

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



Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas
en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada Enfermería

AUTORAS:

Br. Mariela Lisbeth Vincés Seminario

Br. Pierina Benites Farfán

Tumbes-2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas
en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Jose Silva Rodriguez (presidenta):

Mg. Necemio Pablo Peña Rivera (secretaria):

Mg. Edinson Aleman Madrid (Vocal):

Tumbes, 2025

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



Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas
en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

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

forma:

Br. Mariela Lisbeth Vincés Seminario (Autora 1)

Br. Pierina Benites Farfán (Autora 2)

Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid (Asesor)

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 24 días del mes noviembre del dos mil veinticinco, siendo la 12:00 horas, en la modalidad presencial en: Aula N° 1 de la Escuela de medicina humana, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 385- 2025/ UNTUMBES – FCS Mg. Jose Miguel Silva Rodríguez (Presidente), Dr. Necemio Pablo Peña Rivera (Secretario), Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid (Asesor-Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD DE PAMPA GRANDE TUMBES 2025" para optar el Título Profesional en Enfermería, presentada por los bachilleres:


Bach. VINCES SEMINARIO MARIELA LISBETH y BENITES FARFAN PIERINA:


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de los sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bach. VINCES SEMINARIO MARIELA LISBETH y BENITES FARFAN PIERINA: APROBADA con calificativo: BUENO.


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

Siendo las 13 Horas 40 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público existente.

Tumbes, 24 de noviembre del 2025.


Mg. Jose Miguel Silva Rodríguez
DNI N° 42474663
ORCID N° 0000-0002-9529-0131
(Presidente)


Dr. Necemio Pablo Peña Rivera
DNI N° 00207488
ORCID N° 0009-0000-5278-1951
(Secretario)


Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid
DNI N° 44704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
(Asesor - Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

RECIBO TURNITIN

Mariela Lisbeth Vinces Seminario

Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025

Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:536383060

Fecha de entrega
4 dic 2025, 11:22 GMT-5

Fecha de descarga
4 dic 2025, 11:25 GMT-5


Nombre del archivo
TESIS- MARIELA FINAL.docx

Tamaño del archivo
779.6 KB

33 páginas

5269 palabras

32.449 caracteres



Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
Cod.ORCID N°0000-0002-9493-655x




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión




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

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



Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
Cod.ORCID N°0000-0002-9493-655x

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	
repositorio.untumbes.edu.pe		11%
2	Trabajos del estudiante	
Universidad Peruana Los Andes on 2025-06-04		<1%
3	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		<1%
4	Internet	
www.coursehero.com		<1%
5	Internet	
alicia.concytec.gob.pe		<1%



Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
Cod.ORCID N°0000-0002-9493-655x

Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud.

CERTIFICA:

El presente proyecto de tesis: Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025. Presentado por la egresada en enfermería Br. Mariela Lisbeth Vincés Seminario y Br. Pierina Benites Farfán, ha sido asesorado y guiado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, julio del 2025



Mg. Edinson Alberto Alemán Madrid
Asesor del Proyecto de tesis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Las suscrita, Br. Mariela Lisbeth Vinces Seminario y Br. Pierina Benites Farfán, egresadas de la Escuela Profesional de Enfermería, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaramos bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación titulado, Nivel de satisfacción y calidad de atención de gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025; es de propia autoría.

- Se han presentado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- El proyecto de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados se constituirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, julio del 2025



Br. Mariela Lisbeth Vinces Seminario



Br. Pierina Benites Farfán

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, cuyo respaldo incondicional y confianza han sido pilares esenciales en el desarrollo de mi carrera profesional; a mis hermanos, por su constante aliento, fuente de mi mayor inspiración y motivación para ser cada día mejor.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su permanente respaldo moral y emocional durante el desarrollo de este trabajo.

Extiendo mi reconocimiento a mis docentes y asesora, por su valiosa orientación y contribución académica. Finalmente, expreso mi gratitud a todas las personas e instituciones que, de manera directa o indirecta, hicieron posible la culminación de esta investigación.

