



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS

SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL
CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19. HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRÍGUEZ SICUANI CUSCO 2022

Línea de investigación: Salud Pública

Presentado por:

Bach. Mendoza Taipe Judith

Código ORCID 0009-0004-1011-9766

Bach. Molina Castellanos Claudia

Código ORCID 0009-0001-4615-5126

Para optar al Título Profesional de:

Licenciadas en Obstetricia

Asesora:

Dra. Obsta. Gladis Edith Rojas Salas

Código ORCID 000-0002-4980-3889

Cusco – Perú

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Claudia Molina Castellanos
Número de documento de identidad	72948262
URL de Orcid	0009-0001-4615-5126
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Gladis Edith Rojas Salas
Número de documento de identidad	07933864
URL de Orcid	000-0002-4980-3889
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Rosario Isabel Soto Brimgas
Número de documento de identidad	23951548
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Yolanda Leon Villalobos
Número de documento de identidad	23962092
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Alpica Enriqueta de la Cruz Galarza
Número de documento de identidad	23904821
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Maria Huacasi Herrera
Número de documento de identidad	24666252
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Salud Pública



Agradecimiento

Agradecemos a Dios por acompañarnos en nuestro camino, brindándonos luz, por habernos otorgado familias maravillosas que siempre han creído en nosotras, en nuestros sueños y metas, dándonos ejemplos de superación y triunfo en la vida.

Agradecemos también a nuestra casa de estudios, Universidad Andina del Cusco, a nuestra escuela profesional de Obstetricia, nos dieron una formación integral, con valores y principios, nos formaron con mucha responsabilidad para ser profesionales éticos.

A nuestras maestras y guías que, con su ejemplo, sus experiencias y enseñanzas guiaron nuestros pasos a ser mejores cada día, como personas y como profesionales.

A nuestra asesora Dra. Gladis Edith Rojas Salas, que ha guiado nuestros pasos en este camino a poder culminar este proyecto, a nuestras dictaminantes, por su paciencia y compromiso profesional en este proceso de investigación.

Judith Mendoza Taipe

Claudia Molina Castellanos



Dedicatoria

La presente tesis la dedico a Dios y al Sr. De Qoyllurity por ser la luz en mi camino, por darme fortaleza de seguir, por haberme otorgado a mi madre, una mujer maravillosa.

A mí madre: la persona más importante de mi vida, por brindarme la confianza, los consejos, las oportunidades, por su esfuerzo, su amor, paciencia y comprensión.

La vida no fue fácil para ella, pero supo hacer que la vida sea sencilla para mí, fuimos de la mano contra toda adversidad.

Una mujer que me llena de orgullo por la fuerza, perseverancia, fe, entrega y amor. Este logro más que mío es de ella, este gran paso es un sueño, un deseo anhelado para el pedacito de su corazón.

Te amo infinitamente, no sueltes mi mano que faltan muchas más alegrías por cumplir.

A mi papito Juan: que a pesar de todas las dificultades siempre estuvo y está para mí, eres un hombre fuerte, con un corazón tan noble, por tu apoyo, tu ternura y cariño que siempre me has dado.

A mi hermano Jorge: mi mejor amigo y confidente, por la confianza, el amor, el apoyo, aun cuando yo por ser la mayor debía cuidarte eres tú quien me cuida siempre.

A mis hermanas, que me ayudan a ser el mejor ejemplo que puedan tener, por su compañía y aliento.

A mis maestras universitarias, por su ejemplo, su sabiduría, porque me han enseñado lo que sé y más que eso, por guiarme en mi camino profesional y para ser yo misma, una mejor persona.

Claudia Molina Castellanos



Dedicatoria

Dedico de manera especial a mis padres JESUS y MARGARITA quienes fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mis bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar en sus virtudes infinitas y sus grandes corazones que me llevan a admirarlos cada día más. A mi padre, a mi madre, mi esposo y mis hijos que son personas que me han ofrecido el amor y calidez de familia a la cual amo.

Judith Mendoza Taipe



Índice

Agradecimiento

Dedicatoria

Índice

Resumen

Abstract

Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del problema 1

1.2 Formulación del problema 2

1.2.1 Problema general 2

1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Justificación 4

1.3.1 Conveniencia 4

1.3.2 Relevancia social 4

1.3.3 Implicancia práctica 4

1.3.4 Valor teórico 4

1.3.5 Utilidad metodológica 5

1.4 Objetivos de investigación 5

1.4.1 Objetivo general 5

1.4.2 Objetivos específicos 5

1.5 Delimitación del estudio 6

1.5.1 Delimitación espacial 6

1.5.2 Delimitación temporal 6

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación 7

2.1.1 Antecedentes internacionales 7

2.1.2 Antecedentes nacionales 8

2.2 Bases teóricas 12

2.2.1 Satisfacción 12

2.2.2 Atención Prenatal 17

2.3 Marco conceptual 18



2.4 Variables	21
2.4.1 Identificación de variables	21
2.4.2 Operacionalización de variables	21
Capítulo III: Método	
3.1 Alcance de estudio	26
3.2 Diseño de la investigación	26
3.3 Población	26
3.4 Muestra	26
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos	29
3.7 Plan de análisis de datos	29
Capítulo IV: Resultados de la investigación	
4.1 Resultados	30
Capítulo V: Discusión	
Discusión	43
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Referencias bibliográficas	49

Índice de Tablas y Gráficos

Tablas

Tabla 1. Características demográficas	30
Tabla 2. Características obstétricas	32
Tabla 3. Análisis de brechas según dimensiones	33
Tabla 4. Tabla de porcentaje de insatisfacción para implementar mejora continua.	40



Gráficos

Gráfico 1. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad	35
Gráfico 2. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta	36
Gráfico 3. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión seguridad	37
Gráfico 4. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión empatía	38
Gráfico 5. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles	39

Anexos

Matriz de consistencia	57
Matriz de instrumento	6
Instrumentos de recolección de datos	61



Resumen

Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022.

Estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19, donde la metodología utilizada fue descriptiva, transversal evaluando la frecuencia y porcentaje para medir la satisfacción, siendo un estudio prospectivo se realizó encuestas de SERVQUAL modificada a 110 gestantes que acudieron a la atención prenatal. Resultados: las características demográficas halladas son edades entre 20 a 34 años (65.45%), estado civil casadas y/o convivientes (60.09%), grado de instrucción secundaria (58.18%), ama de casa (60.00%). Las características obstétricas halladas fueron gestantes con primera y segunda gestación (61.82%), primera atención prenatal desde las 14 semanas (63.64%), más de 30 semanas de gestación (70.91%), con menos de seis atenciones prenatales (68.18%). La evaluación de la satisfacción en relación con la dimensión fiabilidad refleja insatisfactorio con un promedio de 67.45%, respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes que acudieron a la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 53.18%, en relación con la dimensión seguridad en gestantes refleja en su mayoría satisfactorio con un promedio de 62.0%, respecto a la dimensión empatía se refleja un porcentaje insatisfactorio con un promedio de 51.37%, respecto a la dimensión aspectos tangibles refleja que fue insatisfactorio con un promedio de 58.64%. Conclusiones: El nivel de satisfacción según dimensiones fue en un total de 45.8%, por el contrario, el 54.25% concluye en insatisfacción.

Palabras clave: Satisfacción, Atención Prenatal, Pandemia por COVID-19.



Abstract

Satisfaction of pregnant women in prenatal care in the context of the COVID-19 pandemic. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022.

Study with the objective of analyzing the satisfaction of pregnant women in prenatal care in the context of the COVID-19 pandemic, where the methodology used was descriptive, cross-sectional, evaluating the frequency and percentage to measure satisfaction, being a prospective study, surveys were carried out. of modified SERVQUAL to 110 pregnant women who attended prenatal care. Results: the demographic characteristics found are ages between 20 and 34 years (65.45%), marital status married and/or cohabiting (60.09%), secondary education level (58.18%), housewife (60.00%). The obstetric characteristics found were pregnant women with the first and second gestation (61.82%), first prenatal care from 14 weeks (63.64%), more than 30 weeks of gestation (70.91%), with less than six prenatal care (68.18%). The evaluation of satisfaction in relation to the reliability dimension reflects unsatisfactory with an average of 67.45%, with respect to the responsiveness dimension in pregnant women who attended prenatal care in the context of the COVID-19 pandemic reflects that it was in their majority unsatisfactory with an average of 53.18%, in relation to the safety dimension in pregnant women reflects mostly satisfactory with an average of 62.0%, with respect to the empathy dimension reflects unsatisfactory with an average of 51.37%, with respect to the tangible aspects dimension reflects which was unsatisfactory with an average of 58.64%. Conclusions: The level of satisfaction according to dimensions was a total of 45.8%, on the contrary, 54.25% concludes in dissatisfaction.

Keywords: Satisfaction, Prenatal care, COVID-19 pandemic.



Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022,

por Claudia Molina Castellanos Judith Mendoza Taipe

Fecha de entrega: 07-jun-2023 11:30a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2111141366

Nombre del archivo: Satisfacci_n_de_gestantes_en_la_atenci_n_prenatal_en_el.pdf (850.81K)

Total de palabras: 11018

Total de caracteres: 57119



Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022,

INFORME DE ORIGINALIDAD

9 Páginas

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%

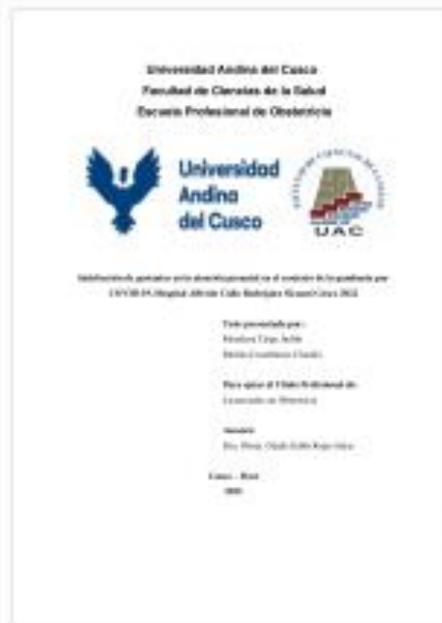


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Claudia Molina Castellanos Judith Mendoza Taipe
Título del ejercicio: Postgrado
Título de la entrega: Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el cont...
Nombre del archivo: Satisfacci_n_de_gestantes_en_la_atenci_n_prenatal_en_el.pdf
Tamaño del archivo: 850.81K
Total páginas: 64
Total de palabras: 11,018
Total de caracteres: 57,119
Fecha de entrega: 07-jun.-2023 11:30a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2111141366



Dra Gladis E. Rojas Salas.



