

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de
Covid-19 en gestantes que acuden al centro de salud de
Acobamba – Tarma 2021**

**Para optar el título profesional de:
Obstetra**

Autoras:

Bach. Noelia HINOSTROZA HUAYTAN

Bach. Indhyra Sherley JULCA CORDOVA

Asesor:

Mg. Yamileth Nathaly ZAVALA ANTICONA

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



T E S I S

**Nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de
Covid-19 en gestantes que acuden al centro de salud de
Acobamba – Tarma 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMENEZ

PRESIDENTE

Mg. Elsa Lourdes PAITA HUATA

MIEMBRO

Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO

MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias de la Salud
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 010-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Noelia HINOSTROZA HUAYTAN
Indhyra Sherley JULCA CORDOVA

Escuela de Formación Profesional

Obstetricia

Tesis

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN GESTANTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA – TARMA 2021”

Asesor:

Mg. Yamileth Nathaly ZAVALA ANTICONA

Índice de Similitud: 15%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 05 de enero del 2024

Dra. Raquel Tumialan Hilario
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud

DEDICATORIA

Iniciamos la presente investigación con tanto entusiasmo que encontramos a personas de nos abrieron el camino e impulsaron a no rendirnos frente a los obstáculos que se nos presentaban a ellos dedicamos el presente trabajo. A nuestros padres que incansablemente siempre estuvieron al lado nuestro hasta la culminación del mismo.

AGRADECIMIENTO

El mejor reconocimiento es nuestra expresión de gratitud eterna a todas aquellas personas que estuvieron al lado nuestro, que fueron el soporte para el logro de nuestros objetivos. Un reconocimiento especial a nuestros maestros que fueron parte de nuestra formación personal y profesional.

RESUMEN

Objetivo: Calcular el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de Covid-19 en gestantes que acuden al Centro de Salud de Acobamba – Tarma 2021.

Materiales y Métodos: El método de inferencia aplicado fue el deductivo, investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, prospectivo, con una muestra de 51 usuarias gestantes cuyas edades se encontraban entre 9 y 50 años entre nuevas y continuadoras, la herramienta utilizada fue de SERVQUAL importante para medir el nivel de satisfacción del usuario en el que incluye los datos generales, expectativas y percepciones del usuario para lograr entender el nivel de satisfacción a través de la diferencia entre expectativa y percepción, teniendo en cuenta las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles presentando finalmente en tablas y gráficos los resultados.

Resultados: De las 51 gestantes usuarias se tuvo como resultados globales en la dimensión de aspectos tangibles con un mayor porcentaje 84.8%, seguido de la dimensión de seguridad con un 83.3%, luego la dimensión de capacidad de respuesta con un 82.8%, empatía con un 78% y finalmente fiabilidad con un 71.8% y referente a la insatisfacción la dimensión de fiabilidad con un 28.24%, empatía con un 22%, capacidad de respuesta con un 17.16%, seguridad con un 16.67% y finalmente aspectos tangibles con un 15.20%

Conclusiones: Presentan un nivel de satisfacción de 79.7% y un 20.3% de insatisfacción de la atención prenatal en tiempos de Covid-19 las gestantes que acudieron al Centro de Salud de Acobamba – Tarma 2021.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, control prenatal, Covid 19.

ABSTRACT

Objective: To calculate the level of satisfaction with prenatal care in Covid-19 times in pregnant women attending the Acobamba Health Center - Tarma 2021.

Materials and Methods: The method of inference applied was deductive, basic research, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive, prospective, with a sample of 51 pregnant users whose ages were between 9 and 50 years between new and continuing, the tool used was of SERVQUAL important to measure the level of user satisfaction in which includes general data, expectations and perceptions of the user to understand the level of satisfaction through the difference between expectation and perception, taking into account the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, finally presenting the results in tables and graphs.

Results: Of the 51 pregnant users, the overall results were in the dimension of tangible aspects with a higher percentage 84.8%, followed by the dimension of safety with 83.3%, then the dimension of responsiveness with 82.8%, empathy with 78% and finally reliability with 71.8% and regarding dissatisfaction the dimension of reliability with 28.24%, empathy with 22%, responsiveness with 17.16%, safety with 16.67% and finally tangible aspects with 15.20%.

Conclusions: They present a level of satisfaction of 79.7% and 20.3% of dissatisfaction of prenatal care in times of Covid-19 the pregnant women who attended the Health Center of Acobamba - Tarma 2021.

Key words: Level of satisfaction, prenatal care, Covid 19.

INTRODUCCION

La investigación realizada cuyo título es “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN GESTANTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE ACOBAMBA – TARMA 2021”. Consideramos necesaria e importante porque a partir de los datos que brindamos van a permitir mejorar la satisfacción de las gestantes en las áreas problemáticas encontradas el presente se desarrolló con el objetivo de calcular el nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes que fueron atendidas en consultorios externos, los mismos que en base al cumplimiento del reglamento del esquema de la tesis de la UNDAC consideramos de la siguiente manera:

PRIMERA PARTE: denominado Aspectos Teóricos; constituidos por: El capítulo I, “planteamiento del problema”, en la cual se trata de la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de los objetivos y sobre la justificación y limitaciones de la investigación. El capítulo II, bajo el título de “Marco Teórico”, en el que incluye los antecedentes del estudio, las bases teóricas -científicas, la definición de términos básicos y el sistema de variables de investigación. El Capítulo III, bajo el título “Metodología y técnicas de investigación”, aquí consideramos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, los métodos de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección, las técnicas de procesamiento de datos y selección y validación de los instrumentos de investigación, finalmente la orientación ética.

SEGUNDA PARTE, denominado trabajo de campo o práctico constituido por; El capítulo IV, “Resultados y Discusión”, donde se considera; el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, presentación de resultados: tablas, gráficos, interpretación de ellos y la discusión de los resultados de investigación. Finalizando con las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

Sabemos que si no le damos la importancia al nivel de satisfacción del usuario externo se pierde grandes oportunidades porque no se sabría qué es lo que ocurre para

que ellos no quieran volver para ser atendidas, deseando contribuir con la salud de la madre, familias y población en general brindamos la presente investigación.

Las Autoras

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas Específicos:.....	3
1.4. Formulación de Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. Justificación de la investigación:	5
1.6. Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	7
2.2. Bases teóricas – científicas	12
2.3. Definición de términos básicos	31
2.4. Identificación de Variables:.....	33
2.5. Definición operacional de variables e indicadores	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	34
----------------------------------	----

3.2. Nivel de investigación	34
3.3. Métodos de investigación:	34
3.4. Diseño de investigación:	34
3.5. Población y muestra	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	35
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:	36
3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos:	37
3.9. Tratamiento estadístico.....	37
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	37

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo	39
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados:.....	39
4.3. Discusión de resultados.....	54

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

El cuidado del embarazo es una oportunidad importante para que los profesionales de la salud brinden atención, apoyo e información a las mujeres embarazadas. Así mismo, asegurar que las mujeres embarazadas y las mujeres en edad fértil tengan información adecuada sobre precauciones para evitar infecciones, riesgos potenciales y acceso a servicios médicos oportunos. Durante las epidemias, la salud sexual y reproductiva es un área particularmente interesante de la salud pública; el funcionamiento de los sistemas de salud y el estricto cumplimiento de las precauciones necesarias para prevenir contagios da seguridad a los embarazos y partos. Datos recientes muestran que un mayor contacto prenatal entre mujeres con el sistema de salud está asociado con una menor probabilidad de muerte prenatal. Esto se debe a que hay más formas de identificar y gestionar problemas potenciales. La atención prenatal con al menos ocho visitas puede reducir las muertes perinatales.(1)

En diciembre de 2019, se informaron casos de neumonía de **origen desconocido** en Wuhan, una ciudad de la República Popular **China con una población de 11 millones**. Más adelante se demostró que el causante era el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. Esta infección se propagó rápidamente a países

vecinos como Japón, Tailandia viajando con personas a diferentes partes del mundo. Esta familia del virus causante del Síndrome Respiratorio del Medio Oriente (MERS) y el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS). En nuestro país reportó el primer caso el 6 de marzo de 2020 y el 15 del mismo mes se puso en cuarentena a toda la población del Perú. Desde entonces limitándose los servicios de salud sobre todo la atención ambulatoria; solo la sala de emergencias se encargaba de manejar los casos. El Hospital de Apoyo Félix Mayorca Soto y sus Centros y Puestos de Salud y en este caso especialmente el Centro de Salud de Acobamba que corresponde a un nivel 1-4 no fueron ajenos a esta realidad y tuvo que adaptar sus instalaciones para atender a las embarazadas con COVID. Como la patología es desconocida para el mundo, también lo es durante el periodo de gestación. Consideramos importante resaltar la experiencia del Hospital San Bartolomé en el tratamiento de pacientes con COVID. Durante este tiempo participaron 1.869 gestantes, lo que permitió contar con datos epidemiológicos y variables maternas y neonatales para ayudar a tomar mejores decisiones en el tratamiento de estas pacientes.(2)

En el año 2020, año en que comenzó la pandemia mundial, 429 mujeres peruanas fallecieron durante el embarazo o dentro de los 42 días posteriores al parto. No solo es un aumento del 41 por ciento con respecto a 2019, sino que es el número más alto en ocho años.(3)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) advirtió que las mujeres embarazadas corrían mayor riesgo de contraer formas graves de COVID-19. Además, de presentar mayor riesgo de requerir ventilación mecánica y morbilidades adversas debido a los cambios cardiovasculares durante el embarazo, mencionándose que cada vez había más pruebas de la transmisión del virus de la madre al feto. Aunque era raro, pero se había observado que el feto podía infectarse con el SARS-CoV-2, especialmente durante los últimos meses del embarazo. (4)

Debido a la cuarentena e inmovilización impuesta por el gobierno peruano en marzo de 2020, las atenciones obstétricas en los establecimientos de salud quedaron completamente suspendidos. La separación social y la clausura de múltiples actividades han sido barreras para la oportunidad de una evaluación médica personal. Los trabajadores de la salud con ciertos factores de riesgo han sido enviados a casa para protegerlos del contagio por COVID-19. Como resultado, las políticas y prácticas de salud han afectado la atención obstétrica, limitando el alcance de la atención brindada en los establecimientos de salud y reduciendo la cantidad de personal capacitado.(5)

Frente a esta realidad nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?

1.2. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en gestantes que acudieron para el control prenatal al Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?

1.3.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión de fiabilidad en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión capacidad de respuesta en

gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión seguridad en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión empatía en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión aspectos tangibles en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Calcular el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión de fiabilidad en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión capacidad de respuesta en

gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.

- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión seguridad en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión empatía en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en relación con la dimensión aspectos tangibles en gestantes que acuden al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021.

1.5. Justificación de la investigación:

La emergencia sanitaria vivida a nivel local, regional, nacional y mundial por el COVID - 19 nos revelo enormes y claras carencias sanitarias en los servicios de salud, en nuestro país encontramos deficiencias en infraestructura, equipamiento, servicios de salud, bioseguridad durante el tratamiento y calidad del tratamiento brindado por el usuario interno por lo que consideramos como justificación teórica la revelación de datos estadísticos referentes al nivel de satisfacción que permitirá mejorar el customer experience, permitiéndonos mejorar la calidad de atención en la mujer embarazada desde un punto de vista profesional y humano. La justificación practica se dará a partir de los resultados en el que los usuarios internos y directivos responsables buscaran mejorar la atención a las gestantes a través de estrategias adecuadas con ambientes idóneos para prevenir el contagio del covid – 19 y otras enfermedades enfatizando

en brindar una atención asegurada en el cuidado preventivo brindando confianza durante la atención a la gestante

La investigación nos presenta una justificación metodológica porque este estudio será la base para otros estudios con otro nivel de investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

No se encuentra limitaciones para el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales

Carrasco, J. (Guayaquil 2021) Se planteó conocer la relación entre la calidad de la atención del embarazo y la satisfacción de las embarazadas durante el Covid 19. Se utilizó una investigación cuantitativa, diseño no experimental y la recolección de datos fue de tipo descriptivo correlacional utilizando el instrumento de Servqual que mide el nivel de atención prenatal e Iso 9001 para la variable satisfacción de las embarazadas. La muestra estuvo conformada por 106 gestantes. Los datos fueron interpretados con SPSS, presentando los resultados con tablas y estadísticos rho y sig ($Rho=0.337$; $p<0.001$) En conclusión, existe una relación directa y significativa entre los indicadores: especificidad, confiabilidad, responsabilidad y seguridad con satisfacción, no tanta empatía con el indicador, es decir cuanto mayor sea la calidad de la atención prenatal, mayor será la satisfacción de las mujeres embarazadas.(6)