El autor.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
INDICE.....	xii
INDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
1. INTRODUCCIÓN.....	16
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1. Bases Teóricas.....	17
2.2. Antecedentes.....	19
3. MATERIAL Y METODOS.....	23
3.1. Tipo de Investigación.....	23
3.2. Diseño de Investigación	23
3.3. Población y Muestra.....	23
3.4. Criterios de selección.....	23
3.5. Técnicas e instrumentos.....	24
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	24
3.7. Procedimiento de recolección de datos.....	24
3.8. Procesamiento y análisis estadístico.....	25
3.9. Aspectos éticos.....	25
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
4.1. Resultados.....	26
4.2. Discusión.....	28
5. CONCLUSIONES.....	29
6. RECOMENDACIONES.....	30
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.....	26
---------------	----

Tabla 02.....	26
Tabla 03.....	27

RESUMEN

La satisfacción de las gestantes con la atención prenatal es un componente fundamental para garantizar un embarazo saludable y promover la continuidad del cuidado. Diversos estudios señalan que cuando las mujeres perciben una atención de calidad —caracterizada por un trato respetuoso, información clara, oportunidad en la atención y competencia profesional— aumenta su adherencia a los controles prenatales, su confianza en los servicios de salud y los resultados materno-perinatales. En el Centro de Salud de Pampa Grande – Tumbes, la demanda de servicios prenatales ha incrementado en los últimos años; sin embargo, persisten reportes informales de gestantes que refieren tiempos de espera prolongados, escasez de información sobre su proceso de gestación y variaciones en la calidad del trato recibido por parte del personal de salud. Estas percepciones pueden afectar su nivel de satisfacción y, en consecuencia, condicionar su continuidad en el control prenatal. A pesar de la importancia del tema, en este establecimiento no se cuenta con estudios recientes que evalúen de manera conjunta el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada a las gestantes, ni se conoce si existe una relación significativa entre estas dos variables. La ausencia de información sistematizada limita la capacidad del establecimiento para implementar mejoras basadas en evidencia y orientar acciones que optimicen la experiencia de atención materna. Ante esta problemática, surge la necesidad de responder a la pregunta central del estudio: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes, durante el año 2025?. Comprender esta relación permitirá identificar las dimensiones de la atención que requieren fortalecimiento y contribuirá a mejorar la gestión del cuidado prenatal en beneficio de las usuarias.

PALABRAS CLAVES: La satisfacción de las gestantes con la atención prenatal, La ausencia de información sistematizada

ABSTRACT

Maternal satisfaction with prenatal care is a fundamental component for ensuring a healthy pregnancy and promoting continuity of care. Various studies indicate that when women perceive high-quality care—characterized by respectful treatment, clear information, timely attention, and professional competence—their adherence to prenatal visits, confidence in health services, and maternal-perinatal outcomes improve. At the Pampa Grande Health Center in Tumbes, the demand for prenatal services has increased in recent years; however, informal reports from pregnant women continue to describe prolonged waiting times, limited information about their gestational process, and inconsistencies in the quality of interpersonal attention provided by health personnel. These perceptions may affect their satisfaction levels and, consequently, their continuity in prenatal follow-up. Despite the relevance of this issue, the establishment lacks recent studies that jointly evaluate the level of satisfaction and the quality of care received by pregnant women, and it is unknown whether a significant relationship exists between these two variables. The absence of systematized information limits the center's ability to implement evidence-based improvements and guide actions that enhance the maternal care experience. In response to this problem, the study seeks to answer the central question: What is the relationship between the level of satisfaction and the quality of care among pregnant women attending the Pampa Grande Health Center in Tumbes during 2025? Understanding this relationship will make it possible to identify key dimensions of care that require strengthening and contribute to improving prenatal care management for the benefit of users.

