



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Nivel de satisfacción de puérperas y calidad de atención recibida del personal enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Curi Quinto, Jorge Luis (ORCID: 0000-0001-6482-6248)

**ASESOR:**

Dr Johnny Silvino Rojas Mori (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

Mi tesis está dedicada a mis hijos, quienes son mi mayor fuerza para luchar cada día, dedico también esta tesis al amor de mi vida, Magaly Peña, que Dios nos ayude a encontrar esa tranquilidad que ambos merecemos tener.

## **Agradecimiento**

Este gran logro no sería posible por cada enseñanza que mi madre me otorgó a lo largo de mi vida, mil gracias, Consuelo Quinto, eres la mejor madre y amiga que Dios me pudo regalar en la vida.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos.....	26
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla 1 Variable nivel de satisfacción .....	27
Tabla 2 Dimensión: Técnica científica .....	28
Tabla 3 Dimensión Humana .....	29
Tabla 4 Dimensión Entorno .....	29
Tabla 5 Variable Calidad de Atención .....	30
Tabla 6 Dimensión Fiabilidad .....	31
Tabla 7 Dimensión: Seguridad .....	32
Tabla 8 Dimensión Elementos tangibles .....	33
Tabla 9 Dimensión Capacidad de respuesta.....	34
Tabla 10 Dimensión: Empatía .....	35
Tabla 11 Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones .....	36
Tabla 12 Correlación de Rho de Spearman .....	37
Tabla 13 Correlación de Rho de Spearman .....	38
Tabla 10 Correlación de Rho de Spearman .....	39
Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman .....	40
Tabla 16 Correlación de Rho de Spearman .....	41
Tabla 17 Correlación de Rho de Spearman .....	42

## Índice de figuras

Figura 1 Variable nivel de satisfacción de las puérperas.....	27
Figura 2 Dimensión técnica científica.....	28
Figura 3 Dimensión Humana.....	29
Figura 1 Variable nivel de satisfacción de las puérperas.....	30
Figura 1 Variable Calidad de Atención .....	31
Figura 6 Dimensión Fiabilidad .....	32
Figura 7 Variable nivel de satisfacción de las puérperas.....	33
Figura 8 Dimensión Elementos tangibles .....	34
Figura 9 Dimensión Capacidad de respuesta.....	35
Figura 10 Dimensión Empatía .....	36

## Resumen

El estudio tiene como propósito determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021. La investigación utilizó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio básico, con un nivel descriptivo correlacional, que tomó como población 100 puérperas, tomando como muestra a 80 madres puérperas, que luego se aplicaron dos cuestionarios para cada variable estudiada, que fueron validados por experto y obtuvieron una confiabilidad alta que fue de 0.856, que posteriormente se procesó la información mediante el programa SPSS versión 26.0, donde se obtuvo el análisis descriptivo e inferencial, arrojando como resultado que las variables y dimensiones sí se encuentran relacionadas de manera positiva, de tal manera ambas se apoyan entre sí. En conclusión, se pudo evidenciar que existe una vinculación significativa alta entre las variables de 0.774.

Palabras Claves: Satisfacción, Puérperas y calidad de atención.

## **Abstract**

The purpose of the study is to determine the relationship between the level of satisfaction of postpartum women and the quality of care they receive from the nursing staff in the obstetric gynecological service of the Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021. The research used a methodology based on a quantitative approach, with a basic type of study, with a correlational descriptive level, which took as a population 100 puerperal women, taking as a sample 80 puerperal mothers, who then applied two questionnaires for each variable studied, which were validated by an expert and obtained a high reliability that was 0.856, which later the information was processed using the SPSS version 26.0 program, where the descriptive and inferential analysis was obtained, yielding as a result that the variables and dimensions are positively related, in such a way both support each other. . In conclusion, it was possible to show that there is a high significant link between the variables of 0.774.

Keywords: Satisfaction, Grocery Stores and quality of care.



## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, cada año se producen aproximadamente 140 millones de nacimientos, los cuales no parecen presentar complicaciones; sin embargo, el momento del nacimiento resulta crítico para la estabilidad de la mamá y el niño. La agenda mundial (2016-2030) propone ampliar el enfoque, no sólo garantizando el cuidado durante el nacimiento, sino extenderlos para alcanzar un máximo potencial de vida para las madres y los bebés (Organización Mundial de la Salud, 2018). Asimismo, Moldenhauer (2020) se debe mantener un cuidado y vigilancia estricto durante el puerperio, periodo que corresponde a las seis semanas posteriores al parto, ofreciendo los cuidados y atenciones necesarias, para garantizar que ocurran los cambios normales originados por el posparto. Donde es necesario que las puérperas se sientan satisfechas con el cuidado que brindan el área de enfermería a fin de que se garanticen con un bienestar el nacimiento de nuevos bebés en el mundo y madres felices.

En este mismo contexto, en el Perú el Ministerio de Salud (2017) señaló que las pacientes en estado de gestación o atención posparto deben tener la atención que necesitan y esperan como usuarias. Los centros de salud son los responsables de llevar distintos criterios de calidad, accesibilidad y aceptabilidad. Es preciso acotar que, la calidad está relacionada con ser atendido por un personal de salud capacitado, contar con medicamentos, equipamiento, servicios sanitarios, ser tratado con respeto, etc.

De acuerdo con organismos internacionales, Perú está dentro de los cinco países más avanzados en Latinoamérica; más aún, con el informe de Salud Materna el país presenta serios desafíos para garantizar la calidad de la salud materna. La defensoría del pueblo presentó un referido a el “Derecho a la Salud Materna”, se evaluó a 18 establecimientos de salud en los servicios de ginecobstetricia, dando como resultados que regiones como Junín, Arequipa, Lima, Piura y Puno, presentan tasas altas de mortalidad materna. La falla se presenta por incumpliendo del 90% de las indicaciones de calidad, se observa el maltrato a las usuarias (violencia obstétrica), limitados recursos, etc. (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2020)

Por lo tanto, es importante llevar estudios que permitan relacionar los niveles de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que se les brinda por parte del área de enfermería con la finalidad que se mida y se puedan brindar acciones que mejore el servicio de salud brindado por los profesionales de enfermería.

Teniendo como premisa la problemática investigada se plantea como problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?, también varios específicos, 1. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?, 2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?, 3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 4. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?, 5. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión empatía en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?

La importancia del estudio desde la visión teórica permite recabar información relacionada a nivel internacional y nacional consultado artículos, tesis, documentos de organismos como OMS, Ministerios de Salud, etc., siendo estos de gran importancia para incrementar el conocimiento del investigador y también servirán como antecedentes para otras investigaciones. Desde la perspectiva social, la investigación aborda dos temas relevantes, el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería, siendo el sistema de salud un elemento clave para todas las personas, especialmente en este caso para las puérperas, las

cuales merecen un adecuado trato por parte del enfermero. Respecto a la metodología, en este estudio se diseñará un instrumento, el cual será validado y contará con la confiabilidad, lo que implica que puede ser un conocimiento generalizado científicamente. En relación con la aplicabilidad práctica, la investigación permitirá reflexionar en relación al servicio y la complacencia de los pacientes el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, estos resultados pueden ayudar al hospital a planificar estrategias y mejorar la calidad de sus servicios, también las enfermeras observaran como es percibida su atención.

Esta realidad problemática se refleja en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde se el cual atiende una extensa población en el área de Gineco-Obstetricia Sanitaria, presentando incrementos para 2017 se atendieron 69,967, para el 2018 se incrementó en 73,533 y así cada año se atienden más (Ministerio de Salud, 2019). Evidentemente, se percibe un incremento que exigen cada día mucho más por parte de la gestión pública, los funcionarios dedicados a la salud para poder garantizar un cuidado esperado. Se deben considerar las cifras que se viene manejando en relación a la atención en los centros de salud, carencia de equipos, personal limitado y otros problemas que pueden estar presentándose y que forman parte de la gestión de la salud pública, mismos que deben ser investigados y atendidos.

De acuerdo con los problemas de la investigación y las variables en estudio se redacta como objetivo general, determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, de igual forma los siguientes objetivos específicos. 1. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 2. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 3. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco

obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 4. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021 y 5. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión empatía en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.

De igual forma se planteó como hipótesis general: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021 y como hipótesis específicas: 1. Existe relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 2. Existe relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 3. Existe relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 4. Existe relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021 y 5. Existe relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión empatía en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a estudios en el ámbito internacional, Severo, et al (2021) en su artículo relacionado con vivencias de las puérperas en la sala de obstetricia por parte del personal de enfermería. El enfoque fue cualitativo, tipo descriptivo, la población fue de 13 puérperas, se realizaron entrevistas, se establecieron categorías. Los resultados indicaron que, existe respeto durante el proceso, trato humanizado, se respetó el derecho a la alimentación, se manejaron diversas prácticas para el control del dolor, se pusieron en práctica los valores, se evidencio la ética y la cantidad de personal suficiente. Se concluyó que, se mantuvo la calidad de la atención centrándose en la libertad, autonomía, valores éticos y las buenas prácticas.

Muso (2020) en su tesis arrojo en sus resultados indicaron que, 65.4% se encuentran muy satisfechas al preguntar en la dimensión cuidados en el parto, 48.7% se encuentra muy satisfechas respecto al cuidado del recién nacido, 51.8% se encuentra satisfecha con la logística y el entorno. Se concluyó que, el cuidado al RN es una de las áreas que generó menor nivel de satisfacción en las usuarias. Los elementos que evidencian la insatisfacción son: Atención y apoyo, información recibida, tiempo dedicado por la enfermera para orientar a la puérpera y RN.