Perez, M. (España 2023) El autor presenta una revisión bibliográfica referente al predominio de la pandemia por Covid-19 en la atención asistencial a las mujeres embarazadas en España. El objetivo planteado fue analizar sobre prácticas obstétricas si se vieron afectadas durante la pandemia y cómo el

personal de enfermería y matronería logro brindar atención a las gestantes en ese contexto. Analizaron los efectos de las medidas de prevención contra el coronavirus que se tomaron en la atención prenatal y el momento del parto se consideró también el término violencia obstétrica y la relación del personal de enfermería y matronería con él. La metodología que emplearon fue una revisión bibliográfica a través de la búsqueda en las bases de datos PubMed, LILACS e IBECs, con unos criterios de selección y se analizó la calidad metodológica de los artículos con la herramienta CASPe; Se seleccionaron 15 artículos entre los que se encontraban revisiones sistemáticas, estudios de cohortes, cualitativos y ensayos clínicos, la mayoría de ellos publicados en el año 2022. Concluyo que tras el análisis de los datos obtenidos queda patente la disminución en la calidad asistencial a las mujeres embarazadas durante la pandemia, así como la falta inclusión del término “violencia obstétrica” en el ambiente sanitario. (7)

Dutra. M. et al. (Brasil - 2018) Los investigadores consideraron como objetivo evaluar la calidad del cuidado prenatal en gestantes con riesgo normal de mayo del 2015 a enero del 2016 en Fortaleza – Brasil, cuya muestra fue 560 historias clínicas. En el instrumento aplicado consideraron indicadores de calidad prenatal. Tuvieron como resultado donde el 42,3% recibieron una atención adecuada, el 26,3% iniciaron precozmente la atención prenatal. Concluyendo en haber recibido una atención adecuada un pequeño porcentaje de las gestantes en estudio, dejando como sugerencia el planeamiento de acciones con la finalidad de mejorar los indicadores relacionados al número de consultas.(8)

Dueñas, C. et al. (Colombia – 2011) los investigadores consideraron como objetivo realizar la auditoria durante la atención del embarazo en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán para determinar los detalles de la atención clínica e identificar los principales aspectos críticos en cuanto a la calidad de la atención obstétrica utilizando una muestra de 200 mujeres embarazadas. Estudio descriptivo, prospectivo en el que la evaluación estuvo basada en el grado

de cumplimiento de las normas técnicas, se recopiló la información a través de las historias clínicas en los que incluía la infraestructura y consultorios comparando los resultados con el formato de evaluación del sistema obligatorio de garantía y calidad del sistema de seguridad social. Concluyendo encontraron que existe elementos que influyen la calidad de atención durante la atención prenatal tanto a nivel asistencial como administrativo.(9)

Borré, Y. et al. (2020) Los investigadores se plantearon evaluar la atención de enfermería en un Programa de Control Prenatal de los Servicios de Salud de Malambo – Atlántico desde el sentir de las mujeres embarazadas, este estudio fue cuantitativo, descriptivo transversal cuya muestra estuvo compuesta por 20 gestantes respetando los criterios de inclusión y exclusión; teniendo como resultado que un 45% es buena la información que da la enfermera a la usuarias al igual que la vigilancia de los signos vitales concluyendo en que existe la necesidad de establecer estrategias con la finalidad de mejorar la calidad de atención.(10)

2.1.2. Nacionales

Pastrana, K. (Lima - 2022) El objetivo de la investigadora fue conocer la relación entre la calidad de la atención en la Clínica Santa María Salud y la satisfacción con la atención obstétrica en el contexto de la investigación básica, estudios no experimentales y un abordaje cuantitativo del Covid-19; nivel de correlación. Muestra compuesta por 119 mujeres embarazadas de una población de 150. La técnica de investigación fue encuesta, instrumento, cuestionario. En total, el 70,53% de los encuestados piensa que la satisfacción se encuentra en un nivel alto; El 28,42% y el 1,05% de las gestantes presentan niveles medios y bajos, respectivamente; El 74,74% y el 25,26 encontraron la calidad de la atención alta y media. Así, se concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio; lo cual fue confirmado mediante la prueba Rho de Spearman, la cual resultó en una correlación de $r = 0.585$, indicando un nivel moderado; además, la

significancia era $0,000 < 0,05$; Por tanto, se acepta la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula.(11)

Ruiz, J. et al. (Chincha 2021) Los investigadores tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción con tele salud entre mujeres embarazadas durante la pandemia de COVID-19 en el Centro de Salud Sunampe Chincha, 2021. Es un diseño transversal, correlacional y no específico. Se utilizó como técnica de recolección de datos estudio, experimental, encuesta y como herramienta un cuestionario según SERVQUAL, el cual se aplicó a 59 mujeres embarazadas. Los resultados obtenidos revelaron que la edad de las mujeres embarazadas era de 18 a 29 años el 62,7% (37) y en secundaria el 52,5% (31). De igual forma, la calidad de la atención obstétrica fue buena con un 66,1% (39), mientras que el 80,4% de las gestantes se mostraron satisfechas con la atención obstétrica cuando se comparó la variable calidad de la atención con la satisfacción obstétrica con un 0,86 ($p>0,05$). Como conclusión no existe relación entre la variable calidad de la atención y la satisfacción con la atención obstétrica, la calidad de la atención fue buena y la satisfacción con la atención obstétrica fue aceptable. en las dimensiones de seguridad y empatía, el 82,2% y el 86,8% de las embarazadas usuarias de medios digitales fueron accesibles al 40,7%. Por otro lado, al comparar la variable calidad de la atención con la satisfacción con la atención al embarazo arrojó 0,86 ($p>0,05$). Como conclusión que no existe relación entre las diferentes calidades de atención y la satisfacción con la atención obstétrica, la calidad de la atención fue buena y la satisfacción con la atención obstétrica fue aceptable. (12)

Quispe, A. (Lima-2021) El cuidado y la satisfacción de cada uno de los pacientes en los servicios de salud es la base principal que nos demuestra la calidad de atención que se brinda. Por lo que debería preocuparnos conocer ese nivel de satisfacción de los usuarios externos con la finalidad de comprender sus necesidades para superar esas necesidades que requieren una vez identificado

esos puntos débiles que presentaron en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui atacar ello, refiere la investigadora. El objetivo de su trabajo fue determinar la satisfacción con la calidad de la atención de las mujeres embarazadas atendidas en el contexto de covid-19 en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en julio-octubre de 2021. La metodología utilizada fue un estudio cuantitativo que describe el tipo transversal, que resultó en un 75,6% de pacientes satisfechos y un 24,4% insatisfechos con la calidad de la atención recibida en el hospital, confiabilidad 77,9%, capacidad de respuesta 69,4%, seguridad 77,7%, empatía 73%, aspectos tangibles 67,3% y bioseguridad - Covid 19 88,3 satisfacción. La satisfacción fue del 72,8% y la insatisfacción del 27,2%. Fiabilidad de medición 71,3%, capacidad de respuesta 63,8%, seguridad 76,1%, empatía 76,2%, aspectos concretos 69,7% y bioseguridad - Covid 19 79,8 satisfacción en consultorio externo de ginecología.(13)

Torres, C. (Piura 2020) Torres se planteó como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID19. Investigación con enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental descriptivo, de tipo transversal retrospectivo. Según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik, el nivel de significancia fue 0,00 como resultado de la calidad y satisfacción de la atención de las adolescentes embarazadas; donde indica que si $p \leq 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa de que la calidad de la atención brindada por los profesionales del centro de salud a usuarias embarazadas se ve afectada. Las pruebas t del estudio mostraron que la media fue 3,03; Con base en la varianza de un estudio de 0.507 y una desviación estándar de 0.712 de la variable, se puede concluir que la calidad del tratamiento es aceptable según pruebas normativas. (14)

2.1.3. Locales

No se encontró estudios locales referente al tema a investigar.

2.2. Bases teóricas – científicas

Satisfacción.

Gestión Orientada a la Satisfacción del Cliente

Conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia empresarial, centrarse en las necesidades del cliente significa dejar claras esas necesidades a todos los miembros de la organización. La percepción de calidad evaluada por los clientes se centra en aquellas características de un producto o servicio que aportan valor añadido a los clientes, aumentan su satisfacción, determinan sus preferencias y los fidelizan a la marca. La orientación al cliente requiere también conocimiento del desarrollo tecnológico, conocimiento de las ofertas competitivas y una respuesta rápida y flexible a las necesidades y expectativas del cliente.(15)

Lograr la completa satisfacción del cliente es uno de los objetivos más importantes de toda empresa exitosa hoy en día y de toda empresa que cree que lo es. Los beneficios de lograr una meta son muchos, pero algunos expertos en marketing nos muestran tres beneficios importantes de lograr la satisfacción del cliente

- a) Un cliente satisfecho suele volver a comprar (fidelización).
- b) Un cliente satisfecho cuenta a otros su experiencia positiva con el producto o servicio (entrega gratuita o precio muy bajo).
- c) Un cliente satisfecho abandona la competencia (competitividad). Por tanto, no cabe duda de que el éxito empresarial se basa en gran medida en el compromiso de conseguir clientes satisfechos.(15)

Definición de Satisfacción del Paciente

Se entiende por satisfacción del paciente la valoración positiva que otorga a las diversas dimensiones de la atención médica que recibió. (16) Esta década estuvo dominada por el concepto de E. Koos y Avedis Donabedian, para quienes

la satisfacción del paciente está por encima de todo. Mide los resultados de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes.

Recientemente, Cafferata y Roghmann sostuvieron que la satisfacción del paciente puede entenderse mejor como un "input" (entrada) a esa interacción, porque es una variable que promueve una determinada actitud del paciente y regula su comportamiento, principalmente hacia enfermeras y médicos. Para estos factores, el uso de los servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí determina el uso de la red de servicios de la institución en el futuro.

Según el profesor Philip Kotler, citado por Iván Thompson, la satisfacción del cliente se define como el estado de ánimo humano que surge al comparar el desempeño percibido de los productos o servicios con sus expectativas y aplicar esta definición a su aplicación práctica. El nivel de satisfacción del cliente se puede resumir mediante la siguiente fórmula: el desempeño percibido menos las expectativas es igual al nivel de satisfacción. Según CELA, "la definición de satisfacción del cliente es muy simple. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o superadas. Entonces, ¿cómo saber lo que el cliente necesita, quiere y espera? Muy simple: pregunte ¡Él! Simplemente lo es. Pregúntales y dales lo que quieran y un poquito más.

La satisfacción del cliente es una medida de calidad y con este punto de partida se menciona que "Calidad: usabilidad – satisfacción del cliente Calidad es un concepto que explica la calidad y características de un servicio brindado por una institución o sistema. Las definiciones que compartimos son: "Calidad es usabilidad " "Calidad es qué tan bien cumplimos con las expectativas del cliente"

La satisfacción "es el sentimiento que experimenta un individuo cuando restablece el equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objetivo de reducirla. En otras palabras, la satisfacción es un sentimiento de motivación relativa para perseguir sus objetivos".(18)

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de brindar un servicio de calidad. Pero lograrlo depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas de los clientes. El cliente queda satisfecho si el servicio cumple o supera sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o el acceso al servicio es limitado, es posible que usted esté satisfecho con servicios relativamente deficientes.

La satisfacción del paciente "es el sentimiento subjetivo que experimenta el paciente cuando se satisfacen sus necesidades y expectativas en la prestación de un servicio. La satisfacción depende de varios factores, entre ellos las experiencias pasadas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y de su propio centro de salud. Los factores que determinan la satisfacción varían de persona a persona e igualmente diferentes para un hombre en diferentes circunstancias.

Satisfacción, como señalaron Lizarzabal G. Maribel y otros en su disertación, "el concepto de satisfacción está estrechamente relacionado con el concepto de preferencias o expectativas subjetivas. La satisfacción con el servicio prestado recoge información sobre la evaluación personal que no se puede conocer a través de la observación y la tendencia"; que informa la realidad objetiva del servicio del usuario. (19)

Nivel de Satisfacción.

El nivel de satisfacción se refiere a la medida en que el profesional de la salud exprese una actitud amistosa hacia el cliente, podrá reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía hace que un individuo muestre cierto nivel de adaptación y empatía ante los sentimientos de las demás personas, una persona educada se comporta con dignidad y respeto hacia los demás y busca la armonía en las relaciones humanas. Este concepto se puede aplicar en muchos campos diferentes, como en los negocios para medir la satisfacción del cliente con un producto o servicio, en el lugar de trabajo para medir la satisfacción de los

empleados con las condiciones laborales, en la educación para medir la satisfacción de los estudiantes con su experiencia académica, entre otros.

La medición de la satisfacción a menudo se realiza mediante encuestas, sondeos o entrevistas que recopilan las opiniones y calificaciones subjetivas de las personas. Utilizando los resultados de estas mediciones, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para aumentar la satisfacción y lealtad de los clientes, empleados u otras partes interesadas.

El paciente y los Elementos de la Satisfacción.

Es importante conocer sobre los componentes de satisfacción para entender cómo nuestros clientes puntualizan la calidad de los servicios que ofrecemos. Sólo comprendiéndolos podremos desarrollar medidas para evaluar la eficacia de la prestación de nuestros servicios. Estos elementos son:

- a) **Disponibilidad:** disponibilidad de atención sanitaria siempre que el cliente la necesite.
- b) **Accesibilidad:** el grado en que el cliente espera recibir el servicio cuando lo necesite.
- c) **Cortesía:** en qué medida el profesional sanitario expresa una actitud amistosa hacia el cliente, puede reconocer y comprender los sentimientos del cliente. La cortesía hace que un individuo muestre cierto nivel de adaptación y empatía ante los sentimientos de las demás personas, una persona educada se comporta con dignidad y respeto hacia los demás y busca la armonía en las relaciones humanas.
- d) **Agilidad:** la rapidez con la que el proveedor de atención médica satisface la solicitud del cliente.
- e) **Confianza:** la medida en que el proveedor de atención médica demuestra que tiene las capacidades para brindar el servicio prometido de manera precisa y confiable tal como lo percibe el cliente.