KEYWORDS: Pregnant women's satisfaction with prenatal care, Lack of systematized information

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), unas 303,000 mujeres murieron por complicaciones del embarazo. Una atención adecuada podría prevenir muchas de estas muertes, pero solo el 64% de gestantes acceden a cuatro o más controles durante la gestación (1). En el Perú, las muertes maternas aumentaron un 45% en 2021 y un 63% en 2022 respecto al 2019 (2). En los últimos años, se ha evidenciado descontento con el servicio de salud en Perú. Según ESSALUD 2016, la satisfacción general fue del 73,9%, pero en centros del MINSA y gobiernos regionales fue menor, alcanzando solo el 66,7% (3).

La atención prenatal es clave en la salud reproductiva, ya que permite promover la salud, detectar riesgos y prevenir enfermedades. Realizada oportunamente, salva vidas y facilita el apoyo a las gestantes, involucrando a sus familias y comunidades en un momento crucial como el parto (4).

La satisfacción del usuario representa un aspecto crucial a nivel global en la gestión de servicios de salud y salud pública. Se considera un elemento esencial para evaluar la calidad y efectividad de la atención brindada. Estudiar este tema es clave, ya que se relaciona con la gestión de los servicios, la respuesta del usuario y la continuidad en la atención.

En el Perú, desde principios de los años noventa, se adoptaron diversas medidas para mejorar la calidad de los servicios en centros de salud, con el propósito de enfrentar desafíos sanitarios importantes como el aumento de la mortalidad materna e infantil, asociada a la falta de acceso a una atención oportuna, eficiente y con enfoque humanizado (5).

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Bases Teóricas – Científicas

La calidad en el ámbito de la salud, según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere al grado en que los servicios sanitarios ofrecidos a individuos y comunidades contribuyen efectivamente a lograr resultados positivos en salud, basándose en conocimientos profesionales sustentados por evidencia científica. Esta concepción integral de calidad comprende diversas dimensiones del cuidado, como la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. Asimismo, implica la capacidad de evaluar y mejorar continuamente la atención brindada, mediante la prestación de servicios basados en evidencia, que respondan a las necesidades, limitaciones y particularidades de los usuarios, sus familias y comunidades. (18)

De acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSA), la calidad de la atención se orienta a garantizar que los servicios de salud ofrecidos sean seguros, efectivos, centrados en el paciente, oportunos, equitativos y eficientes. Esto implica el cumplimiento de estándares definidos que aseguren la provisión de una atención óptima y adecuada a las necesidades de los usuarios. (19)

El Ministerio de Salud (MINSA) tiene la capacidad de diseñar e implementar programas y políticas orientadas a mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, lo cual incluye la aplicación de protocolos estandarizados, la capacitación permanente del personal de salud y la evaluación sistemática del desempeño de los servicios. Estas acciones buscan garantizar una atención médica segura, eficaz, oportuna y de alta calidad a lo largo de todo el ciclo de vida del individuo.

La calidad en la atención médica constituye un componente fundamental en la prestación de servicios de salud, al ser determinante para el bienestar y la seguridad de los pacientes, además de fortalecer la confianza y la satisfacción hacia el sistema sanitario en su conjunto. La mejora continua de la calidad exige un proceso dinámico de evaluación y retroalimentación, que requiere la participación activa y coordinada del personal de salud, los usuarios, las

instituciones prestadoras de servicios y los responsables de la formulación de políticas públicas.

En el presente estudio se abordará el enfoque teórico de Avedis Donabedian, cuyo modelo constituye un referente clave en el análisis y evaluación de la calidad de la atención en el ámbito médico. (20)

En la actualidad, la evaluación de la calidad de los servicios prestados en las instituciones de salud incorpora, como elemento esencial, la satisfacción de los usuarios. Este indicador resulta clave para interpretar y analizar cómo se están brindando los servicios sanitarios. La satisfacción del usuario representa un reflejo directo de la calidad de la atención médica, y es un aspecto que los profesionales de la salud deben reconocer y considerar a fin de optimizar de manera continua los procesos de atención y reducir posibles niveles de insatisfacción por parte de los pacientes. (22)

