

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



Titulo:

Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro
de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura 2023

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Obstetricia.

Autores:

Br. Flores García, Omar Humberto

Br. Cordova Castillo Helson Jhoan

Tumbes, 2024

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



Título:

Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura, 2023.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón (presidente):

Dra. Gloria Margot Taica Sánchez (secretaria):

Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura, 2023

Los suscritos declaramos que el informe de tesis es original en su contenido y forma:

Br. Omar Humberto Flores Garcia (Autor)

Br. Helson Jhoan Cordova Castillo (Autor)

Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (Asesora)

Tumbes, 2024

INFORME FINAL DE TESIS - OMAR Y HELSON 2-07-24 (2) 21h.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	9%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	apps.who.int Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	aprenderly.com Fuente de Internet	


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Dra. Grevili M. Garcia Godos Castillo
DOCENTE PRINCIPAL



<1 %

10 repositorio.usmp.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

11 repositorio.unsch.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

12 Krisna Mishel Morales Chew, Erick Estuardo Estrada Zaldaña. "Calidad de vida en pacientes con diagnóstico de cáncer de cérvix en tratamiento con quimioterapia y radioterapia", Revista de la Facultad de Medicina, 2023
Publicación

<1 %

13 repositorio.usanpedro.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

14 repositorio.unasam.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

15 repositorio.unc.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

16 www.polodelconocimiento.com
Fuente de Internet

<1 %

17 1library.co
Fuente de Internet

<1 %

18 repositorio.uma.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.unam.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Dra. Grevill M. Garcia Godos Castillo
DOCENTE PRINCIPAL



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

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 07 días del mes agosto del dos mil veinticuatro, siendo las 12 horas 00 minutos, en la modalidad presencial, Laboratorio 14- Centro Materno Ciudad Universitaria, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCION DECANAL N° 0551-2023/UNTUMBES – FCS, el Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón (Presidente), Dra. Gloria Margot Taica Sánchez (Secretaria) y Dra. Grevilli García Godos Castillo (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Grevilli García Godos Castillo como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambo Grande 2023", para optar el Título Profesional de Licenciados en Obstetricia, presentada por los:

BR. FLORES GARCÍA OMAR HUMBERTO
BR. CÓRDOVA CASTILLO HELSON JHOAN

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 al BR. FLORES GARCÍA OMAR HUMBERTO, APTO , con calificativo: **MUY BUENO** y al BR. CÓRDOVA CASTILLO HELSON JHOAN, APTO , con calificativo: **MUY BUENO**

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

Siendo las 13 horas 20 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 07 de agosto del 2024.

Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón
DNI N° 00253026
ORCID N° 0000-0002-7705-2226
(Presidente)

Dra. Gloria Margot Taica Sánchez
DNI N° 00252653
ORCID N° 0000-0002-7342-9356
(Secretaria)

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

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

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Flores Garcia Omar Humberto**, identificado con DNI N° 61900182 y **Cordova Castillo Helson Jhoan**, identificado con DNI N° 73466770; Bachilleres de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes, y autores de la tesis titulado: **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LA GESTANTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL I-4 TAMBOGRANDE-PIURA, 2023”**.

Declaramos bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas (VANCOUVER). Por tanto, el informe de investigación no ha sido presentado ni publicado con anterioridad por mi persona con la finalidad de obtener el grado académico.
3. Esta investigación ha sido elaborada con la supervisión de nuestra asesora no habiendo sido plagiada.
4. Los datos obtenidos y mostrados en los resultados son verídicos, no teniendo ningún grado de falsedad, copia o duplicado, por tanto, lo que se presente en el informe será de gran contribución a la realidad en estudio.
5. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes y la SUNEDU.

Tumbes, 2024

Flores Garcia Omar

DNI: 61900182

Bach. Obstetricia

Córdova Castillo Helson

DNI: 73466770

Bach. Obstetricia

CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Por medio del presente, **Dra. García Godos Castillo Grevilli Marlitt**, docente adscrito al Departamento Académico de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Nacional de Tumbes.

Certifica

Que el presente proyecto de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura, 2023”

Presentado por los autores para alcanzar el título de licenciado en obstetricia:

- Flores García, Omar Humberto
- Cordova Castillo, Helson Jhoan

Han sido guiados y están recibiendo asesoría por quien suscribe; por lo tanto, se permite ser presentado e inscrito en la Escuela Profesional de Obstetricia, para su debida revisión y posterior aprobación correspondiente.

Tumbes 24 de agosto del 2023



Dra. GREVILLI MARLITT GARCIA GODOS CASTILLO

Asesora del Proyecto de Tesis

DNI: 03653977

Cod. ORCI: 0000-0002-2689-7704

AGRADECIMIENTO

Dar las gracias en primer lugar a Dios por brindarnos salud, por encaminarnos de manera correcta, por darnos sabiduría de realizar las cosas bien porque en cada cosa que realizamos sentimos su presencia y por nunca habernos desamparados.

A todos nuestros docentes por habernos proporcionado su conocimiento de la mejor manera en este largo camino, por su respeto, comprensión y sobre todo por su amistad.

Agradecer a mi casa de estudios la Universidad Nacional de Tumbes, por haberme formado de la mejor manera posible; en ética, valores, ciencia y sobre todo por el conocimiento brindado.

También agradecer a la Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo, por guiarnos en este proceso, por su perseverancia, paciencia y comprensión, pues sin usted no hubiera podido finalizar esta investigación.

A cada uno de los profesionales de Salud que forman parte del Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande, quienes nos brindaron su apoyo incondicional en todo momento.

Los autores

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha guiado con sabiduría en los momentos más difíciles, por sus bendiciones y porque me ayudo a comenzar y culminar de la mejor manera mi etapa profesional.

A mis amados padres Jhoana y Raúl, que siempre estuvieron brindándome el soporte y motivación durante todo este camino de formación profesional, son quienes siempre estuvieron a mi lado y son testigos de todo el sacrificio que he realizado para culminar mi carrera profesional, por ello este logro se lo dedico a ellos.

A mi hermano Matías que forma parte de mi vida y ha sido parte especial en este proceso y por ser un buen ejemplo para él.

A mi abuela Teresa Oyola, por ser parte de mi vida, por sus consejos y porque siempre me brindaste tu apoyo incondicional.

A mi querida universidad UNTUMBES y a los profesionales que la integran, pues este logro no habría sido posible sin la oportunidad que me brindaron.

Flores Garcia Omar.

A Dios porque es gracias a él que he podido terminar mi etapa profesional, otorgándome fuerza, sabiduría y su compañía a pesar de los obstáculos que se presentaron.

A mi amada madre Rosa Esther Castillo Dioses, que siempre creyó en mí y se esforzó sin cansancio alguno brindándome motivación, soporte y sobre todo amor durante todo este camino de formación profesional, siendo la clave para alcanzar este gran objetivo de mi vida.

A mis queridas hermanas Keren Cordova Castillo y Jemima Cordova Castillo por ser la fuente de mi inspiración para no desviarme del camino, siendo por ellas el esfuerzo que realizo a diario para alcanzar este logro demostrándoles así que pueden ser incluso mejor que su propio hermano.

A mi padre Genrry Cordova, sobrino Ian, mi tía Edith, mi primo Walter y a cada una de las personas que creyeron en mí y me otorgaron su apoyo en cada paso que realizaba.

A mi querida alma mater y a todas las personas que lo conforman porque fue gracias a su apoyo y conocimientos que me brindaron es que estoy logrando alcanzar este logro tan importante.

Cordova Castillo Helson.

INDICE

RESUMEN	xvi
ABSTRAC	xvii
I. INTRODUCCIÓN	17
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teórico científico	23
III. MATERIAL Y METODOS	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Hipótesis	32
3.3. Variables	33
3.4. Población, muestra y muestreo.....	33
3.5. Criterios de inclusión y exclusión	34
3.6. Método, técnica e instrumento de recojo de información	35
3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.8. Consideraciones éticas.....	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
IX. ANEXOS:.....	53

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado	53
Anexo 2: Encuesta SERVQUAL para medir calidad de atención	54
Anexo 3: Encuesta SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción	55
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 5: Prueba piloto cuestionario para medir la calidad de atención (nivel de confiabilidad)	58
Anexo 6: Prueba piloto para medir la satisfacción del usuario (nivel de confiabilidad)	58
Anexo 7: Autorización para la ejecución del proyecto	59
Anexo 8: Evidencias fotográficas	60

INDICE TABLAS

Tabla 1: Nivel de calidad de atención de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura, 2023.	37
Tabla 2. Nivel de satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infan-til I-4 Tambogrande-Piura, 2023.	38
Tabla 3. Relación de las dimensiones de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) de atención y dimensiones de satisfacción (humanística, tecnológica-científica y entorno) de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura 2023.	39
Tabla 4. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023.	41

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande-Piura 2023, esta investigación es descriptiva correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 163 gestantes que acuden al centro de salud. Se utilizó como instrumento una encuesta de recolección de datos diseñada en función a los objetivos, validada a través de juicios de expertos. Los resultados muestran que existe relación de directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción de la usuaria con un coeficiente de correlación de Spearman 0.549. En nivel de calidad la dimensión fiabilidad con 44.8% lo considera buena, dimensión capacidad de respuesta con 42.3% lo considera regular, dimensión seguridad con 50.9% lo considera muy buena, dimensión empatía con 39.3% lo considera regular y dimensión tangibilidad con 45.4% lo considera buena. En nivel de satisfacción de la usuaria la dimensión humanística con 53.1% lo considera satisfecha, dimensión tecnológica-científica con 47.2% lo considera satisfecha y dimensión entorno con 41.1% considera poco satisfecho. En relación de dimensiones de calidad de atención y satisfacción de la usuaria, las dimensiones de fiabilidad con 69%, capacidad de respuesta con 62%, seguridad con 64%, empatía con 68% muestran relación con dimensión humanística entre niveles bueno y satisfecho; mientras que la dimensión tangibilidad con 68% presenta mayor relación con entorno. Se concluye que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, gestante.

