

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DE LAS GESTANTES EN EL PROGRAMA DE  
PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA DEL  
C.S. LA ESPERANZA,  
TACNA 2022

TESIS

Presentada por:

Bach. Rosa Lisbeth Ajrota Huaycani

Para optar el Título Profesional de:  
Licenciado en Obstetricia

TACNA-PERÚ

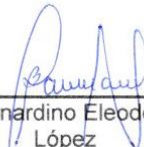
2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Obstetricia**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS**  
**GESTANTES EN EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS**  
**OBSTÉTRICA DEL C.S. LA ESPERANZA,**  
**TACNA 2022**  
**TESIS**


Presentada por:  
**Bach. Rosa Lisbeth Ajrota Huaycani**


Para optar el Título Profesional de:  
**Licenciado(a) en Obstetricia**

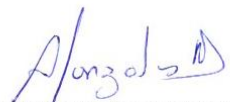
Aprobado por UNANIMIDAD..... ante el siguiente jurado:

  
MSc. Bernardino Eleodoro Damián  
López

**Presidente(a) del Jurado**

  
Lic. Yusselinovich Vradislava Vigil  
Dávalos  
**Secretario(a)**

  
Lic. Silvia Victoria Mamani Ramos  
**Vocal**

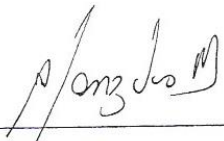
  
MGR. Ana Mariela Gonzales Melchor  
**Asesor(a)**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La que suscribe Mg. Ana Mariela Gonzales Melchor, en condición de asesora de la tesis titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA DEL C. S. LA ESPERANZA, TACNA 2022, presentado por la bachiller en Obstetricia ROSA LISBETH AJROTA HUAYCANI, con código de matrícula N° 2016-112035, y, a efecto de cumplir con lo establecido en el Reglamento del uso del sistema antiplagio de la UNJBG, hace constar que el reporte del software de antiplagio TURNITIN, al que fue sometido el proyecto de tesis dio un porcentaje de coincidencia de 10%, y de acuerdo a los criterios de evaluación de originalidad no se considera plagio intensional.

Se expide la presente constancia a la interesada para los fines que crea conveniente.

Tacna, 29 de febrero del 2024



---

Mg. ANA M. GONZALES MELCHOR  
ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradecer a la Universidad** Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Obstetricia.

**A mi familia** por su amor y apoyo incondicional brindado a lo largo de estos años

Al **personal del Centro de salud la Esperanza** por brindarme las facilidades para elaborar este trabajo de investigación.

**A mis docentes de la escuela** que con gran esmero e ímpetu compartieron sus conocimientos los cuales ahora son pilares fundamentales en mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios A Dios todopoderoso, por su infinita gracia y misericordia, quien me da la oportunidad de vivir, soñar y el darme la fortaleza necesaria para finalmente concretar mi extraordinaria y anhelada carrera profesional

A mis padres por estoy infinitamente agradecida porque forjaron en mí los valores, motivación y confianza necesaria para luchar por mis sueños con tenacidad, responsabilidad y constancia; a su vez de dedicada a mis fieles compañeros de vida que le dan un toque propio de alegría a mi mundo.

A mi asesor(a) por su guía constante, su paciencia y tiempo brindado.

## CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema .....	3
1.1.2. Problemática de la investigación.....	4
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Justificación e importancia .....	6
1.4. Alcances y limitaciones .....	6
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivo general .....	7
1.5.2. Objetivos específicos .....	7
1.6. Hipótesis.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>10</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	10
2.2. Base teórica.....	16
2.3. Definición de términos .....	29
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>30</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	30
3.2. Población y muestra .....	30
3.3. Operacionalización de variables .....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.5. Consideraciones éticas.....	34
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	35

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Características sociodemográficas de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La esperanza, Tacna 2022.	40
Tabla 2	Distribución del nivel calidad de atención de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.	55
Tabla 3	Distribución del nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.	57
Tabla 4	Distribución de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.	59
Tabla 5	Prueba de normalidad	61
Tabla 6	Prueba de Rho de Spearman de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción.	63
Tabla 7	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad asociado al nivel de satisfacción.	69
Tabla 8	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta asociado al nivel de satisfacción.	66
Tabla 9	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión seguridad asociado al nivel de satisfacción.	68
Tabla 10	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión empatía asociado al nivel de satisfacción.	69
Tabla 11	Prueba de Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles asociado al nivel de satisfacción.	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.	
Gráfico 1	Distribución del nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.	56
Gráfico 2	Distribución de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.	58

## RESUMEN

Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las gestantes con el programa de psicoprofilaxis C.S. La Esperanza, Tacna 2022 es el objetivo del presente estudio de investigación, el estudio es de naturaleza descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, se tomó como muestra a 61 gestante del programa de psicoprofilaxis obstétrica, la técnica que se utilizó es la encuesta de Servqual modificado y validado, el instrumento fue un cuestionario de 22 ítems. Se verificó la normalidad de las variables respecto a los instrumentos de medición de estudio con la prueba de Kolmogorow -Sminow, para la comprobación de la hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica de coeficiente de Spearman. Los resultados encontrados evidencian que el 21,31 % en la dimensión fiabilidad, el 21,31 % en la dimensión capacidad de respuesta, el 24,59 % en la dimensión de seguridad, el 24,59 % en la dimensión de empatía y el 26,23 % en la dimensión de aspectos tangibles de las gestantes indican que la calidad de atención es alta, el 59,02 % de las gestantes indican que existe una regular calidad de atención, el 57,38 % de las gestantes indican que se encuentran poco satisfechas. Los resultados muestran que existe una relación alta entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Centro de Salud La Esperanza, Tacna 2022, al nivel de significancia del 5 %.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, psicoprofilaxis obstétrica.

## **ABSTRACT**

Determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of pregnant women with the C.S. psychoprophylaxis program La Esperanza, Tacna 2022 is the objective of the present research study, the study is of a descriptive nature correlational with a quantitative approach, of non-experimental design, was taken as a sample to 61 pregnant users of the obstetric psychoprophylaxis programme, the technique used is the modified Servqual survey, the instrument was a questionnaire that consisted of the following paragraphs: Part One: General data composed of 3 items The second section is made up of expectations of pregnant women, which includes 22 items. The third section is the perceptions of caregivers, which include 22 items with a Likert type measurement scale. The normality of the variables with respect to the study measuring instruments was verified with the Kolmogorow-Sminow test, for the verification of the hypothesis the non-parametric statistics of Spearman coefficient was applied. The results found indicate that 21,31% in the reliability dimension, 21,31% in the responsiveness dimension, 24,59% of the safety dimension, 24,59% of the empathy dimension and 26,23% of those in the tangible aspects dimension of pregnant women indicated that the quality of care is high, 59,02% of pregnancies indicated there was a regular quality of attention, 57,38% of pregnantants indicated they were unsatisfied. The results show that there is a high relationship between the quality of care and the level of satisfaction of pregnant women in the obstetric psychoprophylaxis program of the La Esperanza Health Centre, Tacna 2022, at the significance level of 5%.

Key words: Quality of care, satisfaction, obstetric psychoprophylaxis.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente estudio es determinar, mediante un cuestionario modificado de Zeithaml, Parasuraman, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica.

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), la medición de la calidad de atención y la satisfacción del usuario es una herramienta clave para mejorar la orientación de recursos humanos y materiales, ya que diagnostica las áreas de mayor déficit dentro de la organización; identificando las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los usuarios.

En los establecimientos de salud la calidad es un atributo buscado por el usuario que acude a un puesto o centro de salud dando como resultado la formación de relaciones a largo plazo que garantiza la continuidad del servicio, el cual es uno de los cuatro atributos básicos para lograr una atención primaria de salud de calidad. En este sentido, se propone establecer pautas de calidad que serán medidos por un conjunto de indicadores utilizando metodologías y herramientas que permitan identificar el nivel de avance hacia los niveles de calidad deseados en el sistema de gestión de calidad del Ministerio de Salud del Perú.

Según Sánchez (2010) la percepción del usuario/paciente es el nivel de servicio que el usuario califica de forma subjetiva acerca de su experiencia recibida del servicio. El usuario percibe los servicios en función de lo que para él es calidad y la medida en la que queda satisfecho. Para garantizar la esencia de la calidad de atención sanitaria, es importante proporcionar servicios de bienestar a los usuarios individuales y colectivos de forma asequible e igualitaria, a través de un grado idóneo de profesionalismo, ajustando los gastos, los peligros y las ventajas, para lograr la adhesión y la satisfacción de estos usuarios. La presente investigación se realizó debido a

la baja participación de las gestantes al programa de psicoprofilaxis obstétrica que se observó en el año 2021 en el centro de salud la Esperanza. En vista a esto, las posibles causas de la baja participación estarían relacionados a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía o aspectos tangibles de la institución.

Como respuesta a la problemática planteada se aplicó el cuestionario de Servqual de Zeithaml, Parasuraman (1993), de manera personalizada a las gestantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica del Centro de Salud la Esperanza, el cual es un instrumento estandarizado que permite evaluar la calidad del servicio brindado en el programa, además que es de fácil aplicación, y los resultados obtenidos permiten tomar decisiones y generar un proceso de mejora continua de la calidad de atención en el programa de psicoprofilaxis obstétrica.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

#### **1.1.1. Antecedentes del problema**

Las muertes donde la calidad tienen responsabilidad son aquellas que ocurren aun cuando el paciente tuvo algún contacto con el sistema de salud.

En América Latina y el Caribe, 70 % de las muertes excedentes podrían haber sido evitadas con una adecuada atención de salud, una baja calidad de la atención está la principal causa de estas muertes, mientras que 30 % se deben a la falta de acceso a la atención (1).

La proporción de mortalidad con responsabilidad que podría evitarse con una mejor calidad de atención de salud va de 49% en Perú a 75% en Brasil y la República Dominicana. Esto significa también que, en Perú, 51% de esta mortalidad se debe a un mal acceso al sistema de salud (1).

A nivel global, en España, solo entre 26% y 45% de las gestantes solicitan acudir al programa de educación materna, aunque es un servicio público universal y gratuito, su porcentaje de participación es bajo y se proyecta que va en descenso en los próximos años (2).

En América Latina, en una revisión sistemática por la Cochrane, es frecuente ver en los hospitales de medianos ingresos, a mujeres en trabajo de parto sin apoyo y sin conocimiento sobre el embarazo, cuidados y riesgos, una atención medicalizada y deshumanizada. En grandes ciudades como en México, el 90 % de las gestantes terminan su parto en un hospital, donde los elevados índices de cesárea son indicadores del elevado nivel de medicalización de la atención materna lo cual a su vez promueve el uso de intervenciones innecesarias, descuidando las necesidades emocionales de las gestantes y contribuye al incremento global del costo de los servicios médicos, lo cual es expresado por las gestantes en un sentimiento de

insatisfacción (3), y en Chile un 75% de las mujeres embarazadas han expresado que los datos facilitados por sus matronas y demás personal de salud no son satisfactorios y adecuados para gestionar los procesos asociados a la paternidad, lo que provoca una menor satisfacción durante el embarazo, el trabajo de parto y el parto propiamente dicho (4).