Panagopoulou (2018) en su investigación arrojo como resultados indicaron que, las dimensiones con más bajo puntaje fueron salud de la mujer, consejos del cuidado, protección apoyo social. Los valores más altos fueron continuidad y apoyo profesional. Se concluyó que, los profesionales de la salud muestran interés en mejorar la atención que reciben las pacientes, el cuidado hacia el recién nacido y la alimentación del bebé.

Burneo, et al (2018) en su artículo los resultados indicaron que, 90% de las enfermeras explican que ponen en práctica todas las normas, lo cual coincide con la opinión de las usuarias. Los cuidados de las enfermeras menos reconocidos fueron el baño diario, higiene perineal y orientaciones. Se concluyó que, Se cumplen parcialmente atención del personal. Se recomienda realizar revisión y control, al cumplimiento estricto de cuidados de cada fase.

Chimbo y Lumiguano (2017) en la investigación los efectos señalaron que existe un gran margen de usuarias estaban satisfechas con la atención que recibían por parte del personal de enfermeras, el área que presentó debilidad fue la comunicación. Las edades de atención están entre 15 y 35 años. Los resultados positivos, se centraron en las enfermeras eran amables, demostraban respeto, atentas a las necesidades de las pacientes, explicaban en forma clara y precisa, administración de medicamento dentro del rango establecido, seguridad, higiene, etc.

Afaya, et al (2017) en un artículo vinculado a las experiencias de las mujeres en el área de parto en relación a la atención que reciben por parte de las enfermeras. El estudio fue cualitativo de tipo etnográfico focalizado, la muestra fue de 20 usuarias, se utilizaron entrevistas y grupos focales para recabar los datos. Los resultados indicaron que, el rango de edades atendidas fue de 19 a 43 años, las usuarias percibieron respetos, información oportuna, habilidades técnicas, buen manejo del dolor y buena disposición por parte del personal de enfermería.

Strefling (2017) en el artículo los resultados indicaron que, las puérperas manifiestan haber recibido información del cuidado personal y el recién nacido, siendo claros en relación al cuidado hacia el niño y presentando fallas en la información referida a autocuidado y orientaciones sobre posibles complicaciones. Se concluyó que, las puérperas perciben como positiva el cuidado basándose en la atención humanista recibida la calidad de atención a las madres y el niño. Asimismo, se resalta la necesidad de interactuar y relacionarse con el personal que asiste a dicho establecimiento.

Da Cunha, et al (2017) en el artículo los resultados indicaron que, las madres presentaron altos niveles de satisfacción sobre todo en la utilización de tecnología no invasiva para el dolor, estimulación de la autonomía y un buen ambiente con privacidad. Se concluyó que, las puérperas se mostraron satisfechas con la atención recibida por parte de las enfermeras y las buenas prácticas profesionales.

En el contexto nacional, Montoya (2020) que tuvo como propósito estudiar relación entre satisfacción de las puérperas y calidad dada por las enfermeras en un centro de

salud. La metodología se basó cuantitativo, descriptivo y correlacional. Empleo un cuestionario a 30 puérperas, que se les realizó un análisis descriptivo e inferencial en su tesis concluyó que, en la dimensión técnica, indica una correlación de  $\rho = 0,164$ , denotando que no existe relación; asimismo, en la dimensión humana  $\rho = 0,378$  indicando que, existe una relación; en la dimensión entorno,  $\rho = 0,164$ , indica que no existe una relación. Finalmente, hay una relación adecuada entre satisfacción y calidad de atención,  $\rho = 0,299$ .

Alvis (2019) busco estudiar la vinculación entre la satisfacción y la calidad brindada por las enfermeras de un hospital público. La metodología se basó cuantitativo, descriptivo y correlacional. Empleo un cuestionario a 30 puérperas, que se les realizó un análisis descriptivo e inferencial. En su tesis los resultados indicaron que, el 46,8% tiene entre 18 y 25 años, 91,1% son convivientes con estudios de secundaria, 82% son amas de casa. La percepción de calidad del servicio se centró en 40,9% con valores medios de empatía y 48,8% seleccionó el valor medio para medir la calidad en lo que respecta a la atención. Se concluyó que, la percepción de la atención es catalogada como media por parte de las puérperas.

Sánchez (2018) estudio vinculación entre la satisfacción y la calidad brindada por los enfermeros. La metodología se basó cuantitativo, descriptivo y correlacional. Empleo un cuestionario a 30 puérperas, que se les realizó un análisis descriptivo e inferencial. En la tesis los resultados indicaron que, 67.1% perciben el nivel de calidad como medio, mientras que el 57.2% se siente satisfecha con la atención que se les brinda. Se concluyó que, hay vinculación entre la atención que reciben y el grado de complacencias con la atención que reciben por parte de las enfermeras, con un nivel de significancia de 0.01.

Lozano (2017) que tuvo como propósito definir la vinculación entre la satisfacción de las puérperas y la calidad brindada por los profesionales de enfermería en un hospital público. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional. Empleo un cuestionario a 30 puérperas, que se les realizó un análisis descriptivo e inferencial. En su estudio los resultados indicaron que, 56% se

encuentras satisfechas y 44% insatisfechas, al describir cada dimensión se tiene que, 63% está satisfecha en la dimensión fisiología y 37% insatisfechos, en la dimensión emocional, 57% se encuentran satisfechas y 44% insatisfechas, dimensión espiritual 54% se encuentran satisfechas y 46% insatisfechas. Se concluyó que, el mayor porcentaje de satisfacción se basa en la atención de las enfermeras, valorando el descanso, sueño, aceptación, relación, y creencia, seguido de insatisfacción por respeto, empatía, nutrición, higiene, relación con el RN y amor.

Chimbo y Llumiguano (2017) lograron definir como propósito estudiar la vinculación para la satisfacción y la calidad de enfermería en un centro de salud. La metodología se basó cuantitativo, descriptivo y correlacional. Empleo un cuestionario a 30 puérperas, que se les realizó un análisis descriptivo e inferencial. En su tesis indicaron que hay una gran cantidad de usuarias que se encuentran satisfechas, enfatizan dentro de los aspectos a mejorar la comunicación.

Desde la perspectiva teórica, el trabajo está sustentado en dos teorías, una relacionada con el rol de la enfermería y otra centrada en la calidad. De acuerdo con Chacón y Rugel (2018) y Silva, et al, (2017) una de las teorías más relevantes de la calidad está relacionada con Deming y el ciclo de calidad total, consiste en planificar, hacer, verificar y actuar. También deben enfatizarse otros aspectos como, crear constancia para lograr mejoras, capacitando a los trabajadores para lograr la mejora continua. Igualmente, se menciona a Ishikawa, el cual explica que el cliente debe ser lo más importante, dentro de su filosofía también resalta que, se debe prevenir para evitar corregir, así como enfatiza que, no existen caminos cortos para la calidad, esta debe ser medida y evaluada en forma constante.

En este mismo orden de ideas, la teoría que implica el rol del profesional de la enfermería se consideró la teoría de Ramona Mercer, la cual de acuerdo con Alvarado, Guarín y Cañón (2011) y Koopmans, et al, (2018) se centra en la atención del profesional de la enfermería hacia el paciente estableciendo cuidados y vínculos entre madres e hijos. De igual forma, Madaleine Leiniger de acuerdo con Pérez (2009) explica la práctica de los cuidados en la enfermería con una connotación social,



basándose en mejorar la calidad del ciudadano en el sistema de salud, entendiendo este como parte de la cultura organizacional.

En relación a las variables en estudio, se menciona la satisfacción, de acuerdo con Bustamante, Zerda, Obando, Okumu, et al, (2018) y Tello (2019) está basada en el cumplimiento de las exigencia o demandas del cliente o usuario, vinculado a la saciedad del estado psicológico que indica su satisfacción. Para Shin y Park (2018) evaluar la satisfacción en los centros de salud es determinante teniendo presente que deben apuntar hacia una atención médica de alta calidad. En este mismo contexto, para Akbas (2019) es fundamental y se centra en informar al paciente, cumplimiento de valores y lograr los atender las necesidades y expectativas del paciente. También se asocia a los cuidados ideales que el paciente debería recibir y aquellos que realmente recibe. En este mismo contexto, para Jiménez (2013) el nivel de satisfacción está relacionado en el grado en que, el establecimiento de salud derivado del estado de salud, cumple con las expectativas del paciente, es de carácter subjetivo, se relación con el desempeño y la inobservancia de las expectativas del paciente en relación a un servicio o cuidado.

En referencia a la satisfacción de los madres durante el puerperio es fundamental el trabajo del profesional de enfermería que se fundamentan en satisfacer las expectativas de las mujeres en su hospitalización que se encuentran en el proceso de parto, donde es necesario que los cuidados que brinde las enfermeras permitan lograr en las puérperas que se sientan cómodas con el fin de gozar un bienestar tanto para ellas como su futuro bebe, logrando así que el cuidado sea de lo mejor para ambos y el trabajo del profesional sea óptimo y cubra las expectativas de sus labores (Ministerio de Salud del Perú, 2020)

Con respecto a la dimensión técnica científica de acuerdo con Donabedian como se cita en Coronado et al (2013) y Backhaus, et al, (2017) esta se refiere a los aspectos técnicos del cuidado y sus especificaciones centrándose en efectividad, los cambios favorables entendidos como resultados de incidencias en el bienestar de los individuos. La eficacia, referida al logro de metas, aplicación apropiada de la

administración y los sistemas que la integran. También se considera la eficiencia, utilizando adecuadamente los recursos y bienes en función de lograr los resultados esperados.

La dimensión humana, de acuerdo con Donabedian como se cita en Cho, et al, (2020), Dávila (2019) y Oppel, et al, (2017) indican que hace referencia a las relaciones que pueden establecerse entre el trabajador de salud y el enfermo, se basa en información logística y sanitaria. En esta se debe enfatizar la comunicación, respeto y confianza, para lograr que el mensaje sea lo más claro posible y responda a las inquietudes del paciente.