El concepto de satisfacción ha redefinido la comprensión tradicional de calidad, con la cual mantiene una estrecha relación, ya que esta no se determina únicamente por lo que el servicio proporciona, sino por lo que el usuario percibe y experimenta. En su modelo para la evaluación de la calidad de la atención médica, Avedis Donabedian integró la satisfacción del paciente como un componente fundamental dentro de los resultados, considerándola una medida clave que refleja la calidad desde la perspectiva del propio usuario. (25)

Una de las teorías más ampliamente aceptadas sobre la satisfacción del paciente es el paradigma de la "desconfirmación de expectativas". Este enfoque plantea que la satisfacción se origina a partir de la comparación entre las expectativas previas del paciente y la experiencia real vivida durante la atención. En este sentido, la satisfacción se alcanza cuando dichas expectativas son cumplidas o superadas positivamente. Sin embargo, a medida que las expectativas del paciente son más elevadas, aumenta también la probabilidad de que experimente insatisfacción si la atención recibida no se ajusta a lo anticipado. (25)

La satisfacción del usuario constituye un objetivo fundamental e ineludible para los profesionales de la salud, ya que actúa como un indicador directo de la calidad del servicio prestado. Este nivel de satisfacción se establece a partir de

la comparación entre las expectativas del paciente y la calidad percibida de la atención recibida. Factores como la confianza depositada en el personal de salud y la percepción de la imagen institucional solo pueden ser valorados mediante una retroalimentación directa por parte del usuario. En este sentido, las encuestas de satisfacción se han consolidado como el método más utilizado para evaluar tanto la percepción de calidad como la satisfacción, permitiendo así identificar oportunidades de mejora, deficiencias y fuentes potenciales de insatisfacción. (23)

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario se manifiesta cuando este percibe una atención adecuada, caracterizada por una bienvenida cordial, una actitud receptiva por parte del personal, respuestas claras a sus inquietudes y una disposición genuina del profesional para escucharlo. En este contexto, la usuaria experimenta sensaciones de seguridad, confianza y empatía durante su interacción con los prestadores de servicios de salud de la institución. (24)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto una clasificación del dengue que lo agrupa en dos tipos: dengue no grave y dengue grave. A su vez, el dengue no grave se clasifica en dos subtipos: con signos de alarma y sin signos de alarma. Esta nueva clasificación fue diseñada para orientar el manejo clínico, mejorar la vigilancia epidemiológica y facilitar la notificación de casos, tomando como base la severidad de los síntomas. Asimismo, se han definido signos de alarma para facilitar la evaluación clínica y permitir una detección temprana de los casos que podrían agravarse y requerir hospitalización, especialmente en los niveles primarios de atención y durante los brotes epidémicos (1).

2.2. Antecedentes

A nivel internacional; Morales Barrera (2022) (7) realizó un estudio utilizando una metodología cuantitativa, no experimental, y corte trasversal con el objetivo de “Evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina, Ambato-Ecuador”. El presente estudio incluyó a gestantes que recibieron atención por parte del equipo de obstetricia del establecimiento. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la escala de satisfacción con los

Servicios de Salud S5/22, adaptada al modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención brindada y la percepción de las gestantes. Se identificaron altos niveles de satisfacción en dimensiones cualitativas como la confiabilidad, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles del servicio. No obstante, se detectó un nivel de insatisfacción en relación con la capacidad de respuesta del personal. En conclusión, la atención prenatal fue valorada positivamente, con una percepción satisfactoria en la mayoría de las dimensiones evaluadas.

En Colombia, Ramírez et al. (2022) (8) realizaron una investigación denominada “Satisfacción de las gestantes con la atención prenatal en instituciones de salud de Medellín”. El estudio determinó una relación significativa entre la calidad técnica del servicio y la satisfacción de las usuarias ($p < 0.05$). Se evidenció que la calidez, la empatía y la continuidad de la atención fueron los factores más valorados, lo que demuestra que la calidad percibida va más allá de los aspectos estructurales del sistema sanitario.