En Perú, según informes del ministerio de salud (MINSA) en 2009, sólo el 10% de todas las gestantes bajo vigilancia del estado han concluido el programa de Psicoprofilaxis. La cobertura nacional de la psicoprofilaxis alcanzó el 21,6% en 2005, pero sólo el 11,26% acabaron sus sesiones (5).

Con esta investigación se busca obtener conocimientos y resultados que nos permitan cerrar esa brecha que hay entre las gestantes y el programa de psicoprofilaxis obstétrica, el programa es de suma importancia para el binomio madre -hijo y propiamente para la pareja. Mediante la psicoprofilaxis obstétrica se busca conseguir un parto que resulte en una vivencia satisfactoria para la madre y padre. Se aprovecha la psicoprofilaxis obstétrica para incrementar la educación en temas de salud específicamente relacionados al embarazo, parto y puerperio.

### **1.1.2. Problemática de la investigación**

La calidad y el nivel de satisfacción en Tacna es un tema que ha recibido poca investigación, a pesar de que la región es considerada como la segunda más competitiva a nivel nacional en materia de atención a la salud. Esto se debe a que los indicadores de salud de la región son esperanza de vida, salud infantil y la salud materna (valora principalmente los partos atendidos en establecimientos de salud). Como resultado, debería prestarse más atención al tema del estudio actual.

El 2021 se observó una baja participación y deserción de las gestantes al programa de psicoprofilaxis en el Centro de Salud La Esperanza. En vista a esto, las posibles causas de la baja participación estarían relacionadas a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía o aspectos tangibles de la institución. También cabe añadir que el establecimiento no cuenta con

un área específica de informes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica, conllevando a que el usuario tenga que estar yendo de un lugar a otro aumentando su estancia, prolongando su atención y por ende aumentando su insatisfacción; por otro lado, no se cuenta con un personal específico asignado permanente en el programa por lo cual la gestante se encuentra esperando y algunas veces se las termina reprogramando, porque el personal está atendiendo una emergencia, parto o está realizando control materno.

Toda la situación antes mencionada en los diferentes procesos de atención realizada en la institución nos conlleva a realizarnos la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes al programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna - 2022?

### **1.2.2. Problema específico**

- a. ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna - 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna - 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna - 2022?

- d. ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna - 2022?
- e. ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. la Esperanza, Tacna - 2022?

### **1.3. Justificación e importancia**

La satisfacción del usuario es crucial como medida de la calidad de la atención, ya que indica qué tan exitoso ha sido un proveedor en el logro de sus expectativas(6).

Los objetivos de desarrollo sostenible subrayan que la calidad es un elemento clave en la cobertura sanitaria universal. Cada año se atribuyen entre 5,7% y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos. El 60% de las muertes por afecciones que requieren atención sanitaria son atribuibles a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud (7).

Los beneficiarios serán las familias debido a la atención de las gestantes y el feto en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza quienes podrán percibir una mejor calidad en la atención asistencial. Además, el personal del programa de obstetricia que labora en la institución será beneficiada con capacitaciones constantes y de calidad en la atención de psicoprofilaxis obstétrica de este grupo prioritario. Consecuentemente, el C.S. La Esperanza se beneficiará al mostrar niveles altos de satisfacción por parte de las gestantes, mejorando así la percepción de los usuarios sobre la institución.

Finalmente, este estudio es importante para mí como futura obstetra que está a cargo de la salud materna y fetal, porque me ayudará a descubrir las razones por las que las gestantes que reciben atención en el C.S. La

Esperanza han abandonado el programa de psicoprofilaxis obstétrica y a promover su uso constante y prolongado.

#### **1.4. Alcances y limitaciones**

Las limitaciones que se pueden presentar durante la investigación:

- Dificultad para encontrar los domicilios a la hora de poder realizar las encuestas a la población en estudio
- Desconfianza de las gestantes a brindar datos personales.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes al programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.
- b) Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022.
- c) Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022.
- d) Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022.

- e) Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

- a)  $H_0$ : No existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.
- b)  $H_1$ : Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022

### **1.6.2. Hipótesis Específica**

- a)  $H_0$  : No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.  
 $H_1$  : Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.
- b)  $H_0$  : No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.  
 $H_1$  : Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

- c)  $H_0$  : No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.  
 $H_1$  : Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.
- d)  $H_0$  : No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.  
 $H_1$  : Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.
- e)  $H_0$  : No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.  
 $H_1$  : Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del problema**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

**Santos, P., Villela, F. Bauru, (2019)**, en su estudio titulado “Evaluación del cuidado prenatal en la atención primaria a salud en la percepción de la gestante en Sao Pablo - Brasil”. El método utilizado para el cálculo de la muestra fue el muestreo aleatorio estratificado, lo que resultó en una muestra de 50 gestantes para la etapa de pretest y 377 gestantes de la muestra definitiva, se seleccionó la muestra estratificada en estratos representativos por tipo de servicio público de Atención prenatal en APS, siendo seleccionadas: dos Unidades de Salud de la Familia (USF) y seis Unidades Básicas de Salud (UBS). El instrumento utilizado fue Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care (PESPC) que contiene 41 ítems, divididos en dos dominios (expectativa y satisfacción), el dominio de expectativas incluye cuatro subescalas que son: atención integral, seguimiento con el mismo profesional, atención personalizada, otros servicios. El dominio de satisfacción incluye cuatro subescalas, que son: información del profesional, cuidado del profesional, interés del equipo, características de los sistemas. Como resultados, se observó que las gestantes que recibieron un cuidado prenatal fueron principalmente de baja expectativa 279 (74%) y de alta satisfacción 220 (58,8%). Conclusión: Se encontró una baja expectativa y alta satisfacción de las gestantes, A pesar de la identificación del alto nivel de satisfacción de los gestantes con control prenatal en ambos modelos servicio, se encontraron aspectos de insatisfacción con énfasis en aspectos relacionados con las características de los sistemas (Higiene, ventilación, iluminación, tiempo de espera, número de asientos, etc.) para los dos modelos de atención(8).

**Latino, J. (2019)**, en su estudio titulado “Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019”. La metodología es un estudio descriptivo transversal e incluye a 227 usuarios y se lleva a cabo a través de un cuestionario SERVQUAL adaptado a los servicios de salud, conteniendo 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose en Microsoft Excel. Resultados: El mayor porcentaje para expectativas, se obtuvo en la dimensión Bienes tangibles 98,6% y para percepción fue Empatía con 97,2%. La capacidad de respuesta fue de -0,48 puntos y el índice de calidad de servicio de -0,20. Conclusiones: la edad de predominio 20-29 años, y cursaban el segundo trimestre de gestación. El mayor porcentaje de expectativas correspondió a bienes tangibles, mientras que el menor porcentaje correspondió a confiabilidad. Un índice de calidad ligeramente inferior al de Cero, considerando que el servicio prestado fue satisfactorio (9).

**Ceballos, S. (2019)**, en su estudio titulado “Calidad de atención que brinda el personal de salud a gestantes durante el control prenatal en el centro de salud tipo C de San Rafael de la Ciudad de Esmeraldas Ecuador”. El tipo de estudio que se realizó fue de tipo descriptivo, transversal. La muestra estuvo constituida por 55 gestantes, se aplicó el cuestionario adaptado a SERVQUAL. Se estudió la calidad de los servicios prestados por los profesionales de la salud cualificados en atención prenatal en relación con cinco componentes de valor: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, simpatía y componentes inconfundibles. Como resultados se obtuvo lo siguiente: en el aspecto tangible el 80% fue visto como bueno, el 38,2% como regular, y sólo el 1,7% aludió que la atención es pésima; mientras que los efectos del componente empatía proyectan el 52,4% como bueno, el 40,3% como normal y el 7,3% como pésimo; seguido por el componente capacidad de respuesta como bueno con el 65%, el 31,3% como regular y el 3,7% como pésimo, el aspecto seguridad refleja un 69,1%

como buena, seguido de regular con un 29,1% y pésimo con un 1,8%; por último, el aspecto confiabilidad está por debajo de la mitad en comparación con otros aspectos, con un 49,1% como buena, un 43,6% como normal y un 7,3% como pésima, lo que lleva a concluir que existen deficiencias extraordinarias en la atención médica (10).

**Delgado, Juan. (2022)**, en su estudio titulado “Control de calidad de los servicios de atención al cliente y satisfacción el usuario del Centro Obstétrico en la Unidad Operativa Tipo C Materno Infantil Santa Lucía, Guayaquil - Ecuador”; es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 337 pacientes, realizadas a pacientes hospitalizadas en el centro obstétrico durante los meses entre octubre y diciembre del año 2021 y la encuesta en modelo SERVQUAL, según los resultados resalta que la dimensión con menor calidad es la capacidad de respuesta con un 72.5% y la dimensión con menor satisfacción es el técnico científico con un 87.5%. Se propuso fortalecer ciertos aspectos que concluyeron como deficientes en los resultados de la encuesta, como aumentar la capacidad de respuesta mediante la implementación de equipamientos necesarios para el servicio del centro obstétrico (11)

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Catalán, K.; Cutipa, C. (2019)**, en su estudio “Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el Centro de Salud de Wánchaq - Cusco”. Se trata de un estudio descriptivo y cuantitativo. Cuatro áreas básicas fueron el foco de la investigación, cuyos resultados son presentados por el autor a continuación: La mediana de la tasa de satisfacción del 76,7% para los aspectos tangibles, la mediana de la tasa de satisfacción del 60% para la fiabilidad, la mediana de la tasa de satisfacción del 90% para la capacidad de respuesta y la tasa de

satisfacción del 50% para la seguridad apuntan a resultados positivos. El autor de la investigación logro concluir que la satisfacción entre las gestantes participantes fue bueno 46,7% y regular 53,3%, demostrando que el grado de satisfacción es adecuado en la población estudiada (12).

**Alomonacin, J.; Ulloa, J. (2019)**, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción en gestantes que acuden a Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Sergio Bernales - Lima “. Se propuso un estudio cuantitativo transversal con 99 gestantes. La técnica empleada para este estudio fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue la escala SERVQUAL modificada por el MINSA, en consecuencia, respecto a la satisfacción el resultado fue aceptable, hallándose un 89,41% de usuarias satisfechas y un 10,51% de insatisfacción. La dimensión con mayor porcentaje fue la empatía 94,3% la que más satisfacción presentó por el contrario la capacidad de respuesta 20,92% fue la que más insatisfacción presentó. En todas las dimensiones se halló satisfacción, la fiabilidad en un 90,1%, la capacidad de respuesta 79,1%, la seguridad 89,8%, y los aspectos tangibles 92,7%. La conclusión a la que llego el autor fue que existe una alta satisfacción y según dimensión es la empatía la que presentó mayor satisfacción(13).

**Gaviria, K. (2021)**, en su estudio “Calidad y Satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – San Martin”. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva correlacional. La técnica usada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario la cual se aplicó a 50 gestantes de dicho programa. La investigación encontró que la calidad de atención era de nivel regular con un 40%, seguido de nivel bueno y muy bueno con un 28 % y nivel malo con un 4 %. La satisfacción del usuario es del 36%, muy buena del 32%, regular del 28% y baja del 4%. Por lo tanto el estudio concluye las dos variables se encuentran altamente relacionada y la cual fue positiva representado con un coeficiente de Pearson de 0953(14).