- f) Competencia: el grado en que el prestador de servicios de salud demuestra que tiene las habilidades y conocimientos necesarios para brindar servicio al cliente. Cuanto mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicios, mayor será la satisfacción del cliente.
- g) Comunicación: grado en que el proveedor de atención médica se comunica con sus clientes en un lenguaje simple, claro y fácil de entender. La comunicación con los clientes puede tener un impacto significativo en la recuperación. Si el cliente se siente aislado, ignorante o inseguro acerca de su salud, la recuperación puede tardar más. Está claro que la comunicación es crucial para estar satisfecho con el servicio de un hospital. Cuando las preguntas de los clientes se responden rápidamente y cuando se les consulta sobre la atención que reciben, se pueden aliviar sus sentimientos de incertidumbre. Además, cuando se explica claramente la naturaleza del tratamiento, la conciencia de los clientes aumenta y saben qué esperar. La comunicación entre clientes y proveedores puede aumentar su satisfacción con la calidad del servicio y la atención hospitalaria. (20)

El paciente y la Satisfacción de sus Necesidades y Expectativas.

Si desea comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, es importante comprender que la calidad de la atención médica la juzgan muchos grupos diferentes de pacientes: pacientes, sus familiares y amigos, cada uno de los cuales tiene expectativas sobre las cosas, relacionados con el mantenimiento, servicio proporcionado por la organización.

Por ejemplo, todos como pacientes deseáramos el mejor estado de salud posible; el mejor servicio que sea conveniente y oportuno; trato amable y atento del personal e información veraz sobre la condición de salud. Por lo general, como familia y amigos también queremos encontrar suficiente información, acceso al paciente, sensibilidad y por lo menos una ligera consideración por parte del personal de salud.

Si alguien tiene una necesidad concreta, busca un producto o servicio para satisfacerla, cuando la elección anterior fue muy satisfactoria, tiene muy buenas posibilidades de ser elegido nuevamente y lo conseguirá también la próxima vez que la decisión sea más emocional que racional. Un cliente satisfecho, además de repetir su presencia en la organización en el futuro, es la mejor publicidad.

Pero incluso si se logra la satisfacción del paciente la primera vez, es importante recordar que las expectativas del cliente cambian con la tecnología y la educación, lo que significa consultar a los pacientes con frecuencia para cambiar la comprensión de sus expectativas. Si una empresa se centra en estándares fijos o estáticos, inevitablemente no cumplirá con las expectativas de los clientes, ya que están en constante crecimiento y cambio.

La información sobre el nivel de satisfacción del paciente después de recibir un servicio es la fuente de información más importante para las empresas cuando planean mejorar el servicio que ofrecen a sus pacientes, por lo que medir la satisfacción del cliente no es útil, sino que se utiliza para crear actividades que nos permitan. para brindar un servicio que supere sus expectativas.

Los métodos de encuesta de satisfacción del paciente deben tener tres propósitos: ayudar a explicar la relación histórica entre una organización y sus pacientes, evaluar la satisfacción del paciente en relación con la competencia y comprender cómo los empleados influyen en la satisfacción del paciente. Además, el diseño de esta investigación debe basarse en las expectativas y percepciones de los consumidores sobre la calidad del producto o servicio.(21)

La medición de la calidad de los servicios generalmente se realiza mediante cuestionarios dirigidos directamente al consumidor. Los cuestionarios deben ser muy específicos y fácilmente cuantificables para permitir un análisis más detallado.

Varias razones contribuyeron a que las expectativas fueran superiores a los resultados de los servicios de salud. El primero es la creciente prevalencia de

enfermedades degenerativas y crónicas; en segundo lugar, una mayor preocupación social por la salud exagera los síntomas y las percepciones de las enfermedades; por otro lado, la atención cada vez mayor de los medios de comunicación a los problemas de salud contribuye a la creación de una atmósfera de desconfianza e incertidumbre entre los pacientes.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los pacientes, por lo que analizar su satisfacción es una forma de medir la calidad de la atención. (22)

El paciente como individuo y los Niveles de Satisfacción.

Después de obtener un producto o servicio, los clientes experimentan uno de tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: Ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de fidelidad a una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambia inmediatamente de marca o de proveedor de servicios (deslealtad condicional a la misma empresa).

Un cliente satisfecho, por el contrario, sigue siendo leal, pero sólo hasta que encuentre otro proveedor de servicios con una mejor oferta (lealtad condicional). Por otro lado, un cliente satisfecho es leal a una marca o proveedor porque siente una conexión emocional que va mucho más allá de la **mera** preferencia racional (lealtad incondicional).

Es por eso que las empresas inteligentes intentan complacer a sus clientes prometiéndoles sólo lo que pueden ofrecer y luego entregando más de lo prometido.

El paciente como individuo y las Necesidades Humanas.

Las necesidades humanas básicas son los elementos necesarios para la supervivencia y la salud humanas, como la comida, el agua, la seguridad y el amor.

Aunque cada persona tiene diferentes necesidades básicas, satisfacer estas necesidades básicas es un factor importante para determinar el estatus de una persona. Las teorías de enfermería definen la necesidad de diferentes maneras de la siguiente manera:

Orlando (1961) define una necesidad como "una necesidad humana que, cuando se satisface, elimina o reduce la angustia inmediata de una persona o aumenta una sensación inmediata de suficiencia o bienestar". Neef señala que la clasificación de las necesidades depende de los objetivos a alcanzar. En este caso, su taxonomía incluye nueve necesidades: cuidado, protección, amor, comprensión, participación, ocio, creatividad, identidad y libertad.

Abraham Maslow fundó la escuela de comportamiento humano en 1943 y creó su teoría de la jerarquía de necesidades. Para él, las necesidades motivan el comportamiento individual; Creía que todas las personas tienen ciertas necesidades básicas que deben satisfacerse para alcanzar un nivel óptimo de bienestar. Su modelo tiene necesidades tanto fisiológicas como psicológicas, considerando cinco categorías básicas de necesidades humanas básicas en orden de importancia: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad y protección, necesidades de amor y pertenencia, necesidades de estima y necesidades de realización personal.

La jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que permite a los obstetras percibir las interrelaciones de las necesidades humanas básicas. Según

este modelo, ciertas necesidades humanas son más fundamentales que otras; importancia; Algunas necesidades deben satisfacerse antes que otras. Satisfacer las necesidades fisiológicas antes que las de amor y pertenencia.(23)

El paciente como individuo y las Necesidades Fisiológicas.

Las necesidades fisiológicas básicas son comida, agua, refugio, descanso, sueño, sexo, actividad y evitar el dolor. La comida y las horas de comer tienen en la sociedad un significado que va mucho más allá de nutrir el cuerpo; Además de satisfacer una necesidad fisiológica básica, la comida puede ayudar a satisfacer muchas otras.

Los seres humanos tienen un fuerte deseo de protegerse y, tan pronto como sus necesidades fisiológicas básicas se ven amenazadas, se vuelven dominantes. Su satisfacción es fundamental para la supervivencia del individuo, lo que incluiría el concepto de homeostasis, que se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un flujo sanguíneo normal y constante relacionado con determinadas necesidades, como la nutrición. y mantener una temperatura corporal adecuada. No todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas, ya que incluyen el deseo sexual, el comportamiento materno, las funciones holísticas y más.

El paciente como individuo y las Necesidades de Seguridad y Protección.

Estas son las necesidades de estar libre de peligro físico (real o imaginario), protección contra el peligro (amenaza de violencia), falta de protección (límites financieros). "La gente no debería preocuparse por la pérdida de ingresos debido a la pérdida del empleo, accidentes o vejez. Las acciones administrativas arbitrarias, el favoritismo o la discriminación de los empleados y la gestión política impredecible aumentan las necesidades de seguridad y deben evitarse.

El paciente como individuo y las Necesidades de Amor y Pertenencia.

Maslow creía que muchos de los problemas que tiene la gente hoy en esta sociedad impersonal provienen de su falta de amor y necesidades de pertenencia. El hombre es un ser social que necesita la compañía de otras personas para sentirse bien. Su seguridad es en gran medida una necesidad cultural y, por tanto, depende de si se siente seguro y cómodo en sus relaciones con otras personas.

Esto significa la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y participar en actividades grupales. cooperar con otros para el bien común. La presencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Los contextos de vida modernas, donde el individualismo y la incomunicación son el modelo de vida, no permiten expresar estas necesidades.

El paciente y las Necesidades de Estimación.

Maslow decía que muchos de los problemas de nuestra sociedad despersonalizada, especialmente en las grandes ciudades, surgen de la insatisfacción de dos necesidades básicas: el amor y el sentido de pertenencia y estima. Cuando estas necesidades no se satisfacen, los sujetos tienen un pobre sentido de sí mismos, lo que lleva a sentimientos de frustración, alienación y desesperanza.

Finalmente, en la jerarquía de Maslow están las necesidades de autorrealización. En esta categoría, es necesario alcanzar el potencial óptimo, es decir. para alcanzar tus objetivos de vida. Maslow también incluye en este grupo las necesidades de información y las necesidades estéticas, es decir. algo hermoso en la vida del sujeto.

El paciente y la Teoría de las Expectativas.

Vroom, V. difundió la teoría de las expectativas en los años 60. La expectativa se define como la probabilidad de que una acción conduzca a un resultado, si el sujeto cree que la acción le dará un buen resultado, la expectativa es mayor que la de alguien que no cree que sea importante considerar ninguna probabilidad. La teoría general de las expectativas afirma que el comportamiento está determinado por la valencia multiplicada por la expectativa, porque la valencia es la necesidad con la que se quiere algo, por lo que la motivación depende de cuánto se quiere algo. Mándalo.

Cuando alguien tiene una valencia y expectativas altas, la motivación es alta, pero a la inversa, cuando la valencia y las expectativas son bajas, la motivación es baja.

La teoría de las expectativas se desarrolló aún más para incluir el valor factorial de los resultados. Para motivar bien a un individuo, es necesario que vea que los resultados son atractivos, que esté seguro de que determinadas acciones conducirán al resultado deseado y que comprenda que vale la pena el esfuerzo para lograr el resultado.

Según Iván Thompson las expectativas son “esperanzas” que se tienen por conseguir algo.

Las expectativas juegan un papel importante en la medición integral de la satisfacción del cliente con la atención médica.

Las expectativas del cliente sobre el tratamiento, su papel en este proceso y las expectativas sobre el resultado general del tratamiento afectan la evaluación del cliente del servicio prestado durante todo el tratamiento y también después de su finalización.

El paciente tiene necesidades y expectativas.

Centrarse en la satisfacción según prioridades se refleja en la jerarquía de necesidades de Maslow, que las numera en: necesidades funcionales, seguridad física y psíquica, pertenencia, autoestima y respeto, y realización personal.

Según la teoría de las expectativas de Victor Vroom, la fuerza de la propensión a actuar de una explícita manera depende de la fuerza de la expectativa de que la acción será seguida por una determinada reacción y del atractivo del resultado para el individuo.

Si ahora pensamos que lo más importante no es lo que piensa o cree el dueño o gerente, sino lo que ven y piensan los clientes, entonces debemos llegar a la conclusión de que: La mejor manera de conocer las verdaderas expectativas del cliente es preguntar. y/o preguntando a los empleados que los contactan directamente.

Dimensiones y Niveles.

Las expectativas parecían ser diferentes. Algunos distinguen cuatro tipos de expectativas: ideales, esperadas, al menos tolerables y merecidas (Millar, 1977) y dos más: deseables y esperadas (Swan y Trowck, 1980).

Se ha publicado una serie importante sobre las expectativas de los clientes en la industria de servicios, escrita por Berry, Parasuraman y Zeitham (1991); confirmar que se presenten los matices específicos de la industria; Estas expectativas se centran en diez áreas clave conocidas como las Diez Dimensiones o Condiciones de Servicio.

Calidad

La calidad se refiere a la medida en que un producto, servicio o proceso cumple con ciertos estándares, especificaciones o requisitos preestablecidos, y satisface las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes. En otras palabras, la calidad se relaciona con la excelencia, la fiabilidad y la adecuación de algo para su propósito previsto.

La calidad puede ser evaluada desde diferentes perspectivas, dependiendo del contexto en el que se aplique. Algunos aspectos clave que suelen estar involucrados en la definición de calidad incluyen:

Cumplimiento de requisitos: La calidad implica que un producto o servicio se ajusta a los estándares y especificaciones establecidos, así como a las expectativas y necesidades de los clientes.

Ausencia de defectos: Un producto o servicio de calidad debe estar libre de defectos o errores que puedan afectar su funcionamiento o utilidad.