Sanchez Merchan (2023), (9) realizó un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal con enfoque cuantitativo, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023”. El estudio tuvo como población objetivo a 65 gestantes que recibían atención en este establecimiento de salud. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos tipo cuestionario, orientados a evaluar ambas variables de interés. Los hallazgos evidenciaron una correlación positiva entre dimensiones como la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles, con el nivel de satisfacción percibido por las mujeres embarazadas en relación con el control prenatal. En síntesis, se identificó que la calidad de la atención presenta una asociación directa con el grado de satisfacción de las gestantes atendidas en este centro.

A nivel Nacional, Cueva y Guivin (2021), (11) realizaron un estudio no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo, con el objetivo de “evaluar la calidad de atención del control prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque 2019-2020”. La población del estudio estuvo conformada por un total de 144 gestantes, y se utilizó una versión

modificada del cuestionario SERVQUAL como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos indicaron que la mayoría de las participantes manifestaron estar satisfechas con la atención prenatal recibida; sin embargo, se identificó un porcentaje considerable que expresó cierto nivel de insatisfacción. En términos generales, se concluye que las gestantes atendidas en este establecimiento perciben, en su mayoría, una atención de calidad durante el control prenatal.

Iberico y Choque (2021), (12) en su estudio descriptivo, observacional, cualitativo y transversal, con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021”. La muestra del estudio estuvo compuesta por 375 participantes, incluyendo tanto usuarias gestantes como sus acompañantes. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento principal. Los resultados revelaron que el 56 % de las gestantes presentaron una discrepancia negativa entre percepción y expectativa (≤ -1), mientras que el 44 % evidenció una diferencia igual o superior a 0. Dentro de las dimensiones evaluadas, los aspectos tangibles mostraron una valoración favorable, con un 67,67 % de diferencia positiva percepción-expectativa. En contraste, el componente de seguridad registró el mayor porcentaje de discrepancia negativa, alcanzando un 50,53 % de los encuestados. En síntesis, se concluye que el nivel de satisfacción general se ubica en un rango de moderadamente satisfecho y que la calidad de atención en este establecimiento se encuentra aún en proceso de desarrollo, según lo reflejado en los resultados de la escala SERVQUAL.

A nivel local; Paredes (2023), (26) desarrolló un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el Centro de Salud Corrales – Tumbes”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Los resultados mostraron que el 62 % de las gestantes percibió una atención de calidad regular, mientras que el 58 % manifestó un nivel medio de satisfacción. Se evidenció que la empatía del personal y el tiempo de espera fueron los factores con mayor influencia en la percepción global del servicio, concluyéndose que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción materna.

Por su parte, Reyes y Gonzales (2022), (27) realizaron una investigación en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán – Tumbes, donde evaluaron la

“Percepción de la calidad del servicio de salud en gestantes atendidas durante el control prenatal”. El estudio determinó que las usuarias valoraron positivamente la competencia técnica de los profesionales, pero identificaron deficiencias en la comunicación, el respeto y la privacidad durante las consultas. Los autores destacaron la necesidad de fortalecer la dimensión humana del cuidado como elemento clave para mejorar la satisfacción usuaria.

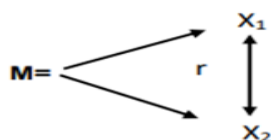
III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

La investigación tuvo un enfoque descriptivo, correlacional y de tipo transversal. Se considera correlacional porque permitió identificar la relación entre las dos variables estudiadas. Asimismo, se clasifica como transversal debido a que los datos fueron recolectados en un periodo determinado, sin que este tiempo influyera en la modificación de los componentes de las variables analizadas.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo, no experimental de corte transversal, la representación:



Donde:

M: muestra de estudio

X1: Calidad de la atención prenatal

X2: nivel de satisfacción

r: relación

3.3. Población y muestra

Fue conformada por 70 gestantes atendidas en el Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Gestantes mayores de edad.
- Gestantes orientadas.
- Gestantes que acepten voluntariamente.

Criterios de exclusión

- Gestantes menores de edad.
- Gestantes que brinden información incompleta.
- Gestantes que tengan problemas al comunicarse.