**Cahua, D. (2021)**, en su estudio titulado "Calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción en gestantes que se atienden en el Hospital de Pisco". Es un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal. Se observó que "No existe una calidad comparable en función a la satisfacción general con una significancia  $r_s=0.428$ ". La confiabilidad es de 65%, lo que implica que el personal de obstetricia debe ser cauteloso al dirigir las reuniones de psicoprofilaxis para dar certeza a la población gestante. Respecto a la dimensión aspectos tangibles: el 56,25% opinó que se debería mejorar el aspecto de la sala de reuniones para hacerla más agradable y acogedora para las personas que acuden, así como trabajar en las habilidades del instructor que imparte las clases y mejorar los recursos especializados con las mujeres embarazadas y los acompañantes(15).

**Aira, R. (2021)**, en su estudio titulado "Calidad de atención y tele orientación de la gestante en el servicio de obstetricia de un Hospital de Lima -Perú, 2021". La metodología es tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y corte transversal. La muestra fue de 152 gestantes que se atendieron mediante el uso de la tele orientación, empleando la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario para la atención del paciente y el de Tele orientación de la gestante, adaptados y validados. Luego del análisis estadístico, los resultados confirman una correlación positiva muy alta entre ambas variables ( $Rho$  Spearman = 0,981 y  $\rho = 0.00$ ). Con respecto a la percepción de la paciente el servicio es calificado como regular (79.6), bueno (19.1%) y malo (1.3%) que nos indica que debe mejorarse el servicio para atender mejor al paciente (16).

**Quispe, A. (2022)**, en su estudio titulado "Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto covid-19 en periodo julio - octubre 2021 - Lima". Metodología de la investigación fue: cuantitativo, en relación al alcance se realizará un estudio descriptivo de tipo transversal, y se descartará a los que no cumplan con los criterios de inclusión. Resultados: En el servicio

de hospitalización, el 75.6% de las pacientes se encuentran satisfechas y el 24.4% insatisfechas con calidad de atención recibida. En las dimensiones fiabilidad 77.9%, capacidad de respuesta 69.4%, seguridad 77.7%, empatía 73%, aspectos tangibles 67.3% y bioseguridad - Covid 19 en 88.3% de satisfacción. En cuanto al área de consultorio externo de ginecología, el nivel de satisfacción fue de 72.8% y de insatisfacción fue de 27.2%. En las dimensiones fiabilidad 71.3%%, capacidad de respuesta 63.8%, seguridad 76.1%, empatía 76.2%, aspectos tangibles 69.7% y bioseguridad - Covid 19 en 79.8% de satisfacción (17).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Machaca, G. (2021)**, es un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial Tacna, durante el contexto Covid.19, 2020”. El tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, transversal, correlacional. El tamaño de muestra fue de 205 pacientes. La técnica de recolección de datos es la encuesta, siendo como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron una satisfacción global de 68,8%, los pacientes se sintieron “muy satisfechos” con la dimensión Empatía (25,9%), e “insatisfechos” con la dimensión de Elementos tangibles (12,7%); además, se evidenció una percepción de la calidad como “buena” del 37,6%, donde la dimensión mejor calificada fue la Humana (29,8%), y la dimensión Entorno (12,9%) fue calificada como “mala”. El estudio muestra una fuerte correlación entre las variables, confirmando una relación positiva y directa entre la calidad de la atención prestada y la satisfacción de los pacientes que reciben servicios de laboratorio del Policlínico Policial Tacna (18).

**Aragón, L. (2018)**, en su estudio titulado “Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018”. El estudio es de tipo descriptivo

transversal y no experimental, se tomó como muestra a 319 usuarios externos que recibieron atención de consulta externa en los diferentes servicios del establecimiento, la técnica que se utilizó es la encuesta de Servqual, esto permitió clasificar el índice de satisfacción por mejorar, en proceso y aceptable, para la comprobación de la hipótesis de aplicó la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smimoy) y la prueba no paramétrica Binomial. Los resultados hallados en este estudio fueron los siguientes: Solo el 16,05% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en la dimensión de Fiabilidad, el 15,36% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en la dimensión de capacidad de respuesta, el 11,91% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en la dimensión de seguridad, el 12,48% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en la dimensión de empatía, el 14,58% de los usuarios externos perciben satisfacción del servicio brindado en la dimensión de aspectos tangibles. En conclusión, afirma que solo el 14,1% de los usuarios externos del servicio brindado en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018, perciben satisfacción frente a la calidad (19).

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Calidad de atención**

#### **2.2.1.1. Definición de calidad**

Proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. La evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa calidad de la atención médica. La calidad es la obtención de los mayores beneficios con

menores riesgos para el paciente en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes.

Donabedian(20), padre de la calidad en salud ha definido a la calidad sanitaria como el grado de utilización de los medios más adecuados con el propósito de conseguir los mayores progresos en salud. Esta definición está relacionada al objetivo de mantener, restaurar, promover la salud. Nos referimos a la calidad como el nivel de atención que los centros de salud brindan a sus clientes, facilita y permite brindar un trato igualitario a todas las partes involucradas. Con el fin de enfocarse directamente en la calidad de la atención que el equipo de salud brinda a los pacientes/usuarios, es importante considerar el calibre de los profesionales que componen la institución sanitaria. También se hace hincapié en la importancia de optimizar las ventajas del tratamiento médico y, al mismo tiempo, reducir los riesgos para los pacientes y tener en cuenta el entorno sociocultural en el que se presta el servicio. Al mismo tiempo, es imperativo explorar métodos para ofrecer estas ventajas máximas al costo más económico(21).

La Organización mundial de la salud (OMS) define a la calidad asistencial como la atención sanitaria que identifica las necesidades de salud de los individuos o poblaciones y destina los recursos necesarios de manera oportuna y efectiva, además a partir de 2012, los servicios de salud latinoamericanos están llamados a brindar una atención de alta calidad a los pacientes y, sobre todo, brindar seguridad social a los usuarios (21).

#### Otras definiciones de calidad asistencial

Ministerio de Sanidad – NHS (Reino Unido) (1997)	Calidad asistencial es: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer las cosas adecuadas</li><li>• A las personas adecuadas</li><li>• En el momento preciso</li><li>• Y hacer las cosas bien la primera vez.</li></ul>
--	---

Consejo de Europa (1998)	En lo que respecta a la asistencia, la calidad es la medida en que aumentan las posibilidades del paciente de lograr los resultados deseados y disminuye la probabilidad de resultados no deseados, todo ello teniendo en cuenta los conocimientos actuales.
Instituto de medicina – IOM (2001)	De acuerdo con la información actual de los expertos, se denomina calidad de la asistencia a la medida en que las administraciones sanitarias trabajan sobre las posibilidades de las personas y las poblaciones para lograr los resultados deseados en materia de salud.
Fundación Europea para la gestión de Calidad (EFQM)	Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.

Fuente: Dimensiones de la calidad en sanidad(22).

#### **2.2.1.2. Atributos de la calidad:**

Tal como lo señala el sector ejecutivo encargado de la salud en nuestro país, en su documento técnico de gestión de calidad en salud, reconoce a la calidad como una parte importante de la atención médica(23). En este sentido, se propone la utilización de criterios de calidad, los cuales son estimados por un conjunto de marcadores, a través de instrumentos que permiten identificar el grado de avance hacia los niveles ideales de calidad, para que cada institución de salud cuente con los atributos de calidad esenciales para brindar un servicio de salud.

Dichos atributos de calidad de atención son:

- a. Oportunidad: Es la disposición de medicamentos, insumos y equipos para la atención y el manejo de las primeras causas de emergencia y daños.
- b. Eficacia: Es la aplicación de guías de atención integral para el manejo de los daños correspondientes a las prioridades sanitarias locales.
- c. Integralidad: Es la articulación y organización funcionalmente con la atención y los servicios para brindar atención integral a la persona, familia y comunidad.
- d. Accesibilidad: Busca acortar las brechas de la oferta con la demanda tomando en cuenta las barreras de acceso tanto culturales, económicas y geográficas, y la forma de abordarlas.
- e. Seguridad: Garanticen la tenencia de servicios sanitarios esenciales para garantizar una adecuada comodidad a los usuarios, y como forma de proteger a las personas y al medio ambiente de la contaminación innecesaria.
- f. Respeto al usuario: Se focaliza en el trato al usuario por parte de los proveedores de salud, dicha interacción debe ser percibida como favorable por el usuario externo.
- g. Información completa: Contribuye a generar en los usuarios una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud que le permita tomar decisiones sobre su salud.

### **2.2.1.3. Modelos de medición de calidad**

- a) Modelo de la imagen de la escuela Nórdica

Este modelo fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen de una institución. Una parte clave en la estimación de la calidad aparente es la imagen. Así, al cliente le impacta tanto el resultado de la ayuda como la forma en que se ofrece y la posición del establecimiento. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando el cliente se siente satisfecho. Del mismo modo, explica cómo las expectativas demasiado altas conducen a problemas con la evaluación de la calidad. La imagen corporativa/local, las necesidades del cliente, las recomendaciones y sugerencias (comunicación boca-oído), la comunicación de marketing y otros factores afectan las expectativas o calidad esperadas. Según Grönroos (24), la imagen corporativa/local y la calidad técnica y funcional influyen en la experiencia de calidad. El objetivo de la calidad técnica es brindar un servicio que sea técnicamente adecuado y produzca un resultado aceptable. Todo lo relacionado con el soporte físico, los medios materiales y la organización interna le preocupa mientras que la calidad funcional depende de cómo se trata al cliente durante el desarrollo del proceso de producción del servicio es decir la forma en que se trata al cliente es responsable de la calidad funcional. El nivel de calidad total percibida por el cliente no se determina por el nivel objetivo de las dimensiones de calidad técnica y funcional, sino por las diferencias entre la calidad esperada y la experimentada.

b) Modelos de Calidad Americano- Modelo SERVQUAL

Debido a la gran cantidad de artículos en el campo que emplean su escala, este enfoque es sin duda el más empleado por los académicos al momento. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), el objetivo de este instrumento es reconocer inicialmente las partes que producen un incentivo para el cliente, y después estudiar los procesos para posteriormente plantear mejoras para los procesos de desarrollo, por ejemplo, el contraste entre la visión genuina de la atención prestado y las expectativas que se plantearon previamente. De tal manera, un consumidor o usuario valorará la calidad de un servicio en base a sus percepciones, si son inferiores o superiores a las expectativas. Por lo tanto, las empresas de servicios que buscan diferenciarse ofreciendo

un servicio de alta calidad deben prestar especial atención a superar las expectativas de sus clientes. La gestión de unas y otras será tan crucial si la calidad de servicio se basa en la discrepancia entre percepciones y expectativas para facilitar su comprensión. Analizaron los factores principales que contribuyen a la formación de expectativas. Tras su análisis, concluyeron que existen condicionantes como la comunicación oral que se da entre los pacientes o usuarios. Las necesidades propias que cada individuo desea satisfacer con respecto al servicio que recibirá y las experiencias previas también suman a las ideas que se van formando en su mente generalmente y la publicidad externa que realiza la institución. El modelo Servqual es un instrumento para medir la calidad de un servicio, ya sea un servicio de salud, un servicio de ventas u cualquier otro, resulta bastante adaptable a las necesidades del investigador. Las dimensiones que estudia son:

❖ **Fiabilidad:** Un aspecto estrechamente relacionado con la calidad es la fiabilidad que hace referencia a la obtención de resultados similares al repetir un proceso de investigación o procedimiento. Cuantas más repeticiones se hagan de una misma conducta, más seguros estaremos de su estabilidad a lo largo del tiempo(25), es decir, se la puede definir como la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente, durante un período determinado o el sistema funcione correctamente después de un tiempo dado de utilización.