Satisfacción del cliente: La calidad se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes. Un producto o servicio de calidad debe superar las expectativas del cliente y brindar una experiencia positiva.

Durabilidad y confiabilidad: La calidad implica que un producto o servicio se mantiene en buenas condiciones y funciona correctamente a lo largo del tiempo.

Innovación: La calidad también puede estar asociada con la capacidad de innovar y mejorar constantemente para adaptarse a las cambiantes necesidades y demandas del mercado.

Eficiencia: En algunos casos, la calidad puede estar vinculada con la eficiencia en términos de recursos utilizados para producir un producto o entregar un servicio.

Valor agregado: La calidad puede significar la capacidad de ofrecer un valor agregado que va más allá de las características básicas del producto o servicio.

Calidad Interna y sus Dimensiones

1. Seguridad laboral. La empresa siempre brinda la asistencia adecuada, en principio la empresa siempre cumple con lo prometido, el servicio en la fecha y hora prometidas.

2. Profesionalismo, las personas empleadas tienen las habilidades y conocimientos para prestar el servicio de forma adecuada y correcta.
3. Accesibilidad, el conjunto es fácil de contactar.
4. Seguridad, los clientes siempre se mantienen alejados de daños, riesgos y dudas.

Calidad Externa y sus Dimensiones

1. Responsabilidad, los individuos empleados están dispuestos a brindar su servicio en el momento indicado.
2. Cortesía, tratan al cliente con atención, respeto y simpatía.
3. Comunicación, el informe a los clientes es en el idioma comprensivo, la empresa siempre se está dispuesto a escuchar.
4. Honestidad, los empleados reflejan confianza, honestidad en sus acciones y conversaciones; el conjunto cuida los intereses de los clientes.
5. Comprender y conocer al cliente hace todo lo posible para comprender sus necesidades.
6. Factores materiales, el conjunto cuida que el almacén físico del servicio cree siempre una imagen de alta calidad (habitaciones, equipamiento, apariencia del personal, etc.).

¿Cómo se forman las expectativas de los clientes?

La perspectiva sobre este asunto es variada y diversa. De acuerdo con las ideas presentadas por Iván Thompson, se destaca que las expectativas de los clientes pueden originarse a partir de una combinación de cuatro situaciones principales:

1. Experiencias de compras anteriores: Las experiencias previas de un cliente con una empresa o marca influyen significativamente en sus expectativas. Si un cliente ha tenido experiencias positivas en el pasado, es probable que espere un nivel similar de calidad, servicio y satisfacción en futuras interacciones. Por otro lado, si ha tenido experiencias negativas, es posible

que sus expectativas sean más bajas y que estén atentos a señales que indiquen un cambio positivo. 2. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión: En el proceso de toma de decisiones de compra, las opiniones de personas cercanas y líderes de opinión desempeñan un papel fundamental en la formación de las expectativas de los consumidores. Esta influencia social está arraigada en la naturaleza humana de buscar orientación y validación en la experiencia de otros.

2. Promesas que ofrecen a los competidores: En el ámbito empresarial y competitivo, las promesas que los competidores hacen desempeñan un papel crucial en la formación de expectativas de los consumidores. Estas promesas son las afirmaciones y compromisos que otras empresas realizan en relación con sus productos, servicios y experiencias. Las promesas de los competidores se convierten en una herramienta estratégica para diferenciar y posicionar sus productos o servicios en el mercado. Las empresas intentan destacar sus características únicas y ventajas para generar expectativas específicas en los consumidores. Por ejemplo, Si un competidor promete una entrega más rápida o una mayor durabilidad, los consumidores pueden desarrollar expectativas en torno a esas características particulares.

3. Promesas que ofrece la misma empresa: Dentro del marco de una empresa y su relación con los consumidores, las promesas que la propia empresa realiza juegan un papel esencial en la formación de las expectativas de los clientes. Estas promesas son compromisos y garantías que la empresa ofrece a sus clientes sobre lo que pueden esperar al interactuar con sus productos, servicios y marca en general. Las promesas de la empresa están estrechamente ligadas a su identidad de marca. Lo que una empresa promete a través de sus mensajes de marketing, publicidad y comunicaciones refleja su propósito y los valores fundamentales que respalda. Los consumidores

que se identifican con estos valores tienden a establecer expectativas en función de la imagen que la empresa proyecta.(20)

En cualquier caso, es muy importante monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes; para que establezca lo siguiente:

1. Si les interesa lo que la empresa puede ofrecer.
 2. Si están al nivel, por debajo o por encima de las expectativas creadas por la competencia.
 3. Si cumplen con las expectativas del cliente promedio, anímelo a comprar.
- (20)

Teoría de la Percepción.

La teoría de la percepción es un campo de estudio que se centra en cómo los seres humanos interpretan y comprenden la información sensorial que reciben del mundo que les rodea. Esta información sensorial proviene de los sentidos como la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. La percepción no es simplemente un proceso pasivo de recibir datos sensoriales, sino que también involucra procesos cognitivos y neurales complejos para dar sentido a esa información y crear una representación mental coherente del entorno. Algunos conceptos clave en la teoría de la percepción incluyen, la Organización perceptual en la que la información sensorial es interpretada y organizada por el cerebro en patrones significativos. Esto implica la agrupación de elementos similares, la distinción de figuras y fondos, y la percepción de la profundidad y la forma. (21)

Sin embargo, la teoría de la percepción es más amplia que la reacción ante estímulos sensoriales, es también la interpretación de la sensación según los patrones de aprendizaje previo. Tus problemas, intereses y antecedentes guían tu percepción de todas las situaciones. Básicamente, cada persona dice: "Actué de acuerdo con los hechos tal como los veo, no como tú los ves. Mis deseos y necesidades son lo primero, no los tuyos. Actúo y vivo de acuerdo con mi comprensión de mí mismo y del mundo". Debido a que la percepción es una

experiencia individual, puede haber dos o más perspectivas sobre la misma situación.

Pero lo que una persona percibe puede diferir significativamente de la realidad objetiva.

La cantidad de clientes (incluidos los proveedores de atención médica) perdidos debido a la baja satisfacción se triplicará al menos. Los usuarios de hoy juzgan a las organizaciones y proveedores de atención médica según el paquete y el servicio ofrecido.(24)

Consideran muchos factores antes de tomar una decisión: analizan las opciones del centro de tratamiento, escuchan las experiencias de amigos u otras personas que han utilizado el tratamiento en el pasado y reflexionan sobre sus propias experiencias con el centro de tratamiento. Consideran muchos factores antes de tomar una decisión: analizan las opciones del centro de tratamiento, escuchan las experiencias de amigos u otras personas que han utilizado la terapia en el pasado y reflexionan sobre sus propias experiencias con el centro de tratamiento.(24)

Por ejemplo, si se ofrece el mismo servicio de salud (servicio quirúrgico) en dos lugares, pero el primero es 100% mejor que el otro, el cliente recibirá mejor servicio en un lugar que en el otro, las percepciones de la calidad de la atención sanitaria se suponen actitudes o juicios de las expectativas del servicio y la experiencia de desempeño del servicio de los clientes (Berry, Zeithami y Parasuraman, 1985 y 1988). Gronroos, 1982; Lewis y Booms, 1983).

La calidad percibida de la asistencia parece depender de la brecha entre los deseos y expectativas de los clientes y sus percepciones del servicio prestado (Parasuraman, Zeithami y Berry, 1985).

Realidad y percepción.

Cottle desarrolló nos habla de las Cuatro Leyes de la Percepción:

1. La unidad se ve a sí misma mientras los demás siempre ven el todo de manera diferente.
2. Los demás siempre ven el todo de forma distinta a la que él piensa.
3. Los distintos grupos de clientes abordan el problema de forma diferente.
4. Considera que el nivel de servicio acostumbrado en un área de su negocio es característico de todos los servicios que brinda su organización.

Tómelos muy en serio, porque siempre se aplican, sin importar con qué línea de negocio o tipo de cliente trate su comunidad.

Sin embargo, La exposición al servicio se evalúa no sólo por la percepción de los clientes, sino también por el hecho de que la percepción y evaluación que crea depende de las expectativas de los clientes sobre lo que quieren del servicio.

Embarazo (Gestación)

El embarazo es el período durante el cual un óvulo fertilizado, llamado cigoto, se desarrolla y crece en el útero de una mujer. Comienza con la fecundación, que es la unión del óvulo liberado por el ovario y un espermatozoide, y generalmente culmina con el nacimiento del bebé..

La palabra "gestante" se refiere a las mujeres que están embarazadas, es decir, aquellas que están llevando a cabo el proceso de gestación de un feto en su útero. El término "gestante" se utiliza para describir a las mujeres en el estado de embarazo y se deriva del verbo "gestar", que significa llevar en el útero y desarrollar un embrión o feto hasta su nacimiento.

La duración típica del embarazo humano es de aproximadamente 40 semanas, contadas a partir del primer día del último período menstrual de la mujer. El embarazo se divide en tres trimestres, cada uno de aproximadamente tres meses, en los cuales se producen etapas clave en el desarrollo del feto y cambios en el cuerpo de la madre.

El embarazo puede ser una experiencia emocionante y desafiante para las mujeres, y es un proceso que implica tanto cambios físicos como emocionales. La atención médica prenatal es fundamental para asegurar la salud de la madre y el feto, y puede incluir visitas regulares al médico, pruebas y exámenes para monitorear el progreso del embarazo y prevenir o detectar problemas.(25)

Atención Prenatal.

La atención prenatal se refiere al conjunto de cuidados médicos, seguimiento y orientación que una mujer embarazada recibe durante el período de gestación, que abarca desde el momento en que se confirma el embarazo hasta el inicio del trabajo de parto. El objetivo principal de la atención prenatal es asegurar la salud y el bienestar tanto de la madre como del feto, así como identificar y abordar cualquier posible complicación o problema de salud que pueda surgir durante el embarazo.

La atención prenatal suele incluir una serie de consultas médicas regulares en las que se realizan exámenes físicos, análisis de sangre, ultrasonidos y otras pruebas para evaluar la salud de la madre y el desarrollo del feto. Además de los aspectos médicos, la atención prenatal también implica proporcionar información y educación a la mujer embarazada sobre cómo mantener una dieta saludable, evitar comportamientos de riesgo, prepararse para el parto y el posparto, y tomar decisiones informadas sobre el cuidado de su salud y la del bebé.

El seguimiento adecuado de la atención prenatal es fundamental para prevenir complicaciones durante el embarazo, detectar a tiempo posibles problemas médicos y garantizar un parto seguro y saludable. Por lo tanto, se recomienda que todas las mujeres embarazadas busquen atención prenatal temprana y sigan las indicaciones y recomendaciones médicas a lo largo de todo el proceso gestacional.(26)

Covid-19:

La COVID-19, abreviatura de "Coronavirus Disease 2019" (Enfermedad por Coronavirus 2019, en español), es una patología infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. virus que forma parte de la familia de los coronavirus, que son virus de ARN que pueden causar infecciones en humanos y animales.

La enfermedad se caracteriza principalmente por síntomas respiratorios que varían en gravedad, desde casos leves similares a un resfriado común hasta casos más graves que pueden provocar neumonía y otras complicaciones respiratorias. Los síntomas comunes incluyen fiebre, tos seca, dificultad para respirar, fatiga y pérdida del sentido del olfato o del gusto, entre otros.

La COVID-19 se propagó a nivel mundial a partir de finales de 2019 y fue declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020 debido a su rápida expansión y su impacto en múltiples países. Las medidas para controlar la propagación del virus incluyeron el distanciamiento social, el uso de mascarillas, el lavado frecuente de manos y en algunos casos, restricciones en la movilidad y el cierre de actividades no esenciales.

Las investigaciones sobre la COVID-19 están en curso, abarcando áreas como su origen, transmisión, tratamientos y vacunas. Varias vacunas efectivas han sido desarrolladas y autorizadas para su uso en diferentes partes del mundo para prevenir la enfermedad. (27)

2.3. Definición de términos básicos

Nivel de satisfacción.

Grado de satisfacción, servicio e impacto en la satisfacción o satisfacción según las necesidades de las personas.

Nivel de felicidad que una mujer gestante quiere lograr cubriendo sus necesidades básicas tras recibir ayuda de un profesional de la salud.

- Satisfecha.
- Poco satisfecha.

- Insatisfecha.

Atención Prenatal: La atención prenatal se refiere al conjunto de cuidados médicos, seguimiento y orientación que incluyen acciones asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas que una mujer embarazada recibe durante el período de gestación a para monitorizar el desarrollo del embarazo y obtener una adecuada orientación para el parto y la crianza del recién nacido que abarca desde el momento en que se confirma el embarazo hasta el inicio del trabajo de parto

Calidad:

La calidad se define como el grado en que un producto, servicio o proceso cumple con estándares y requisitos predefinidos, satisfaciendo así las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. Implica la ausencia de defectos, el cumplimiento de especificaciones técnicas y la capacidad de superar las expectativas del cliente. Además, la calidad puede estar relacionada con aspectos como la confiabilidad, la durabilidad, la innovación y la eficiencia.