ABSTRAC

The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the pregnant woman who attends the maternal and child health center I-4 Tambogrande-Piura 2023. This research is descriptive, correlational, cross-sectional, with a quantitative approach and design. Descriptively, the sample was made up of 163 pregnant women who attended the health center. A data collection survey designed according to the objectives, validated through expert judgments, was used as an instrument. The results show that there is a direct and significant relationship between the quality of care and user satisfaction with a Spearman correlation coefficient of 0.549. In terms of quality, the reliability dimension with 44.8% considers it good, the responsiveness dimension with 42.3% considers it regular, the security dimension with 50.9% considers it very good, the empathy dimension with 39.3% considers it regular, and the tangibility dimension with 45.4% considers it as good. considers good. In terms of user satisfaction, the humanistic dimension with 53.1% considers it satisfied, the technological-scientific dimension with 47.2% considers it satisfied and the environmental dimension with 41.1% considers it unsatisfied. In relation to dimensions of quality of care and user satisfaction, the dimensions of reliability with 69%, responsiveness with 62%, security with 64%, empathy with 68% show a relationship with the humanistic dimension between good and satisfied levels; while the tangibility dimension with 68% presents a greater relationship with the environment. It is concluded that there is a significant relationship between the quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, pregnant woman.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud de alta calidad implican proporcionar una atención adecuada en el momento oportuno, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios, al mismo tiempo que se reduce el desperdicio de recurso o cualquier daño al paciente. La atención en salud de calidad maximiza las posibilidades de obtener resultados favorables de salud y fundamenta en siete componentes medibles: seguridad, efectividad en la atención, oportunidad, centralización al usuario, atención integrada, con eficiencia y equidad. Sin importar el nivel económico de un país, siempre existe margen para optimizar los resultados de la salud, lo que significa que la calidad de la atención igualmente se puede maximizar. (1)

Los servicios con una inadecuada calidad aumentan los riesgos de mortalidad neonatal (2). Asimismo, los partos atendidos en establecimientos prestadores de servicios de salud no disminuyeron la mortalidad materno-infantil y esto se debe a la ineficiente calidad de atención prestadas en los establecimientos de salud (3). En particular, la mala calidad en la atención es la causa constante en los niveles altos de mortalidad materno-infantil en varios países con ingresos económicos bajos y medios, a pesar de los incrementos esenciales en el acceso a los servicios de salud logrados en la última década.

La Organización de la Salud (OMS) (1), manifiesta que, en Kenia, la calidad de los servicios de salud en maternidad es más reducida en las comunidades de bajos recursos, únicamente el 17% de gestantes lograban tener acceso a la atención de parto en condiciones casi inadecuadas (4). De igual manera en India, los usuarios que habitan en domicilios de estatus socioeconómicos reducidos en comunidades humildes son menos propensos a aprovechar las unidades prestadoras de atención en salud.

En Brasil el acceso a la atención materna es universal y principalmente es proporcionada por médicos. La práctica de un parto eutócico de manera rústica implica, tradiciones rígidas, abuso, falta de respeto e intervenciones agresivas. En el 2015 el porcentaje de mortalidad materna fue de 69.0 muertes por 100,000 recién nacidos vivos en comparación con el 2001 con

un 70,9. No alcanzando la meta de desarrollo del milenio vinculado con Salud materna (5).

A nivel nacional en el 2009 se aprueba la Política Nacional de Calidad de Salud, donde se manifiesta, que las organizaciones prestadoras de servicios de salud tienen el compromiso que los establecimientos de salud, velen por los derechos de los pacientes, promuevan prácticas de atención correctas sin dejar de lado la interculturalidad y el género, fomentando un trato digno y proporcionando atención a la comunidad (6).

A pesar de los avances alcanzados en cobertura y aseguramiento de atención en Perú, se ha registrado insatisfacción por los usuarios que frecuentan los servicios de salud. Así lo evidencia la encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud del 2016, el cual tuvo como resultado de satisfacción de pacientes de consulta externa 73,9% a nivel nacional (incrementando un 3.8 a la cifra del 2014). Por otro lado, la satisfacción de los pacientes de instituciones del ministerio de Salud del Perú y Gobiernos Regionales fue de 66.7%, menor a la cifra nacional y al de los otros establecimientos prestadores de salud en el Perú (7). Al valorar la calidad de atención, con el punto de vista del paciente, se aumenta la posibilidad de alcanzar buenos resultados, pues al superar sus expectativas se cumplen sus necesidades.

Calidad de atención y satisfacción del usuario es la problemática principal que presentan diferentes establecimientos de salud para tratar por intermedio de esta investigación científica, lograr contribuir evidencia y conducir a prácticas preventivas de forma estratégica. Una vez descrito el problema, este estudio busca responder la siguiente pregunta de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de la gestante que acude al Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023?

Para responder la interrogante del problema, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura; se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel

de calidad de atención del Centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande-Piura, describir el nivel de satisfacción de la gestante que acude al Centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande-Piura y relacionar las dimensiones de calidad de atención (elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con las dimensiones de satisfacción (humanística, tecnológica-científica y entorno) de la gestante que acude al Centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande-Piura.

Es de provecho científico la ejecución de la investigación, pues se tiene toda la información sobre las causas que promueven insatisfacción en el usuario y la importancia radica en que la información obtenida contribuirá a aumentar el bagaje de conocimientos científicos, lo cual impulsará a estudios posteriores.

La relevancia metodológica de este estudio reside en identificar las deficiencias en el acceso a la atención en salud materna, con el propósito de desarrollar estrategias de acción que disminuyan estas brechas y, de esta manera, mejoren los resultados de salud materno-perinatal en el grupo de estudio dada la oportunidad.

La importancia social de la investigación, serán importantes para realizar recomendaciones a los profesionales de salud en la calidad de atención de la paciente, su familia y la sociedad para influir en los acontecimientos involucrados a través de diferentes estrategias sanitarias que optimicen la salud en este distrito.

La importancia practica radica; en que los profesionales de salud tengan información actualizada sobre los factores que conllevan a una ineficiente calidad de atención para que así puedan actuar de manera precoz con el objetivo de aumentar la satisfacción de las pacientes y reducir la morbilidad materna perinatal.

Los resultados alcanzados de la investigación, quedarán como fuentes de referencia para posteriores, dado que, todas las normas y procedimientos metodológicos serán llevados rigurosamente en la preparación y desarrollo de este estudio de investigación.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Pacheco I (8,) 2023 realizó una investigación en la Unidad de Medicina Familiar No 1 Aguascalientes, México; teniendo como objetivo garantizar que se brinden los servicios de salud de manera eficiente, con calidad y seguridad. Dicha investigación fue observacional, descriptiva con corte transversal simple en la cual participaron 153 gestantes. La recolección de datos se hizo con el instrumento SERVQUAL. Concluyendo que la mayor cantidad de usuarias calificaron como buena la infraestructura (63.8%) y la capacidad de respuesta (65.73), también el 88,2% de gestantes recomendó este lugar para llevar su control prenatal.

Navas R y colaboradores (9), en 2020, realizó un estudio en el centro de salud Dr. Ignacio Osuna, Córdova, España; en su artículo, en cual tenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción con el parto y el posparto. En dicho estudio observacional longitudinal donde participaron 381 mujeres, y se recolectaron datos mediante el inventario de ansiedad estado-rasgo y la encuesta de satisfacción en Obstetricia para Prueba de Escala de satisfacción. Se concluye que el 94.54% de ellas se mostraban satisfechas. Por otro lado, el 5.46% se sentían insatisfechas, también se compararon; usuarias con parto eutócico y usuarias con parto distócicos, en la cual las gestantes con parto eutócico estaban más satisfechas. Al contrario del otro grupo de gestantes las cuales mostraron menor satisfacción.