Capítulo I

Introducción

1.1. Planteamiento del problema

Es claro que en la actualidad se busca mejorar la calidad de servicios de salud y en las gestantes aun más debido al alto índice de casos de morbilidad y mortalidad materna, sin embargo, la calidad es tanto objetiva como subjetiva, por ello dependerá de las expectativas de cada gestante en diferentes dimensiones, así mismo luego medir la percepción que tuvieron frente a una atención en salud en base a esas expectativas. ⁽¹⁾

Evaluar la percepción positiva de los pacientes en cuanto a la atención en salud el cual constituye un factor crucial para determinar la excelencia de los servicios brindados. Esta evaluación se considera tanto un indicador de eficiencia como un medio objetivo de control de la calidad de la asistencia médica. ⁽²⁾ Los obstetras enfrentan dificultades al proporcionar el cuidado prenatal sobre todo en los servicios públicos, donde la calidad de esta atención se ve restringida debido a la falta de recursos, limitaciones económicas y la influencia de la cultura personal y organizacional.

Durante la pandemia, la inaccesibilidad a la atención de los servicios prenatales ha contribuido al incremento de la tasa de mortalidad materna en las Américas. En este contexto, se estima que una de cada tres mujeres embarazadas no logró obtener una atención de calidad en el momento adecuado. ⁽³⁾



Así mismo en Perú el 97% de gestantes tuvieron por lo menos una atención prenatal, atendidos por profesional de salud calificado, en el contexto de la pandemia por Covid-19 esto ha retrocedido desfavorablemente para el binomio madre niño. ⁽⁴⁾

Lograr una mayor satisfacción en la atención de las gestantes, ayudará a mejorar a cumplir con las expectativas en la atención prenatal ⁽⁵⁾, logrará la adherencia al obstetra para el buen cumplimiento de las recomendaciones. La consideración de la satisfacción como uno de los resultados primordiales en la prestación de atención se debe al impacto directo en la paciente ⁽⁶⁾ y en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani es importante conocer cómo está la satisfacción para plantear estrategias y tomar un rol más activo, enfocados en el binomio madre niño.

El medir la satisfacción en gestantes acerca de la atención prenatal que se dio va a permitir optimizar la calidad de atención y además el logro de un mejor resultado en la salud materna. En tal sentido en la presente investigación se plantea el siguiente problema:

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani 2022?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características demográficas y obstétricas de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?
- ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?
- ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?
- ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión seguridad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?
- ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión empatía en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?
- ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?



1.3. Justificación

1.3.1 Conveniencia

El estudio es conveniente, debido a que esta institución siendo un hospital de referencia en Sicuani las atenciones prenatales en su mayoría son atenciones reenfocadas, por lo tanto, deben ser de calidad, para ello es importante contar con el porcentaje de satisfacción y así poder plantear estrategias de mejora, garantizando el bienestar tanto de la madre como del recién nacido.

1.3.2 Relevancia Social

Es relevante socialmente debido a la prioridad de la salud materna, por lo cual es importante conocer el porcentaje de satisfacción para enfocar las atenciones en la mejora, buscando siempre el bienestar de las gestantes y su recién nacido.

1.3.3 Implicancias Prácticas

El estudio proporciona una contribución de gran relevancia al proponer proyectos de mejora que beneficiarán principalmente a las madres gestantes durante su atención prenatal.

1.3.4 Valor teórico

Los datos hallados en la presente investigación pueden ser analizados para plantear propuestas de mejora, siempre enfocados en la calidad de atención que podemos brindar al binomio madre niño.



1.3.5 Utilidad metodológica

Provee datos a la comunidad científica, así mismo para continuar con estudios posteriores enfocando el bienestar de la población sobre todo en las embarazadas.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las características demográficas y obstétricas de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Determinar la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Determinar la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.



- Determinar la satisfacción respecto a la dimensión seguridad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Determinar la satisfacción respecto a la dimensión empatía en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Determinar la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación fue realizada de enero a julio 2022



Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Latino J. (Nicaragua, 2019) realizó un estudio con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de las usuarias en relación con la calidad de la atención prenatal recibida, con un diseño metodológico descriptivo, transversal, con una muestra de 227 usuarias, les administró el cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que 53% de las usuarias tenían entre 20 a 29 años, 80% contaba con educación universitaria y el 84% provenía de áreas rurales. Se obtuvo el mayor porcentaje de expectativas en la dimensión de bienes tangibles con un 99% mientras que para la dimensión de empatía se registró un 97% en las percepciones. ⁽⁷⁾

Mayorga L, y Col (Colombia, 2019) realizó su estudio con el objetivo principal determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención prenatal, para ello, se empleó una metodología trasversal con un componente analítico, utilizando variables tanto cuantitativas como cualitativas. ⁽⁸⁾ Los resultados obtenidos revelaron que, de las 178 entrevistadas, el 96% expresaron sentirse satisfechas con el control prenatal recibido. Además, se encontró que el 94% de las mujeres recibieron información sobre los signos de alarma durante el embarazo. En cuanto a las características demográficas, se observó que las mujeres satisfechas con el control



prenatal presentaban promedios de edad entre 23 a 25 años; semanas de gestación entre 11 a 15; menores en comparación con las no satisfechas $p < 0.001$. Estos resultados indican que el mayor porcentaje de participantes se mostró satisfecho con el control prenatal y destacaron haber recibido información sobre los signos y síntomas de alarma, lo cual es de suma importancia en esta etapa del embarazo.

Vásquez G. y Col (Paraguay, 2018) su investigación tuvo como objetivo principal fue establecer en qué nivel de satisfacción se encuentra en el área de gineco obstetricia para las usuarias, siendo la metodología un estudio descriptivo, prospectivo donde aplicaron el cuestionario SERVQUAL. Resultados: La edad encontrada fue con una media de 31 años, concubinas 37%, con estudios secundarios 52%, sin independencia económica 54%; satisfacción con 40% (82 pacientes) refieren buena atención, sugieren tener más cuidado con la limpieza. En este estudio la satisfacción fue referida en menos de la mitad de las usuarias. ⁽⁹⁾

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vásquez F. (Piura, 2021) en su investigación donde determina la satisfacción en las atenciones prenatales, siendo la metodología cuantitativa, descriptiva, transversal. Resultados: La edad promedio reportada en 40%, entre 20 a 24 años, el 57% tiene secundaria completa, 77% son convivientes y el 75% son amas de casa. El 66% de las gestantes manifestaron satisfacción, así mismo el 64% refirieron satisfacción en relación con la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, el 67% a la



estructura y 75% a la atención proporcionada, el 69% a la orientación educativa proporcionada por el personal obstetra. En este estudio más del 50% refirió tener satisfacción lo que es importante para cumplir con los objetivos del milenio, por otro lado, es importante que dentro de esta satisfacción se recalque que existe presente la orientación educativa. ⁽¹⁰⁾

Llanto K. y Col (Lima, 2021) en el estudio se planteó el objetivo de establecer como las características obstétricas se relaciona al nivel de satisfacción en la atención prenatal, investigación de tipo transversal, no experimental y analítica, donde emplearon dos cuestionarios: uno enfocado en las características obstétricas y otro relacionado a medir la satisfacción. Los resultados revelaron que 85% de las mujeres embarazadas manifestaron un nivel alto de satisfacción. Las primíparas, indicaron un nivel medio de satisfacción 75%. Además, se observó una asociación significativa entre el trimestre de gestación (tercer trimestre) y la ausencia de antecedentes de cesárea con niveles altos de satisfacción, siendo del 62% y 80% respectivamente. Este estudio evidenció que un alto porcentaje (85%) de las mujeres embarazadas reportó estar satisfecha con la atención. ⁽¹¹⁾

Romero J. (Cajamarca, 2021) investigo el nivel de calidad y satisfacción vista por los usuarios en atención de consulta externa, utilizo una encuesta basada en el modelo SERVQUAL en 188 usuarios. Los resultados que dan a conocer son edades entre 18 a 30 con 59%, 43% educación secundaria y el 97% contaba con seguro integral de salud. Respecto a la calidad de



atención, 73% calificó como muy buena, 21% como buena y 3% la consideró mala. En la dimensión de fiabilidad, el 75% la calificó como buena, mientras que, en la capacidad de respuesta, el 65% la percibió como buena. En cuanto a la dimensión de seguridad, el 63% la consideró buena. En lo que respecta a la empatía, el 61% de los usuarios manifestó que era muy buena, y en cuanto a los aspectos tangibles, el 52% también la calificó como muy buena. La satisfacción global alcanzó un 93%. Es importante destacar que un alto porcentaje de los usuarios cuenta con seguro de salud, y se resalta la valoración positiva en cuanto a la empatía percibida en la atención recibida. ⁽¹²⁾

Vidal K. (Piura,2020), investigación donde el objetivo fue establecer el nivel de satisfacción respecto a la atención prenatal en 53 mujeres embarazadas, con un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, utilizando una encuesta. Los resultados resaltan un grado de satisfacción global de la atención prenatal con 64%. El 66% de ellas expresaron estar satisfechas en cuanto a la accesibilidad, mientras que el 67% manifestó sentirse satisfechas con la estructura de atención. En la orientación educativa, el 58% de las gestantes indicaron estar satisfechas. La edad oscilaba entre 20 a 24 años (30%), el 94% tenía educación secundaria, el 100% profesaba la religión católica, el 70% vivía en pareja y el 85% eran amas de casa. ⁽¹³⁾

Paucar M. (Huancayo, 2019) En su investigación cuyo objetivo fue ver la relación entre las habilidades sociales del profesional obstetra con el nivel



de satisfacción en 197 usuarias en la atención prenatal, siendo la metodología analítica, correlacional, cuantitativa, manejaron instrumentos: competencia social y satisfacción de las usuarias, considerando un valor de $p < 0,05$ estadísticamente significativo. Los hallazgos resaltan una edad media de 26,2 años, edad gestacional media 27,3 semanas, 4.1 atenciones prenatales en promedio. El nivel de satisfacción global fue 47%, 42% se mostraron insatisfechas y el 11% expresaron un nivel de satisfacción medio. Las habilidades sociales de las obstetras mostraron 55% nivel alto y 45% nivel medio, no se encontraron niveles bajos. ⁽¹⁴⁾

Hernández A. y Col (Lima, 2019) en su investigación plantea como objetivo estimar la satisfacción de la atención que reciben en establecimientos de salud, mediante un estudio analítico de corte transversal. Los autores categorizaron en niveles la satisfacción en 14,206 adultos, encontraron que 74% de los participantes reportó una buena satisfacción o muy buena, en general se encontró que más de la mitad de la población estudiada se mostraba satisfecha. ⁽¹⁵⁾

Hernández A. y Col (Lima, 2019) realizaron un estudio para identificar la proporción de gestantes con atención prenatal de calidad y analizar estos factores que se ven involucradas en tal fin, con un estudio transversal analítico en 18,156 mujeres. Los resultados revelaron que 56% de las gestantes refirió atención prenatal de calidad, resalto que vivir en la sierra o en zonas rurales, pertenecer a una raza nativa, se asociaron con menor



probabilidad de recibir atención prenatal de calidad. Tener educación secundaria, pertenecer al quintil de riqueza, vivir en la Costa o la Selva, contar con el Seguro Integral de Salud y haber recibido atención prenatal oportunamente se relacionaron con una mayor probabilidad de recibir una atención de calidad. Las conclusiones indican que 4 de cada 10 mujeres no manifestaron haber recibido una atención prenatal de calidad. ⁽¹⁶⁾

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Satisfacción

La satisfacción durante la atención prenatal es el grado en que los servicios de atención médica y el estado de salud logran cumplir las expectativas de las mujeres embarazadas.