Covid-19:

La COVID-19, abreviatura de "Coronavirus Disease 2019" (Enfermedad por Coronavirus 2019, en español), es una patología infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Que es parte de la familia de los coronavirus, que son virus de ARN que pueden causar infecciones en humanos y animales. Caracterizado principalmente por síntomas respiratorios que varían en gravedad, desde casos leves similares a un resfriado común hasta casos más graves que pueden provocar neumonía y otras complicaciones respiratorias. Los síntomas comunes incluyen fiebre, tos seca, dificultad para respirar, fatiga y pérdida del sentido del olfato o del gusto, entre otros.

Gestantes:

El embarazo es el período durante el cual un óvulo fertilizado, llamado cigoto, se desarrolla y crece en el útero de una mujer. Comienza con la

fecundación, que es la unión del óvulo liberado por el ovario y un espermatozoide, y generalmente culmina con el nacimiento del bebé.

2.4. Identificación de Variables:

Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal.

2.5. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta PRENATAL. 2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado. 3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención. 5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. 	Nominal
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 6. Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida. 7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. 8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida. 9. Que la atención en farmacia sea rápida. 	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad 11. Que el médico u obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención 12. Que el médico u obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 13. Que el médico u obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza 	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia 15. Que el médico u obstetra que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud 16. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención 17. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos 18. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán 	Nominal
	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes 20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes 21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos 	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Según la finalidad de estudio es una investigación básica porque se buscó ampliar la información y comprensión del objeto de estudio, en este caso buscamos comprender el nivel de satisfacción de la atención del control prenatal en tiempos de COVID 19, según el enfoque de investigación es cuantitativa porque se describen los resultados de observación y medición mediante la estadística.

3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

3.3. Métodos de investigación:

El método de inferencia se aplicó el método deductivo porque a partir de las teorías obtuvimos conclusiones específicas que nos describió hechos tal como se presentaron teniendo como referentes a gestantes que acuden al Centro de Salud de Acobamba – Tarma 2021.

3.4. Diseño de investigación:

Según el planteamiento del problema es un estudio de diseño no experimental transversal, descriptivo, prospectivo.

M → O

Dónde:

M : Muestra

O : Nivel de satisfacción

3.5. Población y muestra

Población.

Constituida por Todas las gestantes atendidas en los consultorios externos que acuden al Centro de Salud de Acobamba – 2021.

Muestra.

- Unidad de Análisis: Gestante atendida en el consultorio externo de control prenatal que acuden al Centro de Salud de Acobamba – 2021.
- Tamaño de la Muestral: la muestra de la presente investigación estuvo constituida por las de 51 gestantes, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia conformado por todas las gestantes que acudieron al consultorio prenatal del Centro de Salud de Acobamba durante el 2021.

Criterios de inclusión

- Gestante atendida en consultorios externos.
- Gestante que acepte participar voluntariamente de la encuesta.

Criterios de exclusión

- Gestante que no considera su participación.
- Gestante con diagnóstico de problemas de salud mental.
- Gestante que fue hospitalizada por cualquier motivo durante este embarazo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica.

- Encuesta. La técnica aplicada fue la encuesta.

Instrumento.

- Cuestionario. El instrumento aplicado fue el cuestionario.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad del servicio brindado al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colegas, según la cual la calidad se puede medir comparando las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y su percepción del servicio brindado por la organización del servicio.

Encuesta: La satisfacción con la atención de las agencias extranjeras consta de dos dominios, que son:

1. Información general sobre el imputado.
2. Preguntas sobre las expectativas y percepciones del servicio recibido en el centro de salud.

Tomó 15 minutos participar en la encuesta; Su estructura consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, divididas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Confiabilidad: Preguntas 01-05.
- Responsabilidad: preguntas 06-09.
- Seguridad: preguntas 10-13.
- Empatía: preguntas 14-18.
- Consideraciones específicas: Preguntas 19-22.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:

El instrumento utilizado fue validado por el Ministerio de Salud, que adoptó la metodología con pequeños cambios tanto en el modelo como en el contenido del cuestionario para adecuarse a nuestra realidad y recibió la metodología SERVQUAL Modificado, porque define una brecha o diferencia en la calidad de tratamiento (P-E) entre observaciones de usuarios extranjeros (P) y expectativas (E) ha sido aplicada en los servicios de salud de nuestro país debido a su validez y alta confiabilidad. (28)

3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos:

Los cuestionarios fueron respondidos por investigadores externos al centro de salud a quienes se les dijo que eran completamente anónimos y libres de elegir la opción correcta sin ser juzgados.

Se realizó en dos etapas, la primera incluye información general y expectativas antes del ingreso del usuario externo al servicio, y la segunda posterior a la consulta, que incluye percepciones sobre el servicio recibido.

La encuesta: Satisfacción con la atención materna, consta de dos áreas, las cuales son las siguientes:

1. Información general sobre el imputado.
2. Preguntas sobre el servicio y expectativas sobre el servicio recibido.

Previamente se acordó con el director del centro de salud que el instrumento se aplicaría directamente a las unidades de análisis interiores cuando reciban tratamiento y supervisión en la instalación.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico de los datos recolectados previamente se verificó la información en los instrumentos. Se construyó la base de datos en el programa estadístico SPSS V26. De igual forma las tablas estadísticas.

Los datos de entrada fueron ingresados al programa:

1. Información sobre el establecimiento de salud.
2. Información general sobre el imputado.
3. Procesamiento de datos para la toma de decisiones:

Luego de la redacción, la base de datos fue sometida a control de calidad en una herramienta informática (aplicación Excel) según servicio y categoría.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En esta investigación se tuvo en cuenta los fundamentos éticos, considerando la dignidad humana, seguridad, respeto, salud y bienestar de las

personas. Se tuvo el consentimiento informado de cada participante para ser parte de la presente investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo

Aquí se presentan los resultados obtenidos luego de la utilización del instrumento para esta investigación los resultados son dados a través de tablas y gráficos en la que se buscó determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en gestantes que acudieron al centro de salud de Acobamba – Tarma de enero a diciembre del 2021; de acuerdo al cronograma del plan de trabajo, que se describe a continuación.

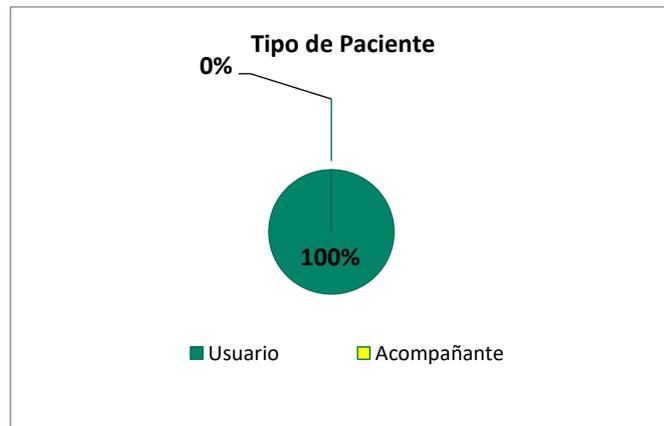
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados:

Tabla 01. Condición de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

CONDICION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
USUARIO	51	100
ACOMPañANTE	0	0
TOTAL	51	100

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 01. Condición de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



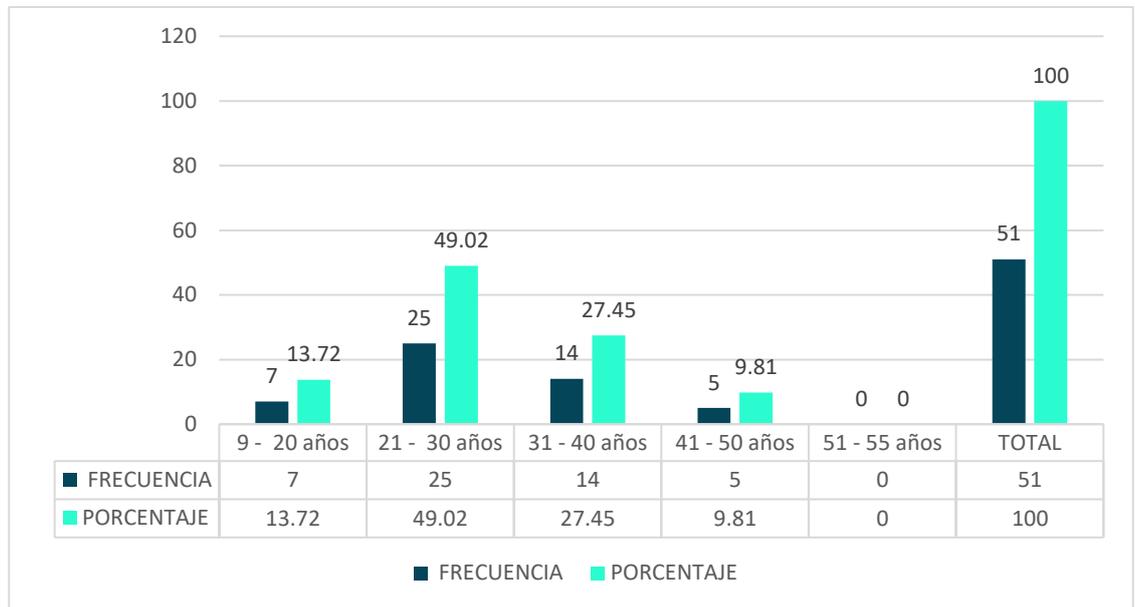
En el Gráfico y la Tabla N. 1 de la condición de las gestantes en tiempos de Covid 19 encuestados en los consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 en el que se cuenta con el 100% de la muestra que estuvo integrada por usuarias, no se tuvo acompañantes por que debido a causa de la pandemia estuvo restringido el ingreso de acompañantes.

Tabla 02. Según edad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9 - 20 años	7	13.72
21 - 30 años	25	49.02
31 - 40 años	14	27.45
41 - 50 años	5	9.81
51 - 55 años	0	0
TOTAL	51	100

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 02. Según edad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



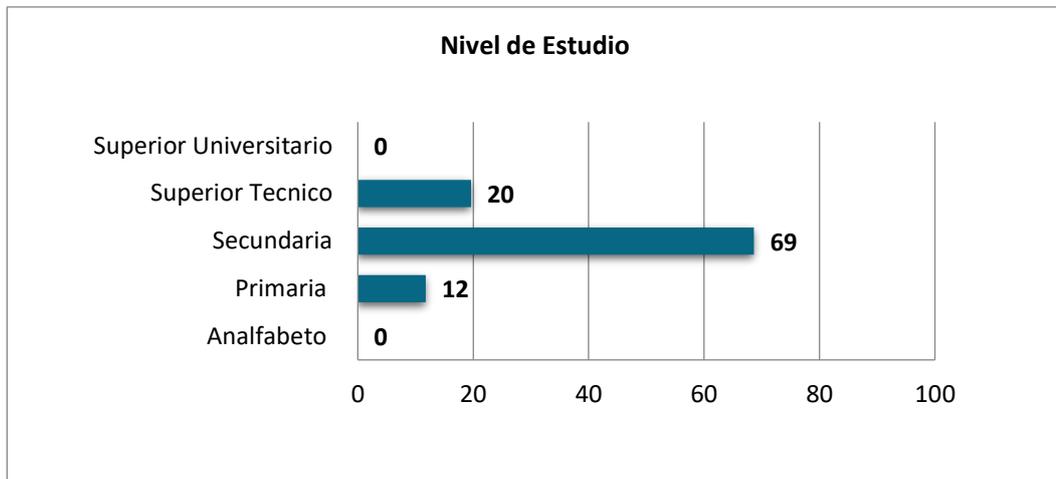
En el Gráfico y la Tabla N. 2 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la edad el mayor porcentaje con un 49%(25) estuvo integrada por gestantes de 21 a 30 años; seguido de un 27.45% (14) gestantes de 31 a 40 años; el 13.72%(7) gestantes de 9 a 20 años y un 9.81% (5) gestantes de 41 a 50 años.

Tabla 03. Según nivel de estudio de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

NIVEL DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ANALFABETO	0	0
PRIMARIA	6	12
SECUNDARIA	35	69
SUPERIOR TECNICO	10	20
SUPERIOR UNIVERSITARIO	0	0
TOTAL	51	100

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 03. Según nivel de estudio de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



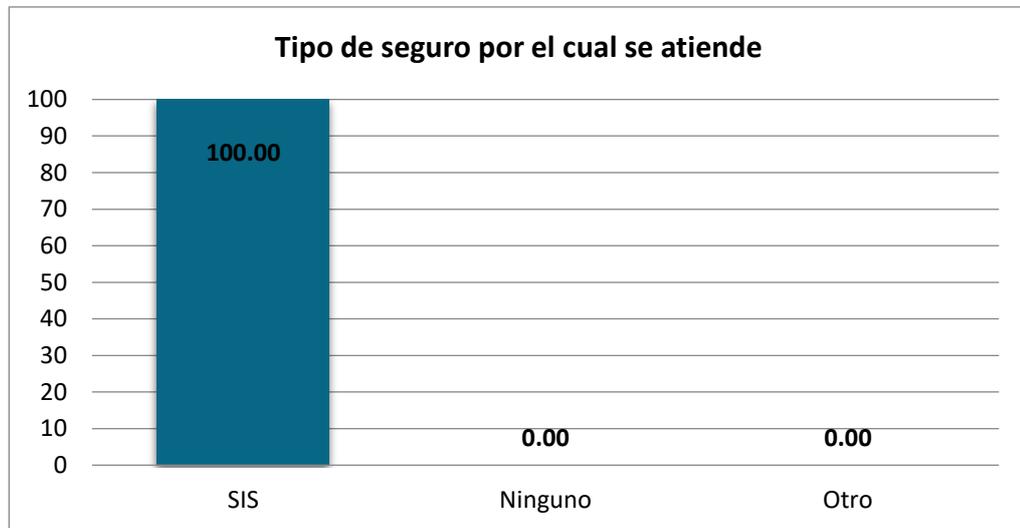
En el Gráfico y la Tabla N. 03 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según el nivel de estudios encontramos que el mayor porcentaje lo conformo el grupo con estudios de nivel secundario con un 69% (35), seguido del 20%(10) de nivel superior técnico, un 12% (6) con nivel primario y un 0% sin ningún nivel.

