riveros I, Santibáñez D. Percepción De La Calidad De Servicio De Salud En La Ciudad De Arica, Chile: Hacia Un Plan De Mejora. Interciencia [Internet]. 2019 [citado 17 de enero de 2025];44(9):514-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- 38.** Meléndez NYP. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. Rev Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 17 de enero de 2025];23(3):49-55. Disponible en:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/24470>
- 39.** Sumit KKL. Expectativas de los ciudadanos respecto de la atención sanitaria: una revisión conceptual y un marco analítico propuesto. Cienc Soc Med [Internet]. 2022 [citado 17 de enero de 2025];292:114636. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953621009680>
- 40.** Rostampour M, Nosratnejad S. Una revisión sistemática de la equidad en la financiación de la atención sanitaria en países de ingresos bajos y medios. Valor En Temas Salud Reg. 2020;21:133-40.
- 41.** Raine R, Or Z, Prady S, Bevan G. Evaluación de la equidad en la atención sanitaria. En: Retos, soluciones y direcciones futuras en la evaluación de innovaciones en servicios de salud y salud pública [Internet]. NIHR Journals

- Library; 2016 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK361257/>
42. Castelo W, Cueva J, Castelo AF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo Conoc Rev Científico - Prof [Internet]. 2022 [citado 17 de enero de 2025];7(6):176-98. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>
 43. Reyes AF, Zapata ML, Ruiz DM. Necesidad de Seguridad: Notas Sobre Las 14 Necesidades de Virginia Henderson. CreateSpace Independent Publishing Platform; 2017. 158 p.
 44. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. 1988 [citado 4 de enero de 2025];64(1):12. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/228609374?sourcetype=Scholarly%20Journals>
 45. Boada V, Barbosa A, Cobo A. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Investig En Salud Univ Boyacá [Internet]. 2019 [citado 17 de enero de 2025];6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
 46. Ministerio de Salud [MINSA]. Gob.pe. 2011 [citado 17 de enero de 2025]. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-delusuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n527-2011-minsa>
 47. Ameyaw EK, Njue C, Tran NT, Dawson A. Calidad y satisfacción de las mujeres con las prácticas de derivación materna en países de ingresos bajos y medianos bajos de África subsahariana: una revisión sistemática. Embarazo Parto En BMC [Internet]. 2020 [citado 17 de enero de 2025];20(1):682. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12884-020-03339-3>
 48. Hibusu L, Sumankuuro J, Gwelo NB, Akintola O. Satisfacción de las mujeres embarazadas con la calidad de la atención prenatal y disposición a seguir

- utilizando la atención sanitaria en el distrito de Lusaka (Zambia). Embarazo Parto En BMC [Internet]. 2024 [citado 17 de enero de 2025];24(1):20. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12884-023-06181-5>
- 49.** Dulá J, Chicumbe S, Martins M do RO. Determinantes de la satisfacción de las mujeres embarazadas con las interacciones con los proveedores de salud en la consulta prenatal en la atención primaria de salud en el sur de Mozambique en 2021: un estudio transversal. Embarazo Parto En BMC [Internet]. 2024 [citado 17 de enero de 2025];24(165):1-12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10895729/>
- 50.** Marank de Steenwinkel L, Vos R, van der Linden C. Patient satisfaction with the provision of information in the emergency department: a cross-sectional observational study. Int J Emerg Med. 2022;15(1):13. doi:10.1186/s12245-02200407-7
- 51.** Amoah V, Opoku DA, Ayisi-Boateng NK, Osarfo J, Apenteng G, Amponsah OKO, et al. Determinantes de la satisfacción materna con la calidad de los servicios de parto en un hospital universitario de Kumasi, Ghana: un estudio transversal. Investig BioMed Int [Internet]. 2022 [citado 17 de enero de 2025];2022(1):1-8. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2022/9984113>
- 52.** Santa-María K, Dominguez J. Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque – 2024 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lambayeque]: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo; 2024 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12727>
- 53.** Bonifacio K, Rojas S. Nivel de satisfacción en la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril - junio 2022 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Ayacucho]: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2023 [citado 17 de enero de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5211>
- 54.** Colquehuanca E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres - Macusani 2024 [tesis de licenciatura en Internet]. Puno (PE): Universidad Privada San Carlos; 2024 [citado 2025 oct 8]. Disponible en: <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/794>

ANEXOS

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos de antemano su participación.