La dimensión entorno de acuerdo con Donabedian como se cita en Coronado et al (2013) y Al Sabei, et al (2020) está vinculada a todas aquellas condiciones hace referencia al conjunto de elementos que permiten al paciente sentirse a gusto, privacidad, suministro de alimentos, orden en los ambientes, ventilación e iluminación.

Para la variable calidad de atención para Iltis y Atinuke (2018) es importante garantizar una vida sana, a través de la promoción del bienestar de todos los ciudadanos, lo que implica ofrecerle un servicio de calidad desde su nacimiento, revisando la estructura, procesos y resultados, sobre todo en los hospitales que atienden a las puérperas. De acuerdo con Da Silva (2020) las puérperas presentan muchas dudas y miedos, el personal de enfermería debe brindar información y atención humanizada, estos aspectos forman parte de la calidad del servicio que se ofrece. De acuerdo con Coronado et al (2013) la calidad en el sector salud puede definirse como el cumplimiento de los requerimientos del paciente conducentes a generar beneficios de salud.

En cuanto a la teoría de la calidad de atención, según Ruelas (1993) plantea que dicha atención es entendida como aquella que tiene aplicación en la ciencia médica que busca que se incrementen las ventajas en la salud del hombre con el fin que se minimicen los riesgos y problemas que se y sobretodo se hablara de calidad en cuanto al punto que se espera que la atención que se brinde alcance un balance optimo en

cuanto a riesgos y beneficios. Asimismo, esta Escobar (2013), que manifiesta que existen dimensiones esenciales de la calidad las cuales se encuentran entrelazadas que son la técnica y la interpersonal.

Por otro lado, entre uno de los modelos que se han planteado que favorecer a la medición de la calidad, se encuentra a los que se vinculan con los elementos formadores de expectativas, tales como las comunicaciones externas de la compañía, los requerimientos de clientes, experiencias previas y está conformado por ciertas dimensiones, como primera esta la empatía, que trata de mostrar lo interesante y el nivel de atención de forma individual que brindan las instituciones a sus usuarios. Otra dimensión es la fiabilidad, que se enfoca en aquella habilidad para realizar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa. También está la dimensión de seguridad, que trata sobre la atención de los trabajadores y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. (Torres y Vázquez, 2013).

Siguiendo se mencionan cada una de las dimensiones que se consideraron en este estudio, para iniciar esta la dimensión fiabilidad de acuerdo con Kotler y Lane (2012) y Rodríguez, et al (2021) está referida a la probabilidad que el servicio o producto tendrá los resultados esperados o, por el contrario, los resultados no serán los esperados. Da Cunha Solares, et al (2017) y Skaggs, et al, 2018 plantean la fiabilidad se relaciona con los resultados que las puérperas quieren lograr, lo cual está relacionado con las buenas prácticas, de acuerdo con lo establecido en estándares internacionales.

La dimensión seguridad de acuerdo con Reem, Henderson y Alderdice (2019) y McNicholas, et al, 2017 plantean que la seguridad implica garantizar muchos elementos, como la atención física de la madre, el apoyo y orientación posterior, bienestar psicológico, todo esto antes y después del nacimiento del niño. De acuerdo con Ziabakhsh, Fernández, Black y Brito (2018) y Asif, et al, (2019) plantean que la seguridad en la atención a las puérperas implica sentir que se está abordando en el cuidado, aspectos que integran el proceso de cambios, teniendo presente la variabilidad emocional, psicológica y física que sufre la mujer. Evidentemente, existe la necesidad de garantizar seguridad dentro de la atención que se brinda a las puérperas (Orgambidez y de Almeida, 2017 y Magalhães, et al, 2017)

La dimensión elementos tangibles de acuerdo con Kotler y Lane (2012) hace referencia a la modernidad de los equipos, apariencia del personal y la valoración general del servicio en función de las instalaciones. En el área de salud se estima que debe incluirse los equipos modernos para el control prenatal y posnatal, así como el cuidado primario del recién nacido. También están inmersos otros aspectos como la presentación personal de las enfermeras. (Abdulkarim, 2019 y Kvist, et al, 2014)

La dimensión capacidad de respuesta de acuerdo con Kotler y Lane (2012) hace referencia a la capacidad en que, se brinda una respuesta oportuna a los pacientes, basándose en sus necesidades y requerimientos. En esta parte, también los autores señalan que, existe un vínculo con el seguimiento que se realiza después de suministrar el servicio. De acuerdo con Abdulkarim (2019) la respuesta del personal de salud es indispensable, sin embargo, el personal de enfermería es uno de los departamentos que tiene mucha relación con el cuidado de las puérperas, estando a cargo durante las 24 horas del día, de allí la importancia de responder de forma eficaz y eficiente. Es necesario, además crear controles de calidad para garantizar como está el público percibiendo las atenciones.

La dimensión empatía de acuerdo con Andrade, et al (2019) plantea que es fundamental este aspecto para el enfermero que es lo que llama empatía, la cual se adquiere cuando la persona tiene la capacidad de colocarse en el lugar del otro. De acuerdo con Bakir (2019) es importante que las pacientes sientan vínculos con el personal de enfermería, lo que implica que, genere un ambiente agradable.

Por último, en este apartado de las bases teóricas, es importante mencionar que según Niswander K. planteo que el puerperio viene hacer un vocablo utilizado en el parto con la expulsión de la placenta y la salida del bebé y se alarga hasta que la parte fisiológica de la mujer se restituya. Donde esta fase tiene una duración de entre seis a ocho semanas, ya que la mujer enfrenta ciertas transformaciones que no solamente físicos sino en los diversos sistemas que integran el cuerpo de una puérpera, que va desde el aparato genital hasta el área psicológica. Es aquí donde está la teoría de Jean

Watson que plantea el cuidado que hay que prestarle a la mujer satisfacer sus requerimientos en su recuperación del parto (Guiar de Salud, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La investigación reúne las características para ser de tipo básica, de acuerdo con Carrasco (2017) debido a que no tienen propósitos prácticos, es decir, no busca mejorar o cambiar una realidad en estudio. Asimismo, el enfoque utilizado es cuantitativo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2018) se centra en el análisis de números y la comprobación de hipótesis.

**Diseño de investigación:** Según Palomino et al (2015) el investigador no manipula en forma intensional, ninguna de las variables. Asimismo, también la investigación fue correlacional, de acuerdo con Carrasco (2017) dentro de los diseños no experimentales, se encuentran los correlacionales, cuya función es, establecer relación entre las variables estableciendo el grado o nivel que poseen. A continuación, en la figura 1, se observa la explicación más detallada del diseño.

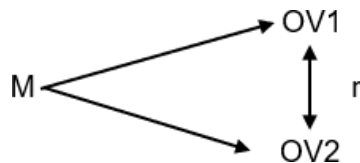


Figura 1. Correlación entre variables

M= Muestra.

OV1= Nivel de satisfacción

OV2= Calidad de atención

r = Relación entre variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables en estudio son el nivel de satisfacción como variable independiente y la dependiente la calidad del servicio. Ver anexos matriz operacional de las variables.

**Definición conceptual:** El nivel de satisfacción está relacionado en el grado en que, el establecimiento de salud derivado del estado de salud cumple con las expectativas del paciente, es de carácter subjetivo, se relación con el desempeño y la inobservancia de las expectativas del paciente en relación a un servicio o cuidado. (Jiménez, 2013)

**Definición operacional:** Se medirá considerando las dimensiones como técnica científica, humana y entorno.

**Indicadores:** Como indicador de la dimensión técnica se consideraron, continuidad, eficiencia y eficacia. La dimensión humana se consideró comunicación, información, amabilidad, ética y valores. En la dimensión entorno, ventilación, orden y limpieza.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Definición conceptual:** La calidad en el sector salud puede definirse como el cumplimiento de los requerimientos del paciente conducentes a generar beneficios de salud. (Coronado et al, 2013)

**Definición operacional:** Se medirá considerando las dimensiones como fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

**Indicadores:** Como indicador de la dimensión fiabilidad se seleccionó atención adecuada, obtención de resultados esperados y resultados no esperados. En la dimensión seguridad los indicadores fueron atención física de la madre, el apoyo y orientación posterior, bienestar psicológico, antes y después del nacimiento del niño. En la dimensión elementos tangibles se consideran como indicadores modernidad de los equipos, apariencia del personal y la valoración general del servicio en función de las instalaciones. En la dimensión capacidad de respuesta se seleccionaron como indicadores respuesta oportuna a los pacientes, basándose en sus necesidades, requerimientos y seguimiento. En la dimensión

empatía, capacidad de colocarse en el lugar del otro, vínculos con el paciente y comprensión.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Está referida a la cantidad de individuos que forman parte de la investigación (Carrasco, 2017). En este caso la población fue de 100 puérperas. Se establecen los criterios que se explican a continuación.

#### **Criterios de inclusión**

- Puérperas que asistan al servicio del hospital estudiado.
- Puérperas que asistan al servicio y quieran participar.

#### **Criterios de exclusión**

- Puérperas que asistan al servicio estudiado y no deseen participar en la investigación.
- Puérperas que no asistan al servicio estudiado del Hospital durante el proceso de la recolección de datos.

**Muestra:** La conforman aquellos individuos que tiene las mismas características de la población (Carrasco, 2017). En este caso se empleó la siguiente fórmula para su cálculo:

Donde,  $n$  = tamaño de la muestra.

$N$  = tamaño de la población.

$Z$  = valor determinado por el nivel de confianza adoptado.

$e$  = error muestral

$p$  = proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada.

$q$  = proporción de elementos que no presentan una determinada característica a ser investigada,  $p + q = 1$ .