Según el Ministerio de Salud, este se basa en la diferencia entre la percepción y las expectativas de las usuarias, en este caso, las gestantes, con respecto a la atención prenatal. Todo esto será estrictamente relacionado con la calidad de los servicios recibidos. ⁽¹⁷⁾

Se obtendrá la información según la valoración de las diferentes dimensiones que evalúa la encuesta del modelo SERVQUAL, donde las posibles respuestas son:

1. Satisfecha
2. Insatisfecha. ⁽¹⁸⁾



La evaluación de la satisfacción de las gestantes, como usuarios externos, implica evaluar el valor individual y subjetivo, convirtiéndose esta en un indicador principal para evaluar la calidad y su medición se realiza a través de distintos niveles de satisfacción. ⁽¹⁹⁾

Las razones para medir o conocer el nivel de satisfacción son:

- . Obtener una retroalimentación esencial para la gestión y así mejorar la eficiencia de los recursos.

- . Es una forma efectiva de evaluar la habilidad de la institución de salud para atender las demandas de las mujeres embarazadas, siendo un factor esencial en la supervisión de la calidad del servicio.

- . El bienestar de las mujeres embarazadas es uno de los recursos que las instituciones utilizan para alcanzar mejoras en su competitividad y obtener resultados a largo plazo

- . Además, sirve como una señal anticipada de las respuestas o acciones de las gestantes, como la fidelidad, la recomendación y el cumplimiento del seguimiento en la gestación. ⁽²⁰⁾

Calidad

La calidad es la medida en que un proveedor de servicios de salud cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios, es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los usuarios experimentan frente a los servicios de salud. Es el grado en que un conjunto de características



inherentes de un bien, producto, servicio, persona, sistema cumple con los requisitos para brindar atenciones de calidad.

Dimensiones:

Fiabilidad

Característica inherente a los individuos que implica confiar y tener certeza de que una persona se comportará de una manera específica.

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, van de la pregunta 1 a 5. ⁽²¹⁾

Capacidad de Respuesta

Es la cualidad de los profesionales de salud para brindar atención de manera diligente y brindarles un servicio oportuno enmarcado a sus necesidades, garantizando la calidad y un tiempo de espera aceptable. Esto incluye la prontitud para obtener una cita, la asistencia rápida y oportuna.

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a sus demandas, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, van de la pregunta 6 a 9. ⁽²²⁾

Seguridad

Es la confianza mediante la actitud del profesional encargado de brindar servicios de salud, manifestando conocimientos, respeto a la privacidad, cortesía y habilidades efectivas de comunicación.



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, van de la pregunta 10 a 13.⁽²³⁾

Empatía

Habilidad de un proveedor de salud para empatizar con el usuario, comprender y satisfacer de manera adecuada sus necesidades al ponerse en su posición.

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender, atender adecuadamente las necesidades del otro, van de 14 a 18.⁽²⁴⁾

Aspectos Tangibles

La apariencia de las instalaciones de forma física, los equipos con los que se cuenta, el profesionalismo, los equipos de comunicación, la limpieza y la comodidad. Abarca todos los aspectos físicos que el usuario puede percibir al interactuar con la institución.

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.⁽²⁵⁾



Sub Dimensiones:

Expectativa de la Gestante: Es lo que las gestantes van a esperar de los servicios que brinde el profesional de salud, la institución, en las atenciones durante la gestación. ⁽²⁶⁾

Percepción de la Gestante: Como van a percibir las gestantes la entrega de atención en la consulta prenatal ofertados por la institución. ⁽²⁷⁾

Modelo SERVQUAL

Es una encuesta estructurada, modificada, que utiliza preguntas normalizadas para evaluar la calidad de un servicio, consultorio externo, hospitalización y emergencias ya sean del ámbito público o privado esto enmarcado en expectativas y percepciones de los usuarios o clientes.

Babakus y Mangol validaron una nueva construcción de SERVQUAL para hospitales. Este instrumento ha sido ampliamente utilizado por el Ministerio de Salud del Perú. ^(28,29)

El modelo SERVQUAL se fundamenta en un método para evaluar la calidad desde la expectativa y percepción de los usuarios. Define la calidad como la disparidad entre las expectativas y las percepciones, de manera que cuando las expectativas se cumplen o superan, se genera satisfacción. Es un instrumento que cuenta con veintidós preguntas, los cuales corresponde a las expectativas y a la percepción. ⁽³⁰⁾



2.2.2. Atención prenatal

La atención prenatal son las actividades que realiza el profesional con competencias para su atención prenatal, en establecimientos de salud. Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, lo ideal es que inicie antes de las 14 semanas de gestación para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo, la educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones, con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. ⁽³¹⁾

Estas atenciones tienen como objetivo intervenir de manera temprana para identificar los signos de alarma, evaluar los riesgos y promover la educación en el autocuidado, involucrando activamente a la familia. Se realizan actividades en la equidad de género y el pleno cumplimiento de los derechos humanos. La Organización Mundial de la Salud refiere que estas actividades deben ser de calidad logrando la satisfacción de las usuarias. ^(32, 33)

Características de la atención prenatal:

- Precoz:

Es necesario llevar a cabo la atención prenatal en los primeros tres meses de gestación.



- Periódica:

Estas atenciones deben ser de acuerdo con la necesidad particular de cada gestante.

- Continua:

Es importante que sea continua para una evaluación integral y toma de decisiones.

- Completa:

Son actividades que se complementan, por lo tanto, debe ser como mínima en seis oportunidades.

- Amplia cobertura:

La atención debe ser a todas las gestantes evaluado por el porcentaje según la población asignada. ⁽³⁴⁾

2.2.3. Pandemia por COVID-19 en gestantes

La pandemia por Covid-19 planteó desafíos adicionales para las mujeres embarazadas. Aunque la información sobre la relación entre el virus y el embarazo aún sigue en estudio se sabe que las gestantes tienen un mayor riesgo de complicaciones si contraen el virus. ⁽³⁵⁾

Durante la pandemia, se recomendaron medidas de precaución adicionales para proteger a las mujeres embarazadas, el uso de mascarillas y una higiene adecuada de las manos. Muchos países implementaron políticas para priorizar la atención prenatal y garantizar un entorno seguro para las



gestantes. Además, se alentó a las mujeres embarazadas a mantenerse informadas sobre las pautas y recomendaciones de salud locales y a comunicarse con sus proveedores de atención en salud para recibir orientación específica. ⁽³⁶⁾

En el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani se implementaron medidas de protección para la atención de gestantes en consultorios externos como el consultorio de control prenatal donde la atención fue previo triaje diferenciado para pacientes con COVID-19 y pacientes cuyos resultados para COVID-19 fueron negativos.

Es así como el personal de salud tenía la responsabilidad de atención en consultorio para gestantes con COVID-19 del uso de equipo de protección personal, el ingreso de las gestantes tenía que ser con mascarilla y solo la podía acompañar un familiar, la manipulación del instrumento en consultorio debía ser con uso de guantes y alcohol gel, así como lavado de manos de manera estricta. ⁽³⁷⁾

2.3. Marco conceptual

Atención Prenatal

Consiste en una serie de acciones de atención que se realizan mediante encuentros planificados entre el personal de salud y una mujer embarazada. El propósito de estas actividades es supervisar el progreso del embarazo y proporcionar una preparación adecuada para el parto y el cuidado del recién nacido.



Evaluación

Se emite una evaluación basada en un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un estándar de referencia, con el fin de verificar la mejora en la atención de salud brindada a las mujeres embarazadas durante su atención prenatal.

Satisfacción

El nivel de satisfacción, acción y resultado de cumplir o lograr la satisfacción de acuerdo con las necesidades de las personas.

Expectativa del usuario

La expectativa del servicio proporcionado por la institución de salud es lo que el usuario espera. Esta expectativa se construye principalmente a partir de experiencias previas, necesidades conscientes, recomendaciones de otros y la información externa recibida.

Percepción del Usuario

Capacidad de percibir a través de un conjunto de procesos y actividades que involucran estímulos que llegan a nuestros sentidos, mediante los cuales obtenemos información del entorno exterior. Estos aspectos físicos se refieren a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, nivel de limpieza y comodidad que las mujeres embarazadas perciben en la institución.