Marque con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Datos Generales del encuestado

1. Edad del encuestado en años

2. Nivel de estudios

Analfabeto	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior Universitario	

3. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	
SOAT	
Ninguno	
Otro	

4. Tipo de usuario

Nuevo	
Continuador	

EXPECTATIVAS (ANTES DE RECIBIR EL SERVICIO)							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
1. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
2. La consulta externa cuenta con personal de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
3. El personal técnico, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
4. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
5. La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) es rápida.							
6. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
7. Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.							
8. El consultorio y la sala de espera se encuentra limpio y es cómodo. cuenta con material didáctico como, díptico, trípticos, folletos.							
9. La consulta con el obstetra se realiza en el horario programado.							
10. El obstetra en la consulta, le inspira confianza.							
11. El obstetra que la atiende, identifica sus necesidades y responde a ellas al momento de la consulta.							
12. El obstetra que realiza su examen físico completo y minucioso, motiva su atención.							
13. El obstetra que le atiende, la trata con respeto al momento de la consulta.							
14. Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad.							
15. El obstetra que la atiende mantiene una relación cordial durante la consulta.							
16. El consultorio materno cuenta con los equipos disponibles, materiales necesarios para su atención							
17. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.							
18. La atención en el servicio laboratorio es rápida.							
19. La atención en farmacia es rápida.							
20. El obstetra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.							

21. Usted comprende las indicaciones que el obstetra le brinda sobre el tratamiento que recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
---	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES (DESPUES DE RECIBIR EL SERVICIO)							
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
22. ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
23. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
24. ¿El personal técnico, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
25. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
26. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?							
27. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
28. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
29. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							
30. ¿El obstetra le atención según el horario programado?							
31. ¿El medico que le atendió le inspiró confianza?							
32. ¿El obstetra que la atiende, identifico sus necesidades y respondió a ellas al momento de la consulta?							
33. ¿El obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
34. ¿El obstetra que le atiende, la trató con respeto al momento de la consulta?							
35. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
36. ¿El obstetra que la atendió mantuvo una relación cordial durante la consulta?							
37. ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles materiales necesarios para su atención?							
38. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
39. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
40. ¿La atención en farmacia fue rápida?							
41. ¿El obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
42. ¿Usted comprendió las indicaciones que el obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							

Anexo 2 consentimiento informado

Yo.....Identificado con D.N.I N.º
....., deseo participar libre y voluntariamente, en el estudio
Investigación Titulado “Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de
emergencia obstétrica del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes, 2025; que será
realizado por las Bachiller en Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes: López
zapata Maria Belgica del pilar , Mauricio Llauce Tatiana Fiorella.

Acepto, participar de las entrevistas, asumiendo que las informaciones dadas serán solo
de conocimiento a los investigadores y sus asesores, quienes garantizan el secreto y
respeto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final de la investigación será
publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de
retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar el estudio sin que
esto genere algún juicio y/o gastos. Sé que de tener dudas sobre mi participación podre
aclararlas con los investigadores.

Después de las aclaraciones realizadas consiento participar de la presente investigación.

Nombres y Apellidos:

DNI:

Análisis de fiabilidad

Satisfacción de las gestantes atendidas en el servicio de emergencias obstétrica

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,884	0,883	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Items1	58,8000	36,622	,128	.	,816
Items2	58,9000	30,544	,665	.	,787
Items3	58,6000	29,822	,746	.	,781
Items4	58,6000	33,156	,289	.	,816
Items5	58,9000	30,100	,601	.	,791
Items6	59,2000	36,622	-,009	.	,833
Items7	58,3000	34,456	,411	.	,806
Items8	58,6000	33,822	,562	.	,800
Items9	58,5000	34,278	,441	.	,804
Items10	58,6000	37,156	-,030	.	,823
Items11	58,5000	32,056	,836	.	,787
Items12	58,6000	33,156	,463	.	,802
Items13	58,5000	32,278	,795	.	,789
Items14	59,2000	36,622	-,009	.	,833
Items15	58,3000	34,456	,411	.	,806
Items16	58,5000	32,278	,795	.	,789
Items17	58,5000	32,278	,795	.	,889
Items18	58,5000	32,056	,836	.	,787
Items19	58,8000	36,622	,128	.	,816
Items20	58,9000	30,544	,665	.	,887

Al aplicar el instrumento en un piloto de 10 unidades, se obtuvo un alfa=0.884; siendo confiable la aplicación del instrumento al grupo de estudio