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de investigación para recolectar información precisa sobre el contexto estudiado. Los datos obtenidos serán organizados en tablas, con el fin de mostrar los resultados, los cuales se sustentan en fundamentos teóricos y son analizados para formular las conclusiones.

Instrumentos de recolección de datos:

Se emplearon tres instrumentos: ficha de datos de identificación, cuestionario de calidad de atención (20 ítems, escala Likert 1–5) y cuestionario de satisfacción (20 ítems en tres dimensiones, escala Likert 1–5).

3.6. Validación y confiabilidad

La validez fue confirmada por expertos mediante prueba binomial y la confiabilidad comprobada en una prueba piloto con alfa de Cronbach de 1.1. Los resultados se clasificaron en tres niveles de satisfacción: Satisfecho, Medianamente Satisfecho e Insatisfecho.

3.7. Procesamiento y recolección de datos

La recolección de datos se realizó en tres etapas. En la primera, se identificó a las participantes que cumplían con los criterios de inclusión, explicándoles los objetivos del estudio y solicitando su consentimiento informado. En la segunda etapa, se aplicó la ficha de datos de identificación para registrar información sociodemográfica y antecedentes de atención prenatal. Posteriormente, se administró el cuestionario de calidad de atención basado en el modelo ServQual, seguido del cuestionario de satisfacción, ambos en un ambiente privado para

garantizar la confidencialidad y minimizar sesgos. Finalmente, en la tercera etapa, se verificó la completitud de los instrumentos y se codificaron las respuestas para su análisis. Todo el proceso fue supervisado por el investigador principal, siguiendo un protocolo estandarizado para asegurar la uniformidad en la aplicación y la validez de la información recopilada.

3.8. Procesamiento y análisis estadístico

Los datos fueron procesados en Excel y analizados con SPSS v25. Se empleó estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y porcentajes.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se sustenta en los criterios éticos de Gozzer (1998), que incluyen confidencialidad, credibilidad, confiabilidad y auditabilidad, asegurando el respeto a la autonomía y libre expresión de los participantes. Se consideran además cuatro principios esenciales: defensa de la persona, priorizando su bienestar; primacía del ser humano, garantizando su seguridad en todo el proceso; autonomía, permitiendo decisiones libres e informadas; y beneficencia, protegiendo al participante y evitando cualquier daño. En conjunto, estos lineamientos garantizan un estudio ético, seguro y respetuoso de los derechos de todos los involucrados.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 01: Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

Satisfacción de las Gestantes	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecha	18	30.5%
Satisfecha	26	44.1%
Neutral	10	16.9%
Poco satisfecha	4	6.8%
Insatisfecha	1	1.7%
Total	59	100%

Se observa que la mayoría de las gestantes mostró un nivel de satisfacción alto, con predominio de las categorías “muy satisfecha” y “satisfecha”.

Tabla 02: Identificar la calidad de atención que reciben las gestantes que acuden al Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	15	25.4%
Buena	28	47.5%
Regular	11	18.6%
Mala	4	6.8%
Muy mala	1	1.7%
Total	59	100%

Se observa que el 72.9% calificó la calidad de atención como “buena” o “muy buena”, reflejando una percepción favorable del servicio.

Tabla 03: Reconocer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Pampa Grande – Tumbes 2025.

Calidad / Satisfacción	Alta	Media	Baja	Total
Muy buena	13	2	0	15
Buena	24	3	1	28
Regular	6	4	1	11
Mala	1	2	1	4
Muy mala	0	0	1	1
Total	44	11	4	59

Muestra Los niveles altos de calidad se asociaron directamente con niveles altos de satisfacción, confirmando la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

Los resultados del estudio muestran claramente que tanto el nivel de satisfacción como la calidad de atención percibida por las gestantes del Centro de Salud Pampa Grande son mayoritariamente favorables. Más del 70% de las usuarias manifestó estar satisfecha con la atención recibida y, de igual forma, calificó la calidad del servicio como buena o muy buena. Este hallazgo es consistente con estudios previos que indican que la satisfacción materna aumenta cuando se reciben servicios oportunos, humanizados y técnicamente competentes.