Mayorga L y Sajín C (10), en 2019, realizó un estudio en Institución Prestadora de Servicios de Salud en Montería, Colombia; en sus publicaciones en la revista de la Universidad Industrial Santander, plantea como objetivo establecer el nivel de satisfacción en el control prenatal. En dicha investigación transversal se utilizó como instrumento el programa Epidat 3.1. Participaron 178 mujeres embarazadas. Teniendo como resultado que el 96% (171) se sentía satisfecha con la atención brindada en sus controles prenatales. Concluyendo que adicionalmente de las variables obstétricas, demográficas y de las particularidades de la calidad es

sustancial indicar que la instrucción y la información en la salud se relacionan con la satisfacción en los controles prenatales.

A nivel nacional, Aranda B (11), en 2023, realizó un estudio en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II – Los Olivos, Lima; en su investigación, el cual tuvo como finalidad determinar el grado de satisfacción en la atención prenatal en mujeres embarazadas atendidas. Investigación tipo observacional con diseño cuantitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal, en la cual participaron 180 mujeres embarazadas como muestra, recolectando la información mediante un formulario organizado por Mogollón y Del Pilar Karla. Abarcando un resultado del 85.6% de usuarias gestantes satisfechas, por otro lado, el 13.3% satisfacción moderada y por último el 1.1% se encontraba insatisfecha por el tratamiento recibido en su control prenatal.

Guzmán K (12), en 2020, realizó un estudio en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna; teniendo como objetivo determinar la calidad en la atención y el grado de satisfacción del usuario en emergencia. Siendo una investigación cuantitativa de corte transversal con diseño no experimental correlacional, la cual implicó una muestra de 367 usuarios que frecuentan el servicio de emergencia, teniendo como herramienta de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL modificado y otro para medir el nivel de satisfacción, obteniendo como resultados que la calidad en la atención se vincula de manera directa con la satisfacción de los usuarios que frecuentan este servicio.

Tullume T (13), en 2020, realizó un estudio en el Hospital Ferreñafe, Lambayeque; se planteó el objetivo de determinar la calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en púerperas. La cual tuvo un diseño y metodología cuantitativa de diseño correlacional con corte transversal, la cual implicó una muestra de 108 púerperas. Teniendo como herramienta dos cuestionarios con el fin de valorar la calidad del servicio, el otro para valorar la actitud del personal en salud. Teniendo como resultado más relevante; la relación considerable de la respuesta oportuna en la atención del parto y de la aptitud del personal encargado.

Rodríguez G (14), en 2019, realizó un estudio en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima; la cual tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad en la atención prenatal y la morbilidad materna. Dicha investigación tuvo un diseño cuantitativo de tipo descriptivo, transversal retrospectivo, considerándose una muestra de 242 por censo de los casos que alcanzaron los criterios establecidos. El instrumento utilizado fue una encuesta validada estadísticamente. Concluyendo que, en la calidad en la atención prenatal, se evidencio carencias en un 82.6%. Por otro lado, la Morbilidad se manifestó en un 20.2%.

A nivel regional, Abramonte K (15), en 2022, realizó un estudio en el Centro de Salud Materno Infantil Tambogrande – Carlos Schefer Seminario, Piura; se propuso el objetivo de determinar la calidad en la atención, según las expectativas y las percepciones de las embarazadas que acuden a su control prenatal. Con un diseño experimental, transversal, descriptivo. Se realizó a una muestra de 246 usuarias gestantes. El instrumento que se utilizo es la ficha SERVQUAL. Concluyendo con los resultados; calidad en la atención admisible en un 31,5%. Por otro lado, la seguridad aceptable 22.91%. Asimismo, la caída en la atención son en los elementos tangibles 15.62%. También la empatía tuvo un valor aceptable 16.6%.

2.2. Bases teórico científico

El concepto de calidad de atención, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (16), nos explica, que es la encargada de garantizar que individualmente los usuario del establecimiento de salud obtenga la estructura de servicios terapéuticos y diagnósticos de excelencia logrando una atención ideal , teniendo en cuenta diversos factores y la información del usuario y del servicio que asiste, para alcanzar mejores resultados con un reducido riesgo de efectos adversos y así poder maximizar la satisfacción del paciente en el desarrollo.

Los estudios de Torres y Vásquez (17), explican que se aprecia por la practica intelectual y por la aplicación de tecnologías actualizadas que promuevan los intereses para el usuario del servicio, consecuente, de la disposición y las limitaciones de los recursos del establecimiento conforme a los valores sociales, por ello se basan en 3 dimensiones:

La estructura, estima los bienes humanos y capital financiero de una organización que brinda servicios en salud. También el Proceso, hace mención a las conductas, técnicas, destrezas y habilidades por parte de los proveedores de servicios en salud. de los profesionales y el resultado, es la relación en la atención recibida y satisfacción del paciente.

Deming (18) en 1982 , define, calidad como “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, apropiado a las exigencias del mercado” El criterio de este autor es muy claro y posee una relación fuerte con la satisfacción del usuario, además abarca muchas dimensiones , pues conceptualiza , calidad de un producto o un servicio no exclusivamente como una cualidad simple, por lo tanto muestra distintas categorías de calidad conforme al gusto del agente que presta el producto o servicio y el provecho del usuario que lo obtiene. Promueve, calidad, como una apreciación de las siguientes necesidades del usuario en propiedades medibles, lo que significa, que antes de entregar el producto, el fabricante verifica que cumpla con ciertas condiciones.

Por ello, calidad de atención en salud es un dilema perpetuamente presente, por lo que existe el interés en optimizar y modernizar la capacidad de todos

los organismos prestadores de salud en los procesos relacionados con la salud y vida de los pacientes, por lo que es necesario proteger la salud como primordial interés del país. La calidad únicamente se alcanza mediante la eficacia en las intervenciones efectivas que favorezcan el trato seguro y humanizado en cada uno de los usuarios. (19) El empleo de una política de calidad en las metas y el compromiso en el marco del sistema de gestión de calidad, se ejecuta organizándose, previniendo y mejorando. (20)

Los principios de la calidad, nos explica que la empresa tiene el deber de, examinar los principios esenciales de la calidad con la finalidad de ser concurrente. La revisión en la actualidad se sostiene en siete elementos básicos: (21)

En el Enfoque al cliente, el usuario describe ciertamente estar satisfecho, crea beneficios para la empresa e incrementa el trabajo, por lo consecuente en la actualidad se busca aumentar las perspectivas del cliente en la actualidad y en un futuro.

En el liderazgo, algunas de entidades requieren de líderes que encaminen a las masas, se esfuercen por aportar rendimiento para todos y así implantar una mente ganadora; por ello, solo se alcanzará con la colaboración del socio para que se sienta comprometido con los objetivos y metas de la institución.

En la participación del personal, debe comprender la organización interna y las metas de la empresa y tener en cuenta las ideas de los socios, por ello un gran líder brinda atención de manera excelente.

Por otro lado, los enfoques de procesos, nos facilita tener su autocontrol, por lo consiguiente, se trata a cada sector como microempresa, lo que hará, que nos organicemos adecuadamente desde un inicio con la meta de brindar servicios con calidad que llene de satisfacción al usuario.

El enfoque de sistemas, articula adecuadamente cada elemento de cada sector y de las áreas involucradas considerando todas las partes como un total.

La mejora continua, aquí las instituciones deben asignarle un aprecio aumentado a la acción ejecutada, por ello, es necesario pensar y dirigir perfectamente la realización de procesos operativos, creando un registro de circunstancias de mejoramiento y propósitos vinculados que permitan al establecimiento potenciar sus acciones, prosperando de manera duradera.

Es importante tomar decisiones basadas en evidencias, para alcanzar un impacto en calidad deben tomarse en base a evidencia científica previa que reduzca la posibilidad de una equivocación.

Tener una conexión favorable con los proveedores, con el objetivo de lograr con los requerimientos solicitados por el usuario y así elaborar un producto final de alta calidad que los satisfagan.

Por otro lado, tenemos, calidad en los servicios de salud, según la Organización Mundial de la salud (22,19), afirmo, que, calidad se refiere a la medida en que los servicios en salud proporcionados a los individuos y comunidades incrementan el porcentaje de alcanzar los efectos de salud esperados y son consistentes con la experiencia profesional.

El gran médico ideólogo de la calidad asistencial Avedis Donabedian (23), en 1980 definió la calidad en la atención de salud como aquella que provee al paciente la mayor y completa integridad en su bienestar, posteriormente de haber analizado sus utilidades y pérdidas las cuales pueden vincularse en el proceso de atención. Asimismo, propuso implementar la triada; el proceso, la estructura y los resultados con el objetivo de medir la atención médica brindada.