SERVQUAL

Es la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.⁽³⁸⁾

2.4. Variables

2.4.1 Identificación de variables

Variable principal:

- a) Satisfacción:
 - Fiabilidad
 - Capacidad de Respuesta
 - Seguridad
 - Empatía
 - Aspectos Tangibles
- b) Atención prenatal

Variables intervinientes:

- a) Características:
 - Características demográficas
 - Características obstétricas
- b) Pandemia por COVID-19

2.4.2 Operacionalización de variables



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Índice	Expresión final	Escala	Instrumento
Características Demográficas y obstétricas	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 recibida por el obstetra.	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal recibida por el obstetra.	Características demográficas	Edad	Menores de 20 años	Adolescente	Nominal	Ficha de recolección de datos
					De 20 a 34 años	Joven		
					35 años a más	Adulta		
				Estado civil	Soltera	Soltera	Nominal	
					Casada, Conviviente	Casada, Conviviente		
				Grado de instrucción	Analfabeta Primaria	Estudios básicos	Nominal	
					Secundaria			
					Superior técnico	Estudios superiores		
					Superior universitario			
				Ocupación	Ama de casa	Ama de casa	Nominal	
					Trabajo dependiente	Comerciante		
					Trabajo independiente	Trabajo remunerado		



Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Índice	Expresión final	Escala	Instrumento
Características Demográficas y Obstétricas	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 recibida por el obstetra.	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 recibida por el obstetra que serán evaluadas en la presente investigación.	Características obstétricas	Número de gestaciones	1 gestación 2 gestaciones	Primigesta, Segundigesta	Ordinal	Ficha de recolección de datos
					3 a más gestaciones	Multigesta		
				Edad gestacional en la primera consulta	Antes de las 14 semanas	Oportuna	Nominal	
					Después de las 14 semanas	No oportuna		
				Edad gestacional en la encuesta	< 30 semanas	< 30 semanas	Ordinal	
					30 semanas a más	30 semanas a más		
				Numero de APN	< de 6 atenciones	Gestante no controlada	Nominal	
					De 6 a más atenciones	Gestante controlada		



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Índicadores	Expresión final	Escala de Medición	Instrumento
Satisfacción de la atención prenatal	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 recibida por el obstetra.	Grado de complacencia que tiene la gestante sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 recibida por el obstetra que serán evaluadas en la presente investigación	Fiabilidad	Orientación en informes de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	Satisfacción Insatisfacción	Nominal	Encuestas de satisfacción del cliente
				Atención en horario programado			
				Atención respetando la programación y el orden de llegada			
				Disponibilidad de la historia clínica en el consultorio para su atención			
				Disponibilidad y facilidad para citas			
			Capacidad de respuesta	Atención rápida en caja o en módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	Satisfacción Insatisfacción		
				Atención rápida en toma análisis de laboratorio			
				Atención rápida para exámenes radiológicos			
				Atención rápida en farmacia			
			Seguridad	Atención con respeto de la privacidad	Satisfacción Insatisfacción		
				Examen físico completo y minucioso en la atención prenatal			
				Tiempo necesario para que contesten dudas o preguntas sobre la salud			
				Atención que inspire confianza			
			Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia por el personal de consulta externa	Satisfacción Insatisfacción		



				Muestras de interés en la atención prenatal			
				Información comprensiva sobre su salud o resultado de la atención			
				Comprensión sobre el tratamiento que recibirá tipo: medicamentos, dosis y efectos adversos			
				Comprensión sobre procedimientos o análisis que se realizarán			
			Aspectos tangibles	Carteles, letreros adecuados para orientar a los pacientes	Satisfacción Insatisfacción		
				Información y orientación a pacientes o acompañantes			
				Equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			
				Sala de espera limpios y cómodos			



Capítulo III

Método

3.1. Alcance del estudio

El presente trabajo es descriptivo transversal, donde se evaluó frecuencias y porcentajes para medir la satisfacción siendo por ende un estudio cuantitativo.

3.2. Diseño de la investigación

Estudio no experimental por la ausencia de intervención de parte de las investigadoras en los resultados, prospectivo en base a que los datos se tomaron en la actualidad.

3.3. Población

La población fue gestantes durante la atención prenatal siendo un total de 154 durante los meses de enero a julio 2022.

3.4. Muestra

Muestra no probabilística, considerando a todas las gestantes que cumplan con los criterios de selección.

El tamaño muestral se determinó utilizando la fórmula siguiente:

Donde el error estándar es de 5% (0.05), nivel de confianza 95%, asumiendo

$p + q = 1$, donde $p = 0.5$



La fórmula es:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

n = tamaño de la muestra por hallar

p = proporción de gestantes en consultorio externo que se espera se encuentren insatisfechos (0.5)

q = proporción de gestantes en consultorio externo que se encuentren satisfechos ($1 - p = 0.5$)

e = error estándar 0.05 según categoría de establecimiento de salud

z = intervalo de confianza 95% (1.96)

N = población de gestantes atendidas en el último mes en consultorio externo.

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.25 \times 154}{0.05^2 (154 - 1) + 1.96^2 \times 0.25} = \frac{147.9016}{1.3429} = 110$$

En tal sentido, se consideró un total de 110 gestantes a quienes se les realizó las encuestas una general, otra de expectativas y otra de percepción.



Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Gestantes que acudieron al control prenatal presencial y firman el consentimiento informado para participar en este estudio.

Criterios de exclusión

- Gestantes adolescentes o con discapacidad que no cuenten con acompañamiento de persona adulta para la firma de consentimiento.
- Gestantes que no aceptaron se parte del presente estudio.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, se aplicó la primera encuesta sobre expectativas a las gestantes previo consentimiento informado con una duración de 15 minutos aproximadamente antes de su ingreso a consulta, posteriormente se aplicó la segunda encuesta sobre percepción a las gestantes 10 minutos después de la consulta, obteniendo así los datos necesarios para continuar con la investigación. Continuando se procede a digitar los datos de las encuestas usando la herramienta informática aplicativo Excel del MINSA, por último se obtendrá los porcentajes, cuadros y gráficos según la herramienta informática (aplicativo en Excel).

El instrumento utilizado fue la encuesta de SERVQUAL modificada dirigido para consulta externa, es un instrumento en base a cinco



dimensiones, cuenta con veintidós preguntas, para las expectativas y veintidós preguntas para la percepción.

1. Fiabilidad : De la pregunta 1 a la 5
2. Capacidad de repuesta : De la pregunta 6 a la 9
3. Seguridad : De la pregunta 10 a la 13
4. Empatía : De la pregunta 14 a la 18
5. Aspectos tangibles : De la pregunta 19 a la 22 ⁽³⁰⁾

3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos

El presente estudio tuvo como instrumento un cuestionario modificado y validado por el Ministerio de Salud.

La información fue digitaliza en Microsoft Excel.

3.7 Plan de análisis de datos

El análisis de datos se expresó en porcentajes para cada criterio de evaluación

Los resultados se asignarán como:

- Gestantes satisfechas: Cuyos valores son positivos (+), estos derivados por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E).
- Gestantes insatisfechas: Cuyos valores son negativos (-), estos derivados por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E).



Capítulo IV

Resultados de la investigación

I: Características demográficas y obstétricas

Tabla 1. Características demográficas

Características demográficas		N	%
Edad	Menores de 20 años	16	14.55%
	De 20 a 34 años	72	65.45%
	35 años a más	22	20.00%
Total		110	100.00%
Estado civil	Soltera	34	30.91%
	Casada, Conviviente	76	69.09%
Total		110	100.00%
Grado de instrucción	Analfabeta / Primaria	32	29.09%
	Secundaria	64	58.18%
	Superior técnico	12	10.91%
	Superior universitario	2	1.82%
Total		110	100.00%
Ocupación	Ama de casa	66	60.00%
	Trabajo dependiente	6	5.45%
	Trabajo independiente	38	34.55%
Total		110	100.00%

Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Microsoft Excel



En la tabla 1, se evidencia que las características demográficas resaltando edades entre 20 a 34 años con 65.45%, correspondiendo a más de la mitad de la muestra que se encuentra en edad adulta y el 20% que son gestantes con edad materna avanzada, así mismo se obtuvo un porcentaje menor de adolescentes menores de 20 años con 14.55%.

En lo que respecta al estado civil se evidencia que el 69.09% corresponde a casadas y/o convivientes, es decir tiene pareja actual, el 30.91% refirió ser soltera.

Así mismo en el grado de instrucción el 58.18% cuenta con nivel secundaria, es decir educación básica por lo tanto pueden tomar decisiones en base a conocimientos previos u orientaciones en los controles prenatales, el 29.09% corresponde a gestantes analfabetas y/o primaria en quienes se debe ahondar más para la toma de decisiones, el 10.91% corresponde a nivel superior técnico.

El 60.00% de la población encuestada refirió ser ama de casa, así mismo el 34.55% cuenta con trabajo independiente.



Tabla 2. Características obstétricas

Características obstétricas		N	%
Número de gestaciones	1 gestación / 2 gestaciones	68	61.82%
	3 a más gestaciones	42	38.18%
Total		110	100.00%
Edad gestacional en la primera consulta	Antes de las 14 semanas	40	36.36%
	De las 14 semanas a más	70	63.64%
Total		110	100.00%
Edad gestacional en la entrevista	< 30 semanas	32	29.09%
	30 semanas a más	78	70.91%
Total		110	100.00%
Numero de APN	< de 6 atenciones	75	68.18%
	De 6 a más atenciones	35	31.82%
Total		110	100.00%

Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Microsoft Excel

Las características obstétricas en la presente investigación evidencian que el 61.82% cursaba entre la primera y segunda gestación, sin embargo, el 38.18% refirió estar cursando entre la tercera a más gestaciones, cabe mencionar que se consideró la gestación actual. En lo que respecta a las atenciones prenatales el 63.64% acudió a su primera atención desde las 14 semanas a más, siendo estas atenciones no oportunas, así mismo el 36.36% si tuvo atenciones oportunas acudiendo a sus atenciones prenatales antes de las 14 semanas. En el momento de la encuesta las gestantes tuvieron en un 70.91% más de 30 semanas de gestación y el 29.09% tenía menos de 30 semanas.

Así mismo, el 68.18% contaba con menos de seis atenciones prenatales y el 31.82% contaba con 6 a más atenciones prenatales.



II: Evaluación de la satisfacción

Tabla 3. Análisis de brechas según dimensiones

Dimensión	Preguntas	Expectativas	Percepción	Brecha P – E
Fiabilidad	P01	6.17	5.99	-0.18
	P02	6.54	5.11	-1.43
	P03	6.51	5.16	- 1.35
	P04	6.52	5.94	- 0.58
	P05	6.51	5.90	- 0.61
Capacidad de respuesta	P06	6.62	5.91	-0.71
	P07	6.66	5.87	-0.79
	P08	6.18	5.90	-0.28
	P09	6.45	5.95	-0.50
Seguridad	P10	6.64	5.73	-0.91
	P11	6.02	6.19	0.17
	P12	6.37	5.93	-0.44
	P13	6.53	6.49	-0.04
Empatía	P14	6.63	5.95	-0.68
	P15	6.31	5.95	-0.36
	P16	6.65	6.15	- 0.50
	P17	6.35	5.88	-0.47
	P18	6.49	5.87	- 0.62
Aspectos tangibles	P19	6.45	5.92	-0.53
	P20	6.29	5.86	-0.43
	P21	6.65	5.97	-0.68
	P22	6.69	5.84	-0.85

Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Aplicativo Excel



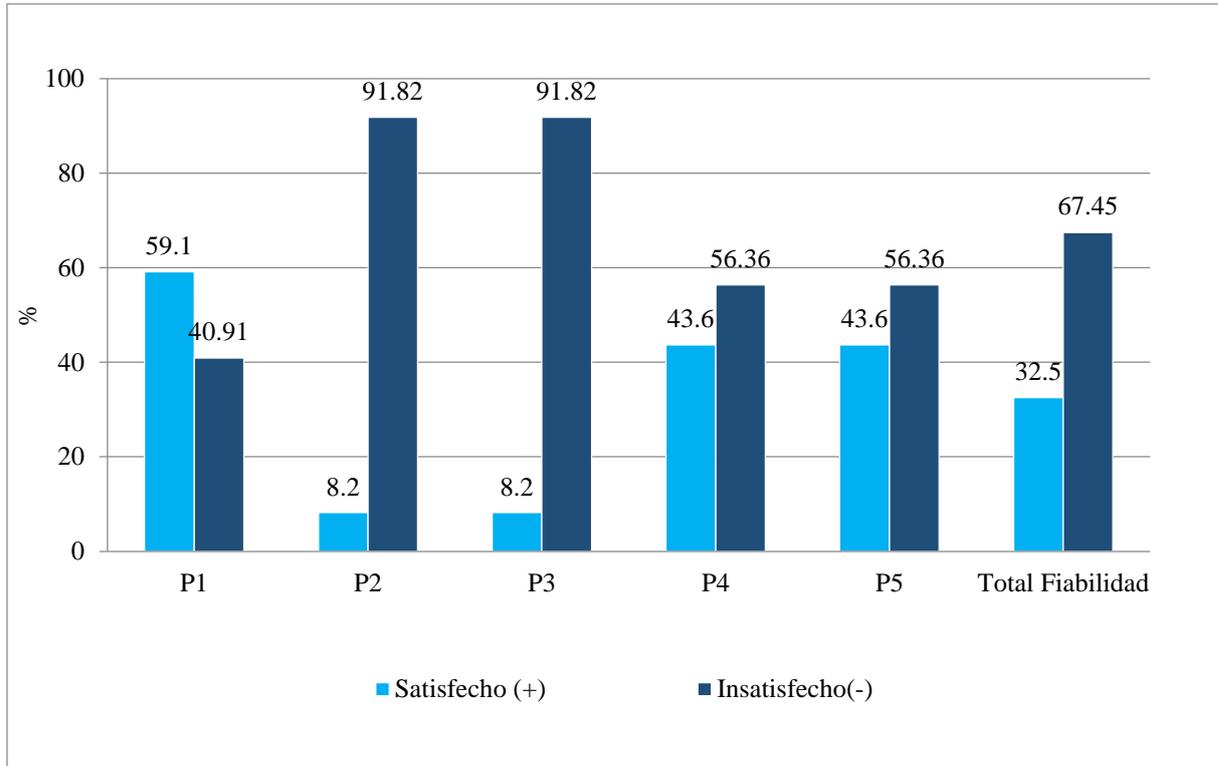
En la tabla 3 se evidencia las cinco dimensiones donde se calcula la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir, las brechas. Primero se debe recordar que las usuarias calificaron de 1 a 7 cada pregunta, por ende, se sacó el promedio del total que fueron 110 gestantes, se presenta en el orden que fue obtenido los resultados que fue primero las expectativas y luego las percepciones.

Para el análisis de los resultados se considera como satisfacción los valores positivos (+) que son obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.



Satisfacción según dimensiones

Gráfico 1. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad



Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

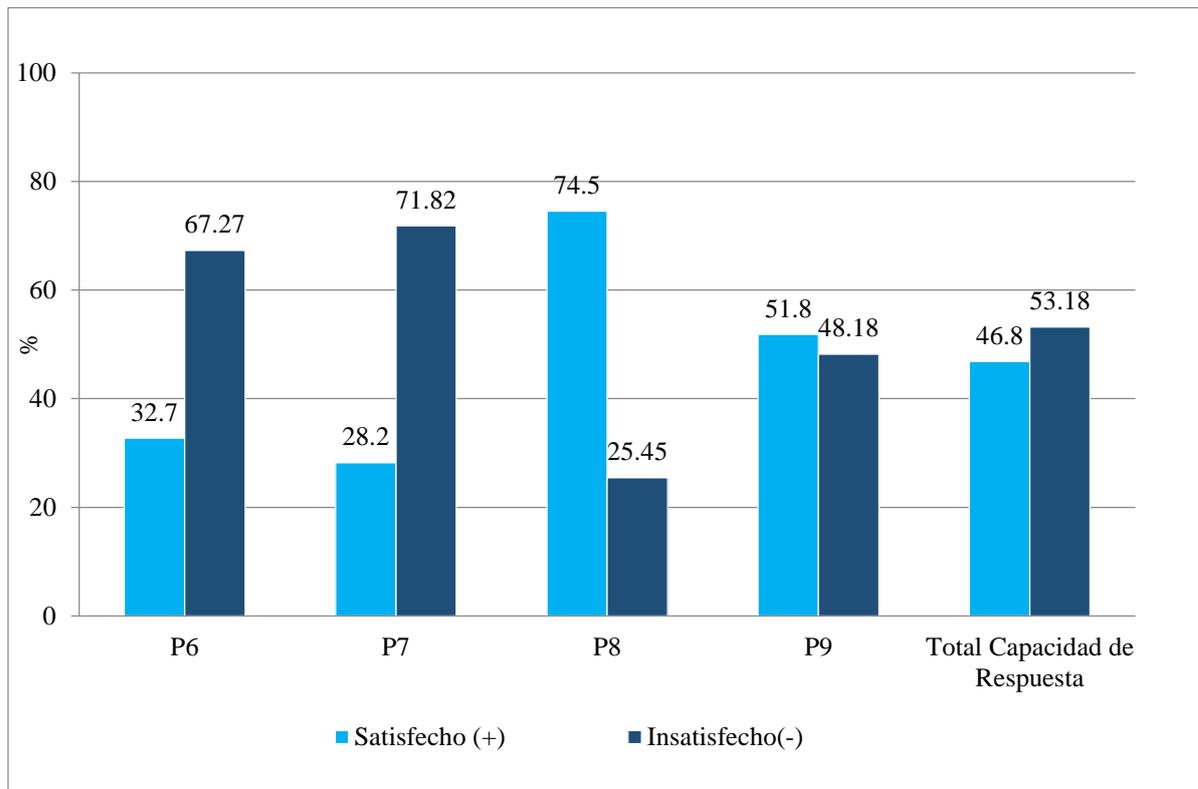
Leyenda:

P1	Personal da informes, orienta y explica adecuadamente sobre trámites
P2	Consulta se realiza en el horario programado
P3	Se respeta la programación y orden de llegada
P4	Historia clínica disponible en el consultorio
P5	Citas disponibles y se obtenga con facilidad

La evaluación de la satisfacción en relación con la dimensión fiabilidad refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 67.45%, siendo la pregunta 2 (P2) sobre si la consulta fue en el horario programado y la pregunta 3 (P3) si la atención fue respetando la programación y el orden de llegada las que más resaltaron con el 91.82%. Refirieron sentirse satisfechas con el 59.1% en la pregunta 1 (P1) donde se refiere a que el personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.



Gráfico 2. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

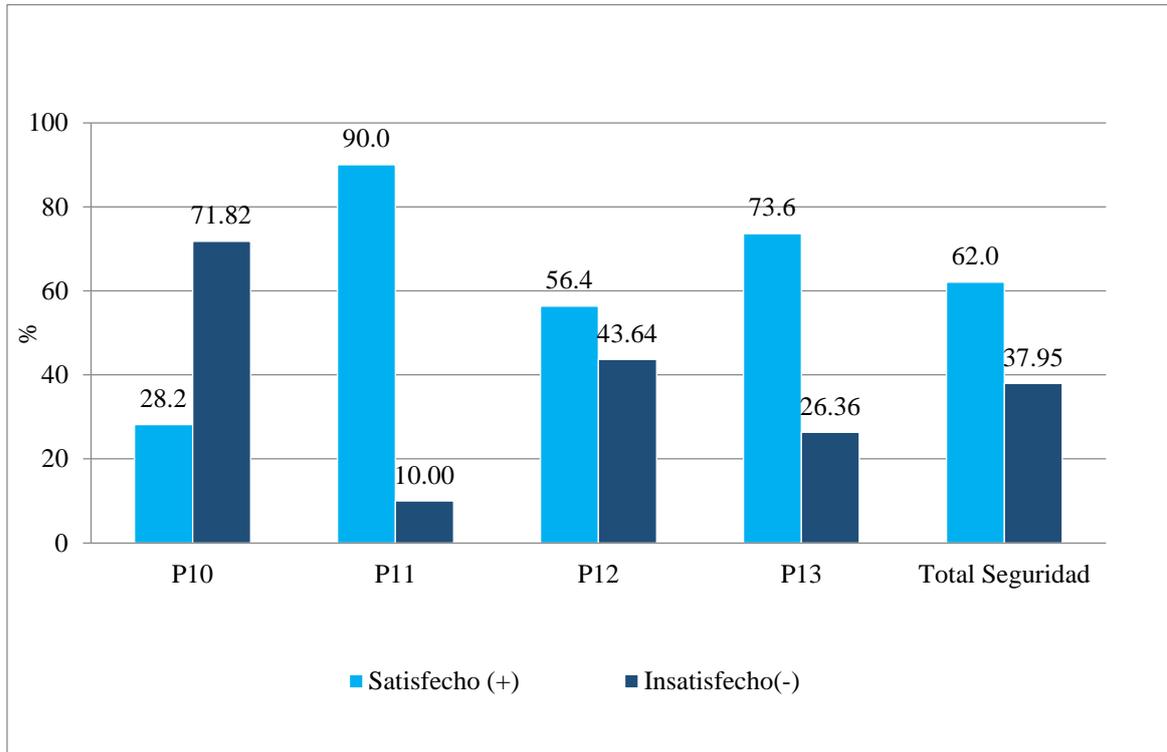
Leyenda:

P6	La atención en caja o modulo SIS es rápida
P7	La toma de análisis de laboratorio es rápido
P8	La toma de exámenes radiológicos (ecografía, radiografía) es rápido
P9	Atención de farmacia es rápida

La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes que acudieron a la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 53.18%, siendo la pregunta 7 (P7) la atención en el análisis de laboratorio fue rápida la que más insatisfacción causó con el 71.82%. Por el contrario, las encuestadas refirieron con un 74.5% satisfacción en la pregunta 8 (P8) donde la atención para tomarse exámenes radiológicos (ecografías en este caso) fue rápida.