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$



Considerando,  $N = 100$ ,  $e = 5\%$ ,  $Z = 1.96$  y  $p = 50\%$ , tenemos que  $n = 80$ .

En la investigación la muestra fue de 80 puérperas.

**Muestreo:** En esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico, ya que se empleó una fórmula muestral para la escogencia de la muestra.

**Unidad de análisis:** Puérperas que asistan al servicio estudiado en Hospital abordado.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica considerada, según Carrasco (2017), la cual es objetiva, sencilla de aplicar, no requiere contacto directo con la persona y puede abarcar gran cantidad de personas. El instrumento fue el cuestionario que consta de 26 ítems con una escala de Likert de cinco alternativas, (5) muy de acuerdo, (4) algo de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) algo en desacuerdo y (1) muy en desacuerdo.

En cuanto a la validez según Carrasco (2017) permite demostrar la coherencia metodológica entre las variables, dimensiones e indicadores, así como la redacción y claridad del cuestionario. La validación se realizará con la revisión y aprobación de tres expertos con grados de Maestría o Doctorado.

La confiabilidad de acuerdo con Palomino et al (2015) permite evaluar la cantidad de veces que el instrumento puede ser aplicado obteniendo resultados similares, realizando prueba piloto a 10 personas para calcular la confiabilidad, se utilizará el SPSS 25 a través de Alfa de Cronbach. Arrojando como resultado 0.856 lo que indica que los cuestionarios son confiables.

### **3.5 Procedimientos**

Para recabar la información se utilizan dos cuestionarios, uno para los niveles de satisfacción y otro para la calidad de la atención. Se solicitó el permiso a la dirección del hospital, ver anexo. También se aplicará el cuestionario de dos formas presencias y vía online, es decir, correo electrónico o WhatsApp dependiendo de cada caso.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se logro organizar la información utilizando cuadros de Excel, para elaborar los cálculos descriptivos y realizar tablas y gráficos. Después de realiza la comprobación de hipótesis, teniendo presente la prueba de normalidad, la cual puede ser Kolmogórov-Smirnov, dependiendo de comportamiento de los datos se selecciona el coeficiente más adecuado.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se pueden señalar la beneficencia, lo que implica que este trabajo será un aporte, es decir, busca beneficiar a las personas, en este caso a las puérperas para que mejore la calidad del servicio que reciben, no busca generar una mala opinión de las pacientes o enfermeras que laboran en el servicio del área estudiada.

Asimismo, se tomó en consideración de beneficencia, ya que se trató de lograr que dicho estudio en beneficio para todos los que participaron en la investigación, también se consideró el principio de no maleficencia, ya que en ningún momento perjudicara a todos los actores involucrados en el estudio y de igual manera se consideró el principio de autonomía, donde los resultados fueron obtenidos de la mejor manera a fin de mostrar la realidad estudiada y así buscar mejorar la situación abordada.

#### IV. RESULTADOS

En este estudio después de aplicar los instrumentos, se presentan los análisis descriptivos e inferencial de la investigación, donde se pudo encontrar los siguientes aspectos:

##### Análisis Descriptivo

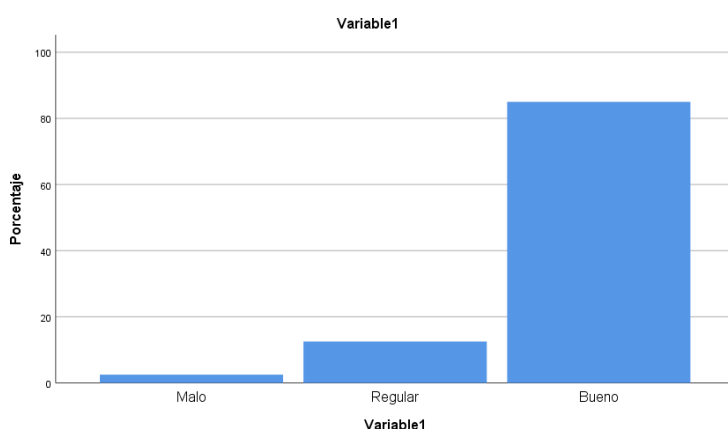
Para la realización de los análisis descriptivos, se tomó en consideración cada una de las variables y dimensiones, que se describen lo siguiente:

Tabla 1

*Variable nivel de satisfacción*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Malo	2	2,5
	Regular	10	12,5
	Bueno	68	85,0
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 1* Variable nivel de satisfacción de las puérperas  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

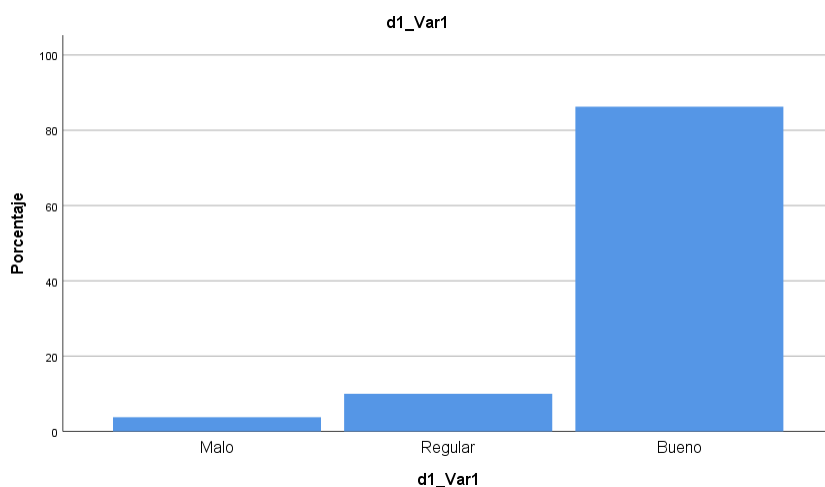
Se evidencia, según los encuestados dijeron que con respecto a su nivel de satisfacción resultó que un 2,5% indicó que es mala, mientras que un 12,5% señaló que es regular y el resto que fue un 85,0% indicó que es buena. Esto indica que las puérperas están muy satisfechas.

Tabla 2

Dimensión: Técnica científica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	3,8
	Regular	8	10,0
	Bueno	69	86,3
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 2* Dimensión técnica científica  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

Según los encuestados dijeron que con respecto a la parte de técnica científica empleada por los enfermeros un 3,8% indicó que es mala, mientras que un 10,0%

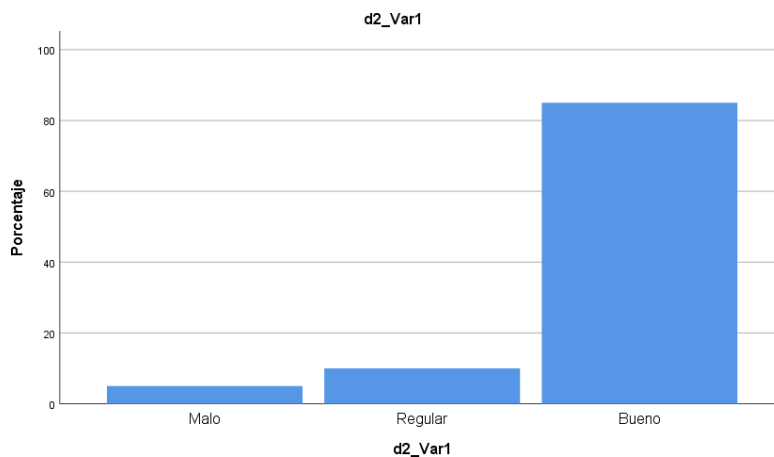
señaló que es regular y el resto que fue un 86,3% es buena. Esto indica que las puérperas están muy satisfechas de las técnicas científicas del servicio recibido.

Tabla 3

Dimensión Humana

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	5,0
	Regular	8	10,0
	Bueno	68	85,0
<u>Total</u>		<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 3* Dimensión Humana  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

**Interpretación**

Se observa, según los encuestados dijeron que con respecto a Dimensión Humana del personal de enfermería resulto que un 5,0% indico que es mala, mientras que un 10,0% señalo que es regular y el resto que fue un 85,5% es buena. Esto indica que hay un gran porcentaje de las puérperas está muy satisfecha con la Dimensión Humana del servicio recibido.

Tabla 4

Dimensión Entorno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	7,5
	Regular	8	10,0
	Bueno	66	82,5
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

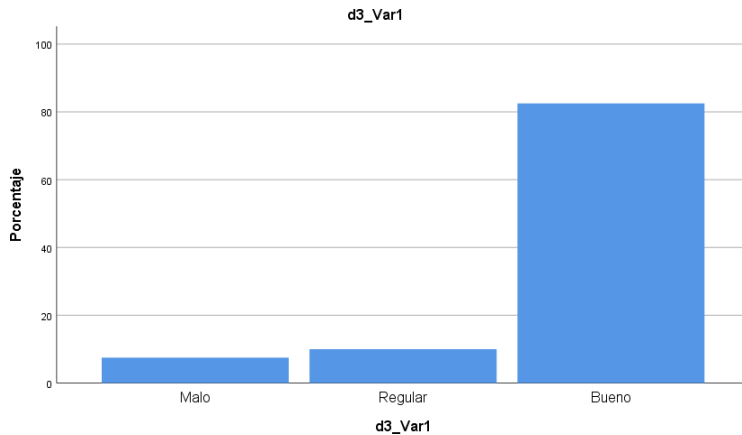


Figura 4 Dimensión entorno

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

**Interpretación**

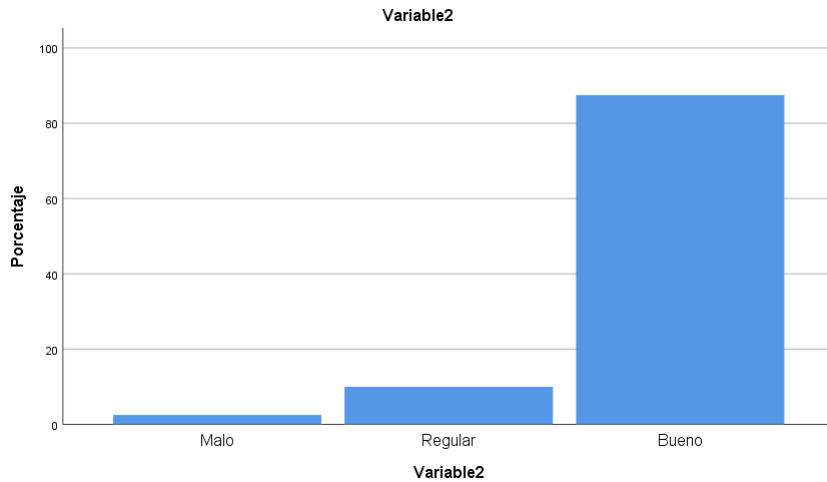
Evidenciando que los encuestados dijeron que con respecto al entorno en el área de enfermería resulto que un 7,5% indicio que es mala, en cambio un 10,0% otros manifestaron que es regular y el resto que fue un 82,5% es buena. Esto indica que la mayoría de las púerperas está muy satisfecha.