En Perú, se señala que, calidad de la prestación de los servicios de salud es una de los relevantes problemas en gestión de salud que apunta no solo a incrementar la capacidad de los establecimientos que brindan asistencia en salud y a mejorar la organización y dependencia del sector salud, sino también porque se trata y se compromete con la salud y la vida de los usuarios. Derechos primordiales de todo humano, por lo cual el Estado tiene la responsabilidad de promoverlos y protegerlos. (20)

La valoración en calidad de atención de los servicios de salud, tiene como motivo común valorar la calidad en un establecimiento de salud es enriquecer sus servicios y programas, así como evaluar la capacidad de la infraestructura de salud para brindar estos programas y servicios. Asimismo, utilizando esta apreciación de calidad identificamos seis metas: (24)

Determinar en qué medida se han logrado los objetivos del programa, determinar las ganancias de eficiencia logradas, proponer medidas para la mejora de la calidad, centrarse en la eficiencia del sistema, impulsar el cambio basado en ciencia, basado en resultados, recomienda la ejecución holística y sistemática de la planificación estratégica y desde un punto de vista conceptual, los indicadores son variables que miden y reflejan cambios en una situación específica y tienen autenticidad, escepticismo, delicadeza y especificidad, dichos estándares son reglas que valoran y limitan diversas actividades. (24)

El proceso asistencial Donabedian lo considera como un ininterrumpido que se divide en; estructura, procesos y resultados. (25)

En primer lugar, la estructura, pues, la apreciación mismamente captada se basará en el acondicionamiento de los equipos e instalaciones, la capacidad de los profesionales de salud, su organización administrativa, la estructura y la organización, entre otros. (25)

Donabedian nos dice que el proceso y resultado no simboliza una brecha entre objetivos y medios, al contrario, nos explica que es una serie sin fin de métodos y antecedentes, vinculada de objetivos intermedios lo que a la misma vez son usados para otros fines. Logrando implantar una definición simbólica para el proceso asistencial.

En tercer lugar, los resultados, también conocidos como indicadores de calidad en los procesos contribuyendo datos concretos que plantean la cuestión de la seguridad de los resultados. (25)

Las dimensiones en la calidad de servicio en salud, simbolizan, la proximidad entre lo que el paciente espera recibir o alcanzar conforme a su

apreciación cognitiva, los recursos utilizables y la tecnología y lo que verdaderamente logran o reciben. (26)

La herramienta SERVQUAL (Calidad del servicio), se emplea para identificar el nivel de satisfacción del usuario con la calidad del servicio brindado. Es un instrumento metodológico que expone muchas dimensiones, consideradamente, holgadamente aprobadas y con personajes que demuestran su uso científico en varias secciones del conocimiento. (27)

La validación de las encuestas SERVQUAL modificadas, se realizó en el 2012 por Cabello y Chirinos (28) , basándose en el diseño de la herramienta SERVQUAL original, para su empleo en servicios de salud con el fin de evaluar las satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en entornos ambulatorios y de emergencia , evidenciando características psicométricas que indican validez ,mayor confiabilidad y su aplicación , recomiendan su empleo en establecimientos prestadores de servicios de salud, siendo el instrumento más aprovechado, las dimensiones de la calidad son: Los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Los elementos tangibles, incluyen, la estructura física que los pacientes aprecian en el establecimiento. En la encuesta SERVQUAL, se relacionan con las ilustraciones de los ambientes físicos, el profesional de salud, el personal y los materiales de información. Asimismo, la higiene y la innovación se valoran en los elementos de finalidad, individuos e infraestructura. (28)

Según Zeithman y Col, definen los elementos tangibles, como: “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos éstos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (29).

La fiabilidad, se basa en la eficiencia del personal de ejecutar de manera confiable, cuidadosa, adecuada, honesta y veraz el servicio pactado: es la posibilidad de que algo funcione correctamente y minimice errores para con el objetivo de evitar riesgos, llevando a cabo el servicio prometido de manera cuidadosa y confiable. (28)

La capacidad de respuesta, es el deseo de servir al usuario y brindarle los servicios rápidos y apropiados. Incumplir el tiempo no hacer caso a las interrogantes del paciente incrementa el descontento con la institución y los incita a examinar las prestaciones que ofrece la competencia. (28)

La seguridad, se refiere a las condiciones bajo las cuales se ejecutan las operaciones; teniendo en cuenta las previsiones para enfrentar probables contingencias, como situaciones de emergencias o desastre esencialmente como se realizará el servicio en dicho ámbito los cuales generen confianza al usuario. (28)

Por último, la empatía, se basa en habilidades y capacidades para comprender al resto, situándose en su posición entendiendo su manera de razonar, mejorando los vínculos interpersonales, para obtener una óptima comunicación. Evoca comprensión y afecto, otorgando una atención particular, personal y atenta a clientes del servicio (28).

En 1994 Albretch Kar(30) expresa que , servicio es conceptualizado “Como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos enlazados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un usuario individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”.

Cabe recalcar que Muller (29) en 2001, confirmo que, un servicio es un acto practico que se basa en alcanzar una necesidad particular de un usuario. Por otro lado, calidad implica en lograr todas las expectativas del paciente. Estos servicios tienen particularidades muy habituales, la mayoría de investigadores describen los mismos elementos, por ello Ildfonso estima cinco características: (31)

Se describe la intangibilidad; como el entendimiento previo a su obtención. La Inseparabilidad; como un servicio inseparable del individuo que lo propone, puesto que, es quien lo fabrica, por lo que la formación del servicio logra realizarse en cuanto se consume. Asimismo, la igualdad o fragilidad; los servicios son distintos, como los materiales que suelen ser iguales.

También el carácter transitorio; es la no probabilidad de guardar un servicio, ya que si no se ejecuta este se pierde. Y por último la privación de propiedad; cuando el usuario adquiere un servicio, obtiene derecho al servicio, pero no la propiedad tangible.

Según Larrea (32), la Satisfacción del usuario, la conceptualiza como el vínculo entre los servicios de salud y la satisfacción de las necesidades. Cabe señalar que la satisfacción del usuario, es dinámica, cambiante con el tiempo y evolucionando de un estado favorable o negativo y viceversa. Aunque, existe aprobación en que un servicio de calidad solo es posible si los usuarios indican que se ha superado sus expectativas.

En el 2001 Muller (29) sostiene que un “un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente y calidad consiste en cumplir expectativas del cliente”.

La teoría de los dos factores, los investigadores Herzberg y Newstrom (30), nos explican, las circunstancias que influyen en la satisfacción, las cuales son diversas y los factores que establecen la insatisfacción son muy diferentes. En dicho sentido, se considera que los factores de higiene son los que provocan insatisfacción cuando son insuficientes, pero no cuando son suficientes. Por el contrario, el llamado factor de crecimiento, si su nivel es suficiente, brinda satisfacción, por el contrario, si su nivel es insuficiente, nos causa insatisfacción.

Las dimensiones de la satisfacción para la evaluación del usuario, abarca, según el planteamiento de Donabedian (30), tres dimensiones: La apariencia técnica en la atención, la relación interpersonal que establece el paciente y el profesional de salud y el entorno de la atención.

La dimensión humana, dan referencia a las relaciones interpersonales entre la atención médica y los pacientes, respeto por los derechos de los pacientes, características culturales y personales, información completa, precisa, oportuna y comprensible para el usuario, intereses, criterios, necesidades y requerimientos de las personas, amabilidad, patrimonio. conducta ética. El sistema de salud debe respetar a los pacientes como individuos, sus decisiones, sus antecedentes culturales, sociales y

familiares, así como sus prioridades y estructuras de necesidades particulares. (20,25).

Presenta las siguientes características; respeto a los derechos humanos, la cultura y la identidad individual, información completa, auténtica, actualizada y comprensible para el usuario o quien actúe en su nombre, muestra un claro interés por las personas, sus percepciones, necesidades y requerimientos, lo que a su vez funciona para los usuarios internos, bondad, amabilidad, calidez y compasión en el servicio. La ética, acorde con el valor socialmente aceptado y los cimientos de responsabilidad moral que determinan el comportamiento y el compromiso de los profesionales en salud (25). Se refiere a aquellas características de la atención en salud con eficacia, eficiencia, utilidad, garantía y totalidad en las prestaciones en salud, disponiendo de los materiales y los recursos humanos (20,25).

Dichas características básicas son: (25) La efectividad, la cual se refiere a los resultados de cambios eficientes en el estado de salud de la población. La eficacia, hace referencia a los logros de las metas de los servicios sanitarios. La eficiencia, se basa en el uso correcto de los recursos vinculado al costo-beneficio. La continuidad, se refiere a la prestación de un servicio sin interrupción. Por otro lado, la seguridad, hace referencia al modo en que se brindan los servicios de salud para mejorar la eficacia de los beneficios y reducir los riesgos. Por último la dimensión del entorno, describe, las facilidades que el establecimiento posee para una destacada prestación del servicio, con un entorno limpio, confortable, ordenado y sobre todo privado para así generar confianza en el usuario a un costo asequible y sostenido. (20,25)

Los niveles de satisfacción se plantean, según; el nivel de satisfacción, es igual, a la resta la percepción y expectativa, alcanzando 0 o un valor positivo. Por otro lado, el nivel de insatisfacción es igual, a la resta entre percepción y la expectativa, obteniéndose valor negativo. (28)

Para la evaluación de la satisfacción en los servicios de salud, Cabello y Chirinos (28) Certificaron un cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción en los pacientes en consulta externa y urgencia de un

establecimiento público, los cuales se basaron en la ficha SERVQUAL y argumentaron que poseía características de psicometría coherentes con las normas de validez.