Gráfico 3. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión seguridad



Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

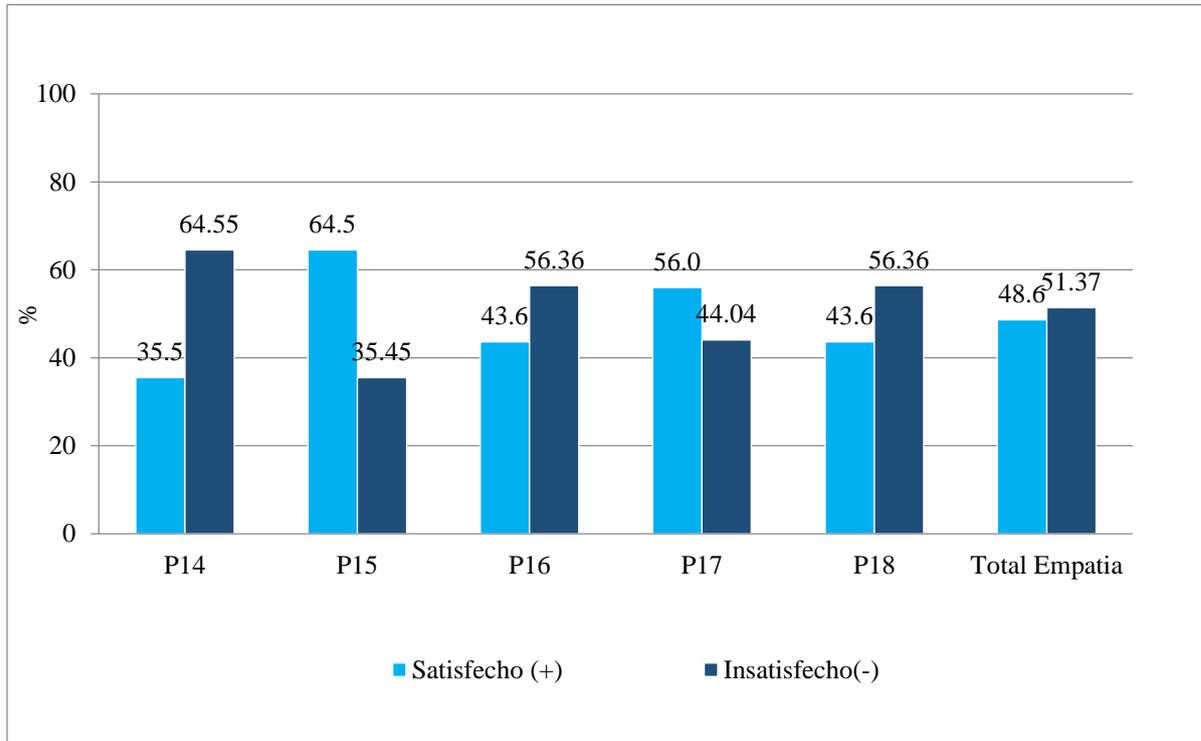
Leyenda:

P10	El personal respeta su privacidad en la atención
P11	El personal le realiza el examen físico completo y minucioso en la atención prenatal
P12	El personal le brinda tiempo necesario para contestar dudas o preguntas
P13	El personal le inspira confianza

La evaluación de la satisfacción en relación con la dimensión seguridad en gestantes refleja que fue en su mayoría satisfactorio con un promedio de 62.0%, donde el 90% fue respecto a la pregunta 11 (P11) que refiere a que la atención prenatal del o la obstetra fue minucioso con un examen físico completo, así mismo el 73.6% refleja satisfacción en la pregunta 13 (P13) donde la obstetra que atendió le inspira confianza. Sin embargo, el 71.82% de la pregunta 10 (P10) refleja insatisfacción, es decir considera que no se respeta su privacidad en la atención.



Gráfico 4. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión empatía



Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

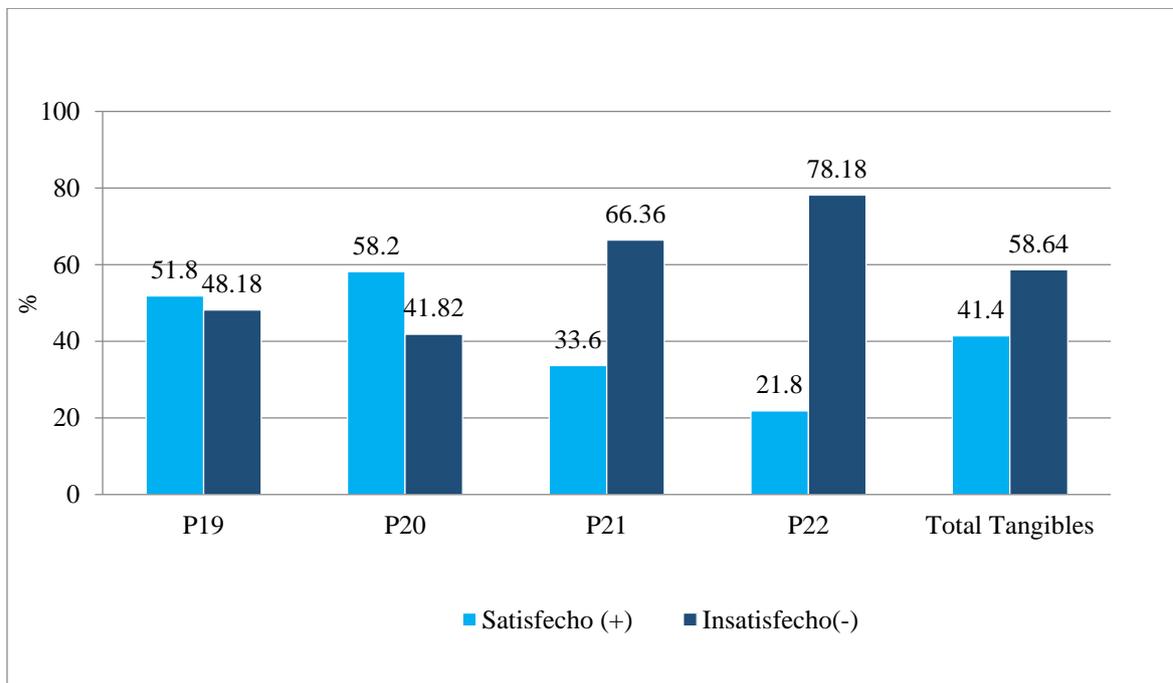
Leyenda:

P14	El personal le trata con amabilidad, respeto y paciencia
P15	El personal muestra interés en la atención prenatal de la usuaria
P16	La usuaria comprende la explicación del personal sobre su salud
P17	La usuaria comprende sobre el tratamiento: medicamentos, dosis y efectos adversos
P18	La usuaria comprende sobre los procedimientos y análisis que se le realizaran

La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión empatía refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 51.37%, donde la pregunta 14 (P14) que corresponde a que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia tiene un 64.55% de insatisfacción, por el contrario en el rubro donde se evidencia satisfacción es en la pregunta 15 (P15) con un 64.5% que corresponde a que la obstetra que le atendió le muestra interés en su atención prenatal.



Gráfico 5. Evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles



Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

Leyenda:

P19	Los carteles y letreros son adecuados para orientar al paciente
P20	Se cuenta con personal para orientar, informar a pacientes y acompañantes
P21	Los consultorios cuentan con equipos y materiales disponibles para la atención
P22	El consultorio y sala de espera están limpios y cómodos

La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 58.64%, donde la pregunta 22 (P22) es la que más insatisfacción resalta con un 78.18% que corresponde a la limpieza y comodidad tanto en el consultorio como en la sala de espera. La pregunta que tuvo mayor satisfacción fue la numero 20 (P20) con un 58.2% en el cual refieren que si hubo personal necesario para su atención y brindar informes oportunos.



Tabla 4. Tabla de porcentaje de insatisfacción para implementar mejora continua.

N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01 Informes, orientación clara y adecuada	65	59.1	45	40.9
2	P02 Atención en horario programado	9	8.2	101	91.8
3	P03 Atención en orden de llegada	9	8.2	101	91.8
4	P04 Historia clínica en consultorio	48	43.6	62	56.3
5	P05 Citas disponibles y fácil obtención	48	43.6	62	56.3
6	P06 Atención en caja o módulo SIS sea rápida	36	32.7	74	67.2
7	P07 Toma de laboratorio rápida	31	28.2	79	71.8
8	P08 Exámenes radiológicos (ecografía) sea rápido	82	74.5	28	25.5
9	P09 Atención en farmacia sea rápida	57	51.8	53	48.2
10	P10 Respeto de privacidad en la consulta	31	28.2	79	71.8
11	P11 El personal realiza examen físico completo y minucioso	99	90.0	11	10.0
12	P12 El personal resuelve dudas del paciente	62	56.4	48	43.6
13	P13 El personal inspira confianza	81	73.6	29	26.4
14	P14 Trato con amabilidad, respeto y paciencia a la usuaria	39	35.5	71	64.5
15	P15 El profesional muestre interés a la consulta	71	64.5	39	35.5
16	P16 Comprensión del usuario de la información brindada	48	43.6	62	56.4
17	P17 Comprensión del usuario de medicación, dosis, efectos adversos	61	56.0	48	44.0
18	P18 Comprensión del usuario de análisis a realizar	48	43.6	62	56.4
19	P19 Carteles y letreros orientan al usuario	57	51.8	53	48.2
20	P20 Personal para orientar a usuarios y acompañantes	64	58.2	46	41.8
21	P21 Consultorios cuentan con equipos	37	33.6	73	66.4
22	P22 Ambientes limpios y cómodos	24	21.8	86	78.2
Porcentaje Total		1107	45.8	1312	54.2

Fuente: Resultado de procesamiento de datos – Encuesta SERVQUAL

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable



Evidenciando la estimación de satisfacción con todas sus dimensiones y habiendo analizado cada uno de ellos, en la tabla 4, se observa los porcentajes obtenidos de satisfacción e insatisfacción de acuerdo a cada una de las 22 preguntas de las encuestas, se aplicó con un color determinado, se considera las oportunidades de mejoras prioritarias (color rojo) las preguntas 2, 3, 6, 7, 10, 14, 21 y 22 en las cuales se debe iniciar intervenciones de acciones correctivas para lograr la satisfacción de las usuarias en consulta externa, es decir, en la presente investigación en el consultorio de atención prenatal. Los de color amarillo indican que se encuentran en proceso de mejora siendo las preguntas 1, 4, 5, 9, 12, 16, 17, 18, 19 y 20 en las cuales ya se iniciaron intervenciones de mejora pero se deben continuar realizando mejores consulta y atenciones. Los de color verde es decir las preguntas 8, 11, 13, 15, cuentan con porcentajes aceptables de satisfacción, es decir se logró buenos resultados de las atenciones que se brindan, por tanto se deben mantener esos valores en esas preguntas.