❖ **Capacidad de respuesta:** El concepto de la capacidad de respuesta de los sistemas de salud se incluyó por primera vez en el informe sobre la salud mundial del año 2000 de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esta organización caracteriza la capacidad de respuesta en el marco de salud como la manera en que el sistema de salud responde a las expectativas genuinas de las personas sobre las cuestiones no clínicas de las intervenciones sanitarias. La capacidad de respuesta del sistema de salud también incluye la experiencia personal del paciente

con el sistema de salud. (26), es decir, valorando la experiencia personal del paciente con el sistema de salud y la forma en que son tratados.

❖ Seguridad: El panorama mundial de la atención sanitaria está cambiando, en un contexto en el que los sistemas de salud deben funcionar en circunstancias cada vez más complejas. La seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención sanitaria, y actualmente se la reconoce como un desafío amplio y creciente para la salud pública mundial. Los esfuerzos globales por reducir la carga que suponen los daños a los pacientes no han arrojado cambios sustanciales en los últimos 15 años, a pesar de la labor pionera en algunos entornos de atención de salud (27).

❖ Empatía: Consiste en la percepción del paciente respecto al trato y relación entre empresa y consumidor. Se particulariza la atención que se brinda a los pacientes. Se puede acceder al servicio en el horario adecuado para el paciente y la preocupación es constante para que la atención personalizada sea de acuerdo al interés de los usuarios. Este aspecto además implica cumplir con los requerimientos moderados del paciente para su total complacencia.

❖ Elementos tangibles: Se refiere a la percepción de la apariencia física como la infraestructura, incluye disposición de equipos, materiales y personal y los medios o recursos tecnológicos. Si los medios visuales son atractivos, la infraestructura es visualmente atractiva; el personal que brinda el servicio muestra una apariencia limpia o higiénica. La empresa de servicios tiene equipos biomédicos adecuados.

c) Modelo SERVPERF

SERVPERF debe su nombre a la consideración estricta que presta a la ejecución de la actividad para la estimación de la calidad de servicio. Se compone de cosas y aspectos similares a SERVQUAL, siendo el principal contraste que suprime la parte alusiva a la expectativa del cliente. El modelo SERVPERF fue propuesto por Conín y Taylor, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para evaluar la Calidad de un Servicio.

Los autores del nuevo modelo consideraban que existe problemas de interpretación del concepto expectativa, así como en su variabilidad en el transcurso de la vivencia del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

Quizás lo que más caracteriza a este nuevo modelo es el alto grado de fiabilidad del SERVPERF (coeficiente alfa de Cronbach de 0,9098 y coeficiente alfa estandarizado de 0,9238) es un argumento a favor y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que el modelo SERVQUAL(28). Permite evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes, estos son:

- Aspectos tangibles: Se entiende como el estado en que se encuentra la infraestructura física del establecimiento, así como también los materiales de comunicación que intermedian en el servicio, todo ello proyecta una imagen que el cliente tendrá en cuenta para evaluar si el servicio que se les brinda es tal como lo esperan.
- Fiabilidad: Evalúa la habilidad de los trabajadores al momento de realizar una actividad; es decir brindar un buen servicio desde el primer momento
- Respuesta rápida: Se valora el interés en ayudar a los consumidores y la disposición que emplean en realizar un servicio oportuno,

- Seguridad: Se evalúa el reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal.
- Empatía: Evalúa el deseo del empleado de ayudar a los clientes, brindándoles una atención individualizada.

## **2.2.2. Nivel de Satisfacción**

### **2.2.2.1. Definición de satisfacción**

Según Vavra (2002) la satisfacción del usuario es un estado emocional positivo ante un servicio después de haberlo experimentado. Así, podemos decir que cualquiera que sea la variable utilizada en la explicación de la satisfacción, esto dependerá de la percepción que se tiene de un conjunto de situaciones y variables(29).

### **2.2.2.2. Importancia de la satisfacción de la paciente**

A diferencia de la calidad del servicio, que mide más bien cómo se cumplen para el usuario los atributos específicos relacionados con el servicio, la satisfacción implica una evaluación afectiva global en el proceso de consumo. De ahí que la satisfacción se haya caracterizado como: "una reacción emocional en un intercambio concreto que surge de la correlación del resultado del servicio con una pauta establecida con anterioridad a la compra o prestación".

Una paciente satisfecha está dispuesta a ajustarse a las sugerencias obstétricas y clínicas que se le den (recordando para este caso tanto las propuestas farmacológicas como las de estilo de vida, procediendo a la cooperación en la planificación de la maternidad y otras), lo cual es uno de los propósitos fundamentales que subyacen al interés por conocer el nivel de satisfacción de las gestantes respecto al programa de psicoprofilaxis obstétrica. También se menciona que el primer contacto del paciente con

un establecimiento de salud, donde haya existido satisfacción es más probable que regrese a utilizar el mismo servicio, de ahí la importancia de adherir a los usuarios al establecimiento de salud.

Se ha puesto de manifiesto la importancia que tiene la confianza del paciente en el profesional para la educación y promoción de la salud. Se enfatiza la necesidad de lograr una adecuada comunicación con el paciente, al tiempo que se entiende que la satisfacción del usuario es un método que garantiza un medio propicio para el desarrollo del trabajo del profesional de salud. De esta forma, entiende actualmente la satisfacción no como un resultado del encuentro médico-paciente, sino como un elemento determinante del resultado de ese encuentro” (30).

Otra cuestión es comprender los principales motivos de insatisfacción de los pacientes, como el coste de la atención sanitaria, la ineficiencia del tratamiento, la falta de información comprensible, la percepción por parte del paciente de falta de interés profesional por su caso y la solicitud de un número desmesurado de pruebas complementarias (29).

### **2.2.2.3. Determinantes de la satisfacción del paciente**

Siguiendo a S. Carmel (31) podemos considerar los siguientes tres aspectos como los más determinantes de la satisfacción del paciente:

- a) Características del paciente (grupo etario, genero, etnia, nivel de instrucción, salario, presuposiciones sobre la experiencia con el médico, estado de salud y otras pruebas). Las investigaciones realizadas hasta la fecha no han llegado a conclusiones definitivas sobre algunas de estas variables. Pese a ello, parece existir una ligera tendencia hacia una satisfacción mayor en pacientes de edad joven, en mujeres y en personas de ingresos económicos medio y superiores. Se puede considerar como un ejemplo a las mujeres que suelen estar más satisfechas cuando el médico que las atiende es una mujer especialmente en caso de intervenciones ginecológicas u obstétricas.

- b) Características de los proveedores. La satisfacción del paciente con los cuidados recibidos está más influenciada por la calidad de la comunicación entre el médico y el paciente que por otras variables, como el nivel educativo o social del paciente. La confianza motivada por el experto que acude al paciente es, a todas luces, una señal positiva del nivel de satisfacción del paciente con la atención recibida. Es decir, los profesionales jóvenes suelen ser catalogados como mejores profesionales e igualmente los que están en periodo de formación, parecen cuidar más aquellos aspectos que incluimos tradicionalmente en el arte de la atención. Para garantizar un elevado grado de satisfacción de los pacientes y una coherencia suficiente con las propuestas curativas, es esencial cómo se dirige la consulta. Las entrevistas que permiten al paciente expresarse libremente, brinden suficiente información y les permiten preguntar al médico sobre sus dudas o temores aumentan la satisfacción del paciente y el cumplimiento de las prescripciones. Si durante la entrevista el paciente interrumpe al médico repetidas veces, aumenta la satisfacción del paciente; mientras que si es el médico es quién interrumpe al paciente, sucede lo contrario. Es importante destacar que los proveedores de atención médica están satisfechos con su trabajo y que son conscientes de que el tiempo de consulta es el factor más importante en la satisfacción del paciente.
- c) Factores estructurales y de organización (accesibilidad, modo de pago, duración del tratamiento, continuidad de cuidados). Parece demostrado que la continuidad de cuidados es un factor determinante de un elevado nivel de satisfacción.

#### **2.2.2.4. Elementos de la satisfacción**

- a) Expectativas: Define las expectativas del paciente sobre el servicio que ofrece una institución médica. Sus experiencias anteriores, comunicación boca a boca, necesidades conscientes y datos externos

son los principales factores que contribuyen a esta expectativa. Cuando el usuario emite un juicio, esto puede proporcionar una retroalimentación al sistema.

- b) Percepciones: Se refiere a cómo la organización cumple con la entrega del servicio de salud que ofrece al usuario.

### **2.2.3. Psicoprofilaxis obstétrica**

#### **2.2.3.1. Definición de psicoprofilaxis obstétrica**

Es la preparación integral teórica, física y psicológica que se lleva a cabo durante el desarrollo del embarazo, el parto y el posparto para garantizar una buena experiencia obstétrica a la madre y al bebé, proporcionándoles un encuentro agradable. Además, refuerza la cooperación y el trabajo dinámico del padre. La PPO disminuye las confusiones y trabaja en la probabilidad de una recuperación rápida, lo que se suma a una disminución de la tristeza y la mortalidad materna perinatal(14)

Se caracteriza como una intervención educativa para la preparación integral en la etapa antenatal, en esta etapa es donde se ejecuta aun con mayor ahincó las actividades de promoción y prevención de la salud para lograr una maternidad saludable, así como una perspectiva positiva del embarazo, el parto, el puerperio en la gestante, convirtiendo este ciclo en un encuentro agradable para ella, su hijo y el entorno familiar.

#### **2.2.3.2. Bases doctrinales de la psicoprofilaxis obstétrica**

- Escuela inglesa: Granthy Dick Read: "Parto sin temor":

Orientó sus estudios al parto como un fenómeno fisiológico. Los fundamentos científicos de su trabajo se circunscriben a la descripción del síndrome temor-tensión-dolor. Fundamentó que el temor origina tensión muscular y psíquica y la tensión produce aumento del umbral de percepción del dolor. De esta manera la sensación dolorosa se magnifica, causa mayor temor y

consecuentemente mayor tensión con una intensidad dolorosa cada vez mayor. Esta escuela consideró que la preparación de la gestante se centra en cuatro elementos fundamentales tales como la educación, correcta respiración, relajación y gimnasia.