Las percepciones, son un proceso cognitivo en el que las personas entienden su contexto y actúan conforme a los estímulos que reciben. En otras palabras, captan y estructuran los estímulos procedentes de su entorno y le brindan un significado específico para emitir una solución coherente. (30)

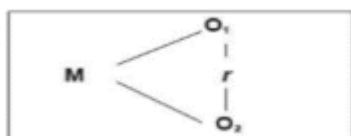
Las expectativas, son los que los usuarios esperan de las instituciones sanitarias. Se forma fundamentalmente por sus experiencias previas, sus necesidades cognitivas, información verbal e información externa. Desde este punto surge una retroalimentación en dirección al sistema, cuando el paciente emite un crítica de valor. (33)

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo. Sánchez (34), explica que una investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para la recolección de datos, con el propósito de probar la hipótesis. Asimismo, es de tipo no experimental ya que no habrá manipulación de las variables de estudio.

Es de diseño descriptivo, pues, el propósito es especificar las características, los perfiles de la población, tamaño o elementos de la población o de cualquier otro componente que se someterá a un análisis, con el objetivo de determinar su comportamiento. Por otra parte, la investigación es correlacional de corte transversal, puesto que, busca medir el grado de relación de las variables de estudio y la recolección de datos se hará en solo momento (34). Diseño de un estudio correlacional:



Donde:

V1= Calidad de atención.

V2 = Satisfacción del usuario.

r = Relación entre las variables de estudio.

3.2. Hipótesis

Hipótesis alterna: H1

Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande, 2023

Hipótesis nula: H0

No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande, 2023

3.3. Variables

Variable 1:

Calidad de atención: Se define como atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos.

Variable 2:

Satisfacción de la gestante: Se define como la evaluación que realizará la persona en base a su percepción de las condiciones físicas y las características recibidas, considerando si se cumplen las expectativas y si se satisface plenamente al individuo.

3.4. Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo conformada por 281 gestantes que asistieron en forma regular al centro de Salud Materno-Infantil I-4 Tambogrande, basándonos en los datos obtenidos de la oficina de estadística e informática.

Muestra

La fórmula para calcular el tamaño de una muestra finita es brindada por Aguilar S, (35), con un nivel de confianza del 95% (0.95) y con un sesgo del 5% (0.05), la formula se estructura de la siguiente manera.

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

Dónde:

n = Muestra=?

N = Población = 281

Z = Nivel de significación = 1.96

e = Error = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n = \frac{281 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(281 - 1) + 1.96^2 \cdot (0.5)(0.5)}$$

Para la elección de las unidades muestrales se asignó una muestra de 163 gestantes que acuden al centro de salud de estudio.

3.5. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión:

- Toda gestante en cualquier trimestre del embarazo
- Toda gestante que acudió y es usuaria del establecimiento de salud.
- Toda gestante que siendo instruida sobre las metas del estudio, que es valorar la calidad de atención del establecimiento de salud y su satisfacción como usuaria, acepten por voluntad propia a participar de esta investigación.

Criterios de Exclusión:

- Toda gestante de cualquier trimestre que habiendo sido informadas sobre los objetivos del estudio voluntariamente se nieguen a participar del estudio.
- Gestante usuaria del establecimiento de salud que presenten alguna discapacidad auditiva, visual u otras.

3.6. Método, técnica e instrumento de recojo de información

El método es el modelo SERVQUAL validado por expertos en el estudio de Barrientos (37), mismo que se utilizó en el estudio de delgado (38), el cual se diseñó con el objetivo de valorar la calidad de atención del cliente externo en instituciones de salud públicas o privadas.

La técnica que se aplicó fue la encuesta, de acuerdo con Bernal en 2010 existe amplias variedades de técnicas o instrumentos para recolectar datos.

La herramienta que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL para la aplicación en el Establecimiento de Salud, se incluyó un cuestionario con 20 preguntas para la variable “calidad en atención”, donde se despliegan las dimensiones; Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Se calificó cada respuesta de manera ordinal; 1. Malo, 2. Regular, 3. Bueno y 4. Excelente. Los niveles y rangos de este cuestionario son según el resultado total del puntaje: 1 a 20 muy malo; 21 a 40 regular; 41 a 60 Bueno; 61 a 80 muy bueno.

El segundo cuestionario conto con 15 preguntas para la variable satisfacción del usuario, en la cual se evidencian las dimensiones; humanística, tecnológica-científica y el entorno, las cuales se calificaron de manera ordinal; 1. No satisfecho, 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho y 4. Muy satisfecho. Los niveles y rangos de este cuestionario son según el resultado total del puntaje: 1 a 15 no satisfecho; 16 a 30 poco satisfecho; 31 a 45 satisfecho; 46 a 60 muy satisfecho.

La necesidad de validez del instrumento es imprescindible, dado que el cuestionario se tomó del estudio de Delgado (37), la cual mantiene su contextualización íntegra.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Para ejecutar esta investigación se presentó una solicitud al establecimiento en estudio para realizar las encuestas a pacientes que se atendieron en dicha institución de los cuales se obtuvieron los datos mediante la ayuda del instrumento y luego se procedió a codificar teniendo en cuenta el patrón de tabulación con el programa de Microsoft Excel 2016 y con SPSS versión 21,

A través de estos programas, se procesaron los datos y se generaron resultados en forma de tablas y gráficos de acuerdo con los objetivos establecidos. Estos resultados son interpretados y analizados utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial aplicadas a la prueba estadística.

3.8. Consideraciones éticas

A partir de la perspectiva humana, se le brindó ayuda a las gestantes diagnosticadas con depresión que participaron en esta investigación, se les orientó de la manera correcta si es que alguna presentó dudas con respecto a la encuesta. El trabajo con estas pacientes requirió un trato particular para lograr brindarles confianza y conseguir que en el proceso de la indagación logre contestar sin dudas, ni temores a las preguntas que se formularon. En tal sentido, como investigadores se respetaron los principios éticos.

De acuerdo con el Principio de Autonomía, se facilitó a las pacientes un consentimiento informado, por medio del cual se respetó la elección de participar o no de esta indagación, sin estar bajo presión. De tal modo que, si ellas aceptaron voluntariamente participar de esta investigación, pero en el lapso decidieron renunciar estuvieron en todo su derecho y se respetó su elección, (Anexo 01).

En lo cual concierne al Principio de Beneficencia en esta investigación se recolecto información por medio de un cuestionario, garantizando que ésta no pudo ser usada en oposición a las pacientes, evitando de esta forma situaciones que generen perjuicios o daños, actuando en favor hacia las pacientes.

Por otro lado, se aplicó el Principio de Justicia debido a que cada una de las pacientes de la población muestral tuvieron la misma probabilidad de participar, del mismo modo los formularios serán anónimos, de esta manera garantizo la custodia de los datos individuales que se consiguieron, la no vulnerabilidad de sus derechos, solo van a ser objeto de análisis para los estudiosos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de calidad de atención de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura, 2023.

Dimensiones De la calidad		Nivel de Calidad				Total
		Muy Malo (1-20pts)	Regular (21-40pts)	Bueno (41-60pts)	Muy Bueno (61-80pts)	
Fiabilidad	N	13	38	73	39	163
	%	8,0%	23,3%	44,8%	23,9%	100,0%
Capacidad de respuesta	N	14	69	62	18	163
	%	8,6%	42,3%	38,0%	11,0%	100,0%
Seguridad	N	10	31	83	39	163
	%	6,1%	19,0%	50,9%	23,9%	100,0%
Empatía	N	7	44	74	38	163
	%	4,3%	27,0%	45,4%	23,3%	100,0%
Tangibilidad	N	42	64	45	12	163
	%	25,8%	39,3%	27,6%	7,4%	100,0%

En la tabla 1, a nivel de la calidad de atención se muestra que en la seguridad se presentó un mayor porcentaje, evaluada como buena en un 50,9 % (83), por otro lado, la fiabilidad es evaluada con un 44,8% (73) a nivel de bueno, asimismo la tangibilidad se establece en regular con un 39,3% (64), la empatía es buena con un 45,4 % (74) y por último la capacidad de respuesta se establece en regular con un 42,3% (69).

Tabla 2. Nivel de satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infan-til I-4 Tambogrande-Piura, 2023.

Dimensiones de satisfacción	Nivel de Satisfacción									
	No satisfecho (1-15pts)		Poco satisfecho (16-30pts)		Satisfecho (31-45pts)		Muy satisfecho (46-60pts)		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Humanística	10	5,6%	30	18,5%	86	53,1%	37	22,8%	163	100,0%
Tecnológica- científica	11	6,7%	37	22,7%	77	47,2%	38	23,3%	163	100,0%
Entorno	13	8,0%	67	41,1%	65	39,9%	18	11,0%	163	100,0%

En la tabla 2, se muestra a nivel de satisfacción que la humanística se establece como satisfecha presentando un porcentaje de 53.1% (86), por otro lado, en la tecnológica –científica las personas se sienten satisfechas con un 47.2 (77) %, y el entorno en su mayor porcentaje se establece en poco satisfecho con un 41,1 % (67).