Tabla 5

Variable Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	2,5
	Regular	8	10,0
	Bueno	70	87,5
	Total	80	100,0

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 5 Variable Calidad de Atención*  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

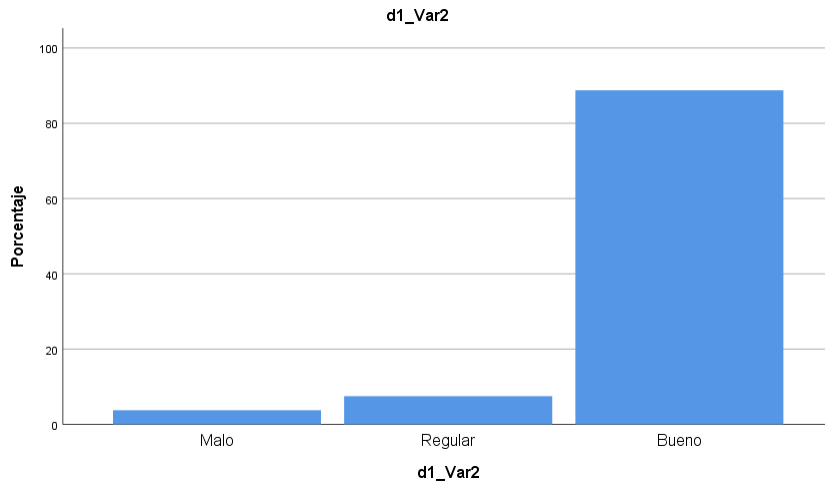
Según los encuestados resulto que un 2,5 indico que es mala, en cambio un 10,0% señalo que es regular y el resto que fue un 87,5% es buena. Esto indica que la mayoría de las púerperas perciben que la calidad de atención por parte del servicio recibido muy buena.

## Tabla 6

### Dimensión Fiabilidad

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Malo	3	3,8
	Regular	6	7,5
	Bueno	71	88,8
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 6 Dimensión Fiabilidad*  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

Según los encuestados dijeron que con respecto fiabilidad resulto que un 3,8% indico que es mala, mientras que un 7,5% señalo que es regular y el resto que fue un 88,8% es buena. Esto indica que la mayoría de las puérperas que la fiabilidad en el servicio recibido muy bien.

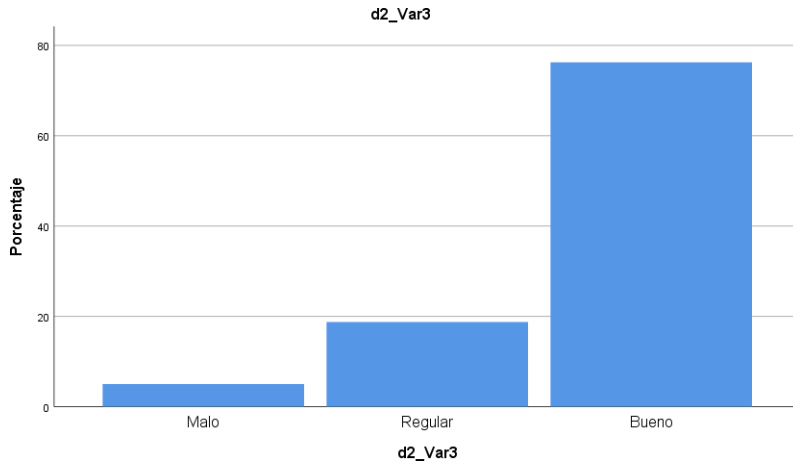
## Tabla 7

Dimensión: Seguridad

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Malo	4	5,0
	Regular	15	18,8
	Bueno	61	76,3
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26





*Figura 7* Variable nivel de satisfacción de las puérperas  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

### Interpretación

Los encuestados dijeron que con respecto la seguridad del área estudiada resulto que un 5% indico que es mala, mientras que un 18,8% señalo que es regular y el resto que fue un 76,3% es buena. Esto indica que la mayoría de las puérperas perciben el servicio recibido por el personal de enfermería con una muy buena seguridad.

Tabla 8

### Dimensión Elementos tangibles

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Malo	6	7,5
	Regular	5	6,3
	Bueno	69	86,3
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

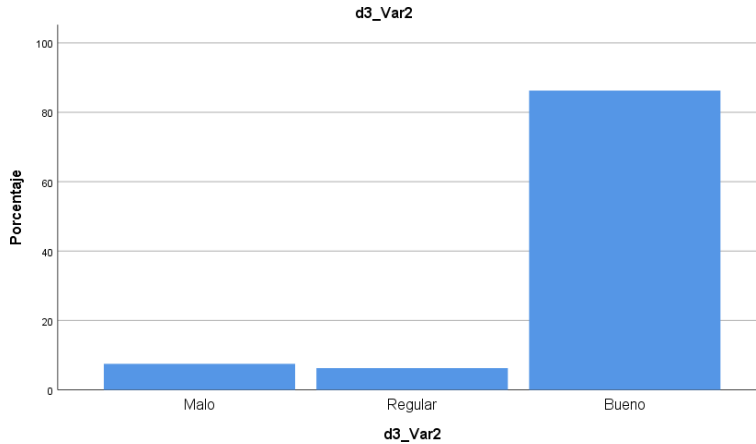


Figura 8 Dimensión Elementos tangibles

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

### Interpretación

Como se evidencia, según los encuestados dijeron que con respecto a los elementos tangibles del área de salud resultó que un 7,5% indicó que es mala, mientras que un 6,3% señaló que es regular y el resto que fue un 86,3% es buena. Esto indica que la mayoría de las púerperas perciben el servicio recibido como muy bien.

Tabla 9

Dimensión Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	3,8
	Regular	4	5,0
	Bueno	73	91,3
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

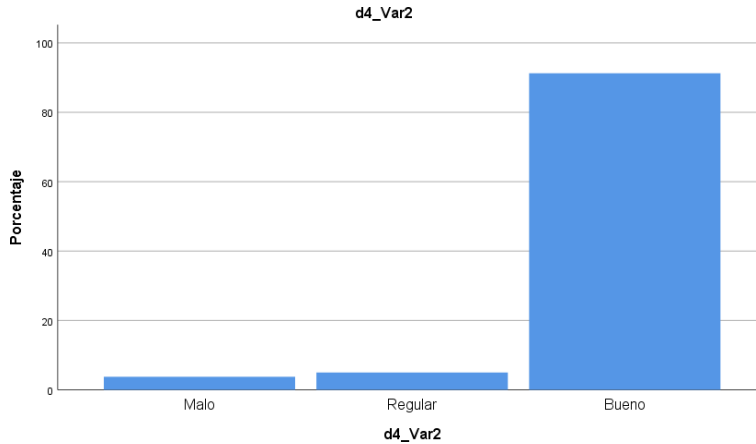


Figura 9 Dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

### Interpretación

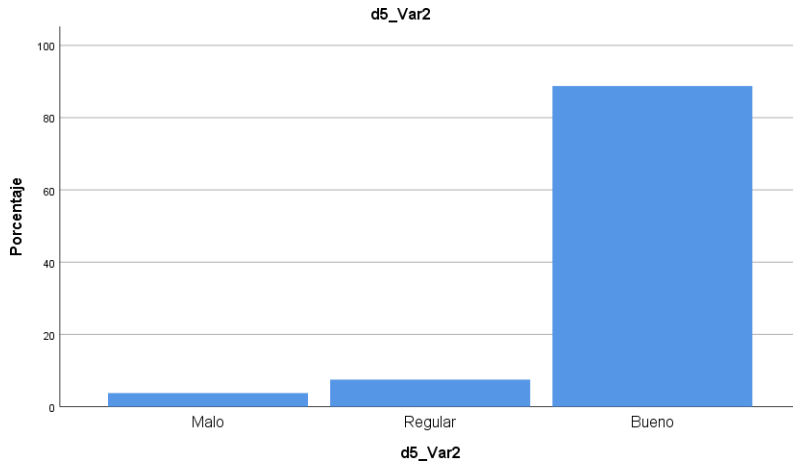
Como se evidencia, según los encuestados dijeron que con respecto a la capacidad de respuesta resulto que un 3,8% indico que es mala, mientras que un 5% señalo que es regular y el resto que fue un 91,3% es buena. Esto indica que la mayoría de las púérperas perciben del servicio recibido como muy bueno.