Tabla 04. Según Tipo de Seguro de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIS	51	100
NINGUNO	0	0
OTRO	0	0
TOTAL	51	100

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 04. Según Tipo de Seguro de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



En el Gráfico y la Tabla N. 04 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según Tipo de Seguro lo integraron el 100%(51) con el tipo de seguro del SIS. Las usuarias del grupo de estudio refirieron no contar con otro tipo de seguro.

Tabla 05. Según tipo de paciente de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

TIPO DE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVO	5	10
CONTINUADOR	46	90
TOTAL	51	100

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 05. Según tipo de paciente de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



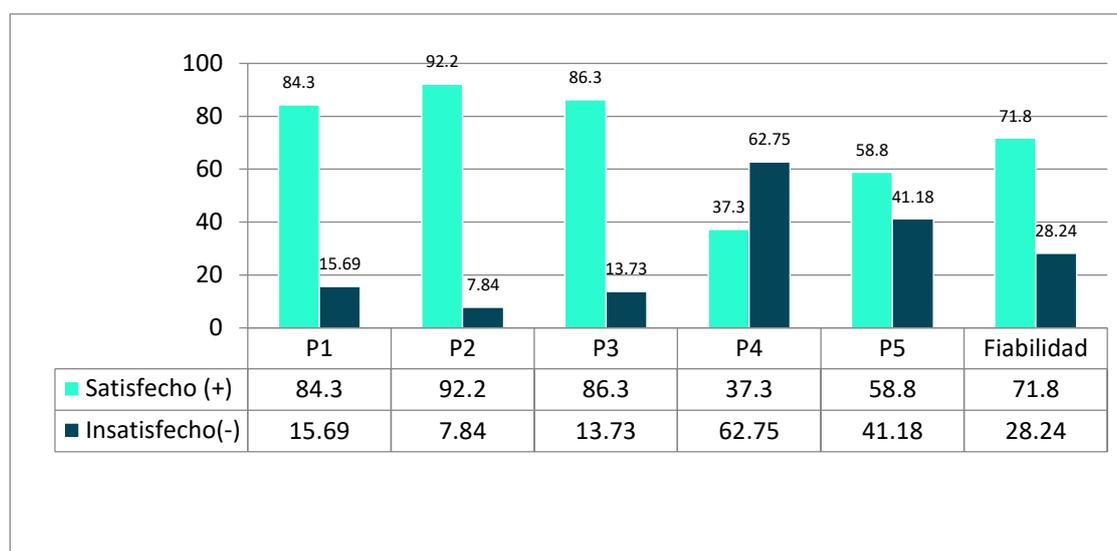
En el Gráfico y la Tabla N. 05 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según el tipo de paciente el mayor porcentaje estuvo representado por pacientes continuadoras con un 90%(46) y un pequeño grupo de pacientes nuevas con un 10%(5).

Tabla 06. Evaluación de satisfacción - dimensión fiabilidad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	43	84.3	8	15.69
P2	47	92.2	4	7.84
P3	44	86.3	7	13.73
P4	19	37.3	32	62.75
P5	30	58.8	21	41.18
Fiabilidad	183	71.8	72	28.24

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 06. Evaluación de satisfacción - dimensión fiabilidad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



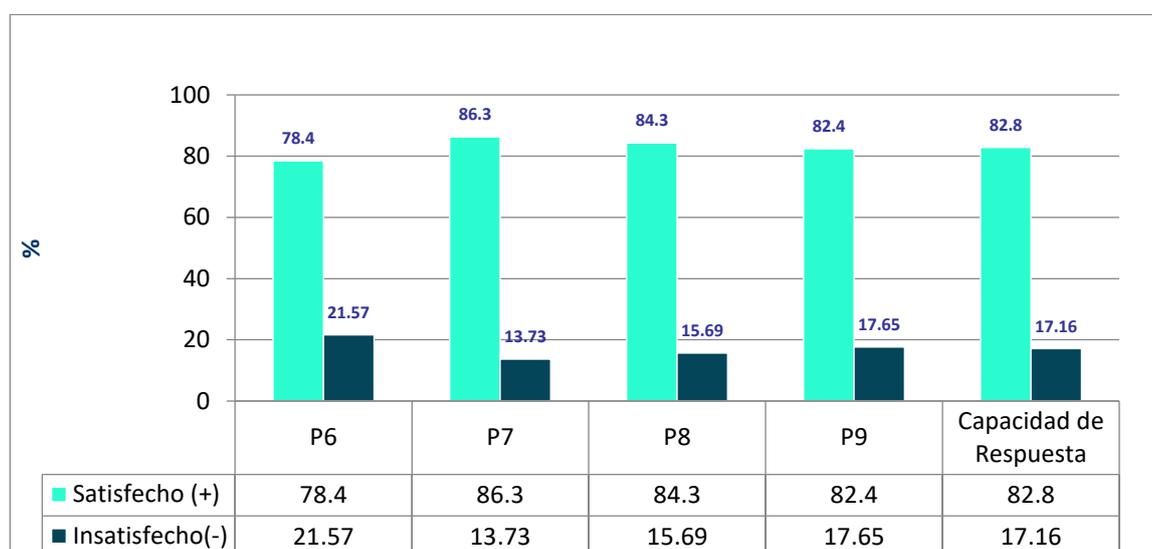
En el Gráfico y la Tabla N. 06 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción en la dimensión de fiabilidad encontramos que la mayor satisfacción lo presenta P2 con un 92.2% (47) indicándonos que la consulta con la obstetra se realizó en el horario programado y la mayor insatisfacción lo presento la P4 con un 62.75% (32) referente a la historia clínica no se encuentra disponible en el consultorio para su atención.

Tabla 07. Evaluación de satisfacción – capacidad de respuesta de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6	40	78.4	11	21.57
P7	44	86.3	7	13.73
P8	43	84.3	8	15.69
P9	42	82.4	9	17.65
Capacidad de Respuesta	169	82.8	35	17.16

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 07. Evaluación de satisfacción – capacidad de respuesta de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



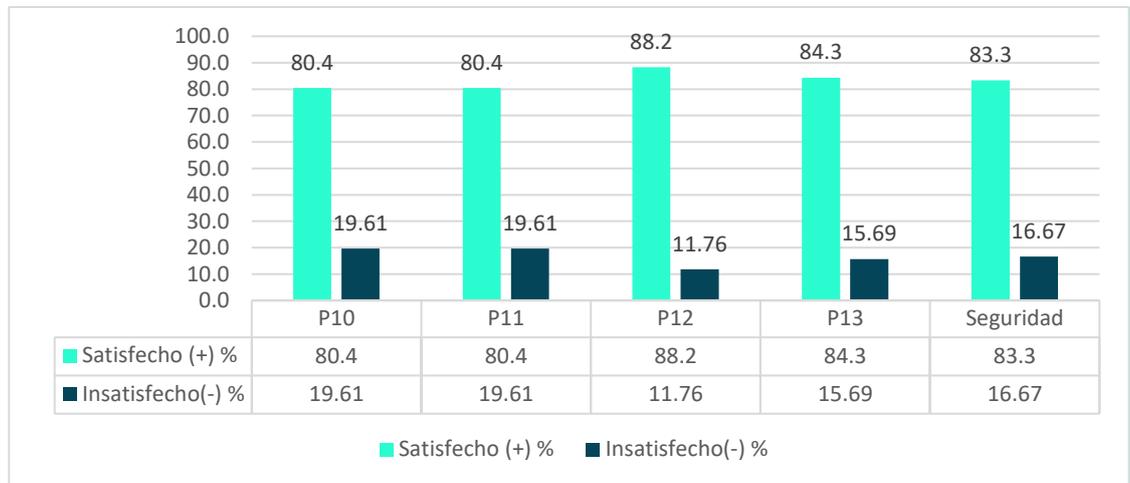
En el Gráfico y la Tabla N. 07 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta observando que la mayor satisfacción lo presenta la P7 con un 86.3% (44) indicando que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida y la mayor insatisfacción lo presenta la P6 con un 21.57% en la que refieren sobre la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.

Tabla 08. Evaluación de satisfacción – seguridad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P10	41	80.4	10	19.61
P11	41	80.4	10	19.61
P12	45	88.2	6	11.76
P13	43	84.3	8	15.69
Seguridad	170	83.3	34	16.67

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfica 08. Evaluación de satisfacción – seguridad de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



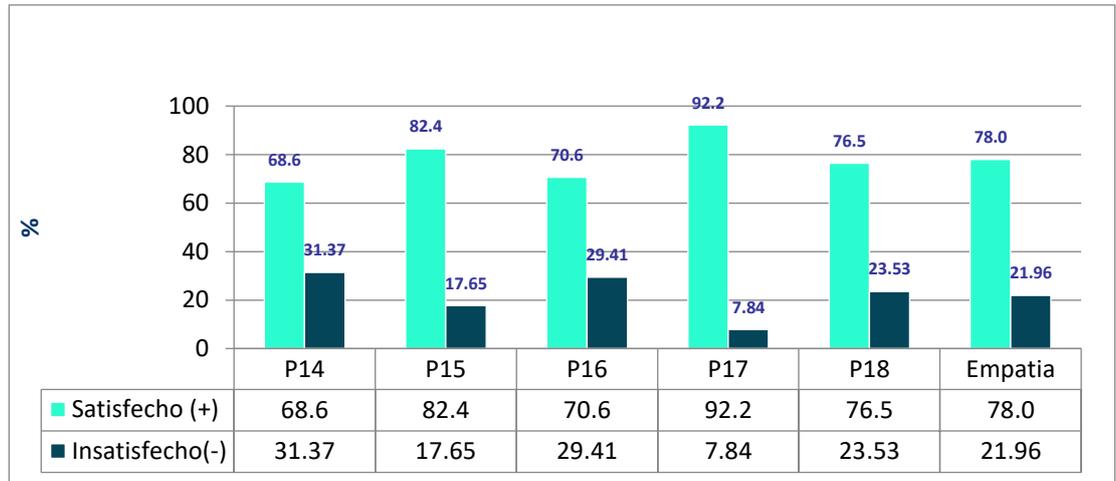
En el Gráfico y la Tabla N. 08 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción en la dimensión seguridad encontramos el mayor nivel de satisfacción en la P12 con un 88.2%(45) relacionado a que la obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud y el que presentó mayor insatisfacción son las P10 con un 80.4% (41) y la P11 con un 80.4% (41) referente al respeto a la privacidad y que el examen físico sea completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.