Tabla 3. Relación de las dimensiones de calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) de atención y dimensiones de satisfacción (humanística, tecnológica-científica y entorno) de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande-Piura 2023.

		HUMANISTICA										TECNOLOGICA										ENTORNO											
		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
FIABILIDAD	Malo	6	46%	5	38%	1	7,7%	1	7,7%	13	100%	7	54%	4	31%	2	15%	0	0,0%	13	100,0%	7	54%	5	38,5%	1	8%	0	0%	13	100,0%		
	Regular	2	5%	16	42%	19	50%	1	2,6%	38	100%	3	7,9%	13	34%	18	47%	4	11%	38	100,0%	5	13%	23	60,5%	7	18%	3	8%	38	100,0%		
	Bueno	1	1%	9	12%	50	69%	12	17%	72	100%	1	1,4%	15	21%	45	62%	12	16%	73	100,0%	1	1,4%	29	39,7%	39	53%	4	5%	73	100,0%		
	Excelente	0	0%	0	0%	16	41%	23	59%	39	100%	0	0,0%	5	13%	12	31%	22	56%	39	100,0%	0	0,0%	10	25,6%	18	46%	11	28%	39	100,0%		
	Total	9	6%	30	19%	86	53%	37	23%	162	100%	11	6,7%	37	23%	77	47%	38	23%	163	100,0%	13	8,0%	67	41,1%	65	40%	18	11%	163	100,0%		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Malo	6	43%	4	29%	3	21%	1	7,1%	14	100%	7	50%	4	29%	3	21%	0	0,0%	14	100,0%	9	64%	3	21,4%	2	14%	0	0%	14	100,0%		
	Regular	1	1%	21	30%	35	51%	12	17%	69	100%	3	4,3%	22	32%	33	48%	11	16%	69	100,0%	3	4,3%	39	56,5%	24	35%	3	4%	69	100,0%		
	Bueno	2	3%	5	8%	38	62%	16	26%	61	100%	1	1,6%	9	15%	35	56%	17	27%	62	100,0%	1	1,6%	21	33,9%	32	52%	8	13%	62	100,0%		
	Excelente	0	0%	0	0%	10	56%	8	44%	18	100%	0	0,0%	2	11%	6	33%	10	56%	18	100,0%	0	0,0%	4	22,2%	7	39%	7	39%	18	100,0%		
SEGURIDAD	Malo	6	60%	2	20%	2	20%	0	0,0%	10	100%	6	60%	2	20%	2	20%	0	0,0%	10	100,0%	6	60%	4	40,0%	0	0%	0	0%	10	100,0%		
	Regular	2	7%	12	40%	14	47%	2	6,7%	30	100%	4	13%	11	35%	12	39%	4	13%	31	100,0%	6	19%	13	41,9%	8	26%	4	13%	31	100,0%		
	Bueno	1	1%	12	14%	53	64%	17	20%	83	100%	1	1,2%	23	28%	42	51%	17	20%	83	100,0%	1	1,2%	38	45,8%	39	47%	5	6%	83	100,0%		
	Excelente	0	0%	4	10%	17	44%	18	46%	39	100%	0	0,0%	1	3%	21	54%	17	44%	39	100,0%	0	0,0%	12	30,8%	18	46%	9	23%	39	100,0%		
	Total	9	6%	30	19%	86	53%	37	23%	162	100%	11	6,7%	37	23%	77	47%	38	23%	163	100,0%	13	8,0%	67	41,1%	65	40%	18	11%	163	100,0%		
EMPATIA	Malo	4	57%	2	29%	1	14%	0	0,0%	7	100%	4	57%	2	29%	1	14%	0	0,0%	7	100,0%	4	57%	2	28,6%	1	14%	0	0%	7	100,0%		
	Regular	5	12%	19	44%	17	40%	2	4,7%	43	100%	6	14%	20	45%	14	32%	4	9,1%	44	100,0%	8	18%	25	56,8%	9	20%	2	5%	44	100,0%		
	Bueno	0	0%	9	12%	50	68%	15	20%	74	100%	1	1,4%	13	18%	46	62%	14	19%	74	100,0%	1	1,4%	29	39,2%	38	51%	6	8%	74	100,0%		
	Excelente	0	0%	0	0%	18	47%	20	53%	38	100%	0	0,0%	2	5%	16	42%	20	53%	38	100,0%	0	0,0%	11	28,9%	17	45%	10	26%	38	100,0%		
TANGIBILIDAD	Malo	7	17%	13	31%	16	38%	6	14%	42	100%	9	21%	14	33%	14	33%	5	12%	42	100,0%	11	26%	17	40,5%	12	29%	2	5%	42	100,0%		
	Regular	2	3%	16	25%	37	58%	9	14%	64	100%	2	3,1%	19	30%	33	52%	10	16%	64	100,0%	2	3,1%	38	59,4%	19	30%	5	8%	64	100,0%		
	Bueno	0	0%	1	2%	28	64%	15	34%	44	100%	0	0,0%	3	7%	26	58%	16	36%	45	100,0%	0	0,0%	11	24,4%	30	67%	4	9%	45	100,0%		
	Excelente	0	0%	0	0%	5	42%	7	58%	12	100%	0	0,0%	1	8%	4	33%	7	58%	12	100,0%	0	0,0%	1	8,3%	4	33%	7	58%	12	100,0%		
	Total	9	6%	30	19%	86	53%	37	23%	162	100%	11	6,7%	37	23%	77	47%	38	23%	163	100,0%	13	8,0%	67	41,1%	65	40%	18	11%	163	100,0%		

En la tabla 3, se muestra que, al relacionar las dimensiones, fiabilidad tiene mayor porcentaje de relación con humanística de un 69% (50) entre bueno y satisfecho. Capacidad de respuesta tiene relación mayor con humanística del 62% (38) entre bueno y satisfecho. Seguridad presenta porcentaje mayor de relación con humanística del 64% (58) entre bueno y satisfecho. Empatía exhibe mayor relación con humanística del 68% (50) entre bueno y satisfecho. Mientras que tangibilidad presenta un porcentaje mayor de relación con entorno del 67% (30) entre bueno y satisfecho.

Tabla 4. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023.

			Variable calidad	Variable satisfaction
Rho de Spearman	Variable calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	163	162
	Variable satisfacción	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

La significancia de $p = 0.00$ muestra que p es menor a 0.05 , lo que permitió señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Es decir: calidad de atención se relaciona de forma directa y significativa con satisfacción en las gestantes.

El nivel de esta relación entre la variable de calidad de atención y satisfacción de la gestante se detalla en la tabla de Spearman que es igual a 0.549 lo que nos indica que el grado de correlación es positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

La calidad de atención y satisfacción de la gestante es un tema que ha ido tomando importancia en los últimos años, según estudios recopilados indican que una ineficiente calidad de atención aumenta los niveles de mortalidad neonatal y constituyendo un problema de salud pública, las investigaciones ejecutadas en esta área han revelado algunos aspectos importantes en la identificación de factores asociados con el nivel de calidad de atención y satisfacción de la usuaria que se brinda, es por ello que nos hemos planteado en este estudio determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande, 2023, Piura. Para ello comenzamos a detallar:

Como primer objetivo específico se consideró identificar el nivel de calidad de atención del centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande, Piura, teniendo como base teórica las dimensiones de la misma variable, los cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Cabello E y Chirinos J. (27), mencionan que las dimensiones en la calidad de servicio en salud, simbolizan, la proximidad entre lo que el paciente espera recibir o alcanzar conforme a su apreciación cognitiva, los recursos utilizables, la tecnología y lo que verdaderamente logran o reciben.

Como resultados de esta investigación, existe un porcentaje alto que considera la calidad de atención como muy buena con un 50,9% en la dimensión de seguridad. Por otro lado, la fiabilidad es evaluada como buena y tiene un porcentaje de 44,8%, la tangibilidad se establece en regular con un 39,3%, asimismo la empatía es buena con un 45,4%, por último, la capacidad de respuesta se establece en regular con un 42,3%.

Dichos resultados son similares a la investigación realizada por Abramonte K, donde, la fiabilidad presento mayores porcentajes ubicándose aceptable en el 31.25 %, la capacidad de respuesta aceptable en un 20%, la seguridad aceptable en el 22.91% en el caso de la empatía es aceptable en el 15.62. Resultados diferentes a los de Barrios J et al, donde; tangibilidad 96% buena; fiabilidad buena con un 92,5%; capacidad de respuesta buena con un 93,5%; seguridad 93.50% y empatía buena con un 94%

Asimismo, se logra evidenciar ciertas concordancias en los antecedentes y este estudio, en las dimensiones de seguridad y la empatía lo que abarca; brindarle confianza a la paciente, tener conocimientos suficientes, aclarar dudas y tener confidencialidad, trato amable y paciencia, denotan haber influido en una buena calidad de atención.