Capítulo V

Discusión

- Las características demográficas de las gestantes resaltan edades entre 20 a 34 años en un 65.45%; el 69.09% son casadas o convivientes; el 58.18% tiene estudios secundarios; el 60% tiene como ocupación amas de casa. El estudio de Latino J. (Nicaragua, 2019) refiere que 53% de las usuarias tenían entre 20 a 29 años, 80% contaba con educación universitaria, por el contrario, datos similares a los hallados en la presente investigación fueron halladas por Vásquez F. (Piura, 2021) donde señalan que la edad encontrada va entre 20 a 24 años, el 57% tiene secundaria completa, 77% son convivientes y el 75% son amas de casa, así mismo, el estudio de Vásquez G. y Col (Paraguay, 2018) señala que la población encuestada tuvo estudios secundarios 52%.
- Las características obstétricas halladas demuestran que 61.82% tuvieron entre 1 a 2 gestaciones; del 63.64% la primera atención prenatal fue a las 14 semanas y más; la edad gestacional de las entrevistadas fue de 30 semanas a más con el 70.91%, la atención prenatal fue en un 68.18% menos de 6 atenciones. El estudio de Paucar M. (Huancayo, 2019) señala que la edad gestacional media fue de 27,3 semanas, con 4.1% de atenciones prenatales en promedio.
- La evaluación de la satisfacción en la dimensión fiabilidad refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 67.45%, siendo la pregunta 2 (P2) sobre si la consulta fue en el horario programado y la pregunta 3 (P3) si la atención



fue respetando la programación y el orden de llegada, las que más resaltaron con el 91.82%. Refirieron sentirse satisfechas con el 59.1% en la pregunta 1 (P1) donde se refiere que se da informes, se orienta y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención. Datos contrarios fueron encontrados por el estudio de Romero J. (Cajamarca, 2021) quien halló que la dimensión de fiabilidad se representó por el 75% como buena.

- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 53.18%, siendo es la pregunta 7 (P7) la atención para la toma de análisis de laboratorio fue rápida la que más insatisfacción causó con el 71.82%. Por el contrario, las encuestadas refirieron con un 74.5% satisfacción en la pregunta 8 (P8) donde la atención para tomarse exámenes radiológicos (ecografías en este caso) fue rápida.
- La evaluación de la satisfacción en relación con la dimensión seguridad refleja que fue en su mayoría satisfactorio con un promedio de 62.0%, donde el 90% fue respecto a la pregunta 11 (P11) que refiere a que la atención prenatal del o la obstetra fue minucioso con un examen físico completo, así mismo el 73.6% refleja satisfacción en la pregunta 13 (P13) donde la obstetra que atendió le inspira confianza. Sin embargo, el 71.82% refleja insatisfacción, es decir considera que no se respeta su privacidad en la atención.



- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión empatía refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 51.37%, donde la pregunta 14 (P14) que corresponde a que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia tiene un 64.55% de insatisfacción, por el contrario, en el rubro donde se evidencia satisfacción es en la pregunta 15 (P15) con un 64.5% que corresponde la muestra de interés durante la atención prenatal. Datos similares fueron encontrados por Latino J. (Nicaragua, 2019) donde la dimensión de empatía registró un 97% de satisfacción en las percepciones.
- La evaluación de la satisfacción en relación con la dimensión aspectos tangibles refleja que fue en su mayoría insatisfactorio con un promedio de 58.64%, donde la pregunta 22 (P22) es la que más resalta con un 78.18% que corresponde a la limpieza y comodidad en la sala de espera y consultorio. Datos similares fueron encontrados por Latino J. (Nicaragua, 2019) quien refiere un porcentaje de 99% de satisfacción en las expectativas en la dimensión de bienes tangibles.
- Evidenciando la estimación de satisfacción con todas sus dimensiones y habiendo analizado cada uno de ellos, en la tabla 4, se observa los porcentajes obtenidos de satisfacción e insatisfacción de acuerdo a cada una de las 22 preguntas de las encuestas, se aplicó con un color determinado, se considera las oportunidades de mejoras prioritarias (color rojo) las preguntas 2, 3, 6, 7, 10, 14, 21 y 22 en las cuales se debe iniciar intervenciones de acciones correctivas para lograr la satisfacción de las usuarias en consulta externa, es decir, en la presente investigación en el consultorio de atención prenatal. Los de color amarillo indican que se encuentran en proceso de mejora siendo las preguntas 1, 4, 5, 9,



12, 16, 17, 18, 19 y 20 en las cuales ya se iniciaron intervenciones de mejora pero se deben continuar realizando mejores consulta y atenciones. Los de color verde es decir las preguntas 8, 11, 13, 15, cuentan con porcentajes aceptables de satisfacción, es decir se logró buenos resultados de las atenciones que se brindan, por tanto se deben mantener esos valores en esas preguntas.



Conclusiones

- Dentro de las características demográficas y obstétricas resaltamos que son gestantes con edades entre 20 a 34 años, casadas o convivientes con estudios secundario, amas de casa con 1 a 2 gestaciones; el primer control prenatal fue a las 14 semanas y más; la edad gestacional de 30 semanas a más y las atenciones fueron menos de seis oportunidades.
- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad fue insatisfactorio con un 67.45%, de los cuales las preguntas con mayor insatisfacción fueron: P2 (Atención en horario programado) y P3 (Atención en orden de llegada).
- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta fue insatisfactorio con un promedio de 53.18%, las preguntas con mayor insatisfacción fueron: P6 (Atención en caja o módulo SIS es rápido) y P7 (La toma de muestra de laboratorio es rápida).
- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión seguridad fue satisfactorio con un promedio de 62.0%, las preguntas con mayor satisfacción fueron: P11 (Se realiza el examen físico minucioso y completo) y P13 (El personal inspira confianza).
- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión empatía fue insatisfactorio con un promedio de 51.37%, las preguntas con mayor insatisfacción fueron: P14 (El personal trata con amabilidad, respeto y paciencia a la usuaria), P16 (La usuaria comprende la información brindada) y P18 (La usuaria comprende los análisis a realizar).



- La evaluación de la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles fue insatisfactorio con un promedio de 58.64%, las preguntas con mayor insatisfacción fueron: P21 (Los consultorios cuentan con equipos disponibles) y P22 (Los consultorios y sala de espera están limpios y cómodos)



Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos podemos alcanzar las siguientes recomendaciones:

- A la Red de Salud Canas Canchis y Espinar, capacitar y sensibilizar de manera constante a todo profesional de salud encargado de la atención de las gestantes, para así obtener mejoras en la calidad de atención, de esta manera logrará la satisfacción de las usuarias.
- Se recomienda al personal obstetra conocer las características demográficas y obstétricas de la población para enfocar las actividades preventivas, sobre todo en gestantes, amas de casa, solteras y sin estudios y a su vez que cuenten con primaria y secundaria para reforzar la información que se le brinda.
- Se recomienda al profesional del servicio de obstetricia seguir capacitándose en el enfoque de interculturalidad en la atención prenatal
- Al Hospital Alfredo Callo Rodríguez, brindar calidad de atención a la usuaria respetando su hora de llegada y trabajando en los horarios programados sin ninguna distinción. La duración de atención a cada gestante debe ser los adecuados.
- El personal de limpieza debe mantener el orden, la limpieza y la desinfección de los consultorios externos y la sala de espera.
- Optimizar el tiempo para abastecer las demandas de toma de muestras de las gestantes, así como abastecer con los recursos y materiales para realizar los diferentes exámenes de apoyo diagnóstico.



Referencias bibliográficas

1. Febres R, Mercado M. (Huancayo,2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. (citado setiembre 2021) Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
2. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la Organización Mundial de Salud sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. Internet (citado el 02 de noviembre 2021) Disponible en <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR-16.12-spa.pdf?sequence=1>
3. Dirección general de salud de las personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de garantía de la calidad y acreditación. (Lima,2019) Estudio de caso: La experiencia del Perú en el desarrollo, la implementación y el monitoreo de estándares de calidad de los servicios de salud diferenciados para adolescentes. (citado agosto 2021) Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/273093-342-2019-minsa>
4. Ministerio de Salud. Documento técnico Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales. (citado el 12 de setiembre 2021) Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
5. Ministerio de Salud. Norma técnica de Salud de auditoría de la calidad de Atención en Salud. NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02. Internet (citado



- el 12 de setiembre 2021) Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
6. Ministerio de Sanidad de España. (España,2020) Documento técnico:
Manejo de la mujer embarazada y el recién nacido con COVID-19. Madrid:
Ministerio de Sanidad de España. Internet (citado el 22 de setiembre 2021)
Disponible en:
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Documento_manejo_embarazo_recien_nacido.pdf
7. Latino J. Satisfacción de usuarias sobre la calidad de atención prenatal
recibida en consulta externa, Hospital Bautista Managua Nicaragua 2019.
(citado el 20 de octubre 2021) Disponible en:
<https://repositorio.unan.edu.ni/11193/1/t1067.pdf>
8. Mayorga L., Sejín C., Pérez M., Guzmán J. (Colombia,2019) Satisfacción de
usuarias del control prenatal en Montería. (citado el 25 de enero 2022)
Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300220
9. Vásquez G., Alvarenga N., Araujo D., Cabañas J., Mareco N., Orrego L.
(Paraguay,2018) “Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco
Obstetricia del Hospital nacional” (citado el 25 de enero 2022) Disponible
en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/01/969129/v10n2a04.pdf>
10. Vásquez F. (Piura,2021) “Grado de satisfacción de la atención prenatal en
gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-4 Catacaos” (citado el
25 de enero 2022) Disponible en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22626>



11. Llanto K., (Lima,2021) Sedano I. Asociación entre las características obstétricas y el nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Collique III. Internet (citado el 14 setiembre 2021) Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26996>
12. Romero J. (Cajamarca,2021) “Nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Centro de salud Patrona de Chota”. Internet (citado el 14 setiembre 2021) Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/4111>
13. Vidal K. (Piura,2020) “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua”. Internet (citado el 14 setiembre 2021) Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22626>
14. Paucar M. (Huancayo,2019) “Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal en un Centro de Salud Huancayo” Internet (citado el 20 setiembre 2021) Disponible en: <http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2006>
15. Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezu G., Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud Perú 2019. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2019. Vol 36 p. 620–8. Internet (citado el 20 setiembre 2021) Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
16. Hernández A., Vargas R., Bendezu G. Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. Revista Peruana Medicina Exp Salud Publica 2019. Internet (citado el 26 de setiembre 2021) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4482>