Tabla 10

### Dimensión: Empatía

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Malo	3	3,8
	Regular	6	7,5
	Bueno	71	88,8
	<u>Total</u>	<u>80</u>	<u>100,0</u>

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26



*Figura 10* Dimensión Empatía  
Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

### Interpretación

Como se evidencia, según los encuestados dijeron que con respecto a su nivel de satisfacción resulto que un 3,8% indico que es mala, mientras que un 7,5% señalo que es regular y el resto que fue un 88,8% es buena. Esto indica que la mayoría de las púérperas perciben el servicio muy bien.

### Análisis inferencial

Para iniciar se llevó la prueba de normalidad para establecer el comportamiento de la serie de datos, y a si ver si los mismo presentan una distribución normal o no de sus variables y dimensiones consideradas en la investigación. Por lo tanto, por ser una muestra mayor a > 50 datos, se utilizó el estadígrafo de Kolmogórov-Smirnov.

Ho: Las variables y dimensiones siguen una distribución normal

Ha: Las variables y dimensiones no siguen una distribución normal

### Tabla 11

Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones

---

Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Técnica	,324	80	,000
Dimensión Humana	,272	80	,000
Dimensión Entorno	,244	80	,000
Variable Nivel de Satisfacción	,264	80	,000
Dimensión Fiabilidad	,264	80	,000
Dimensión Seguridad	,309	80	,000
Dimensión Elementos Tangibles	,296	80	,000
Dimensión Capacidad de Respuesta	,231	80	,000
Dimensión Empatía	,263	80	,000
Variable Calidad de Atención	,295	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

Como se observa, las variables y las dimensiones, mostraron un valor de .000 el cual es menor a .05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que las variables y dimensiones estudiadas no siguen una distribución normal. Lo que conlleva aplicar el coeficiente de correlación de Spearman para obtener el grado de relación.

## Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 12

### Correlación de Rho de Spearman

		Nivel de Satisfacción	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,774**

Nivel de	Sig. (bilateral)	.	,000
Satisfacción	N	80	80
Calidad de	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
Atención	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la variable calidad de atención de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .774). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva alta.

## Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y fiabilidad de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la fiabilidad de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 13

### Correlación de Rho de Spearman

		Nivel de	
		Satisfacción	Fiabilidad
Rho de Spearman	Nivel de	Coeficiente de correlación	1,000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,866**
		N	,000
			80
			80
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	1,000
			,000
			.

---

N	80	80
---	----	----

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

---

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .866). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva muy alta.

## Hipótesis específica 2

Ho: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la seguridad de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la seguridad de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 14

### Correlación de Rho de Spearman

---

			Nivel de	
			Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Nivel de	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
	satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

---

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .738). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva muy alta.

### Hipótesis específica 3

Ho: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y los elementos tangibles de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y los elementos tangibles de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 15

#### Correlación de Rho de Spearman

			Nivel de satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Elementos tangibles	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

## Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión elementos tangibles de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .728). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis



nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva muy alta.

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la capacidad de respuesta calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la capacidad de respuesta de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 16

#### Correlación de Rho de Spearman

		Capacidad de respuesta		
		Nivel de Satisfacción		
Rho de Spearman	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

#### Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .01; rho = .900). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva muy alta.

### Hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la empatía de la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Ha: existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la empatía calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman

			Nivel de	
			Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Nivel de	Coeficiente de correlación	1,000	,867**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Empatía	Coeficiente de correlación		,867**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

### Interpretación

De los resultados obtenidos, se puede inferir que existe una relación significativa entre la variable nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la empresa en estudio (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .867). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, donde se presenta un grado de correlación de Spearman de positiva muy alta.

## V. DISCUSIÓN

La investigación que se realizó, los resultados de mayor importancia que tuvieron coincidencia con los estudios identificados en los antecedentes dentro de los que se evidenciaron se encuentran: Severo, et al (2021), Muso (2020), Panagopoulou (2018), Burneo, et al (2018) Chimbo y Lumiguano (2017), Montoya (2020), Afaya, et al (2017) , Strefling (2017), Da Cunha, et al (2017) Alvis (2019) y Lozano (2017).

Después de realizar la investigación, se logró determinar que la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada a la madres de partos por parte de los profesionales, arrojó como resultado .774, lo cual refleja una relación alta entre dichas variables. Comparando con los estudios de Severo, et al (2021) concluyó que, se mantuvo la calidad de la atención centrándose en la libertad, autonomía, valores éticos y las buenas prácticas y presentó una relación .716, también Chimbo y Lumiguano (2017) Los resultados positivos, se centraron en las enfermeras eran amables, demostraban respeto, atentas a las necesidades de las pacientes, explicaban en forma clara y precisa, administración de medicamento dentro del rango establecido, seguridad, higiene y una relación .755.

Otro que fue el estudio de Montoya (2020) se estableció que hay una relación adecuada entre el nivel de satisfacción y la percepción de calidad de atención, que obtuvo una relación .893, a su vez el estudio de Alvis (2019) concluyó que, la percepción de la atención es catalogada como media por parte de las puérperas y obteniendo una relación de .839, asimismo los investigadores Lozano (2017) en su estudio el mayor porcentaje de satisfacción se basa en la atención de las enfermeras, valorando el descanso, sueño, aceptación, relación, y creencia, seguido de insatisfacción por respeto, empatía, nutrición, higiene y arrojó que presentaron una relación de .755. En conclusión todas las investigaciones demostraron que están en el rango de relación entre 0.76 y .100, mantienen una relación entre fuerte y perfecta.

De igual manera, con los estudios de Muso (2020), Panagopoulou (2018), Burneo, et al (2018) se encontró de manera de semejanza, que todos ellos al igual con esta investigación, se plantea que la calidad de atención por parte del profesional de enfermería es importante para que se de una satisfacción de las puerperas que ayude

a una mejor recuperación y bienestar tanto de la madre como el bebe.

Asimismo, los estudios de Afaya, et al (2017) , Strefling (2017) y Da Cunha, et al (2017) se evidenció que existe una semejanza entre ellos, de que cuando el nivel de satisfacción de las puérperas es alto es porque se ha brindado una alta calidad de la atención por parte de las enfermeras, ayudando de esta manera que las expectativas y necesidades sean cubiertas por las madres atendidas en un alto porcentaje.

Por otra parte, con respecto a las implicaciones prácticas de los resultados de este estudio, servirá de apoyo a las instituciones de salud con la finalidad de reconocer la importancia del nivel de satisfacción y la calidad de atención que debe prestar el profesional de enfermería y que de esta manera que ayude a mejorar el servicio de enfermería en los diferentes hospitales del Perú.

También, están las implicaciones teóricas en cuanto a los resultados, que esta ocasión permitió brindar un aporte científico de los hallazgos a la teoría de enfermería, que mediante el desarrollo de la problemática de la institución de salud, facilitará brindar soluciones a la misma y de esta manera las unidades de enfermería puedan superar sus problemas.

En cuanto a las implicaciones metodológica, se pude denotar que se permitió una aportación al tema objeto de estudio, como un reflejo del problema de salud y que sirve dicha investigación para poder ampliar el enfoque científico en los estudios el nivel de satisfacción de las puérperas y la empatía calidad de atención.

En la investigación se pudo observar que no se encontraron limitaciones en el ámbito económico, recursos materiales, logístico y humanos, ya que todo se fue dando de manera viable, con la cual el estudio se realizó con éxito en todas sus etapas y que esto conllevaría a cumplir con propositos de estudio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determino que de acuerdo con las variables nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado obtuvimos una rho .774 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .774).

**Segunda:** Se estableció que de acuerdo con la dimensión fiabilidad y nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado obtuvimos una rho .0.866 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .866).

**Tercera:** Se identifico que de acuerdo con la dimensión seguridad y nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado obtuvimos una rho .0.738 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .738).

**Cuarta:** Se estableció que de acuerdo con la dimensión elementos tangibles y nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado obtuvimos una rho .0.738 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .728).

**Quinta:** Se determino que de acuerdo con la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado

obtuvimos una rho .0.675 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .675).

**Sexta:** Se identifico que de acuerdo con la dimensión empatía y nivel de satisfacción y la variable calidad existe una relación significativa en el servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipolito Unanue en el año 2021, este resultado fue obtenido gracias al uso de prueba de correlación de Spearman y como resultado obtuvimos una rho .0.738 estableciendo una relación positiva alta (sig. bilateral = .000 < .05; rho = .867).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera**, en función de objetivo general se sugiere que el servicio de gineco obstetricia de la institución de salud estudiada, debe realizar anualmente encuestas para medir la satisfacción de las puérperas atendidas con el fin de continuar mejorando todos los procesos llevados.

**Segunda**, correspondiente al objetivo específico 1, los jefes del servicio de gineco obstetricia del hospital público, deben desarrollar programas de formación profesional con el propósito la fiabilidad en el profesional estudiado.

**Tercera**, para el objetivo específico 2, se recomienda que los jefes del servicio de gineco obstetricia del hospital abordado, deben desarrollar programas para evaluar los aspectos de seguridad que mejoren la atención brindada por enfermería.

**Cuarta**, para el objetivo específico 3, se sugiere que los jefes del servicio de gineco obstetricia del hospital público deben incentivar a su gente a que participe en congresos y seminarios en materia de satisfacción y calidad de atención con la finalidad que se dé un aprendizaje continuo sobre esta temática y se mejore el servicio prestado.

**Quinta**, en cuanto al objetivo específico 4, se recomienda que los jefes del servicio de estudiado del hospital público deben estar continuar mejorando los mecanismos para brindar la capacidad respuesta a las madres atendidas.

**Sexta**, para el objetivo específico 5, se recomienda que los jefes del servicio estudiado del hospital público deben desarrollar programas de formación a fin de continuar mejorando la empatía del personal de enfermería.