El segundo objetivo específico es; describir el nivel de satisfacción de la gestante que acude al Centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande-Piura, teniendo como base teórica sus dimensiones, entre ellos tenemos la humanística, tecnológica-científica y el entorno, Según Larrea E (32), la Satisfacción del usuario, la conceptualiza como el vínculo entre los servicios de salud y la satisfacción de las necesidades. Cabe señalar que la satisfacción del usuario, es dinámica, cambiante con el tiempo y evolucionando de un estado favorable o negativo y viceversa. Aunque, existe aprobación en que un servicio de calidad solo es posible si los usuarios indican que se ha superado sus expectativas

Teniendo como resultados de la presente investigación la humanística se establece como satisfecha presentando un porcentaje de 53.1%, por otro lado, en la tecnológica –científica las personas se sienten satisfechas con un 47.2 %, y el entorno en su mayor porcentaje se establece en poco satisfecho con un 41,1 %.

Dichos resultados guardan similitud con los de, Delgado M, La satisfacción del paciente arrojó que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% en el nivel no satisfecho. Resultados diferentes a los de Cabanillas S y Huertas S donde, de los datos procesados de las usuarias, se obtuvo que el 77.4% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es regular, el 13.7% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es bajo, el 5.3% indicaron que el nivel de satisfacción de la usuaria es alto

Evidenciando una cierta relación entre los resultados obtenidos en la presente investigación lo que indica una buena satisfacción mayormente en la dimensión humanística; esto se debe al cuidado, buen trato, confidencia, la privacidad por parte del personal de salud, Asimismo la tecnológica-científica;

donde incide a una buena satisfacción; una óptima prescripción y explicación de los medicamentos a usar, la consejería brindada, la seguridad, el dominio y las alternativas a otro tratamiento conllevan a altas expectativas del usuario y por ello la satisfacción aumenta.

En el tercer objetivo específico se estimó relacionar las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) con las dimensiones de satisfacción (humanística, tecnológica-científica y entorno) de la gestante que acude al centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande, Piura 2023. Según Guzman K, la satisfacción del usuario es indicador de calidad de atención, sin embargo, es una herramienta de la calidad, por ello un sistema de atención permitirá a los pacientes del área de obstetricia, un servicio eficiente, en base de brindar resultados para el beneficio de la comunidad, en función de calidad en los servicios de los establecimientos de salud.

El análisis de la tabla 3 revela importantes hallazgos sobre la relación de las dimensiones del servicio con los aspectos humanísticos y del entorno, destacando la influencia significativa de cada dimensión en la percepción de la calidad del servicio. A continuación, se discuten los puntos clave:

La dimensión de fiabilidad emerge como un factor crucial en la relación con los aspectos humanísticos, con un impresionante porcentaje del 69%. Esta alta correlación sugiere que la consistencia y confiabilidad en la prestación del servicio influyen directamente en la percepción positiva de los clientes en términos humanísticos.

La capacidad de respuesta también se destaca con un sólido 62% de relación con los aspectos humanísticos. Esta conexión resalta la importancia de la prontitud y eficacia en atender las necesidades de los clientes para generar una experiencia satisfactoria y orientada al cliente.

Tanto la seguridad, con un 64% de relación, como la empatía, con un 68%, muestran una fuerte conexión con los aspectos humanísticos. Estos resultados subrayan la importancia de generar confianza y demostrar sensibilidad hacia las necesidades emocionales de los clientes para promover una interacción positiva y satisfactoria.

La dimensión de tangibilidad destaca con un 67% de relación con el entorno, lo que sugiere que los aspectos físicos y visibles del servicio influyen significativamente en la percepción del entorno en el que se brinda el servicio. Esto resalta la importancia de la presentación física y la apariencia del entorno en la experiencia del cliente.

En conjunto, estos hallazgos resaltan la compleja interacción entre las diferentes dimensiones del servicio y su impacto en la percepción de los clientes en términos humanísticos y de entorno. La comprensión y el fortalecimiento de estas relaciones son fundamentales para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera integral.

Los resultados sugieren una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes, basada en el análisis estadístico realizado. La afirmación de que un valor de p de 0.00 indica significancia estadística, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, Esto permite afirmar que la calidad de atención se relaciona de manera directa y significativa con los niveles de satisfacción de las gestantes.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.549 indica una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes. Un coeficiente de correlación de esta magnitud sugiere que a medida que mejora la calidad de atención, hay un aumento moderado en los niveles de satisfacción reportados por las gestantes que reciben atención en el centro de salud.

Estos hallazgos se asemejan a la investigación de Delgado M. en la ciudad de Tumbes en el 2022 titulada: "satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes, se concluyó que se identificó una asociatividad muy fuerte entre la variable de satisfacción del usuario y calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

1. Las dimensiones de la calidad de atención, seguridad (50,9%), fiabilidad (44,8%) y empatía (45,4%), obtuvieron resultados muy buena y buena. En relación a la dimensión capacidad de respuesta (42,3%) y aspectos tangibles (39,3%), el resultado fue regular.
2. Para la variable satisfacción, las gestantes se mostraron satisfechas en la dimensión humanística (53,1%) y tecnológica científica (47,2%), sin embargo, respecto al entorno se encontró poco satisfecho (41.1%).
3. En relación de las dimensiones de calidad de atención y satisfacción de la gestante, las dimensiones (calidad de atención) fiabilidad con 69%, capacidad de respuesta con 62%, seguridad con 64%, empatía con 68% mostraron mayor relación con la dimensión (satisfacción del usuario) humanística entre los niveles de bueno y satisfecho. Mientras que la dimensión (calidad de atención) tangibilidad con un 68% presenta mayor relación con la dimensión (satisfacción del usuario) entorno.
4. Finalmente, se encontró una correlación positiva (Spearman 0.549) y estadísticamente significativa ($p < 0,05$), entre calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al Centro de Salud Materno Infantil I-4Tambogrande-Piura, 2024. Aceptándose la hipótesis planteada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Será fundamental que la gerencia de la institución continúe velando por el cumplimiento de la calidad de atención, para satisfacer las necesidades y demandas de las gestantes. Asimismo, la atención debe procurar ser oportuna, rápida y eficaz, potenciando el cumplimiento de la confidencialidad, comunicación y responsabilidad.
2. Por su parte una gestante satisfecha, es el resultado de brindar tiempo adecuado para la evaluación completa y minuciosa, resolver interrogantes y respetar la privacidad. En ese sentido se sugiere a la gerencia de la institución y del área encargada de la atención materna, gestione un servicio basado en las necesidades de las gestantes, con la premisa de ir más allá de lo que espera recibir.
3. La gerencia de la institución, debe continuar sensibilizando y capacitando al talento humano para que continúe brindando a las gestantes, familia y comunidad una atención de calidad, con calidez.
4. Se sugiere continuar investigando sobre calidad o satisfacción de las usuarias internas y externas, promoviendo un trato oportuno y digno de las gestantes.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Delivering quality health services: a global imperative for universal Health coverage]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020.
2. Leslie HH, Fink G, Nsona H, Kruk ME. Obstetric facility quality and newborn mortality in Malawi: a cross-sectional study. PLoS Medicine. 2016;13(10): e1002151.
3. Ng M, Misra A, Diwan V, Agnani M, Levin-Rector A, De Costa A. An assessment of the impact of the JSY cash transfer program on maternal mortality reduction in Madhya Pradesh, India. Global Health Action. 2014;7(1):24939.
4. Das J, Mohpal A. Socioeconomic status and quality of care in rural India: new evidence from provider and household surveys. Health Affairs. 2016;35(10):1764–73
5. Grilo C et al. Disrespect and abuse in childbirth in Brazil: social activism, public policies and providers' training. Reprod Health Matters [Internet]. 2018 [citado el 10 de septiembre de 2023];26(53):19–35. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30106349/>
6. Universidad San Martín de Porres. Sistema De Gestión De La Calidad. Gestión la Calidad en Salud [Internet]. 2016;7(Módulo I.):34. Disponible en: <http://fliphtml5.com/cjpy/ecms/basic>
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [citado el 10 agosto de 2023]. Disponible en: [Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 - Informes y publicaciones - Instituto Nacional de Estadística e Informática - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](#)
8. Castillo I et al. Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Privadas. Rev.Cinc.Biomed. 2019;18 (1): p.3-8.