- Escuela soviética: Platonov, Velvovsky y Nicolaiev: "Parto sin dolor":  
Creía que el trabajo de parto es un ciclo fisiológico en el que el dolor no es innato y puede desaparecer con el apoyo dinámico de la mujer. Según lo indicado por él, el dolor de parto puede ser desacondicionado en vista del hecho de que es un reflejo moldeado.

- Escuela francesa: Fernand Lamaze: "Parto indoloro":  
Esta escuela tiene como objetivo destacar el papel del padre y la relación madre-padre-hijo, así como desarrollar un enfoque único para preparar a la gestante para el parto natural sin centrarse únicamente en el dolor del parto, es decir, el parto sin dolor mediante educación neuromuscular psicoprofiláctica.

- Escuela ecléctica: Frederick Leboyer y Ricardo Gavensky:  
Argumenta que todas las mujeres embarazadas deberían profundizar en sus conocimientos personales. Su enfoque otorgó a la mujer y al bebé un protagonismo especial e instó a hacerse cargo del temor como un componente ineludible. Los conceptos de violencia en el parto y ayuda al nacimiento comenzaron a ser populares gracias a este autor, quien redirigió el trabajo del método hacia la no violencia contra la mujer y el niño, así como a la importancia de la preparación de la gestante y su propia motivación. En el ámbito científico, Ricardo Gavensky, el médico argentino que fundó la escuela sudamericana, propuso mejorar la organización y la formación del personal involucrado, así como reforzar la enseñanza que se utilizaba con los alumnos (gestantes).

### 2.3. Definición de términos

- a) Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios.
- b) Nivel de satisfacción: La satisfacción del usuario se caracteriza como el nivel de perspectiva de una persona que resulta de contrastar la ejecución aparente de un producto o prestación con sus expectativas(32).
- c) Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.
- d) Percepción del Usuario: Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- e) SERVQUAL: Es una herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.
- f) Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- g) Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- h) Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- i) Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- j) Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de enfoque Cuantitativo ya que se utiliza el cúmulo de información para probar la hipótesis, en vista de la valoración numérica y el estudio estadístico. De nivel Correlacional, la investigación correlacional mide y analiza el grado de correlación entre las variables en términos estadísticos. La correlación puede ser positiva, negativa o nula, dependiendo de cómo se relacionan las variables (33).

#### **3.2 Diseño de la investigación**

No experimental, el cual se caracteriza porque se efectúa sin manipular deliberadamente las variables, observando el fenómeno tal y como se da en su ambiente natural para posteriormente realizar su análisis. Además, es retrospectivo y transversal porque este tipo de estudio implica la recopilación de datos del pasado para examinar las exposiciones a factores de riesgo o de protección en relación con un resultado que se establece al comienzo del estudio y la información es tomada dos veces (34).

#### **3.3 Población y muestra**

La población estuvo conformada por 72 gestantes que asistieron al programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza que asistieron al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el año 2022.

##### **3.3.1. Tamaño y tipo de muestra**

La muestra estuvo constituida por toda la población, es decir el 100% de la población, representada por 72 gestantes atendidas en el año 2022, en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, de las cuales se excluyó a 11 de ellas debido a que correspondían a gestantes que cumplieron nuestros criterios de exclusión, es decir, las gestantes que no deseaban participar en nuestra

investigación.

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia porque la población era pequeña.

### **3.3.2. Criterios de inclusión y exclusión**

a) Criterios de inclusión:

- Gestantes que asistieron al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el C.S. La Esperanza.

b) Criterios de exclusión:

- Gestantes que no se encontraron en el tiempo de recolección de los datos.
- Gestantes que no desearon participar.

### 3.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente de Calidad de Atención	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados OMS (2022)	Es el conjunto de características técnico - científicas, materiales y humanas que debe tener la atención en el programa de psicoprofilaxis obstétrica que provea a los usuarios la satisfacción.	Fiabilidad Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Explicación clara	Bueno Regular Malo	Ordinal
				Atención en horario programado		
				Respeto a la programación		
				Acceso rápido a clases		
				Citas disponibles		
			Capacidad de respuesta Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno	Tiempo de espera		
				Disponibilidad de ayudar		
				sesiones teóricas en tiempo oportuno		
				Sesiones prácticas en tiempo oportuno		
			Seguridad Confianza que genera la actitud del personal para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención	Presencia de interrupciones		
				Explicación completa y entendible		
				Tiempo para preguntas		
				Confianza en el personal		

			<p><b>Empatía</b> Capacidad de ponerse en el lugar de otro y entender las necesidades del otro.</p>	<p>Trato amable, respetuoso y paciencia con</p>		
				Interés en solucionar los problemas de salud		
				Información útil de la gestación y del parto		
				Información sobre los procedimientos prácticos en el trabajo de parto		
			<p><b>Aspectos tangibles</b> Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.</p>	<p>Carteles y letreros adecuados</p>		
				Personal suficiente		
				Equipo y material disponible		
				Ambiente limpio y cómodo		
<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Nivel de Satisfacción</p>	<p>Nivel de conformidad de la persona cuando hace uso de un servicio</p>	<p>Grado de satisfacción de las gestantes basada en la atención que esperan y reciben en el programa de psicoprofilaxis obstétrica.</p>			<p>Satisfacción general de la usuaria:</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>satisfecho</p>	<p>Ordinal</p>

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### Técnica

Encuesta: Es una técnica que permite obtener la información respecto al nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica.

#### Instrumentos

En este proyecto se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado, publicado en la Guía técnica de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por el MINSA con Resolución Ministerial Nro. 527-2011, por lo que está destinado para uso oficial (35).

Primera parte: Datos generales compuesto por 3 ítems.

Segunda parte: La encuesta incluye 22 preguntas sobre expectativas.

Tercera parte: La encuesta incluye 22 preguntas sobre percepción.

Asu vez están divididas en cinco dimensiones de la calidad, que permiten analizar: Fiabilidad (preguntas de la 1 al 5), Capacidad de respuesta (preguntas de la 6 al 9), Seguridad (preguntas de la 10 al 13), Empatía (preguntas de la 14 a la 18) y Aspectos tangibles (preguntas de la 19 a la 22), utilizando la escala numérica del 1 al 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto.

### **3.5. Consideraciones éticas**

La presente investigación, salvaguarda la propiedad intelectual de los autores respecto a las teorías y conocimientos diversos citándolos apropiadamente y precisando las fuentes bibliográficas en donde se encuentran lo referenciado.

También la presente investigación considera los aspectos éticos de protección hacia las gestantes teniendo en cuenta los 3 principios éticos básicos de Belmont (36):

Respeto por las personas: Antes de iniciar la ejecución del trabajo de investigación se solicitó los permisos correspondientes, se garantizó el anonimato, es decir, la información se manejó mediante códigos (ID) respetando así el principio de confidencialidad.

Beneficencia: Este principio implica que los investigadores tienen la obligación de maximizar los beneficios posibles de la investigación y minimizar cualquier posible daño.

Justicia: Al momento de aplicación de instrumento se respetó los criterios de inclusión y exclusión, respetando en todo momento la negativa a no participar dando un trato amable y positivo. Dejando en claro que su decisión no vulnera sus derechos como persona.

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

Para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó una hoja de cálculo Excel, donde se vació todos los datos obtenidos.

Para el análisis de la base de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27. Se presento los resultados en tablas de frecuencias simples y de contingencia donde se muestra las frecuencias y los porcentajes. Para la parte inferencial se aplicó la estadística no paramétrica de coeficiente de Spearman

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. “La Esperanza”, Tacna 2022*

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>Gestantes</b>	
	N°	%
<b>Edad</b>		
Adolescente	4	6,56
Joven	34	55,74
Adulto	23	37,70
<b>Nivel de estudio</b>		
Primaria	1	1,64
Secundaria	23	37,70
Superior Técnico	28	45,90
Superior universitario	9	14,75
<b>Ocupación</b>		
Estudiante	12	19,67
Ama de casa	37	60,66
Otros	12	19,67

*Fuente: Cuestionario de Servqual modificado*

**Interpretación**

En la presente tabla se clasificó a las 61 gestantes según sus características sociodemográficas distribuidos por edad, nivel de estudio y ocupación, se obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto a la edad, el 55,74% de las gestantes son jóvenes, el 37,70% son adultos, el 5% son jóvenes, en cambio, el 6,56% de dichas gestantes pertenecen al grupo de las adolescentes.

En cuanto a su nivel de estudio, el 45,90% tienen estudios técnicos, el 37,70% cuentan con estudios secundarios, el 14,75% con estudios universitarios, en cambio el 1,64% cuentan con estudios concluidos en el nivel primario.

Finalmente, según su ocupación, el 60,66 de las gestantes son amas de casa, sin embargo, el 19,67% son estudiantes y otros tipos de ocupaciones.

**Tabla 2**

*Distribución del nivel calidad de atención de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. “La Esperanza”, Tacna 2022.*

<b>Calidad de atención y sus dimensiones</b>	<b>Gestantes</b>	
	N°	%
<b>Fiabilidad</b>		
Baja	12	19,67
Media	36	59,02
Alta	13	21,31
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Baja	8	13,11
Media	40	65,57
Alta	13	21,31
<b>Seguridad</b>		
Baja	12	19,67
Media	34	55,74
Alta	15	24,59
<b>Empatía</b>		
Baja	11	18,03
Media	35	57,38
Alta	15	24,59
<b>Aspectos tangibles</b>		
Baja	11	18,03
Media	34	55,74
Alta	16	26,23
<b>Calidad de atención</b>		
Malo	11	18,03
Regular	36	59,02
Bueno	14	22,95

*Fuente: Cuestionario de Servqual modificado*

## **Interpretación**

En la presente tabla se clasificó a las 61 gestantes según sus dimensiones de la variable calidad de atención, donde nos muestran los siguientes resultados:

El 59,02% de las gestantes consideran que la fiabilidad en la calidad de atención es media, el 21,31% coinciden que es alta, en cambio el 19,67% expresaron que es baja. El 65,57% de las gestantes consideran que la capacidad de respuesta en la calidad de atención es media, el 21,31% coinciden que es alta, sin embargo, el 13,11% expresaron que es baja. El 55,74% de las gestantes consideran que en la dimensión seguridad en la calidad de atención es media, el 24,59% coinciden que es alta, en cambio, el 19,67% manifestaron que es baja. El 57,38% de las gestantes consideran que la empatía en la calidad de atención es media, el 24,59% concuerdan que es alta, en cambio, el 18,03% manifestaron que es baja. El 55,74% de las gestantes consideran que en la dimensión aspectos tangibles en la calidad de atención es media, el 26,23% concuerdan que es alta, en cambio, el 18,03% expresaron que es baja. El 59,02% de las gestantes consideran que existe una regular calidad de atención, seguido de un 22,95% que manifiestan que es buena, en cambio, el 18,03% expresaron que una mala calidad de atención. Por lo cual se afirma mayoría de las gestantes indican que existe una regular calidad de atención en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. "La Esperanza", Tacna 2022.