Tabla 09. Evaluación de satisfacción – empatía de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	35	68.6	16	31.37
P15	42	82.4	9	17.65
P16	36	70.6	15	29.41
P17	47	92.2	4	7.84
P18	39	76.5	12	23.53
Empatía	199	78.0	56	21.96

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfica 09. Evaluación de satisfacción – empatía de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



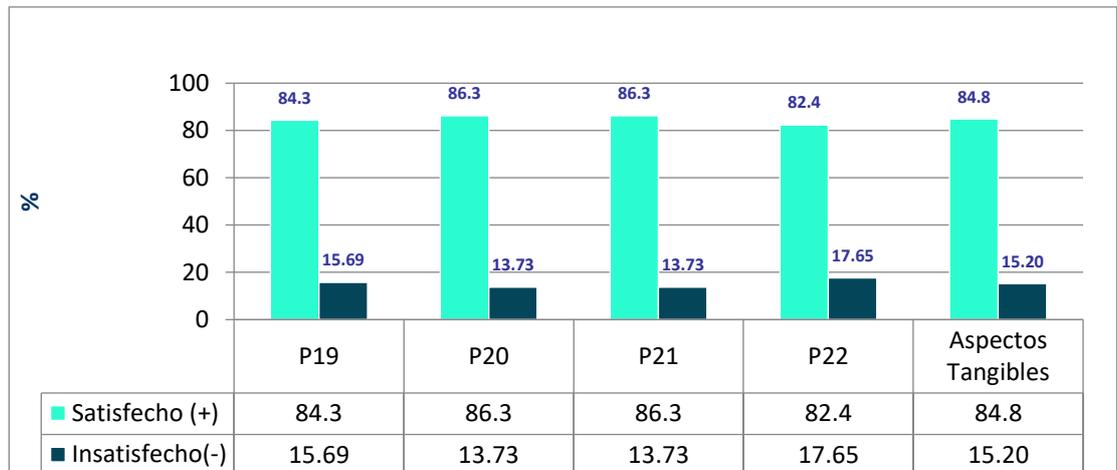
En el Gráfico y la Tabla N. 09 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción en la dimensión empatía encontramos un mayor porcentaje referente a la satisfacción en la P17 con un 92.2% (47) referido a la explicación de la obstetra que brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la que presento mayor insatisfacción fue la P14 con un 31.37% (16) referente a la atención del personal de consulta externa que le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

Tabla 10. Evaluación de satisfacción – aspectos tangibles de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P19	43	84.3	8	15.69
P20	44	86.3	7	13.73
P21	44	86.3	7	13.73
P22	42	82.4	9	17.65
Aspectos Tangibles	173	84.8	31	15.20

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfica 10. Evaluación de satisfacción – aspectos tangibles de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



En el Gráfico y la Tabla N. 10 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles el mayor porcentaje de satisfacción encontramos en las preguntas P20 con un 86.3% (44) y P21 con un 86.3% (44) referente a que en la consulta externa contaron con un personal para informar y orientar a los pacientes y que los consultorios contaron los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y la que presento mayor insatisfacción fue la P22 con un 17.65% (9) referente a que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

Tabla 11. Evaluación Diagnóstica de la satisfacción de los usuarios externos de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

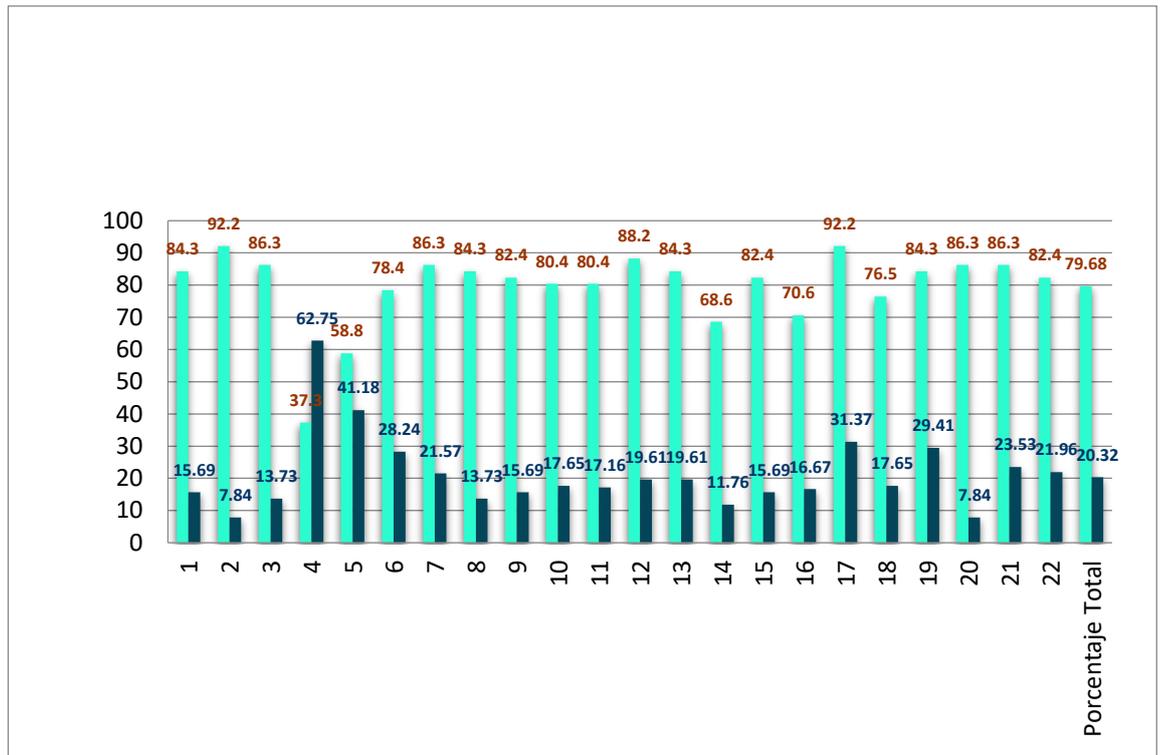
Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	43	84.3	8	15.69
2	P02	47	92.2	4	7.84
3	P03	44	86.3	7	13.73
4	P04	19	37.3	32	62.75
5	P05	30	58.8	21	41.18
6	P06	40	78.4	11	28.24
7	P07	44	86.3	7	21.57
8	P08	43	84.3	8	13.73
9	P09	42	82.4	9	15.69
10	P10	41	80.4	10	17.65
11	P11	41	80.4	10	17.16
12	P12	45	88.2	6	19.61
13	P13	43	84.3	8	19.61
14	P14	35	68.6	16	11.76
15	P15	42	82.4	9	15.69
16	P16	36	70.6	15	16.67
17	P17	47	92.2	4	31.37
18	P18	39	76.5	12	17.65
19	P19	43	84.3	8	29.41
20	P20	44	86.3	7	7.84
21	P21	44	86.3	7	23.53
22	P22	42	82.4	9	21.96
Porcentaje Total		894	79.68	228	20.32

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Escala de Insatisfacción:

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

Gráfico 11. Evaluación Diagnóstica de la satisfacción de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



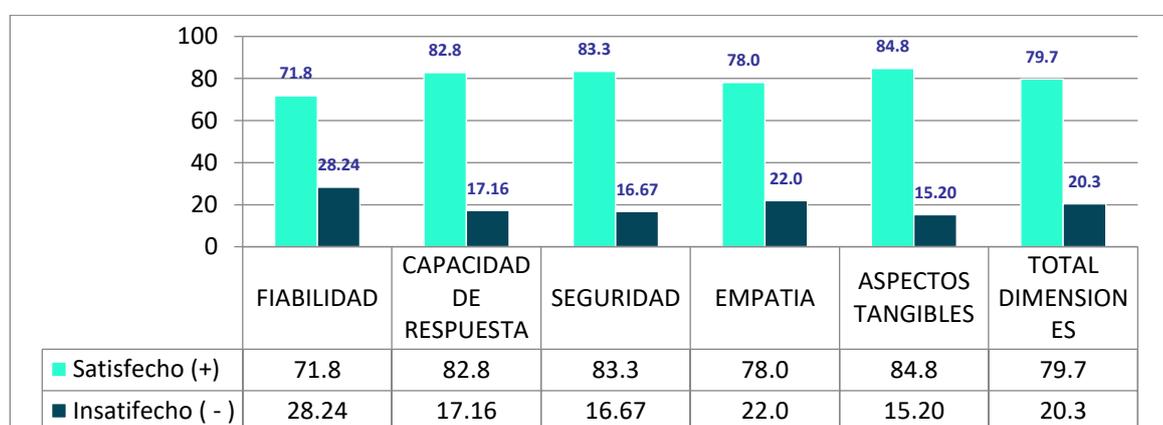
En el Gráfico y la Tabla N. 11 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación diagnóstica de satisfacción en general localizamos con respecto a la insatisfacción la P4 que nos presenta un 62.75% (32) y P5 con un 41.18% (21) y de acuerdo a la lectura de la tabla de resultados se encuentran dentro de los límites por mejorar la P4 y en proceso la P5 y el resto con resultado aceptable. Debiendo poner mayor atención a la dimensión de fiabilidad y sobre todo a la P4 y P5 preguntas incluidas en el porcentaje de insatisfacción debiendo considerarse como oportunidades de mejora prioritarias para intervenciones de acciones correctivas siendo la P4 de mayor prioridad.

Tabla 12. Resumen de la Evaluación de satisfacción de los usuarios externos en general de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	71.8	28.24
CAPACIDAD DE RESPUESTA	82.8	17.16
SEGURIDAD	83.3	16.67
EMPATIA	78.0	22.0
ASPECTOS TANGIBLES	84.8	15.20
TOTAL DIMENSIONES	79.7	20.3

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 12. Resumen de la Evaluación de satisfacción de los usuarios externos en general de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



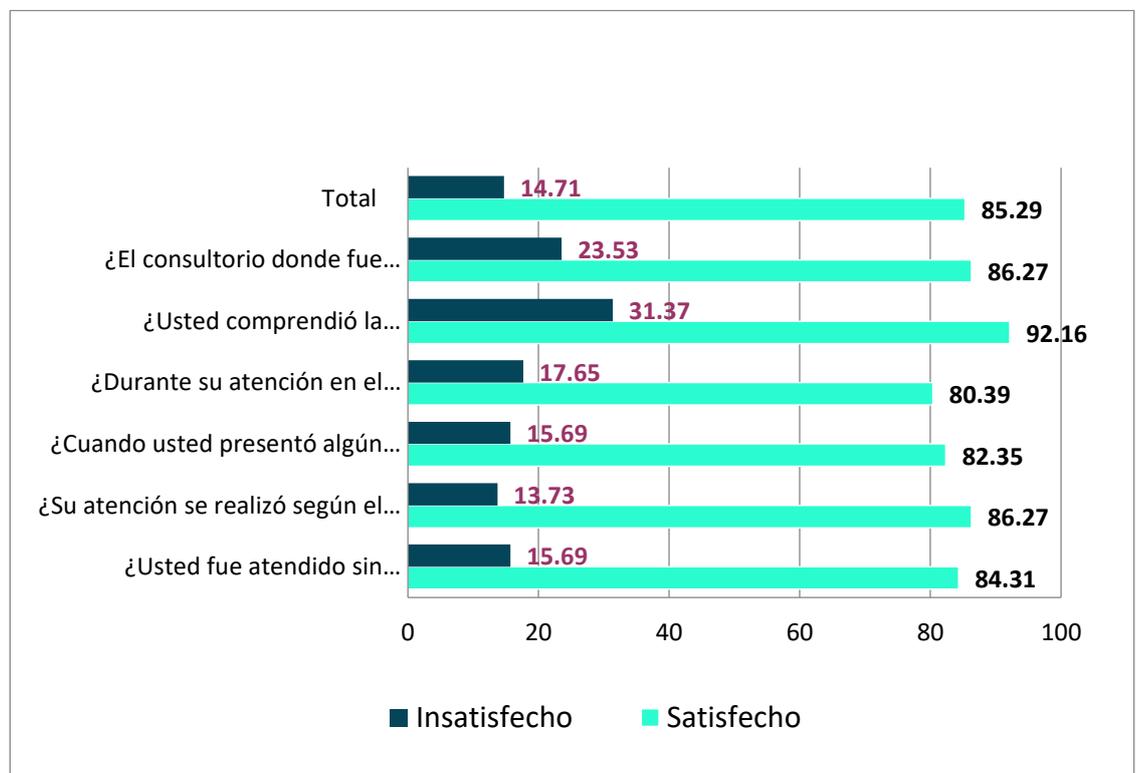
En el Gráfico y la Tabla N. 12 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según la evaluación de satisfacción observamos en base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de la percepción en relación a las expectativas como resultados globales en la dimensión de aspectos tangibles con un mayor porcentaje 84.8%, seguido de la dimensión de seguridad con un 83.3%, luego la dimensión de capacidad de respuesta con un 82.8%, empatía con un 78% y finalmente fiabilidad con un 71.8% y referente a la insatisfacción la dimensión de fiabilidad con un 28.24%, empatía con un 22%, capacidad de respuesta con un 17.16%, seguridad con un 16.67% y finalmente aspectos tangibles con un 15.20%.

Tabla 13. Evaluación de la satisfacción de buen trato de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.

Preguntas / Dimensiones	Buen Trato			
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	43	84.31	8	15.69
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	44	86.27	7	13.73
¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	42	82.35	9	15.69
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	41	80.39	10	17.65
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	47	92.16	4	31.37
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	44	86.27	7	23.53
Total	261	85.29	45	14.71

Fuente: cuestionario para medir el nivel de satisfacción.

Gráfico 13. Evaluación de la satisfacción de buen trato de la gestante atendida en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021.