## REFERENCIAS

- Abdulkarim, Y. Z. (2019). Assessment of Postnatal Women's Satisfaction Regarding the Nursing Care in the Obstetric Hospitals in Mosul City. *Kufa Journal for nursing Sciences*, 9(1), 1-11. Disponible en: <http://journals.uokufa.edu.iq/index.php/kjns/article/view/8276>.
- Afaya, A., Yakong, V., Afaya, R., Salia, S., Adatara, P., Kuug, A., & Nyande, F. (2017). A Qualitative Study on Women's Experiences of Intrapartum Nursing Care at Tamale Teaching Hospital (TTH), Ghana. *Journal of Caring Sciences*, 6(4). 303-314. Disponible en Doi: 10.15171 / jcs.2017.029.
- Akbas, M. (2019). Patient satisfaction on nursing care: The case of gynecology and obstetrics clinics. *Acta Bioethica*, 25(1), 127-136. Disponible en <https://revistadematematicas.uchile.cl/index.php/AB/article/view/53578>.
- Alvarado, L., Guarín, L., & Cañón, W. (2011). Adopción del rol maternal de la teórica Ramona Mercer al cuidado de enfermería binomio madre-hijo: reporte de caso en la unidad materno infantil. *Cuidarte. Escuela de Enfermería UDES*, 12(1).
- Alvis Porroa, M. (2019). *Nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en sala de partos del Centro Obstétrico en el Hospital Santa Rosa-Puerto Maldonado*. [Tesis de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional. Disponible en <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4182>.
- Asif, M., Jameel, A., Hussain, A., Hwang, J., & Sahito, N. (2019). Linking transformational leadership with nurse-assessed adverse patient outcomes and the quality of care: assessing the role of job satisfaction and structural empowerment. *International journal of environmental research and public health*, 16(13), 2381.
- Al Sabei, S. D., Labrague, L. J., Miner Ross, A., Karkada, S., Albashayreh, A., Al Masroori, F., & Al Hashmi, N. (2020). Nursing work environment, turnover intention, job burnout, and quality of care: the moderating role of job satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 95-104.
- Andrade Teixeira, R., Pimenta Ferraril, R. A., Caldeira, S., Grubisich Mendes, M. T., & Valongo Zani, A. (2019). Pregnant-puerperal care in Network: the experience of nurses, doctors and administrators. *Rev Bras Enferm*, 72(1), 151-8. DOI: Disponible en <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0558>.
- Bakir, S. (2018). Postpartum bakım yönetiminde simülasyona dayalı eğitimin hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet ve öz etkililik- yeterlilik düzeyleri üzerine etkisi. [Tesisde Maestría, EGE Üniversitesi]. Repositorio institucional: Disponible en <https://acikerisim.ege.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11454/59932/sumeyyebakir2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<https://acikerisim.ege.edu.tr/xmlui/handle/11454/59932>



- Backhaus, R., van Rossum, E., Verbeek, H., Halfens, R. J., Tan, F. E., Capezuti, E., & Hamers, J. P. (2017). Work environment characteristics associated with quality of care in Dutch nursing homes: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 66, 15-22.
- Burneo Cárdenas, G., Contenido Fierro, B., & González Contenido, V. R. (2018). Atención de enfermería durante el puerperio en un hospital de Machala, Ecuador. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 3(1), 21-25. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538727>.
- Bustamante U, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-15.
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación. Lima - Perú: San Marcos.
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39 (50), 1-14. Disponible en <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
- Chimbo Ordóñez, A. P., & Llumiguano Bazantes, J. G. (2017). *Nivel de satisfacción de las usuarias que reciben atención de enfermería en el servicio de gineco obstetricia del hospital provincial Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda, 2016 - enero 2017*. [Tesis, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Institucional: <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/1733>.
- Cho, S. H., Lee, J. Y., You, S. J., Song, K. J., & Hong, K. J. (2020). Nurse staffing, nurses prioritization, missed care, quality of nursing care, and nurse outcomes. *International Journal of Nursing Practice*, 26(1), e12803.
- Coronado Zarco, R., Cruz Medina, E., Macías Hernández, S. I., Arellano Hernández, A., & Nava Bringas, T. I. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1), 26-33. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>.
- Da Cunha Soares, Y. K., Santos e Silva, S., Melo Guimarães, T., Cipriano Feitosa, V., & Teles de Oliveira, M. (2017). Satisfaction of puerperal women attended in a normal birth center. *J Nurs UFPE on line., Recife*, 11(11), 4563-73. Disponible en <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/231195>.
- Da Cunha Soares, Y. K., Santos e Silva, S., Melo Guimarães, T. M., Cipriano Feitosa, V., & De Oliveira Gouveia, M. T. (2017). Satisfaction of puerperal women attended in a normal birth center. *J Nurs UFPE on line., Recife*, 11(11), 4563-73. Disponible en [https://redib.org/Record/oai\\_articulo1365611-satisfaction-puerperal-women-attended-a-normal-birth-center](https://redib.org/Record/oai_articulo1365611-satisfaction-puerperal-women-attended-a-normal-birth-center).
- Da Silva de Almeida, R. S., De Oliveira Reticena, K., Pereira Gomes, M. F., & Aparecida Fracoli, L. (2020). Puerperal women's experiences regarding the nursing team performance during labor. *Rev Fun Care Online*, 12, 345-349. Disponible en DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7117>.

- Escobar L. (2013) El Sistema Nacional de Acreditación de Calidad en Salud: Visión de la Superintendencia de Salud. [Online].; 2013. Available from: [http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8307\\_p1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8307_p1.pdf).
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2020). Regiones con altas tasas de mortalidad materna enfrentan serios desafíos para asegurar la calidad en la atención de la salud materna. Obtenido de Disponible en <https://peru.unfpa.org/es/noticias/regiones-con-altas-tasas-de-mortalidad-materna-enfrentan-serios-desaf%C3%ADos-para-asegurar-la>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, L. (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Guía de Salud, 2019. Atención durante el puerperio hospitalizado. Disponible en <https://portal.guiasalud.es/egpc/embarazo-atencion-puerperio/>
- Ilesanmi, R. E., & Atinuke Akinmeyer, J. (2018). Evaluation of the quality of postnatal care and mothers' satisfaction at the university college hospital Ibadan, Nigeria. *Int. J. Nurs. Midwifery*, 10(9), 99-108. Disponible en DOI: 10.5897/IJNM2018.0314.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). Dirección de marketing. México : Pearson Educación .
- Kvist, T., Voutilainen, A., Mäntynen, R., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2014). The relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC health services research*, 14(1), 1-10.
- Kwiecien-Jagus, K., Medrzycka-Dabrowska, W., Chamienia, A., & Kieleite, V. (2018). Stress factors vs. job satisfaction among nursing staff in the Pomeranian Province (Poland) and the Vilnius Region (Lithuania). *Annals of agricultural and environmental medicine*, 25(4).
- Koopmans, L., Damen, N., & Wagner, C. (2018). Does diverse staff and skill mix of teams impact quality of care in long-term elderly health care? An exploratory case study. *BMC health services research*, 18(1), 1-12.
- Lozano Meza, E. C. (2017). *Nivel de satisfacción de la puérpera post cesárea sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017*. [Tesis de Maestría Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Repositorio Institucional: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7307/Lozano\\_me.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7307/Lozano_me.pdf?sequence=1).
- Malouf, R., Henderson, J., & Alderdice, F. (2019). Expectations and experiences of hospital postnatal care in the UK: a systematic review of quantitative and qualitative studies. *BMJ Open*, 9, 1-28. Disponible en <https://bmjopen.bmj.com/content/9/7/e022212>.

- Magalhães, A. M. M. D., Costa, D. G. D., Riboldi, C. D. O., Mergen, T., Barbosa, A. D. S., & Moura, G. M. S. S. D. (2017). Association between workload of the nursing staff and patient safety outcomes. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51.
- McNicholas, A., McCall, A., Werner, A., Wounderly, R., Marinchak, E., & Jones, P. (2017). Improving patient experience through nursing satisfaction. *Journal of Trauma Nursing| JTN*, 24(6), 371-375.
- Ministerio de Salud . (2019). Análisis situacional de salud hospitalario -2019. Obtenido de <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/04/ASIS-2019.pdf>
- Ministerio de Salud . (2017). Norma técnica de salud para la atención del parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280842-norma-tecnica-de-salud-para-la-atencion-del-parto-vertical-en-el-marco-de-los-derechos-humanos-con-pertinencia-intercultural>
- Ministerio de salud. (2020) Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud.. Disponible en <http://Users/PROPIETARIO/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
- Moldenhauer, J. (2020). Atención posparto . Obtenido de <https://www.msmanuals.com/es-pe/professional/ginecolog%C3%ADa-y-obstetricia/atenci%C3%B3n-posparto-y-trastornos-asociados/atenci%C3%B3n-posparto>
- Montoya Sauna, Z. M. (2020). *Nivel de Satisfacción relacionado con la percepción de la Calidad de Atención en puérperas, Hospital Distrital Vista Alegre, 2019*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45213>.
- Muso Guanoluisa, M. (2020). *Satisfacción percibida de los cuidados del parto y puerperio inmediato y mediato en usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2019*. [Tesis, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33797>.
- Organización Mundial de la Salud . (2018). Recomendaciones de la OMS Para los cuidados durante el parto, para una experiencia positiva . Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272435/WHO-RHR-18.12-spa.pdf>
- Orgambídez-Ramos, A., & de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, 36, 37-41.
- Oppel, E. M., Winter, V., & Schreyögg, J. (2017). Evaluating the link between human resource management decisions and patient satisfaction with quality of care. *Health care management review*, 42(1), 53-64.