**Tabla 3**

*Distribución del nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. “La Esperanza”, Tacna 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Gestantes</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	10	16,39
Poco satisfecho	35	57,38
Satisfecho	16	26,23
Total	61	100,00

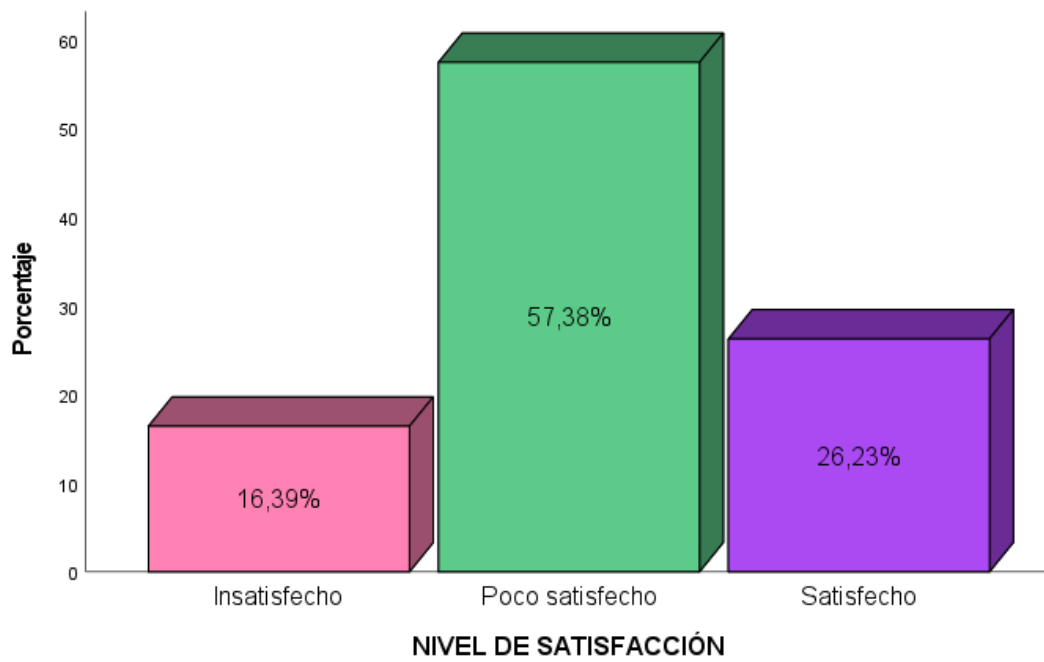
*Fuente: Cuestionario de Servqual modificado*

### **Interpretación**

En la presente tabla se clasificó a las 61 gestantes según el nivel de satisfacción, donde nos muestran los siguientes resultados:

El 57,38% de las gestantes se encuentran poco satisfechos con la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, con la empatía y aspectos tangibles, seguido de un 26,23% que están satisfechos, en cambio el 16,39% indican que están insatisfechos.

Por lo cual se afirma mayoría de las gestantes consideran que se encuentran poco satisfechos en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. “La Esperanza”, Tacna 2022.



Fuente: Tabla 3.

**Gráfico 1.** *Distribución del nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. “La Esperanza”, Tacna 2022.*

**Tabla 4.**

*Distribución de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S.La Esperanza, Tacna 2022.*

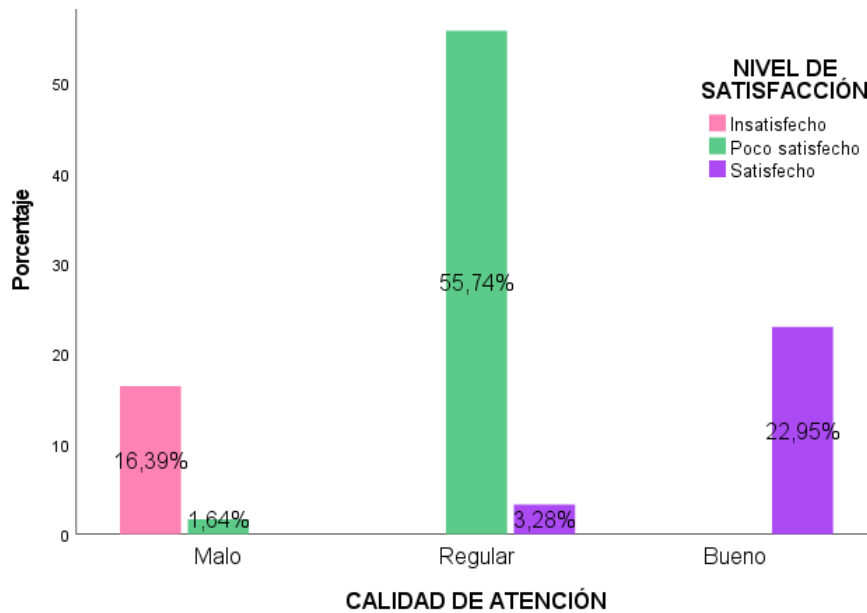
Calidad de atención	Nivel de satisfacción							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	1	16,39	1	1,64	0	0,00	1	18,00
Regular	0	0,00	3	55,74	2	3,28	3	59,00
Bueno	0	0,00	0	0,00	1	22,95	1	22,90
<b>Total</b>	1	16,39	3	57,38	1	26,62	6	100,00

Fuente: Cuestionario de Servqual modificado

$$x_{cal}^2 = 104,377 \quad p = 0,001$$

### Interpretación

En la tabla 4, se observa la variable calidad de atención relacionado con el nivel de satisfacción. El 55,74% de las gestantes indican que hay una regular calidad de atención y se encuentran poco satisfechos. Como  $p$ -valor=0,001 es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ), entonces la calidad de atención se asocia con el nivel de satisfacción, con un 95% de confiabilidad.



Fuente: Tabla 4

## Gráfico 2.

*Distribución de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. "La Esperanza", Tacna 2022.*

## VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Antes de realizar la prueba de hipótesis, se examinó si las variables cumplían con el supuesto de normalidad en relación a sus instrumentos de medición en el estudio, en este caso la calidad de atención y el nivel de satisfacción, utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov y/o Shapiro Wilk.

### PRUEBA DE NORMALIDAD

#### 1) Formular hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La distribución de la variable de medición en estudio es normal

**H<sub>1</sub>:** La distribución de la variable de medición en estudio no es normal.

#### 2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

$\alpha$

#### 3) Estadística de prueba: Ver tabla 5

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

Instrumentos de medición	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,183	61	0,001
Nivel de satisfacción	0,146	61	0,002

Fuente: SPSS versión  
26.0

**4) Decisión**

Como p-valor=sig. (0,001 y 0,002) son menores que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ), entonces se rechaza  $H_0$ .

**5) Conclusión**

Después de realizar la prueba de normalidad, se concluye con un 5% de significancia que la distribución de la variable de medición del estudio no es normal. Esto demuestra que los puntajes no siguen una distribución de la curva normal. Por lo tanto, el estadístico de prueba para verificar la hipótesis debe ser estadístico no paramétrico.

## **VERIFICACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

“Existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022”.

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$  : No existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.

$H_1$  : Existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.

### **2) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### **3) Estadístico de prueba : Ver tabla 6**

**Tabla 6**

*Prueba de Rho de Spearman de la calidad de atención asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Calidad de atención</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Calidad de atención</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,835
	sig. (bilateral)	.	0,001
	N	61	61
<b>Nivel de satisfacción</b>	coeficiente de correlación	0,835	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	N	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,835 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

En el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza en Tacna, 2022, se encontró una correlación positiva alta entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes al nivel del 5% de significancia.

## **VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

“Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022”.

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$  : No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

$H_1$  : Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

### **2) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### **3) Estadístico de prueba**

**Tabla 7**

*Prueba de Rho de Spearman de la dimensión fiabilidad asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Fiabilidad</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Fiabilidad</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,872
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	61	61
<b>Nivel de satisfacción</b>	coeficiente de correlación	0,872	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,872 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## **VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

“Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022”.

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. 2022, Tacna-2022.

$H_1$ : Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

### **2) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### **3) Estadístico de prueba**

**Tabla 8**

*Prueba de Rho de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,756
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	61	61
<b>Nivel de satisfacción</b>	coeficiente de correlación	0,756	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,756 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## **VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

“Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022”.

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$  : No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

$H_1$  : Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

### **2) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### **3) Estadístico de prueba**

**Tabla 9**

*Prueba de Rho de Spearman de la dimensión seguridad asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Segurid ad</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Seguridad</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,834
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	61	61
<b>Nivel de satisfacci ón</b>	coeficiente de correlación	0,834	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,834 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

“Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del Centro de Salud La Esperanza 2022, Tacna-2022”.

### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$  : No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

$H_1$  : Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

### 2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### 3) Estadístico de prueba

**Tabla 10**

*Prueba de Rho de Spearman de la dimensión empatía asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Empatía</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Empatía</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,822
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	61	61
<b>Nivel de satisfacción</b>	coeficiente de correlación	0,822	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,822 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## **VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

“Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del Centro de Salud La Esperanza 2022, Tacna-2022”.

### **1) Planteamiento de la hipótesis**

$H_0$  : No existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

$H_1$  : Existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

### **2) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5 \% = 0,05$$

### **3) Estadístico de prueba**

**Tabla 11**

*Prueba de Rho de Spearman de la dimensión aspectos tangibles asociado al nivel de satisfacción.*

<b>RHO DE SPEARMAN</b>			
		<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>
<b>Aspectos tangibles</b>	coeficiente de correlación	1,000	0,860
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	61	61
<b>Nivel de satisfacción</b>	coeficiente de correlación	0,860	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	61	61

*Fuente: SPSS versión 27.*

$$\rho = 0,860 \quad p = 0,001$$

#### **4) Decisión**

Como p-valor = 0,001 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION**

Los resultados obtenidos, revelan las características sociodemográficas predominantes de edad, nivel de estudio y ocupación, de las gestantes que acudieron al programa de psicoprofilaxis obstétrica en 2022. Se halló que hubo mayor concurrencia de la población del grupo etario joven con edades de 18 a 29 años (55,74 %). Asimismo, las gestantes en su mayoría indican tener un estudio superior técnico (45,90 %), respecto a la ocupación más predominante fue la de ama de casa (60,66 %)

Como objetivo general, se planteó identificar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de C.S. La Esperanza, a través de la Prueba de Rho de Spearman. Los resultados mostraron  $p$  valor= 0,84 lo cual demuestra que si existe una correlación positiva de magnitud alta entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de C.S. La Esperanza. Esto quiere decir que para las gestantes es importante recibir el servicio con fiabilidad, capacidad de respuesta de parte del profesional obstetra, seguridad, empatía para entender sus necesidades, así como contar con ambientes y materiales adecuados para las sesiones llamados también aspectos tangibles. La cohesión de todas estas dimensiones permite cumplir con las expectativas y perspectiva que tiene la gestante desde el momento que entra en contacto con el servicio y lograr una gestante satisfecha y de esta manera pueda calificar el servicio que se brinda como un servicio de calidad. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que si existe relación entre las dos variables. Estos resultados son similares a los obtenidos por Gaviria (14) quien en su investigación, se ha llegado a la conclusión de que la calidad

de atención y la satisfacción de los usuarios del Hospital II EsSalud Tarapoto tienen una relación positiva fuerte, con un coeficiente de Pearson de 0,953. Además, la calidad de la atención tiene un impacto del 90,8 % en la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se puede concluir que la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de una institución de salud o cualquier otra institución, lo que mejora la imagen de la institución y, por lo tanto, aumenta la demanda de servicios. La investigación realizada por Machaca (18) el resultado confirma que existe correlación positiva alta través del coeficiente  $R_s=0,779$  (Valor de Spearman) donde encontró una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el policlínico policial de Tacna, por lo tanto, coincide con nuestro resultado, en que una buena calidad de servicio influirá en un mejor nivel de satisfacción de los usuarios. Cahua (15) en su investigación concluye que las dimensiones de la calidad en la atención ofrecida a las pacientes presentan en general bajos niveles de satisfacción de manera global contradiciendo con nuestros resultados, es decir, según su investigación no existe una atención de calidad en relación con las dimensiones de evaluación según Servqual que se atienden en un Hospital Pisco con una significancia (0,035), el autor asocia sus resultados a la falta de difusión del programa de psicoprofilaxis, a los horarios inadecuados, a la falta de compromiso de los profesionales así como a la falta de cobertura anual.