En el Gráfico y la Tabla N. 12 de las gestantes atendidas en tiempos de Covid 19 en consultorios externos del Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 según el buen trato observamos que de acuerdo a los valores relativos y absolutos del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global los porcentajes de insatisfacción son menores que 40 según medición basal evidenciándose dentro de la satisfacción del buen trato en aceptable (color verde)

Escala de Insatisfacción:

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

4.3. Discusión de resultados.

En la presente investigación nos planteamos como objetivo general calcular el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de covid-19 en gestantes que acudieron al centro de salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 cuya muestra fue de 51 gestantes cuyo rango de edad fue entre 9 y 50 años obteniendo como resultado final nivel de satisfacción de 79.7% y un 20.3% de insatisfacción según la evaluación diagnostica de satisfacción en general También es importante recordar que los centros de salud ofrecen servicios de atención de nivel I, cuya principal característica es una relación directa con la población que garantiza un servicio eficiente, justo y sólido, pero aun así la crisis sanitaria ha provocado cambios drásticos en el nivel I, no sólo a nivel local sino también a nivel nacional y mundial. En nuestra investigación luego ordenar y priorizar según porcentaje de insatisfacción localizamos como resultados globales en la dimensión de aspectos tangibles con un mayor porcentaje 84.8%, seguido de la dimensión de seguridad con un 83.3%, luego la dimensión de capacidad de respuesta con un 82.8%, empatía con un 78% y finalmente fiabilidad con un 71.8% y referente a la insatisfacción la dimensión de fiabilidad con un 28.24%,

empatía con un 22%, capacidad de respuesta con un 17.16%, seguridad con un 16.67% y finalmente aspectos tangibles con un 15.20% lo cual difiere sobre todo en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta referente a la satisfacción con lo encontrado por Núñez, E. et al. que mide los niveles de satisfacción en un hospital de Quito, Ecuador en el 2021 En confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y percepciones, se comparan las expectativas y percepciones, con una satisfacción del 45% para la confiabilidad, el 34% para la capacidad de respuesta, el 70% para la seguridad, el 70% para la empatía y el 86% para los activos tangibles. De acuerdo a los resultados globales presento un 61% de satisfacción y un 39% de insatisfacción relacionado al encontrado en nuestro trabajo un nivel de satisfacción de 79.7% y un 20.3% de insatisfacción. Vilchez, B. en su investigación realizada en un establecimiento I-3 perteneciente a la DIRESA Piura en el año 2021 informo que la satisfacción fue del 23.69% en dimensión de fiabilidad, el 12.28% en la capacidad de respuesta, 43% en seguridad, 53.5% en la empatía y 41.2% en la dimensión de tangibles. Resaltando en su trabajo como un resultado de satisfacción bueno. Zea, V. en su investigación sobre calidad de atención y satisfacción de usuarios en un Hospital de Arequipa 2021 halló que las dimensiones que presentaron mayores niveles de insatisfacción fueron los aspectos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta a diferencia de las investigaciones analizadas; por lo que de estas investigaciones examinadas podemos deducir que cada establecimiento tiene una propia realidad que requiere de un análisis particular a un guarden relación ciertos resultados en su mayoría en estos casos fueron de satisfacción dándonos a entender que durante la pandemia del Covid 19 debido a las propias restricciones vividas el personal de salud pese a las deficiencias actuó de la mejor manera posible en bien de nuestra población. Importante mencionar en cuanto a los datos sociodemográficos el 100% de la muestra estuvo conformada por mujeres debido a que solo se permitió el ingreso del paciente a causa de las restricciones por la

Pandemia; la mayoría de pacientes fueron continuadoras, con un nivel de estudios secundarios en mayor porcentaje y el 100% conto con el SIS.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación sobre el nivel de satisfacción de la atención prenatal en tiempos de Covid 19 en gestantes que acudieron al Centro de Salud de Acobamba de enero a diciembre del 2021 encontramos un nivel de satisfacción de 79.7% y un 20.3% de insatisfacción según la evaluación diagnóstica de satisfacción en general para luego ordenar y priorizar según porcentaje de insatisfacción localizamos a la P4 que nos presenta un 62.75% (32) y P5 con un 41.18% (21) que de acuerdo a la lectura de la tabla de resultados se encuentran dentro de los límites por mejorar la P4 y en proceso la P5 y el resto con resultado aceptable. Debiendo poner mayor atención a la dimensión de fiabilidad y sobre todo a la P4 y P5 preguntas incluidas en el porcentaje de insatisfacción comprometiéndose como oportunidades de mejora prioritarias para intervenciones de acciones correctivas siendo la P4 de mayor prioridad en relación a la P5. (Tabla N. 11)
2. Según la evaluación de satisfacción en la dimensión de fiabilidad nos presenta un 71.8% satisfecho y un 28.24% de insatisfacción resaltando que la mayor satisfacción lo presenta P2 con un 92.2% (47) indicándonos que la consulta con la obstetra se realizó en el horario programado y la mayor insatisfacción lo presentó la P4 con un 62.75% (32) referente a la historia clínica no se encuentra disponible en el consultorio para su atención. (Tabla 6)
4. Según la evaluación de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta encontramos un 82.8% de satisfacción y un 17.16% de insatisfacción observando que la mayor satisfacción lo presenta la P7 con un 86.3% (44) indicando que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida y la mayor insatisfacción lo presenta la P6 con un 21.57% en la que refieren sobre la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida. (Tabla 7)
5. Según la evaluación de satisfacción en la dimensión seguridad evidenciamos un 83.3% satisfecho y un 16.67% insatisfecho encontrando el mayor nivel de

satisfacción en la P12 con un 88.2%(45) relacionado a que la obstetra brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su problema de salud y el de mayor insatisfacción son las P10 en un 19.61% (10) y la P11 con un 19.61% (10) referente al respeto a la privacidad y que el examen físico sea completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención. (Tabla 8)

6. Según la evaluación de satisfacción en la dimensión empatía encontramos un 78% de satisfechos y un 22% de insatisfacción considerando que el mayor porcentaje referente a la satisfacción en la P17 con un 92.2% (47) referido a la explicación de la obstetra que brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos y la que presento mayor insatisfacción fue la P14 con un 31.37% (16) referente a la atención del personal de consulta externa que le trate con amabilidad, respeto y paciencia. (Tabla 9)
7. según la evaluación de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles presento un 84.8% de satisfacción y un 15.20% de insatisfacción donde el mayor porcentaje de satisfacción encontramos en las preguntas P20 con un 86.3% (44) y P21 con un 86.3% (44) referente a que en la consulta externa contaron con un personal para informar y orientar a los pacientes y que los consultorios contaron los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y la que presento mayor insatisfacción fue la P22 con un 17.65% (9) referente a que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos. (Tabla 10)
8. Finalmente en la evaluación del nivel de satisfacción observamos en base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de la percepción en relación a las expectativas como resultados globales en la dimensión de aspectos tangibles con un mayor porcentaje 84.8%, seguido de la dimensión de seguridad con un 83.3%, luego la dimensión de capacidad de respuesta con un 82.8%, empatía con un 78% y finalmente fiabilidad con un 71.8% y referente a la insatisfacción la dimensión de fiabilidad con un 28.24%, empatía con un 22%,

capacidad de respuesta con un 17.16%, seguridad con un 16.67% y finalmente aspectos tangibles con un 15.20%.(Tabla 12)

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Centro de Salud de Acobamba tomar atención de los resultados encontrados en la presente investigación en relación al nivel de satisfacción del usuario externo considerando como prioritario el valor de color rojo para implementar acciones de mejora y formular un proyecto de mejora continua.
2. En razón a la tabla general de resultados (matriz de mejora) de acuerdo al orden y priorización se considera necesario implementar acciones de mejora en la dimensión de fiabilidad con respecto al orden de las historias clínicas de los pacientes y las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
3. Según la tabla general de resultados (matriz de mejora) en la evaluación de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta encontramos un nivel de satisfacción aceptable sin embargo es necesario tomar atención a los resultados de insatisfacción referente a la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.
4. A la evaluación de satisfacción en la dimensión seguridad de acuerdo a la tabla general de resultados (matriz de mejora) evidenciamos que se encuentra en un nivel de satisfacción aceptable, sin embargo, sugerimos considerar en la implementación de acciones de mejora referente al respeto a la privacidad y que el examen físico sea completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.
5. Referente a la tabla general de resultados (matriz de mejora) según la evaluación de satisfacción en la dimensión empatía sugerimos tener en cuenta dentro de la implementación de acciones de mejora a la atención del personal de consulta externa que le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
6. De acuerdo a la evaluación de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles de acuerdo a la tabla general de resultados (matriz de mejora) consideramos incluir en las acciones de mejora referente a que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

BIBLIOGRAFÍA

1. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. [citado el 15 de agosto de 2023]. 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. Vera Loyola EM, Montenegro Cruz I, Cruzate Cabrejos V, Marcelo Pacheco H, Arce Benitez M, Pelaez Chomba M. Gestación en tiempos de pandemia COVID-19. Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, Perú. Rev Peru Ginecol Obstet [Internet]. el 6 de noviembre de 2020 [citado el 15 de agosto de 2023];66(3). Disponible en: <http://localhost:82/index.php/RPGO/article/view/2265>
3. Ascarza L. Salud con lupa. 2021 [citado el 15 de agosto de 2023]. Emergencia desatendida: las muertes maternas aumentan en el Perú. Disponible en: <https://saludconlupa.com/genero/emergencia-desatendida-las-muertes-maternas-aumentan-en-el-peru/>
4. Alerta Epidemiológica: COVID-19 durante el embarazo- 13 de agosto de 2020 - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado el 15 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/alerta-epidemiologica-covid-19-durante-embarazo-13-agosto-2020>
5. Meza-Santibañez L, Novoa RH, Torres-Osorio J, Jáuregui-Canchari V, Rodríguez-Hilario N, GuevaraRíos E, et al. Implementación de un modelo mixto de atención prenatal, presencial y virtual durante la pandemia COVID-19, en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima, Perú. Rev Peru Ginecol Obstet [Internet]. abril de 2021 [citado el 15 de agosto de 2023];67(2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2304-51322021000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Carrasco Iza JJ. Calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19, Centro Médico Puna Guayaquil 2021. Repos Inst - UCV

- [Internet]. 2022 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80906>
7. Pérez Codorniu M. Influencia del COVID-19 en la calidad asistencial en las mujeres embarazadas. el 8 de junio de 2023 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/203814>
 8. Balsells MMD, Oliveira TMF de, Bernardo EBR, Aquino P de S, Damasceno AK de C, Castro RCMB, et al. Avaliação do processo na assistência pré-natal de gestantes com risco habitual. Acta Paul Enferm [Internet]. junio de 2018 [citado el 22 de agosto de 2023];31:247–54. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/kvhNQDDLrVtMdb5Tr4cKsJr/?lang=pt>
 9. Dueñas Martínez MC, Noguera Ramírez AM. Evaluación de la calidad de la atención del Programa de Control Prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la E.S.E. Popayán enero de 2011 - junio de 2011 [Internet] [Bachelor Thesis]. Universidad EAN; 2012 [citado el 22 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/1734>
 10. Ortiz YMB, Padilla DS, Caballero YM, Rojas LL, Granados MP, Martínez VR. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR GESTANTES QUE ASISTEN A UN PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL DE MALAMBO-ATLÁNTICO (COLOMBIA). Horiz Enferm [Internet]. 2019 [citado el 22 de agosto de 2023];30(1):36–48. Disponible en: <http://www.publicaciones.horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/11874>
 11. Pastrana Gamarra KL. Calidad de atención y satisfacción en la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto COVID-19. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106410>

12. Anampa Casiano AA. Calidad y satisfacción de la atención prenatal por tele salud durante la pandemia Covid- 19 en gestantes atendidas en el centro de salud Sunampe - Chincha, 2021. 2023 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/2250>
13. Quispe Jacobo A. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en período Julio - Octubre 2021. Repos Inst - URP [Internet]. 2022 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5463>
14. Torres Gallardo KL. Calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de Covid- 19 en el hospital de Sullana, Marzo - Julio 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado el 20 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72335>
15. pacioli-82.pdf [Internet]. [citado el 22 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
16. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Gabriela Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. el 1 de mayo de 2007 [citado el 23 de agosto de 2023];22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
17. Thompson I. Promonegocios.net. [citado el 23 de agosto de 2023]. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Promonegocios.net. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
18. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardíaco [Internet]. 2004 [citado el 23 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.medwave.cl/2001-2011/2712.html>
19. Alonso Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev Educ Super [Internet]. abril de 2016 [citado el 23 de agosto de

- 2023];45(178):79–95. Disponible en:
<http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/129>
20. Salazar FV, Centeno NA, Navarro MIJ. análisis de la equivalencia o no de los términos. *revistascientificasjaveriana@gmail.com*. 2007;6(13):139–68.
21. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana [Internet]*. julio de 2020 [citado el 23 de agosto de 2023];20(3):397–403. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
22. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cuba Salud Pública [Internet]*. diciembre de 2008 [citado el 23 de agosto de 2023];34(4):0–0. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
23. La jerarquía de las necesidades, según A. Maslow - Apsique [Internet]. [citado el 23 de agosto de 2023]. Disponible en: <http://www.apsique.cl/node/186>
24. Coleman JC. *Psicología de la anormalidad y vida moderna /*. 2a. ed. Trillas,; 1990.
25. The American College of obstetrics and Gynecologia [Internet]. [citado el 25 de agosto de 2023]. How Your Fetus Grows During Pregnancy. Disponible en:
<https://www.acog.org/womens-health/faqs/how-your-fetus-grows-during-pregnancy>
26. MU_ATENCION_PRENATAL.pdf [Internet]. [citado el 25 de agosto de 2023]. Disponible en:
https://www.minsa.gob.pe/sihce/manuales/MU_ATENCION_PRENATAL.pdf
27. OMS. Organización Mundial de la Salud. 2023 [citado el 25 de agosto de 2023]. Información básica sobre la COVID-19. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

28. GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO [Internet]. [citado el 26 de agosto de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

ANEXOS