17. Felandía F., Ardon N., Jara M. Satisfacción y calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. Internet (citado el 26 de setiembre 2021)
Disponibile en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
18. Ministerio de Salud. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
19. Infantes F. (Iquitos,2017) Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias de consulta externa del Centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos. (citado 10 de diciembre 2021)
Disponibile en: <http://rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55>
20. Meza L., Novoa R., Osorio J. y col. Implementación de un modelo mixto de atención prenatal, presencial y virtual durante la pandemia COVID-19 durante la pandemia COVID-19 en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima Perú 2021. Internet (citado el 02 de noviembre 2021) Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322021000200004
21. Ministerio de Salud. Dirección General de Personal de Salud. Información de Recursos Humanos en Salud Perú 2017. Internet (citado el 26 de setiembre 2021) Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4559.pdf>
22. Organización Mundial de la Salud. (Suiza,2016) La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. (citado agosto 2021) Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>



23. Mayorga L, Sejín C, Pérez M, Guzmán J. (Colombia,2019) Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. (citado en agosto 2021) Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3438/343862451005/html/>
24. Ávila G. Rojas F. Vilches A. Percepción de la Embarazada sobre la atención Brindada en el Control Prenatal. Revista Mexicana 2012. Disponible en: http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/1_PERCEPCI ON.pdf
25. López M. “Importancia de la calidad del servicio al cliente. Propuesta integral de estrategias a la localidad de San José de Bacum para potenciar el desarrollo. (citado setiembre 2020) Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
26. Instituto Nacional Materno Perinatal. Guía de práctica clínica y de procedimientos en Obstetricia y Perinatología. Lima: Instituto Nacional Materno Perinatal; 2010.
27. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012
28. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. (citado setiembre 2021) Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
29. Hospital Daniel Alcides Carrión. Oficina de Gestión de Calidad. Satisfacción del Usuario Encuesta SERVQUAL Dimensiones Evaluadas (Lima 2018).



- Disponible en: <https://www.hndac.gob.pe/web-antigua/herramientas-de-calidad/satisfacci%C3%B3n-del-usuario-encuesta-servqual.html>
30. Ministerio de Salud. Norma técnica N°105-MINSA/DGSP.V.01 Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
31. Organización Mundial de la Salud. (Suiza,2018) Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. (citado en agosto 2021) Disponible en: https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal_perinatal_health/anc-positive-pregnancy-experience/es/
32. Organización Panamericana de la Salud. “Atención prenatal en atención primaria de la salud” (citado octubre 2020) Disponible en: https://www.paho.org/canada/dmdocuments/APS prenatalGuia_1.pdf
33. Ministerio de Salud. Manual de Usuario. Atención Prenatal. Lima 2019. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/sihce/manuales/MU_ATENCION_PRENATAL.pdf
34. Liu Y., Chen H., Tan W., Kuang Y., Tang K., Luo Y., Guo Y. Características clínicas y resultados de la infección por SARS-CoV-2 durante el embarazo. Guangdong China 2021. Internet (citado el 20 de setiembre 2021) Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8021446/>
35. Instituto Nacional Materno Perinatal (Lima,2021) “Impacto de la pandemia en la salud materna en el Perú” (Citado agosto 2021) Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/230>



36. Seguro social de Salud EsSalud. Recomendaciones clínicas para la prevención, diagnóstico y manejo de gestantes en pandemia por COVID-19 Lima Perú 2020. Internet (citado el 24 de setiembre 2021) Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/guias/Gestantes_en_pandemia_por_COVID.pdf
37. Sánchez P. Aguilar I. Fuentelsaz C. Casbas M. Hidalgo R. Fiabilidad de los Instrumentos. Artículo Vol. 15. Núm. 4. España 2005. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS14.pdf>
38. Carbajal A. centeno C. Watson R. Martinez M. Sanz Rubiales Á. ¿Cómo Validar un Instrumento de Medida de la Salud? (Citado en abril del 2011) Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000100007#:~:text=La%20fiabilidad%20eval%C3%BAa%20el%20grado,son%20comparables%20en%20situaciones%20similares.



ANEXOS



A. Matriz de consistencia

<i>TITULO</i>	<i>PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS</i>	<i>OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS</i>	<i>VARIABLES Y SUS DIMENSIONES</i>	<i>METODOLOGIA</i>
Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022	<p><u><i>PROBLEMA GENERAL</i></u> ¿Cómo es la satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani 2022?</p> <p><u><i>PROBLEMAS ESPECIFICOS</i></u> ¿Cuáles son las características demográficas y obstétricas de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19? ¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?</p>	<p><u><i>OBJETIVO GENERAL</i></u> Analizar la satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19 en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani 2022.</p> <p><u><i>OBJETIVOS ESPECIFICOS</i></u> Identificar las características demográficas y obstétricas de las gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19. Determinar la satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad en gestantes durante la</p>	<p><u><i>VARIABLE PRINCIPAL</i></u> Satisfacción: - fiabilidad - capacidad de respuesta - seguridad - empatía - aspectos tangibles Atención prenatal</p> <p><u><i>VARIABLES INTERVINIENTES</i></u> Características:</p>	<p><u><i>ALCANCE DEL ESTUDIO</i></u> Estudio descriptivo transversal, donde se evaluó frecuencias y porcentajes para medir la satisfacción, por ende, es un estudio cuantitativo.</p> <p><u><i>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</i></u> Estudio con diseño no experimental por la ausencia de intervención de parte de la investigadora en los resultados, prospectivo en base a que los datos serán tomados en la actualidad.</p> <p><u><i>POBLACIÓN</i></u> La población es gestantes que acuden a su atención prenatal siendo en promedio 154 a la fecha en época de</p>



	<p>¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión seguridad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión empatía en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19?</p>	<p>atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Determinar la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Determinar la satisfacción respecto a la dimensión seguridad en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Determinar la satisfacción respecto a la dimensión empatía en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Determinar la satisfacción respecto a la</p>	<p>-Características demográficas</p> <p>-Características obstétricas</p> <p>Pandemia COVID-19</p> <p>por</p>	<p>pandemia, según el registro del servicio de consultorio prenatal.</p> <p>Muestra: Se consideró un total de 110 gestantes a quienes se les realizó las encuestas una general, otra de expectativas y otra de percepción.</p>
--	---	---	--	--



		dimensión aspectos tangibles en gestantes durante la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID-19.		
--	--	--	--	--



B. Matriz de instrumento

Dimensión	Indicadores	Items		Fuente de información
Características demográficas	Edad	Menores de 20 años	Adolescente	Encuesta que realizaran las investigadoras
		De 20 a 34 años	Joven	
		35 años a más	Adulta	
	Estado civil	Soltera	Soltera	
		Casada, Conviviente	Casada, Conviviente	
	Grado de instrucción	Analfabeta / Primaria	Estudios básicos	
		Secundaria		
		Superior técnico Superior universitario	Estudios superiores	
	Ocupación	Ama de casa	Ama de casa	
		Trabajo dependiente	Comerciante	
Trabajo independiente		Trabajo remunerado		
Características obstétricas	Número de gestaciones	1 gestación / 2 gestaciones	Primigesta / Segundigesta	
		3 a más gestaciones	Multigesta	
	Edad gestacional en la primera consulta	Antes de las 12 semanas	Oportuna	
		Después de las 12 semanas	No oportuna	
	Edad gestacional en la encuesta	< 30 semanas	< 30 semanas	
		30 semanas a más	30 semanas a más	
	Numero de APN	< de 6 atenciones	Gestante no controlada	
De 6 a más atenciones		Gestante controlada		



C. Instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Satisfacción de gestantes en la atención prenatal en el contexto de la pandemia por

COVID-19. Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani Cusco 2022

Descripción:

Usted ha sido invitada a participar en una investigación sobre la satisfacción acerca de la atención prenatal. Esta investigación es realizada con el propósito de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en el contexto de la pandemia por COVID 19, por lo que usted fue seleccionada para participar en esta investigación, ya que se aplicaran preguntas que deberá contestar de manera clara, precisa y veraz. Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará su colaboración para el llenado del cuestionario y dar su permiso para usar datos de forma anónima. El participar en este estudio le tomará un tiempo de 15 minutos aproximadamente.

Riesgos y beneficios:

Los riesgos asociados a este estudio son mínimos puesto que no afectará directamente la integridad física de la persona, más puede causar incomodidad por indagar sobre el ámbito laboral, por ende, para dar seguridad no se consignarán los nombres y apellidos de los participantes. El desarrollo de este estudio beneficiará en la atención de la población.

Confidencialidad:

Se guardará absoluta confidencialidad de los datos de los participantes y en la publicación se mantendrá el anonimato de los participantes incluidos.

Incentivos:

Los participantes de este estudio no recibirán incentivo monetario alguno.

Derechos:

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación.

Si firma este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Nombre del participante:

Firma: _____

Fecha: _____



ENCUESTA GENERAL

Código:

Estimada gestante, estamos interesadas en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa para su Atención Prenatal. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

Características demográficas

1.- Edad:

Menor de 20 años () De 20 a 34 años ()
35 años a más ()

2.- Estado civil:

Soltera () Casada, conviviente ()

3.- Grado de instrucción:

Analfabeta () Superior técnica ()
Primaria () Superior universitaria ()
Secundaria ()

4.- Ocupación

Ama de casa () Trabajo independiente ()
Trabajo dependiente ()

Características obstétricas

1.- Número de gestaciones:

Primigesta () Multigestas ()
Segundigesta ()

2.- Atenciones en la 1era atención prenatal

1era APN antes de las 14 semanas ()
1era APN a 14 semanas o más ()

3.- Edad gestacional en el momento de la encuesta:

< 30 sem ()
30 sem a más ()

4.- APN

APN < 6 ()
APN de 6 a más ()



ENCUESTA – EXPECTATIVAS

Por favor califique las expectativas, es decir, la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Consulta Externa. Marque una de las escalas numéricas donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	E	Que la consulta con él o la obstetra se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtenga con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que él o la obstetra le realice un examen físico completo y minucioso en la atención prenatal							
12	E	Él o la obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que él o la obstetra que atenderá su atención prenatal, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que él o la obstetra que le atenderá muestre interés en su atención prenatal							
16	E	Que usted comprenda la explicación que él o la obstetra le brindará sobre su salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que él o la obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá tipo: medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que él o la obstetra le brindará sobre los procedimientos análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y frentes de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							



ENCUESTA – PERCEPCIONES

En segundo lugar, por favor califique las percepciones, es decir, como usted **HA RECIBIDO** la atención en el Servicio de Consulta Externa. Marque una de las escalas numéricas donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿La obstetra le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes ecográficos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respeta su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso en la atención prenatal?							
12	P	¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa la trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿La obstetra que le atendió mostró interés en solucionar sus consultas?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que él o la obstetra le brindó en la atención prenatal?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que él o la obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que él o la obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	p	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