En esta investigación al determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza de Tacna, se pudo encontrar a través del Rho de Spearman  $p$  valor  $=0,87$  esto quiere que al nivel del 5 % de significancia que si existe una correlación positiva de magnitud alta entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica. Frente a lo mencionado entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes. Estos

resultados son ligeramente diferentes a los hallados por Catalán (12) quien en su investigación llega a concluir que las gestantes del programa de psicoprofilaxis del centro de salud de Wánchaq se encuentran solo medianamente satisfechas sobre la fiabilidad con un 60% respecto a la calidad de atención. Ceballos (10) en su investigación confirma nuestros resultados, quien concluye que la dimensión con menor calidad es fiabilidad la cual fue calificado como bueno por debajo del 50%, lo que causa insatisfacción en las gestantes, el investigador determina que dichos resultados se deben a una falta de adherencia del personal de salud a su trabajo que se ve afectada por el número de pacientes, la falta de estímulo laboral ,la escasa satisfacción profesional y déficit de insumos.

Al determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza, Tacna se pudo encontrar a través del Rho de Spearman p valor =0,75 al nivel del 5 % de significancia si existe relación positiva de magnitud alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica. Esto quiere decir que el tiempo en que se brindan las sesiones, la disposición de ayudar, así como de espera en el programa de psicoprofilaxis tienden a relacionarse con la satisfacción de la gestante. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde refiere que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de la gestante del programa de psicoprofilaxis. Es una de las dimensiones que es percibida como la de mejor calidad. Delgado (11) en su investigación menciona que si existe relación entre la calidad y la satisfacción así como en cada una de sus dimensiones, una de las dimensiones calificadas como la de menor calidad es la capacidad de respuesta 72,5% en comparación con las dimensiones fiabilidad 92,86% y seguridad 92,83%, esta menor fue asociada principalmente a la falta de personal especializado.

En esta investigación al determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna. Se pudo encontrar a través del Rho de Spearman  $p$  valor =0,83 al nivel de 5% de significancia si existe una correlación positiva alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes. Esto quiere decir que para la gestante es importante que no haya interrupciones durante las sesiones, también que sea explicado cada tema de manera sencilla, es decir, se tenga en cuenta la comprensión de la paciente y se realice los procesos de retroalimentación de los temas brindados. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de la gestante. Aira(16), en su investigación evidencia que existe la correlación positiva moderada entre la calidad de atención y el servicio que reciben las gestantes. Asimismo, identifica la importancia del servicio de tele orientación por parte de los profesionales de obstetricia, ya que la presencia de la pandemia Covid-19 no impidió brindar un servicio de calidad a las gestantes, por el contrario, solucionaron los problemas de comunicación garantizando así un servicio integral y continuo. Sus resultados contrastan con nuestros resultados en la dimensión seguridad con el resultado del coeficiente de Rho de Spearman de 0,465, es decir existe la disposición del personal de brindar un servicio bueno, confiable y de trato cordial.

En esta investigación al determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza, Tacna, se pudo encontrar que a través del Rho de Spearman  $p$  valor =0,82 al nivel del 5% de significancia, si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del Centro de Salud La Esperanza 2022, Tacna. Esto quiere decir que el trato amable y respetuoso, así como recibir la información necesaria en relación al embarazo producen satisfacción en las gestantes. Frente a lo mencionado se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; es decir si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de la gestante. Estos resultados son similares a los hallados por Almonacin (13), quien en su investigación llega a concluir que existe una alta satisfacción en la dimensión empatía con 94,3%, entonces las usuarias del programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Sergio E Bernales presentan una alta satisfacción y según dimensión es la empatía la que presentó mayor satisfacción.

En esta investigación al determinar la relación entre a dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza, Tacna, se pudo encontrar a través del Rho de Spearman p valor =0,86 al nivel del 5% de significancia que si existe relación positiva de magnitud alta entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes. Esto quiere decir que el ambiente donde se realizan las sesiones de psicoprofilaxis, la comodidad que ofrezca dicho ambiente, así como los equipos y materiales si son considerados por la gestante produciendo en ella satisfacción frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; donde refiere que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes del C.S. La Esperanza. Este resultado es similar al de Latino (2019) quien en su investigación llega a concluir que en relación a expectativas expresadas por las usuarias se describe, que en la dimensión bienes tangibles el 98,6% se encuentra satisfecho calificando la calidad del servicio como bueno, esto se debe a los atributos como la señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientarse, el personal le informa y orienta, el consultorio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención, si el consultorio y la sala de espera son limpios y cómodos. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente es importante mencionar que la unidad asistencial donde realizó el estudio de Latino(9) es un edificio de nuevas instalaciones similar al de C.S. La Esperanza, aunque en una se encuentra mayor satisfacción que en otra puede ser porque en el C.S. La Esperanza el

programa de Psicoprofilaxis solo cuenta con un ambiente pequeño, a veces funciona como almacén y falta de mantenimiento.

## CONCLUSIONES

a) Se ha identificado que existe correlación positiva alta entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 6.

b) Se ha determinado que existe correlación positiva alta entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 7.

c) Se ha determinado que existe correlación positiva alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 8.

d) Se ha determinado que existe correlación positiva alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 9.

e) Se ha determinado que existe correlación positiva alta entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 10.

f) Se ha determinado que existe correlación positiva alta entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica de las gestantes del C.S. La Esperanza 2022, Tacna-2022, de acuerdo con el resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ( $p < 0,05$ ) de la tabla 11.

## RECOMENDACIONES

- Siendo fundamental conocer la percepción de las propias gestantes, los resultados de este estudio podrían ser considerados para reforzar y trabajar sobre la naturaleza de la calidad de atención, por lo tanto, se sugiere que la Jefa del servicio de Obstetricia del C.S. "La Esperanza" realice una estimación de la satisfacción a través de la percepción de las gestantes de forma sustentable después de algún tiempo y de la calidad de atención.
- Se recomienda a la Obstetra responsable del programa de psicoprofilaxis obstétrica que establezca canales de correspondencia e información con las gestantes, desarrollando así los procesos de atención sanitaria con los más altos niveles de fiabilidad y seguridad.
- Se recomienda al Gerente del C.S. "La Esperanza" que sus niveles de calidad sean los más idóneos en cuanto al componente de aspectos tangibles , de acuerdo con las percepciones de las gestantes que frecuentan a este centro de salud se conoció que la dimensión de tangibilidad tiene debilidades, por lo cual se recomienda designar personal exclusivamente para este programa, así como mejorar el ambiente respecto a la distribución de los materiales y al mantenimiento de la misma y que en consecuencia, ayuden a obtener el mejor provecho para las mujeres embarazadas y sus familias, elevando así los niveles más significativos de satisfacción del usuario.
- Por último, se recomienda a los profesionales responsables de las instancias correspondientes implementar una propuesta basada en mejorar la calidad de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bauhoff S. Prevenir muertes innecesarias abordando la baja calidad de la atención [internet]. Banco interamericano de Desarrollo. 2023 [citado 28 de abril de 2024]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/prevenir-muertes-innecesarias-abordando-la-baja-calidad-de-la-atencion/>
2. Gaviria Ríos, Katty G.. Educación maternal y salud maternoinfantil [internet]. [citado 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24601/tfg-l1531.pdf?sequence=1&isallowed=y>
3. Martínez Schulte a, Karchmer Krivitzky s. Psicoprofilaxis obstétrica. La realidad actual. Acta médica grupo ángeles [internet]. 2021 [citado 23 de agosto de 2022];19(3):361-7. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?idarticulo=101728>
4. Hormazabal V. Plan de negocios para optar al grado de magister en administración (mba) [internet]. [citado 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176601/tesis%20-%20vanessa%20hormazabal%20%20parte%20i.pdf?sequence=7&isallowed=y>
5. Ministerio de salud del peru. Psicoprofilaxis durante el embarazo disminuye complicaciones en el parto [internet]. 2009 [citado 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/38412-psicoprofilaxis-durante-el-embarazo-disminuye-complicaciones-en-el-parto>
6. Febres-ramos rj, mercado-rey mr. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo - Perú. Rfmh [internet]. 9 de julio de 2020 [citado 31 de agosto de 2022];20(3):397-403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/rfmh/article/view/3123>
7. Ministerio de Salud del Perú. Calidad en servicios de salud [internet]. 2022 [citado 28 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=466yy0hejiu>
8. Prudêncio ps, mamede fv. Avaliação do cuidado pré-natal na atenção primária a saúde na percepção da gestante. Rev gaúcha enferm [internet]. 29 de noviembre de 2018 [citado 27 de abril de 2023];39(0). Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1983-14472018000100465&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1983-14472018000100465&lng=pt&tlng=pt)

9. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, hospital bautista, managua nicaragua, junio 2019. [internet]. [citado 18 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/11193/1/t1067.pdf>
  
10. Cevallos Moreno Saira Paola.pdf [internet]. [citado 11 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1723/1/cevallos%20moreno%20saira%20paola.pdf>
  
11. Delgado muentes jc. Control de calidad de los servicios de atención al cliente y satisfacción el usuario del centro obstétrico en la unidad operativa tipo c materno infantil santa lucía. 21 de julio de 2022 [citado 28 de abril de 2024]; disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19049>
  
12. Catalan Baca kb, Cutipa Loaiza cm. Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de wanchaq en el periodo agosto – octubre 2019 [internet]. [cusco]: andina del cusco; 2021 [citado 3 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4510>
  
13. Almonacin Carhuas jw, Ulloa Diaz jr. Nivel de satisfacción en gestantes que acuden a psicoprofilaxis obstétrica en el hospital sergio e bernaes, setiembre-diciembre 2019 [internet]. Arsobispo loaysa; 2020 [citado 3 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ual.edu.pe/handle/ual/277>
  
14. Gaviria Ríos kg. Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, hospital ii essalud tarapoto - 2021 [internet]. [lima]: cesar vallejo; 2021 [citado 3 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67739>
  