- Okumu, C., & Oyugi, B. (2018). Clients' satisfaction with quality of childbirth services: A comparative study between public and private facilities in Limuru Sub-County, Kiambu, Kenya. *PloS one*, 13(3), e0193593.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación. Lima-Perú: San Marcos.
- Panagopoulou, V., Kalokairinou, A., Tzavella, F., & Tziaferi, S. (2018). A survey of Greek women's satisfaction of postnatal care. *AIMS Public Health*, 5(2), 158–172. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6079052/>.
- Pérez Pimente, S. (2009). Enfermería transcultural como método para la gestión del cuidado en una comunidad urbana. Camaguey 2008. *Revista Cubana de Enfermería*, 25(3).
- Rodríguez-Monforte, M., Bethell, J., Stewart, S., Chu, C. H., Escrig-Pinol, A., Gea-Sánchez, M., & McGilton, K. S. (2021). The influence of supervisory support, work effectiveness, work empowerment and stress secondary to residents' responsive behaviours on job satisfaction of nursing staff: A multisite cross-sectional study. *Journal of nursing management*, 29(3), 497-507.
- Ruelas Barajas E, y Zurita Garza B.. (1993) Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la Salud. *Salud pública de México* ; 35(3): p. 235-327. 20.
- Skaggs, M. K. D., Daniels, J. F., Hodge, A. J., & DeCamp, V. L. (2018). Using the evidence-based practice service nursing bundle to increase patient satisfaction. *Journal of emergency nursing*, 44(1), 37-45.
- Silva, V. R. D., Velasque, L. D. S., & Tonini, T. (2017). Job satisfaction in an oncology nursing team. *Revista brasileira de enfermagem*, 70, 988-995.
- Sánchez Fernández, C. (2018). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca durante mayo-junio de 2018*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28793/sanchez\\_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28793/sanchez_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Severo, R. D., Athaliba Torrinha, S., Galdino, C. V., Balbino, C. M., Silvino, Z. R., & Dos Santos, L. M. (2021). Vivências de puérperas em relação ao parto assistido por enfermeiras obstétricas. *Research, Society and Development*, 10 (1), 1-13. Disponible en [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3047302-viv%C3%AAncias-de-pu%C3%A9rperas-em-rela%C3%A7%C3%A3o-ao-parto-assistido-por-enfermeiras-obst%C3%A9tricas](https://redib.org/Record/oai_articulo3047302-viv%C3%AAncias-de-pu%C3%A9rperas-em-rela%C3%A7%C3%A3o-ao-parto-assistido-por-enfermeiras-obst%C3%A9tricas).
- Shin, N., & Park, J. (2018). The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. *Asian Nursing Research*, 12, 203-208. Disponible en DOI: 10.1016 / j.anr.2018.08.003.

Torres Samuel M, y Vásquez Stanescu CL. (2013) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.

Ziabakhsh, S., Fernandez, R., Black, B., & Brito, G. (2018). Voices of Postpartum Women: Exploring Canadian Women's Experiences of Inpatient. *J Obstet Gynaecol Can*, 40(11), 1424–1436. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.jogc.2018.03.010>.

## ANEXOS

### Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción está relacionado en el grado en que, el establecimiento de salud derivado del estado de salud, cumple con las expectativas del paciente, es de carácter subjetivo, se relación con el desempeño y la inobservancia de las expectativas del paciente en relación a un servicio o cuidado. (Jiménez, 2013)	Se medirá considerando las dimensiones como técnica científica, humana y entorno.	Técnica científica	Continuidad (Ítem 1)	Ordinal  (1) Muy en desacuerdo (2) Algo en desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Algo de acuerdo (5) Muy de acuerdo
				Eficiencia (Ítem 2)	
				Eficacia (Ítem 3)	
			Humana	Comunicación (Ítem 4-5)	
				Información (Ítem 6)	
				Ética (Ítem 7)	
				Valores (Ítem 8)	
			Entorno	Sentirse a gusto (Ítem 9)	
				Respeto a la privacidad (Ítem 10)	
				Suministro de alimentación (Ítem 11)	
			Calidad de la atención	La calidad en el sector salud puede definirse como el cumplimiento de los requerimientos del paciente conducentes a generar beneficios de salud. (Coronado et al, 2013)	
Obtención de resultados esperados (Ítem 13)					
Resultados no esperados (Ítem 14)					
Seguridad	Atención física de la madre (Ítem 15)				
	Apoyo y orientación posterior (Ítem 16)				
	Bienestar psicológico (Ítem 17)				
Elementos tangibles	Modernidad de los equipos (Ítem 18)				
	Apariencia del personal (Ítem 19)				
	Valoración general de las instalaciones (Ítem 20)				
Capacidad de respuesta	Respuesta oportuna a los pacientes. (Ítem 21)				
	Requerimiento. (Ítem 22)				
	Seguimiento. (Ítem 23)				
Empatía	Capacidad de colocarse en el lugar del otro. (Ítem 24)				
	Vínculos con el paciente. (Ítem 25)				
	Comprensión. (Ítem 26)				

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

**EXPLICACIÓN:** Este instrumento fue diseñado para conocer su opinión en relación al servicio que recibe por parte del personal de enfermería en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, como parte de una investigación, los resultados serán anónimos y sólo se utilizarán para fines investigativos.

**INTRODUCCIÓN:** Se le agradece responder con total sinceridad, encerrando en un círculo la opción de su preferencia, considerando la siguiente descripción del valor de las alternativas de respuesta: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo.

Variable 1: Nivel de satisfacción						
Dimensión: Técnica científica						
Escala		1	2	3	4	5
1.	Sintió satisfacción de servicio que recibió en su llegada al centro hospitalario hasta su salida.	1	2	3	4	5
2.	Observó mejoras en el servicio para garantizar el bienestar del paciente.	1	2	3	4	5
3.	Cumple el servicio de gineco-obstetricia con necesario para lograr su satisfacción.	1	2	3	4	5
Dimensión: Humana						
4.	Considera que durante su estadía en el servicio de gineco-obstetricia el personal de enfermería mantuvo una comunicación clara.	1	2	3	4	5
5.	La información que recibía era suficiente.	1	2	3	4	5
6.	Sintió que el personal de enfermería la trataba con respeto.	1	2	3	4	5
7.	Se evidenció en el trato la ética del personal de enfermería.					
8.	Se perciben los valores en cada atención que ofrece el personal de enfermería.					
Dimensión: Entorno						
9.	Se sintió a gusto con las atenciones recibidas por el personal de enfermería.	1	2	3	4	5
10.	Se respetó su privacidad durante el tiempo que estuvo en el servicio de gineco-obstetricia	1	2	3	4	5
11.	El personal de enfermería estaba atento a los alimentos de acuerdo con la hora.	1	2	3	4	5

Variable 2: Calidad de la atención						
Dimensión: Fiabilidad						
Escala		1	2	3	4	5
12.	Considera que recibió la atención adecuada para sus necesidades.	1	2	3	4	5
13.	Considera que obtuvo la atención que merece.	1	2	3	4	5
14.	Considera que la atención que fue excelente.	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad						
15.	Le prestaron una buena atención física es decir los cuidados propios que requería.	1	2	3	4	5
16.	Le prestaron orientación oportuna referida a los cuidados que necesita.	1	2	3	4	5
17.	Le informaron sobre las variaciones psicológicas que puede sufrir antes, durante y después del parto.	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
18.	Los equipos del en el servicio de gineco-obstetricia, son modernos.	1	2	3	4	5
19.	El personal de enfermería este vestido de acuerdo con su rol.	1	2	3	4	5
20.	Las instalaciones son cómodas.	1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de respuesta						
21.	Responde el personal de enfermería a sus necesidades dentro de los lapsos de tiempo adecuado.					
22.	El personal de enfermería le suministro todo el tratamiento que le habían indicado.					
23.	Al ser dada de alta médica se realizó un seguimiento para verificar la atención recibida.					
Dimensión: Empatía						
24.	Sintió que el personal de enfermería era empático con usted.	1	2	3	4	5
25.	Se establecieron vínculos amistosos con el personal de enfermería.	1	2	3	4	5
26.	Sintió que el personal de enfermería comprendía su situación de salud buscando reconfortarla.	1	2	3	4	5



#### Anexo 4. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.	Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la calidad de atención que reciben del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.	<p><b>Independiente:</b> <b>Nivel de satisfacción</b></p> <p><b>Dependiente:</b> <b>Calidad de atención</b></p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 100 Individuos.</p> <p><b>Muestra:</b> 80 individuos.</p> <p><b>Cuestionario:</b> 26 ítems Ordinal</p> <p>(1) Muy en desacuerdo (2) Algo en desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Algo de acuerdo (5) Muy de acuerdo</p> <p><b>Escala de Razón</b></p> <p>1 Malo 2 Regular 3 Bueno</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>			
1. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?	1. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión fiabilidad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 2. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción			

<p>2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la</p>	<p>de las puérperas y la dimensión seguridad en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 3. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021, 4. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue</p>			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

<p>dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión empatía en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021?</p>	<p>2021 y 5. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las puérperas y la dimensión empatía en la calidad de atención del personal enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2021.</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## Anexo 5. Base de Datos de SPSS versión 26

Base de Datos SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

54: d1\_Var2 Visible: 10 de 10 variables

	d1_Var1	d2_Var1	d3_Var1	Variable1	d1_Var2	d2_Var3	d3_Var2	d4_Var2	d5_Var2	Variable2	var	var	var	var	var	var	var	var
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3								
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3								
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
8	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2								
9	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3								
10	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3								
11	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3								
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3								
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
16	3	1	3	2	1	3	2	1	2	3								
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3								
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3								
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
20	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3								
21	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3								
22	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3								
23	1	1	3	2	2	1	3	3	2	3								
24	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3								
25	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3								
26	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3								
27	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3								
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Procesar está listo | Iniciar ON | 14:15 | 23°C Muy soleado | ESP | 26/12/2021