El análisis detallado evidencia que las dimensiones más valoradas fueron el trato respetuoso, la claridad en la información y la competencia del personal. Estos elementos coinciden con los pilares del modelo de calidad planteado por Donabedian, quien sostiene que los componentes del proceso asistencial —como el trato, la comunicación y la interacción profesional–paciente— influyen directamente en la percepción del usuario.

Por otro lado, los aspectos menos favorables se relacionaron con el tiempo de espera y la disponibilidad de medicamentos, dimensiones que algunas gestantes calificaron como regulares o deficientes. Esto indica que, si bien el establecimiento ofrece un servicio prenatal adecuado, aún presenta oportunidades de mejora en términos de gestión operativa y abastecimiento.

La tabla de relación entre variables evidencia que las gestantes que perciben una calidad alta también reportan mayores niveles de satisfacción. A medida que la calidad disminuye, la satisfacción también lo hace, lo que confirma la hipótesis planteada y respalda la literatura que señala que la calidad del proceso asistencial es uno de los principales determinantes de la satisfacción del usuario.

Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer áreas específicas del servicio y consolidan la importancia del trato humanizado, la comunicación efectiva y la oportunidad de la atención como dimensiones clave para mejorar la experiencia de las gestantes.

V. CONCLUSIONES

- Los resultados muestran que la mayoría de las gestantes presenta un nivel de satisfacción favorable. El 74.6% se ubicó entre “muy satisfecha” y “satisfecha”, lo cual indica una percepción positiva general sobre los servicios recibidos en el Centro de Salud Pampa Grande. Solo un 8.5% manifestó insatisfacción, evidenciando que los casos negativos son minoritarios.
- La evaluación de la calidad de atención revela que el 72.9% de las gestantes calificó el servicio como “bueno” o “muy bueno”. Este predominio refleja que las usuarias perciben un desempeño adecuado del personal y del proceso asistencial. Sin embargo, un 27.1% lo calificó como regular, mala o muy mala, lo cual señala áreas específicas que requieren fortalecimiento.
- El análisis cruzado evidencia una asociación directa entre ambas variables: los niveles altos de calidad se corresponden con niveles altos de satisfacción. De las gestantes que calificaron la atención como “muy buena” o “buena”, 37 reportaron satisfacción alta. En contraste, los niveles bajos de calidad se concentraron en los grupos de menor satisfacción.
- En conjunto, los resultados muestran que el establecimiento ofrece un servicio con percepciones favorables tanto en calidad como en satisfacción; no obstante, existen oportunidades de mejora en áreas como tiempos de espera, disponibilidad de recursos y uniformidad del trato. Optimizar estos aspectos contribuirá a elevar aún más la experiencia de atención prenatal de las gestantes.