15. Cahua Diaz dm. Calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción en gestantes que se atienden en un “hospital de pisco”, 2021 [internet]. [lima norte]: cesar vallejo; 2021 [citado 3 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73963>
  
16. Aira Limas RL. Calidad de atención y teleorientación de la gestante en el servicio de obstetricia de un hospital de lima - Perú, 2021. Repositorio institucional - ucv [internet]. 2022 [citado 28 de abril de 2024]; disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83230>
  
17. Quispe J.Tesis -.pdf [internet]. [citado 28 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5463/1.%20tesis%20-%20andrea%20quispe%20jacob.pdf?sequence=1&isallowed=y>

18. Machaca M. Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el policlínico policial tacna, durante el contexto covid 19, 2020. [internet]. [citado 29 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/machaca-mena-giuliana.pdf?sequence=1&isallowed=y>
  
19. Aragón Barrios Ib. Índice de satisfacción frente a la calidad del servicio percibido por el usuario externo en el centro de salud ciudad nueva de tacna - 2018. Universidad César Vallejo [internet]. 2018 [citado 2 de enero de 2024]; disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27139>
  
20. Varo j. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Ediciones Díaz de Santos; 1994. 630 p.
  
21. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al sis en el servicio de medicina general del hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [internet]. [citado 5 de diciembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/guevara\\_cjm.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/guevara_cjm.pdf?sequence=1&isallowed=y)
  
22. Lugo j. Dimensiones de la calidad en salud. [citado 14 de diciembre de 2022]; disponible en: [https://www.academia.edu/27679580/dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_salud](https://www.academia.edu/27679580/dimensiones_de_la_calidad_en_salud)
  
23. Ministerio de salud del Perú. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Julio de 2022;47. Disponible en: <http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/plan%20mejora%20web/estandar1ernivel2003.pdf>
  
24. Oliva ejd. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición\*. 2005;
  
25. Gómez-Eúñez i, cano-muñoz á, torregrosa s. Manual para investigar en educación: guía para orientadores y docentes indagadores. Narcea ediciones; 2020. 227 p.
  
26. Rodríguez Equizabal e, Gil de Gómez MI, San Sebastián M, Oliván-blázquez b, Coronado Vázquez v, Sánchez Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gac sanit [internet]. 1 de mayo de 2022 [citado 20 de octubre de 2023];36(3):232-9. Disponible en:

<http://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-articulo-s0213911121000480>

27. Seguridad del paciente [internet]. [citado 20 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety>
28. Alteco consultores. Servperf, una alternativa al servqual - [internet]. 2014 [citado 19 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
29. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente [internet]. [citado 6 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
30. Mira jj, vitaller j, aranaz j. La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos. 1992;28. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/revpsicolsalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/revpsicolsalud_4_1_06.pdf)
31. Carmel s. Satisfaction with hospitalization: a comparative analysis of three types of services. Social science & medicine [internet]. 1985;21(11):1243-9. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90273-4](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90273-4)
32. Kotler, ¿qué es la satisfacción del cliente según kotler? [internet]. 2022 [citado 21 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://noseasrollero.es/que-es-la-satisfaccion-del-cliente-segun-kotler/>
33. Lifeder [internet]. 2022 [citado 9 de mayo de 2024]. Investigación correlacional: qué es, ejemplos, características. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
34. Coneducyt. Lamalditatis. 2021 [citado 9 de mayo de 2024]. ¿qué es un estudio retrospectivo? Disponible en: <https://www.lamalditatis.org/post/qué-es-un-estudio-retrospectivo>
35. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [internet]. [citado 9 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
36. Belmont.pdf [internet]. [citado 8 de mayo de 2024]. Disponible en: [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10\\_intl\\_informe\\_belmont.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10_intl_informe_belmont.pdf)

## **ANEXOS**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	ESTADÍGRAFO	
<b>Principal</b>	<b>General</b>	Ho: No existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C, S, La Esperanza, Tacna 2022.	Calidad de atención	Fiabilidad Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	<b>Población</b>	<b>Método</b>	Medida de tendencia central. Tabla de frecuencia Grafico de barras.	
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes al programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022?	Identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes al programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022	H1: Existe relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna 2022.			Capacidad de respuesta Disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno	El 100% de la población, representada por 72 gestantes atendidas en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica.		Descriptivo correlacional porque se trabaja sobre la realidad de los hechos entre dos variables
<b>Subproblemas</b>	<b>Específico</b>							<b>Nivel</b>
a) ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022?	a) Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022		Nivel de satisfacción	Seguridad Confianza que genera la actitud del personal para transmitir credibilidad, confianza y	La presente investigación corresponde a un nivel de estudio descriptivo porque describe la problemática.			
b) ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La	b) Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022				<b>Diseño</b>			

Esperanza, Tacna-2022?				confidencia en la atención			
c) ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S.La Esperanza, Tacna-2022?	c) Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022			Empatía Capacidad de ponerse en el lugar de otro y entender las necesidades del otro.		No experimental transversal	
d) ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S.La Esperanza, Tacna-2022?	d) Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna-2022.			Aspectos tangibles Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.			
e) ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de	e) Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las gestantes en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del						

psicoprofilaxis obstétrica del C.S. La Esperanza, Tacna- 2022?	C.S. La Esperanza, Tacna- 2022						
---	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

N°.....

Descripción

Usted ha sido invitada para participar en una investigación sobre CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA DEL C.S. LA ESPERANZA, TACNA 2022. La presente investigación es no experimental, por lo que no se pretende daño alguno. La información se empleará para publicaciones científicas en la universidad Jorge Basadre Grohmann.

La participación para desarrollar la presente encuesta es voluntaria. La información a recolectar, será confidencial, es decir, la informado de los datos proporcionados serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de investigación.

La investigación servirá para superar las falencias que pueda tener el programa de psicoprofilaxis obstétrica y así brindar una mejor calidad de atención en el C.S. La Esperanza.

La negativa a no participar no acarreará penalidades, ni a sus familiares.

\_\_\_\_\_  
Firma

fecha:

## CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA DEL C.S. LA ESPERANZA, TACNA 2022

Fecha:			
Hora de Inicio:		Hora Final:	

Estimada Usuaría estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES	
1. Edad:	
2. Nivel de estudio:	(1) sin instrucción (2) primaria (3) secundaria (4) superior técnico (5) superior universitario
3. Ocupación:	(1) estudiante (2) ama de casa (3) otros

Fuente: Minsa Servqual modificado

EXPECTATIVA						
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica. Utilice una escala numérica del 1 a 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	PREGUNTAS	muy desacuerdo	De acuerdo	neutro	De acuerdo	muy de acuerdo
1.	Que el personal Obstetra le brinde información de manera clara y sencilla sobre la importancia y beneficios de la psicoprofilaxis obstétrica					
2.	Se espera que la atención del programa de psicoprofilaxis obstétrica se realice en el horario programado.					
3.	Que la atención y las sesiones brindadas en el servicio de psicoprofilaxis se realicen respetando la programación					
4.	Que su historia clínica y tarjeta de citas se encuentren disponibles en el servicio de psicoprofilaxis para el acceso rápido a las clases					
5.	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6.	Que el tiempo de espera para recibir la atención del servicio de psicoprofilaxis obstétrica sea lo más corto posible.					
7.	Que el personal del programa de psicoprofilaxis obstétrica esté siempre dispuesto a ayudar a las gestantes y sus acompañantes					
8.	Que las sesiones teóricas que se den en el programa de psicoprofilaxis se brinden en un tiempo oportuno					
9.	Que las sesiones prácticas que se den en el programa de psicoprofilaxis se brinden en un tiempo oportuno					
10.	Que durante las sesiones de psicoprofilaxis no haya interrupciones como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas					
11.	Que el profesional Obstetra que brinda las clases le explique los temas de manera completa, detallada y con palabras fáciles de entender					
12.	Que el profesional Obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.					
13.	Que el profesional Obstetra que le brindara las clases le inspire confianza					
14.	Que el profesional Obstetra le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15.	Que el profesional Obstetra que le brindara las clases muestre interés en solucionar su problema de salud y oriente					
16.	Espera tener la información necesaria sobre la gestación y cómo actuar durante el trabajo de parto					
17.	Espera tener la información sobre los procedimientos y análisis que le realizaran durante el trabajo de parto					
18.	Espera comprender las indicaciones teóricas y prácticas sobre el embarazo, parto y postparto					
19.	Que los carteles y letreros de la institución le den la información sobre el programa de psicoprofilaxis y las fechas de las citas para las sesiones					
20.	Que el servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuente con el personal suficiente					

21.	Que el servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuente con los equipos y materiales necesarios para las sesiones					
22.	Que el ambiente de psicoprofilaxis obstétrica se encuentre limpios y sean cómodos					

Fuente: Minsa Servqual modificado

PERCEPCION						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica. Utilice una escala numérica del 1 a 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	PREGUNTAS	Muy en des acuerdo	En Des acuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	El personal Obstetra le brindo la información de manera clara y sencilla sobre la importancia y beneficios de la psicoprofilaxis obstétrica.					
2	La atención del programa de psicoprofilaxis obstétrica se realizó en el horario programado.					
3	La atención y las sesiones brindadas en el programa de psicoprofilaxis se realizó respetando la programación					
4	Su historia clínica y tarjeta de citas se encontraron disponibles en el programa de psicoprofilaxis para el acceso rápido a las clases					
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtuvieron con facilidad					
6	El tiempo de espera para recibir la atención del programa de psicoprofilaxis obstétrica fue lo más corto posible					
7	El personal del programa de psicoprofilaxis obstétrica estuvo siempre dispuesto a ayudar a las gestantes y sus acompañantes					
8	Las sesiones teóricas que se dieron en el programa de psicoprofilaxis se brindaron en un tiempo oportuno.					
9	Las sesiones prácticas que se dieron en el programa de psicoprofilaxis se brindaron en un tiempo oportuno.					
10	Durante las sesiones de psicoprofilaxis no hubo interrupciones, como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas.					
11	El profesional Obstetra que brinda las clases le explicó los temas de manera completa, detallada y con palabras fáciles de entender.					
12	El profesional Obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas.					
13	El profesional Obstetra que le brindo las clases le inspiró confianza.					
14	El profesional Obstetra le trato con amabilidad, respeto y paciencia.					

15	El profesional Obstetra que le brindo las clases mostró interés en solucionar su problema de salud y orientó.					
16	Le brindaron la información necesaria sobre la gestación y cómo actuar durante el trabajo de parto.					
17	Recibió la información sobre los procedimientos y análisis que le realizaran durante el trabajo de parto.					
18	Comprendió las indicaciones teóricas y prácticas sobre el embarazo, parto y postparto.					
19	Los carteles y letreros de la institución le brindaron la información sobre el programa de psicoprofilaxis y las fechas de las citas para las sesiones.					
20	El servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuenta con el personal suficiente.					
21	El servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuenta con los equipos y materiales necesarios para las sesiones.					
22	El ambiente de psicoprofilaxis obstétrica se encontraba limpio y era cómodo.					

Fuente: Minsa Servqual modificado



**HERRAMIENTAS  
PARA TESIS**

## **INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN**

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015).