9. Navas R et al. La satisfacción de las mujeres con el parto y Atención posparto y variables asociadas. Rev.Esc.Enferm USP. [Internet] 2021[Consultado el 12 de agosto del 2023]; 55. Disponible en: [Navas Womens.pdf \(udc.es\)](#)
10. Mayorga L et al. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud. 2019; 51(3): p. 220-227.
11. Aranda B. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - Los Olivos. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2023. Disponible en: [Aranda_ab.pdf \(unmsm.edu.pe\)](#)
12. Guzman K. Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud. [Tesis de posgrado]. Tacna: Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann; 2021. Disponible en: [328_2021_guzman_herrera_km_espg_maestria_en_salud_publica.pdf \(unjbg.edu.pe\)](#)
13. Tullume T. Calidad de servicio y actitud del personal de salud sobre la atención del parto en puérperas del Hospital Ferreñafe-Lambayeque. [Tesis posgrado]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: [Tulleme_GT-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
14. Rodríguez G. Calidad de las atenciones prenatales y su relación con la morbilidad materna extrema en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Tesis posgrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: [Microsoft Word - Referencia bibliografica Vancouver - plantilla \(unmsm.edu.pe\)](#)
15. Abramonte K. Calidad de atención según expectativas y percepción de gestantes en control prenatal en un establecimiento de Tambogrande. [Tesis pregrado]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: [Abramonte_RKA-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)

16. Ministerio de Salud de México. Definiciones y conceptos fundamentales para la calidad en salud. [Internet]. México.; 2009. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf.
17. Samuel T, Stanescu V, Luisa C, Samuel MT, Luisa C, Stanescu V. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet]. 2015;18(35):57-76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
18. Deming Edwards W. Calidad, productividad y competitividad. 2da.Ed. Press. CU, editor. Calidad Total y productividad. Madrid.: Ediciones Díaz de Santos, S.A.; 1989. 393 p
19. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud (Documento técnico) [Internet]. Documento tecnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727 - 2009/MINSA. 2009. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
20. Ministerio de Salud del Perú - MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Lima: MINSA; 2007. p. 24. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
21. Villalba Sánchez C. La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto De Vista. 2013;4(7)
22. Organización Mundial de la Salud. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. OMS [Internet]. 2009;1-160. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
23. Ayanian JZ, Markel H. Donabedian's lasting framework for health care quality. N Engl J Med. 2016;375(3):205-7.
24. Torres FH, Balderas AA, Colín HC. Niveles de evaluación. 2011
25. Sunol R, Baneres J. Calidad Asistencial. Rev Calid Asist. 2001; SI(16):78

26. Gobierno de España. Calidad asistencial y seguridad del paciente. Conceptos esenciales. Unidad 1. Minist Sanid Serv Soc e Igual. 2019;1-23
27. Sarmiento J. La calidad de la relación en el marketing de relaciones: un análisis de contenido de las dimensiones que lo definen. Espacios [Internet]. 2017;38(46):12. Disponible en: 130 <https://www.revistaespacios.com/a17v38n46/a17v38n46p29.pdf>
28. Cabello E, Chirinos J. Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad del servicio bancario. Rev Médica Hered. 2012;23(2):88-95
29. Lovelock C, Wirtz J. SERVICE MARKETING personnel, technology and strategy Sixth edition [Internet]. 2009. 672 p. Disponible en: <https://decisiondelconsumidor.files.wordpress.com/2017/07/marketing-deservicios-christopher-lovelock.pdf>
30. Albretch K. Revolución del Servicio. 3R Ed [Internet]. 1999;№3:c.30. Disponible en: [Biblioteca UMECIT Koha > Detalles de: La revolución del servicio](#)
31. Grande I, Abascal E. Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial. 12a. Edición. Editorial. E, editor. Madrid.; 2018. 440 p.
32. Larrea Ascue J. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – noviembre 2015. [Internet]. Universidad Ricardo Palma.; 2016. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/452>
33. Ministerio de Salud del Perú - MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – L [Internet]. 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

34. Gallardo E. Metodología de la investigación. [Internet]. Huancayo: Universidad Continental; 2017. Disponible en: [DO UC EG MAI UC0584 2018.pdf \(continental.edu.pe\)](#) 38
35. Aguilar S. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco. 2012 junio; 11(1).
36. Vargas R. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. [Internet]. Tacna; Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2928>
37. Delgado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. [Tesis de posgrado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Disponible en: [TESIS - DELGADO MEDINA.pdf \(untumbes.edu.pe\)](#)
38. Barrientos J. Calidad de Atención y Satisfacción del usuario del servicio del Centro de Salud Laura Caller – Los olivos. [Tesis de posgrado]. Lima; Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=56&zoom=100,109,1

IX. ANEXOS:

Anexo 1: Consentimiento informado

(9)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Maryuri Castrellita Juarez Arevalo como sujeto de investigación en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente. EXPONGO: que he sido debidamente INFORMADO/A por los responsables de realizar la presente investigación, Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023, siendo importante mi participación para contribuir en dicho trabajo de investigación, he recibido explicaciones, tanto verbal como escrita, sobre la naturaleza y propósito de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

MANIFIESTO:

Que habiendo comprendido y estado satisfecho /a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que me sea realizada la encuesta y además me comprometo en participar en la intervención educativa que se realizará. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento y, para que así conste, firmo el presente documento.

_____ MH

Firma del colaborador

TAMBOGRANDE... 22 / 09 ... / 23

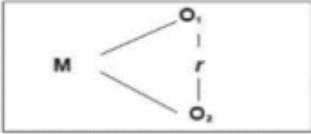
Anexo 2: Encuesta SERVQUAL para medir calidad de atención

N°	DIMENSIONES / ítems	1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Excelente
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
9	¿El personal de Obstetricia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de Obstetricia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de Obstetricia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en el servicio de Obstetricia se respetó la confidencialidad?				
DIMENSIÓN: EMPATIA					
13	¿El personal de Obstetricia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de Obstetricia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de Obstetricia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de Obstetricia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
17	¿Las instalaciones físicas del servicio de Obstetricia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones del servicio de obstetricia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El servicio de Obstetricia cuenta con baños limpios para los pacientes?				
20	¿La sala de espera del servicio de Obstetricia, se encuentra limpia, y cuenta con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

Anexo 3: Encuesta SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción

N ^o	DIMENSIONES / ítems	1 No satisfecho	2 Poco satisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA					
1	¿El personal de Obstetricia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de Obstetricia le brinda un trato afable y cortés?				
3	¿El personal de Obstetricia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?				
4	¿El personal de Obstetricia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de emergencia se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					
6	¿El personal de Obstetricia le explica, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de e Obstetricia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de Obstetricia brinda charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de Obstetricia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la atención que se le está brindando?				
10	¿El personal de Obstetricia le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva y/o nutricional?				
DIMENSIÓN: ENTORNO					
11	¿Considera que el servicio de Obstetricia está limpio y ordenado?				
12	¿Considera que el servicio de Obstetricia está adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que el servicio de Obstetricia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que el servicio de Obstetricia, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o vigilancia)?				
15	¿Considera que el servicio de Obstetricia presenta adecuado abastecimiento e insumo, materiales y equipos?				

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título	Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
<p>Calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de salud y la satisfacción de la gestante que acude al Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande 2023. Objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad de atención del centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande, Piura. Describir el nivel de satisfacción de la gestante, que</p>	<p>hipótesis alterna: H1 Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la gestante hipótesis nula: H0 No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de la gestante</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Tipo de investigación No experimental con enfoque cuantitativo. Diseño de investigación; descriptivo correlacional transversa</p> 	<p>Población: Gestantes del Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande. Muestra: 163 usuarias gestantes que frecuentan al Centro de Salud Materno Infantil I-4 Tambogrande.</p>	<p>Encuesta SERVQUAL para medir la calidad de atención Encuesta SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción</p>

		acude al centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande, Piura Relacionar las dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) con las dimensiones de satisfacción (humanística, tecnológica-científica y entorno) de la gestante que acude al centro de salud materno infantil I-4 Tambogrande, Piura 2023.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 5: Prueba piloto cuestionario para medir la calidad de atención (nivel de confiabilidad)

Coefficiente de confiabilidad cuestionario	0,86698786
Numero de items del instrumento	20
Sumatoria de las varianzas de los items	12,5785124
varianza total del instrumento	71,322314

Anexo 6: Prueba piloto para medir la satisfacción del usuario (nivel de confiabilidad)

Coefficiente de confiabilidad cuestionario	0,91234033
Numero de items del instrumento	15
Sumatoria de las varianzas de los items	8,97520661
varianza total del instrumento	60,446281

Anexo 7: Autorización para la ejecución del proyecto



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tambogrande, 19 de Marzo del 2024

OFICIO N. 9312-2024/CLAS TAMBOGRANDE

Señor : Helson Jhoan Cordova Castillo

Asunto : Comunico Autorización

Ref. : Expediente N. 493

Por el presente tengo a bien dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente y al mismo tiempo mismo tiempo en atención al documento de la referencia debo comunicarle que la Jefatura a mi cargo le autoriza realizar el proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE QUE ACUDE AL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL I-4 TAMBOGRANDE- 2023".

Sin otro particular es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dr. Daniel Alarcón Jiménez
JEFE CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL
C.M.P. 492001

Por una Atención Integral Centrada en la Persona
AA.HH Froilan Alama - Tambogrande
E-mail: cstambogrande@gmail.com

Anexo 8: Evidencias fotográficas