VI. RECOMENCACIONES

- Dado que estas dimensiones fueron las más influyentes en la satisfacción, se sugiere reforzar las buenas prácticas de atención centradas en el respeto, la escucha activa y la información clara durante todo el proceso de control prenatal.
- Reducir los tiempos de espera mediante mejoras en la organización del servicio. Las gestantes identificaron este aspecto como uno de los menos favorables. Se recomienda implementar un sistema de citas más eficiente, redistribuir horarios y optimizar los flujos de atención para disminuir la congestión.
- Garantizar la disponibilidad continua de medicamentos e insumos esenciales. La percepción regular en este aspecto evidencia la necesidad de mejorar la gestión del abastecimiento, realizando monitoreo periódico del stock, coordinación oportuna con farmacia y controles internos más estrictos.
- Fortalecer la capacitación del personal de salud. Se sugiere mantener programas de actualización en calidad de atención, manejo humanizado, enfoque materno-perinatal y competencias comunicacionales, asegurando un desempeño uniforme entre todos los profesionales.
- Implementar mecanismos de retroalimentación continua con las usuarias. Se recomienda aplicar encuestas periódicas de satisfacción y buzones de sugerencias para identificar de manera temprana oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones implementadas.
- Con base en la relación significativa encontrada entre calidad y satisfacción, se recomienda adoptar estrategias de seguimiento permanente que permitan elevar de forma progresiva los estándares del servicio.
- Compartir los hallazgos con el personal permitirá sensibilizar sobre las fortalezas y debilidades identificadas y promover un compromiso institucional hacia la mejora de la experiencia de atención de las gestantes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. Who.int. 7 de noviembre de 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. 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>
2. Guevara Ríos E. La salud materna y neonatal es una tarea de todos. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. 09 de febrero del 2023;7–8.
3. Ministerio de Salud. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Gob.pe. 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
4. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo: resumen de orientación [Internet]. Who.int. World Health Organization; 25 de noviembre de 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/WHO-RHR-16.12>
5. Seclen Palacín JA, Benavides B, Jacoby E, Velásquez A, Watanabe E. ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: experiencia en hospitales del Perú. Rev Panam Salud Pública. 2004;149–57.
6. Ministerio de Salud. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD BASADO EN FAMILIA Y COMUNIDAD. 2011.
7. Morales Barrera V. Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina [Internet]. [Ambato, Ecuador]: Universidad Técnica

- de Ambato; 2022. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.33262/anatomiadigital.v5i3.2159>
8. Ramírez, L., Ortega, J., & Cuéllar, S. (2022). Satisfacción de las gestantes con la atención prenatal en instituciones de salud de Medellín. *Revista Colombiana de Salud Pública*, 16(3), 54–64.
 9. Sanchez R. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_MRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%203%a9stegui_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Cueva Í, Guivin B. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE-MINSA 2019-2020 [Internet]. [Chiclayo]: Universidad de San Martín de Porres; 2021. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Ibérico M, Choque C. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4416/Melanie_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Aldean G, Rodríguez D. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Moran- Tumbes, 2019 [Internet]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2019. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TESSIS%20-%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ministerio de Salud. Documento técnico: Sistema de Gestión de la Salud. 2006.
15. Andrade Z, Heredia I, Fuentes E, Alcalde J, Bravo L, Jurkiewicz L, et al. Atención prenatal en grupo: efectividad y retos de su implementación. Revista de Saude Pública. 2019;1–11.
16. Gutiérrez C, Roque J, Romaní F, Zagaceta J. Salud Materna. En: Pure C, Munguia C, Acosta C, Borda C, Paico D, Suárez F, et al., editores. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017 [Internet]. Lima; 2018. p. 32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.341.2771>
17. Ministerios de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna [Internet]. 2013 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
18. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. 11 de agosto de 2020 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

19. Ministerio de Salud. sistema de gestión de calidad [Internet]. Gob.pe. 2008 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
20. García E. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e investigación. 15 de junio de 2018;6(8 de febrero de 2018):48–52.
21. Critería K. EVALUACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE DONABEDIAN EN BASE A LOS CRITERIOS DE CHINN Y KRAMER [Internet]. Bvsalud.org. [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Donabedian%2C%20la%20calidad%20corresponde,deficiencias%20que%20pudieran%20ser%20corregidas.>
22. Marín A. CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO ENERO A MARZO 2017 [Internet]. [Iquitos]: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ; 2017 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Tamayo X. CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PSICOPROFILÁXIS OBSTÉTRICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO DE ENERO A MARZO 2017 [Internet]. [Iquitos]: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ; 2017 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/276/TAMAYO-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Ministerio de Salud. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO [Internet]. 2021 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGC_S_visado%20SGP.PDF.PDF
25. Escalera R, García P, Martín S, Medina C. Satisfacción de los usuarios de CMA. Cirugía Andaluza. 34(mayo 2023):169–75.
26. Paredes, C. (2023). Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el Centro de Salud Corrales – Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes.
27. Reyes, J., & Gonzales, M. (2022). Percepción de la calidad del servicio de salud en gestantes atendidas durante el control prenatal en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán – Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes.