

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**T E S I S**

**Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis  
Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la  
provincia de Tarma - 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Obstetra**

**Autor:**

**Bach. Esmeralda Maria MANCILLA HINOSTROZA**

**Asesor:**

**Dra. Elsa Lourdes PAITA HUATA**

**Cerro de Pasco – Perú – 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**T E S I S**

**Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis  
Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la  
provincia de Tarma - 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Giovanna Bethzabe ENRIQUEZ GONZALES**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Sandra Lizbeth ROJAS UBALDO**  
**MIEMBRO**



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

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 022-2025**

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:

**MANCILLA HINOSTROZA ESMERALDA MARIA**

Escuela de Formación Profesional

**OBSTETRICIA**

**Tesis**

**“Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de  
Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix  
Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2023”**

Asesor:

***Dra. Elsa Lourdes PAITA HUATA***

**Índice de Similitud: 12 %**

Calificativo

**APROBADO**

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

Cerro de Pasco, 29 de mayo del 2025



Firmado digitalmente por PAITA  
HUATA Elsa Lourdes FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.06.2025 21:39:23 -05:00

**Dra. Elsa Lourdes PAITA HUATA**  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesaria para emprender este proyecto, guiándome en cada paso de mi vida y permitiéndome alcanzar este logro con perseverancia y esperanza.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus palabras de aliento en los momentos más desafiantes. Este trabajo es un reflejo del esfuerzo compartido y del compromiso que siempre han tenido con mi desarrollo personal y profesional.

A las gestantes del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de Tarma, quienes confiaron en este estudio y contribuyeron con su tiempo y experiencia. Su participación ha sido fundamental para dar sentido a esta investigación y para generar un impacto positivo en la calidad del servicio que reciben.

A los profesionales de salud que laboran en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, por su esfuerzo diario en brindar atención de calidad y por inspirar este trabajo con su dedicación hacia las gestantes.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por iluminar mi camino y darme la fuerza para enfrentar cada desafío, permitiéndome culminar esta etapa con éxito.

A mi familia, por su inquebrantable apoyo, su paciencia y sus palabras de aliento que han sido mi motor en cada paso de este proceso. Su confianza en mí ha sido una inspiración constante para superar obstáculos y alcanzar mis metas.

Al Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de Tarma, por permitir el desarrollo de esta investigación, facilitando el acceso a la información necesaria y brindando un entorno adecuado para el trabajo de campo.

A las gestantes que participaron en este estudio, por su disposición y confianza al compartir sus experiencias. Este trabajo no hubiera sido posible sin su colaboración y compromiso.

A mis asesores y docentes, por su guía, orientación y conocimientos, que han enriquecido cada aspecto de esta investigación. Su dedicación ha sido fundamental para llevar este proyecto a buen término.

Finalmente, a todos los amigos y colegas que me brindaron su apoyo y compartieron conmigo este camino, gracias por sus consejos y palabras de ánimo.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.

**Materiales y Métodos:** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional y transversal. Se utilizó un cuestionario validado aplicado a una muestra de 97 usuarias del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, seleccionadas mediante muestreo probabilístico. Las dimensiones evaluadas incluyen Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial, empleando el programa Excel y SPSS para determinar correlaciones entre calidad y satisfacción.

**Resultados:** Los resultados mostraron que el 71.1% de las usuarias calificaron la calidad del servicio como "Muy Buena", mientras que el nivel global de satisfacción fue del 74.98%. Las dimensiones mejor valoradas fueron Aspectos Tangibles (78,6%) y Fiabilidad (75,5%), mientras que Seguridad obtuvo el menor nivel de satisfacción (70,9%). La pregunta con menor satisfacción fue la P10 (67.0%), relacionada con la percepción de seguridad. En términos sociodemográficos, la mayoría de las usuarias tenían entre 26 y 33 años (41,2%), eran convivientes (49,5%), y el 100% estaban afiliadas al SIS. Estos hallazgos sugieren que la calidad percibida está directamente relacionada con la satisfacción del usuario.

**Conclusiones:** Existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, destacándose que las dimensiones mejor valoradas se asocian con una percepción más alta de calidad. Sin embargo, áreas específicas como Seguridad requieren atención prioritaria para mejorar la experiencia de las usuarias. Además, las características sociodemográficas refuerzan la importancia de adaptar los servicios a las necesidades de mujeres en situación de vulnerabilidad y con diversas realidades familiares y educativas.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción del Usuario, Psicoprofilaxis Obstétrica, Dimensiones de Calidad, Servicios de Salud.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between quality and user satisfaction in the obstetric psychoprophylaxis service at the 'Felix Mayorca Soto' Support Hospital in the province of Tarma - 2023.

**Materials and Methods:** The study had a quantitative, descriptive-correlational and cross-sectional approach. A validated questionnaire was applied to a sample of 97 users of the Obstetric Psychoprophylaxis service, selected by probabilistic sampling. The dimensions assessed included Reliability, Responsiveness, Safety, Empathy and Tangible Aspects. Data were analysed using descriptive and inferential statistics, using Excel and SPSS to determine correlations between quality and satisfaction.

**Results:** The results showed that 71.1% of clients rated the quality of service as 'Very Good', while the overall level of satisfaction was 74.98%. The highest rated dimensions were Tangible Aspects (78.6%) and Reliability (75.5%), while Safety had the lowest level of satisfaction (70.9%). The question with the lowest satisfaction was Q10 (67.0%), related to the perception of security. In terms of socio-demographics, the majority of clients were between 26 and 33 years old (41.2%), were cohabiting (49.5%), and 100% were affiliated to the SIS. These findings suggest that perceived quality is directly related to user satisfaction.

**Conclusions:** There is a positive relationship between service quality and user satisfaction, highlighting that the highest rated dimensions are associated with a higher perception of quality. However, specific areas such as safety require priority attention to improve the user experience. In addition, socio-demographic characteristics reinforce the importance of adapting services to the needs of women in vulnerable situations and with diverse family and educational realities.

**Keywords:** Quality, User Satisfaction, Obstetric Psychoprophylaxis, Quality Dimensions, Health Services.

## INTRODUCCION

La calidad en la atención de salud es un elemento fundamental para garantizar el bienestar y la seguridad de los usuarios, especialmente en servicios esenciales como la Psicoprofilaxis Obstétrica. Este servicio, orientado a preparar física y emocionalmente a las gestantes para el parto, tiene un impacto significativo en la experiencia del embarazo y en los resultados de salud materno-infantil. En este contexto, el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma desempeña un papel clave en la atención prenatal en una región caracterizada por desafíos geográficos y limitaciones en recursos de salud.

Sin embargo, a pesar de la importancia de este servicio, existe una falta de evaluación sistemática sobre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en este hospital. Este vacío de información plantea interrogantes sobre la efectividad y la capacidad del programa para satisfacer las expectativas y necesidades de las gestantes. Además, la ausencia de esta evaluación podría perpetuar deficiencias en la atención, afectando negativamente la preparación de las gestantes para el parto y el puerperio, y, en última instancia, la salud materno-infantil.

La provincia de Tarma, como parte de la región central del Perú, enfrenta condiciones particulares que pueden influir en la prestación de servicios de salud. Factores como la dispersión geográfica de la población, las limitaciones económicas y sociales, y las barreras culturales pueden incidir en la percepción y uso del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica. Por ello, la presente investigación busca analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, con el objetivo de identificar áreas de mejora que permitan optimizar el servicio ofrecido en el hospital. El planteamiento del problema surge de la necesidad de garantizar una atención de calidad que no solo cumpla con los estándares técnicos, sino que también responde a las expectativas de las usuarias, promoviendo su participación activa y su confianza en el sistema de salud. Para ello, este estudio pretende evaluar tanto la calidad percibida

como el nivel de satisfacción de las gestantes, utilizando herramientas metodológicas que permitan un análisis integral.

Los resultados de esta investigación no solo contribuirán al fortalecimiento del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto", sino que también servirán como base para futuras intervenciones que promuevan una atención humanizada y centrada en las necesidades de las gestantes. De esta manera, se busca impactar positivamente en la salud materno-infantil, reduciendo riesgos y mejorando la experiencia de las usuarias durante el proceso de gestación, parto y puerperio. La estructura de la presente investigación se organiza de la siguiente manera:

**PRIMERA PARTE:** Denominada "Aspectos Teóricos", está compuesta por los siguientes capítulos: **Capítulo I:** "Planteamiento del problema". En este se aborda la identificación y definición del problema, la delimitación del estudio, la formulación del problema y de los objetivos, además de la justificación y las limitaciones de la investigación. **Capítulo II:** Titulado "Marco Teórico", donde se incluyen los antecedentes del estudio, las bases teóricas y científicas, la definición de términos clave, las hipótesis, así como el sistema de variables e indicadores de la investigación. **Capítulo III:** "Metodología y Técnicas de Investigación". Este capítulo detalla el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, los métodos empleados, las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos, el procesamiento y análisis de los mismos, la validación de los instrumentos y los aspectos éticos que guían el estudio. **SEGUNDA PARTE:** Denominada "Trabajo de Campo o Práctico", consta de: **Capítulo IV:** "Resultados y Discusión". Aquí se incluyen el análisis estadístico de los datos, la interpretación de tablas y gráficos, la presentación de los hallazgos y la discusión de los resultados obtenidos en el contexto de la investigación. Finalmente, el documento concluye con las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

Estamos convencidos de que esta investigación representará una contribución significativa al área de la salud, especialmente en beneficio de la población infantil, fortaleciendo la calidad de vida a nivel local, regional y nacional.

El autor

## INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema. ....	1
1.2. Delimitación de la investigación. ....	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general. ....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos. ....	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	3
1.5. Justificación de la investigación. ....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13
2.3. Definición de términos básicos.....	19
2.4. Formulación de hipótesis. ....	20
2.4.1. Hipótesis general ..... ..	20
2.4.2. Hipótesis específicas ..... ..	20
2.5. Identificación de variables.....	22

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	22
---	----

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación. ....	23
3.2. Nivel de investigación. ....	23
3.3. Métodos de investigación.....	24
3.4. Diseño de Investigación.....	24
3.5. Población y muestra. ....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación: .....	29
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: .....	29
3.9. Tratamiento estadístico.....	30
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	30

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSION**

4.1. Descripción del trabajo de campo. ....	32
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	33
4.3. Prueba de hipótesis. ....	43
4.4. Discusión de resultados.....	44

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Distribución porcentual según grupo etario del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	34
<b>Gráfico 2</b>	Distribución porcentual según condición del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	35
<b>Gráfico 3</b>	Distribución porcentual según nivel de estudio del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 .....	36
<b>Gráfico 4</b>	Distribución porcentual según estado civil del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	38

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución porcentual según grupo etario del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	33
<b>Tabla 2</b> Distribución porcentual según condición del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	35
<b>Tabla 3</b> Distribución porcentual según nivel de estudio del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	36
<b>Tabla 4</b> Distribución porcentual según estado civil del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	37
<b>Tabla 5</b> Distribución porcentual según sexo, tipo de seguro y tipo de paciente del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	39
<b>Tabla 6</b> Distribución de niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	40
<b>Tabla 7</b> Porcentaje total de niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.....	41
<b>Tabla 8</b> Nivel de la calidad de las usuarias en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 .....	42

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema.**

La atención prenatal, incluida la Psicoprofilaxis obstétrica, desempeña un papel crucial en la promoción de la salud materno-infantil. Sin embargo, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma, se evidencia una falta de evaluación exhaustiva sobre la calidad y satisfacción de los usuarios respecto a este servicio. Esta situación problemática plantea interrogantes sobre la eficacia y adecuación del programa de Psicoprofilaxis obstétrica en dicho centro de salud. La provincia de Tarma, ubicada en la región central de Perú, enfrenta desafíos significativos en la atención materno-infantil debido a factores como la geografía montañosa y la limitada disponibilidad de recursos médicos. A pesar de los esfuerzos por mejorar la atención prenatal, persisten brechas en la calidad y accesibilidad de los servicios. En este contexto, el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” desempeña un papel fundamental al brindar servicios de salud a la población local. Sin embargo, la falta de evaluación sistemática de la Psicoprofilaxis obstétrica plantea dudas sobre su efectividad y calidad. El pronóstico de la situación sugiere que, sin una evaluación adecuada de la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, es probable que persistan deficiencias en la atención prenatal en el Hospital de

Apoyo “Félix Mayorca Soto”. Esto podría resultar en una menor utilización del servicio por parte de las gestantes, así como en un aumento de los riesgos para la salud materno-infantil debido a una preparación insuficiente para el parto y el postparto.

Para controlar esta situación, es necesario realizar una evaluación exhaustiva de la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica. Esto implicaría la implementación de un estudio de investigación que incluya la recopilación de datos sobre la percepción y experiencia de las gestantes que reciben este servicio en el hospital. Con base en los resultados de esta evaluación, se podrían identificar áreas de mejora y desarrollar intervenciones específicas para fortalecer la calidad y efectividad de la Psicoprofilaxis obstétrica en el hospital. La identificación y planteamiento del problema destacan la necesidad urgente de evaluar la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto”, con el objetivo de mejorar la atención prenatal y promover la salud materno-infantil en la provincia de Tarma. Motivo por lo que nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?

## **1.2. Delimitación de la investigación.**

La presente investigación sobre la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma se llevará a cabo teniendo en cuenta las siguientes delimitaciones:

En el ámbito Geográfico: La investigación se realizará exclusivamente en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto”, ubicado en la provincia de Tarma, región Junín, Perú. No se considerarán otros hospitales o centros de salud dentro o fuera de la provincia. La población objetivo estará constituida por

mujeres gestantes que asistan al servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” durante el periodo de estudio. La investigación se llevará a cabo durante el año 2023, abarcando un periodo específico que se determinará según la disponibilidad de recursos y el tiempo requerido para la recolección de datos

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?

### **1.4. Formulación de objetivos.**

#### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.

#### **1.4.2. Objetivos específicos.**

Identificar el nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.

### **1.5. Justificación de la investigación.**

Justificación Teórica: Existe una amplia literatura que evidencia la importancia de la Psicoprofilaxis obstétrica en la preparación física y emocional de las gestantes para el proceso del parto, así como en la reducción de complicaciones obstétricas y el fomento de una experiencia positiva de maternidad. La investigación contribuirá al conocimiento científico existente sobre este tema, identificando factores que influyen en la calidad y satisfacción del servicio en un contexto específico.

Justificación Procedimental: La realización de esta investigación permitió desarrollar un marco metodológico sólido para evaluar la calidad y satisfacción del servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, aplicable tanto en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” como en otros centros de salud similares. Los resultados obtenidos servirán de base para implementar mejoras en la prestación del servicio y diseñar intervenciones dirigidas a optimizar la experiencia de las usuarias.

Justificación Práctica: El estudio proporcionará información valiosa para los gestores de salud y profesionales médicos involucrados en la atención obstétrica, permitiéndoles identificar áreas de mejora en el servicio y tomar decisiones informadas para garantizar una atención de calidad centrada en las necesidades y expectativas de las gestantes. Asimismo, contribuirá a fortalecer la relación médico-paciente y promover una cultura de atención humanizada en el ámbito obstétrico.

Justificación Legal: En el marco de las políticas de salud pública, es fundamental asegurar el cumplimiento de los derechos de las gestantes a recibir una atención de calidad y respetuosa durante el embarazo, parto y puerperio.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación.**

Para el desarrollo de la investigación la disponibilidad de recursos humanos y financieros, así como posibles restricciones de acceso a la información o participación de las usuarias del servicio fueron previstos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio.**

##### **2.1.1. Internacionales.**

**Bustamante, M. et al. (Ecuador 2020)** El estudio comparativo de expectativas y percepciones sobre la calidad de los servicios de salud primaria en Guayas, Ecuador, se realizó mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo. Se aplicó un cuestionario a 533 usuarios de servicios de salud primaria, utilizando muestreo probabilístico. Se empleó estadística descriptiva y se evaluó la validez y confiabilidad de los datos mediante análisis de contenido, validez convergente y Alfa de Cronbach. Se encontró que los servicios generales recibieron valoraciones positivas, especialmente por parte de las mujeres. Además, se identificó que los factores que definían las expectativas eran comparables con los que definían las percepciones. Estos hallazgos sugieren una percepción general positiva de los servicios de salud primaria, destacando la coherencia entre las expectativas de los usuarios y su experiencia real.(1)

**Delgado, I. et al. (Colombia 2019)** El proyecto investigativo evaluó el clima organizacional y la percepción de calidad en dos instituciones de salud: IPS Centro Médico POR SALUD e IPS AMISALUD CALI SAS. Mediante encuestas a usuarios y trabajadores, se buscó determinar la relación entre el

clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud. Las encuestas se aplicaron en fechas aleatorias y horarios de mayor afluencia. Los datos recopilados se ingresaron a una plataforma de Google y se analizaron, revelando que el clima organizacional era mayormente satisfactorio en ambas instituciones, lo que influía en la percepción de calidad de atención. Aunque existían brechas entre expectativas y percepciones, los aspectos mejor evaluados estaban relacionados con la atención prestada por el personal. Esto sugiere una correlación entre el clima organizacional y la calidad percibida de los servicios de salud, destacando la importancia de la interacción entre colaboradores y usuarios para una atención satisfactoria.(1)

**Gonzales, I. et al. (México 2017)** La investigación se centra en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud de México, destacando su importancia en medio de las reformas del sector. Se propone analizar la relación entre ambas variables mediante un enfoque cuantitativo, utilizando 876 cuestionarios en ocho hospitales públicos de Tamaulipas. Se emplea regresión lineal múltiple para el análisis de datos y estadística descriptiva para evaluar cada variable. Los hallazgos revelan una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la relevancia de estas métricas en la mejora continua de los servicios de salud. Este estudio proporciona un marco importante para la formulación de recomendaciones dirigidas a promover la satisfacción de los pacientes y mejorar la calidad de los servicios de salud en México, lo que podría tener un impacto positivo en la experiencia general del usuario y, en última instancia, en los resultados de salud.(2)

**Melese, T. et al. (Etiopia 2014)** El estudio se enfoca en evaluar la satisfacción de las mujeres en posparto con los servicios de atención de salud materna. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal, entrevistando a 423 mujeres. Los resultados revelaron que la satisfacción total de las madres con la

atención sanitaria varió entre el 2,4% y el 21%, siendo el control del dolor la principal área de insatisfacción, con un 82% de las mujeres informando insatisfacción. La comunicación del proveedor y la información sobre medicamentos y procedimientos también fueron áreas de preocupación, contribuyendo a la insatisfacción. La satisfacción con el entorno hospitalario también varió ampliamente, con tasas entre el 3,3% y el 40,2%. Factores como la edad, nivel educativo, ingresos y ubicación geográfica influyeron en la satisfacción del cliente. Se encontró que la actitud y la comunicación del proveedor, junto con una mayor duración de la estancia en la sala, fueron predictores importantes de la satisfacción del cliente. Se concluye que abordar el manejo del dolor, la privacidad y la comunicación mejoraría la satisfacción de las pacientes en el contexto de la maternidad, abogando por la participación activa de los pacientes en la gestión de sus problemas de salud.(3)

**Vizvari, P. et al. (Irán 2018)** El estudio se centró en evaluar la satisfacción de los clientes en una sala de maternidad utilizando el modelo SERVQUAL y determinar las brechas en la calidad de los servicios. Se encuestó a 175 mujeres hospitalizadas en el Hospital Shahid Sayyad Shirazi en Gorgan, Irán. Se recopilaron datos sobre expectativas y percepciones de calidad en cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se encontró que las expectativas y percepciones de los participantes eran significativamente superiores al promedio, y se observaron brechas negativas entre ellas en todas las dimensiones de calidad del servicio. Esto sugiere que la satisfacción de los clientes estaba por debajo de sus expectativas después de recibir los servicios. Las altas expectativas pueden atribuirse al aumento de la conciencia sobre la atención médica y la mejora del sistema de salud. Por lo tanto, se concluyó que la calidad de los servicios y el equipo utilizado en los hospitales deben ser lo suficientemente altos para satisfacer las expectativas de los clientes en un grado razonable, lo que destaca la

importancia de desarrollar planes de mejora de la calidad de la atención médica para abordar estas brechas.(4)

### **2.1.2. Nacionales**

**Sandoval, D. (Loreto 2018)** La realidad socio cultural de las gestantes en el Hospital Regional de Loreto, Iquitos, refleja un bajo nivel educativo y escaso conocimiento sobre Psicoprofilaxis obstétrica, lo que incide negativamente en el proceso de parto. El objetivo fue determinar el nivel de conocimiento sobre este programa en gestantes atendidas de septiembre a diciembre de 2018. Se utilizó un enfoque no experimental, cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional y prospectivo. La muestra incluyó 118 gestantes que cumplieron criterios de inclusión/exclusión. Resultados: La mayoría tenía entre 20 y 34 años, eran convivientes, de zona urbana y con estudios secundarios. La mayoría gestaba entre 37 y 41 semanas, tenía 3 o más gestaciones y había recibido de 4 a 6 sesiones de Psicoprofilaxis obstétrica. El 66.1% tenía un conocimiento regular, el 28.8% bueno y solo el 5.1% malo. Se encontró una relación significativa entre el nivel de conocimiento y la procedencia, así como con las sesiones de Psicoprofilaxis, pero no con la edad, estado civil, grado de instrucción, edad gestacional, número de embarazos o atención prenatal.(5)

**Mendoza, N. (Lima 2027)** objetivo fue conocer la percepción de gestantes sobre la atención durante sesiones de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Hipólito Unanue en junio-julio de 2017. El estudio, cualitativo y descriptivo, incluyó a 66 gestantes que asistieron a estas sesiones. La mayoría se enteró del servicio por afiches y volantes en sala de espera. Percibieron la atención al inscribirse como amable. Aunque el inicio de sesiones no fue puntual para el 51.5%, el ambiente fue amplio, cómodo, iluminado y ventilado. La mayoría consideró que el tiempo de preparación fue suficiente y que la obstetra a cargo dominó los temas y se dejó entender. Además, valoraron positivamente

el trato de la obstetra como amable, cordial y comprensivo, mostrando interés sincero en responder preguntas. En resumen, las gestantes percibieron la atención como satisfactoria en términos de ambiente, comunicación, preparación y trato del personal, destacando la calidad de la atención proporcionada durante las sesiones de Psicoprofilaxis obstétrica.(6)

**Marin, L. (Tingo María 2028)** objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de primigestas con la preparación de Psicoprofilaxis obstétrica en el parto y puerperio en el Hospital Tingo María, de julio a diciembre de 2016. El estudio, experimental, prospectivo, transversal y analítico, mostró que el grupo con preparación de Psicoprofilaxis obstétrica tuvo una satisfacción del 82.9% en el parto, mientras que el grupo control mostró un 74.3%. Sin embargo, al analizar la significancia asintótica bilateral (P) de chi cuadrado, con un valor de 0.382, mayor que 0.05, se evidenció que no existe relación estadística entre la satisfacción en el parto de primigestas y la preparación en Psicoprofilaxis obstétrica. Aunque el grupo de estudio mostró una mayor satisfacción en general, este hallazgo no fue estadísticamente significativo, lo que sugiere que la preparación en Psicoprofilaxis obstétrica no influyó de manera significativa en la satisfacción durante el parto en primigestas en el Hospital Tingo María en el periodo estudiado.(7)

**Vargas, S. (Lima 2017)** El estudio tuvo como objetivo determinar el impacto del Programa educativo prenatal de Psicoprofilaxis Obstétrica en gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el año 2017. La metodología fue observacional, transversal, descriptiva y prospectiva, con una muestra de 90 gestantes que participaron en el programa educativo. Los resultados mostraron que las gestantes tenían en su mayoría entre 20 y 34 años, con nivel educativo secundario, convivientes y primerizas. Las complicaciones durante el embarazo más comunes fueron infecciones del tracto urinario y anemia. Durante el trabajo de parto, la mayoría aplicó técnicas de

respiración, controló la ansiedad y mostró satisfacción con el programa. Los recién nacidos tuvieron en su mayoría un buen estado de salud, sin asfixia y con pesos adecuados, además de contacto piel a piel al nacer. En conclusión, la Psicoprofilaxis obstétrica demostró tener un impacto positivo en el manejo del trabajo de parto, la salud del recién nacido y la satisfacción de las gestantes participantes en el programa educativo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.(8)

**Apaéstegui, L. (Moyobamba 2019)** El estudio "Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016" tiene como objetivo investigar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en dicho servicio. Se empleó un diseño cuantitativo, correlacional y observacional de corte transversal, con una muestra de 68 pacientes seleccionadas de una población de 240 atendidas mensualmente. Se recogió información a través de encuestas utilizando los instrumentos SERVQUAL y una encuesta propia. Los resultados mostraron una correlación positiva alta (0.947) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario paciente. Se concluyó que el nivel de calidad del servicio era "Regular" en un 30%, seguido de "Malo" en un 25%, "Bueno" en un 13%, y "Excelente" en un 12%. Esto sugiere que la calidad de atención en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba necesita mejoras significativas para aumentar la satisfacción del usuario paciente.(9)

**Velásquez, S. (Huánuco 2018)** El estudio "Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes en el área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016" busca determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en dicha área. Utiliza una investigación sustantiva, descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La

muestra de 135 pacientes se obtuvo mediante muestreo aleatorio simple. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario de calidad percibida y satisfacción de los pacientes como instrumento, adaptado y validado. Los datos fueron analizados con SPSS. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, con un coeficiente de correlación rho Spearman  $r=0,703$  y  $p=0,001$  ( $p < 0,05$ ). Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los pacientes en el área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil en Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco.(10)

**Cahua, D. (Ica 2021)** El estudio se centró en la relación entre la calidad del servicio de Psicoprofilaxis y la satisfacción de las gestantes en un hospital de Pisco en 2021. Utilizó una metodología descriptiva transversal y prospectiva con enfoque cuantitativo, recolectando datos mediante la encuesta SERVQUAL. Se examinó una muestra de 66 gestantes que asistieron a las sesiones de Psicoprofilaxis. Los resultados mostraron una falta de calidad en relación con la satisfacción del usuario, con una correlación significativa de  $rs=0,428$ . La fiabilidad fue baja, con un 65% de insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de un cuidado adicional por parte del personal de obstetricia. La capacidad de respuesta también fue deficiente, con el 75% de las encuestadas insatisfechas debido a la falta de información oportuna. La empatía se vio comprometida, ya que el 51% de las participantes sintieron que no fueron escuchadas en sus problemas. En cuanto a los aspectos tangibles, el 56.25% indicó que se debería mejorar el ambiente y la capacitación del profesional que imparte las sesiones. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la calidad del servicio de Psicoprofilaxis para satisfacer las necesidades y expectativas de las gestantes atendidas en el hospital de Pisco.(12)

### **2.1.3. Locales**

No se encontró estudios de investigación locales.

## **2.2. Bases teóricas – científicas.**

### **La calidad en atención de salud**

La calidad en atención de salud se refiere a la prestación de servicios médicos y asistenciales que cumplen con los más altos estándares profesionales y éticos, con el objetivo de promover la salud, prevenir enfermedades, diagnosticar y tratar condiciones médicas, y mejorar la calidad de vida de los pacientes.(13) Esta definición incluye:

**Efectividad:** La atención de salud debe basarse en evidencia científica sólida y proporcionar resultados clínicos positivos para los pacientes.

**Seguridad:** Los servicios médicos deben minimizar el riesgo de daño a los pacientes, incluyendo la prevención de errores médicos, infecciones nosocomiales y otros eventos adversos.

**Centrada en el paciente:** La atención debe ser personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, respetando sus preferencias, valores y derechos.

**Oportunidad:** Los servicios de salud deben estar disponibles cuando se necesitan, proporcionando atención de manera oportuna y sin demoras indebidas.

**Eficiencia:** Los recursos médicos, financieros y humanos deben utilizarse de manera óptima para lograr los mejores resultados posibles en términos de salud y bienestar.

**Equidad:** Todos los pacientes deben tener acceso igualitario a servicios de salud de calidad, independientemente de su origen étnico, género, orientación sexual, nivel socioeconómico o ubicación geográfica.

**Continuidad de la atención:** Los pacientes deben recibir una atención coordinada y coherente a lo largo del tiempo, tanto dentro como fuera del

sistema de salud. La calidad en atención de salud implica proporcionar servicios seguros, efectivos, centrados en el paciente, oportunos, eficientes, equitativos y continuos para promover la salud y el bienestar de la población.(14)

### **Como medir la Calidad en la atención de salud**

La calidad en la atención de salud se puede medir a través de diversos indicadores y enfoques que evalúan diferentes aspectos de la prestación de servicios médicos. Algunas formas de medir la calidad en la atención de salud incluyen:

**Eficacia:** Se refiere a la capacidad de los servicios de salud para proporcionar tratamientos basados en evidencia que sean efectivos para los pacientes que los necesitan.

**Seguridad:** Implica evitar daños a los pacientes durante la atención médica, garantizando prácticas seguras y minimizando riesgos.

**Centrado en las personas:** Evalúa si la atención médica responde a las preferencias, necesidades y valores individuales de los pacientes, brindando un enfoque personalizado.

**Oportunidad:** Se refiere a la reducción de los tiempos de espera y retrasos perjudiciales en la prestación de servicios médicos.

**Equidad:** Evalúa si la calidad de la atención no varía debido al género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica del paciente.

**Integración:** Mide si se proporciona una amplia gama de servicios de salud a lo largo del curso de vida del paciente, asegurando una atención continua y coordinada.

**Eficiencia:** Evalúa si se maximiza el beneficio de los recursos disponibles y se evita el desperdicio en la prestación de servicios médicos.

Estos criterios permiten evaluar diferentes aspectos clave que contribuyen a la calidad en la atención de salud, asegurando que los servicios

médicos sean efectivos, seguros, centrados en el paciente, oportunos, equitativos, integrados y eficientes(15)

### **Calidad en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica**

La calidad en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica se define como la medida en la que dicho servicio cumple con las expectativas y necesidades de las gestantes, asegurando la efectividad, seguridad, accesibilidad, equidad y satisfacción en la atención recibida. Esta definición implica garantizar una atención centrada en las personas, que sea segura, efectiva, oportuna, eficiente y equitativa para promover una experiencia positiva y satisfactoria durante el proceso de gestación, parto y posparto. Además, la prestación de programas y sesiones educativas diseñadas para preparar a las gestantes para el parto y el período posparto, con el objetivo de mejorar su experiencia durante el proceso obstétrico y promover resultados positivos para la salud materna y neonatal. Algunos aspectos clave que definen la calidad en este servicio incluyen:

**Contenido educativo efectivo:** Los programas de Psicoprofilaxis obstétrica deben ofrecer información precisa y relevante sobre el proceso del parto, técnicas de respiración, relajación, movilidad, lactancia materna y cuidado del recién nacido, entre otros temas pertinentes.

**Personal cualificado y capacitado:** Los profesionales de la salud encargados de impartir las sesiones de Psicoprofilaxis obstétrica deben tener la formación adecuada en obstetricia, educación prenatal y técnicas de enseñanza para garantizar una experiencia educativa efectiva y segura para las gestantes.

**Accesibilidad y disponibilidad:** Los programas de Psicoprofilaxis obstétrica deben estar fácilmente disponibles y accesibles para todas las gestantes, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o cualquier otra condición.

**Enfoque centrado en la paciente:** La atención debe ser personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada gestante, brindando un

entorno de apoyo emocional y empático que promueva la confianza y la comodidad durante las sesiones.

Seguimiento y continuidad de la atención: Los programas de Psicoprofilaxis obstétrica deben incluir seguimiento y apoyo continuo a lo largo del embarazo y el período posparto, asegurando que las gestantes tengan acceso a recursos y asistencia adicional según sea necesario. La calidad en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica implica proporcionar programas educativos efectivos, impartidos por personal capacitado, accesibles y centrados en la paciente, con un enfoque en la preparación integral para el parto y la maternidad.(16)

### **Satisfacción**

La definición de satisfacción en el contexto de la atención de salud se refiere a "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." En este sentido, la satisfacción del usuario se alcanza cuando los servicios de salud cubren o superan las expectativas del paciente, lo que se traduce en una experiencia positiva y satisfactoria. La satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de la atención médica, influyendo en aspectos como la retención de pacientes, la fidelidad del cliente, la productividad del personal y la prevención de demandas por mala praxis. Además, la satisfacción del paciente es un factor determinante para medir el éxito de los médicos y hospitales en la prestación de servicios de salud

### **Satisfacción del paciente de Obstetricia.**

La satisfacción se define como el nivel de conformidad o gratificación que experimentan las usuarias con respecto a la atención recibida en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica. Este nivel de satisfacción puede estar influenciado por diversos factores, como la calidad de la atención, la efectividad de los programas de Psicoprofilaxis, la comodidad de las instalaciones, la

comunicación con el personal de salud y la percepción general de la experiencia vivida durante el proceso de gestación, parto y posparto.

### **Factores que influyen en la satisfacción del paciente**

Basándonos en la información proporcionada en los recursos mencionados, algunos factores que influyen en la satisfacción del paciente en la atención de salud incluyen:

**Relación con el Personal Médico:** La relación con el personal médico, incluyendo el trato, la valoración y la confianza en la asistencia, son factores determinantes en la satisfacción del paciente.

**Comunicación:** La capacidad de los médicos para comunicarse efectivamente con los pacientes y mostrar preocupación por ellos influye positivamente en la satisfacción del paciente.

**Confianza en el Médico:** La confianza en el médico y en la asistencia recibida son aspectos fundamentales que determinan los niveles de satisfacción del paciente.

**Capacidad Técnica:** Además de la capacidad técnica de los médicos, la capacidad para comunicarse con los pacientes y mostrar preocupación por ellos tiene un efecto positivo en la satisfacción del paciente.

Estos factores resaltan la importancia de la relación médico-paciente, la comunicación efectiva y la confianza en la atención recibida como elementos clave que influyen en la satisfacción del paciente en la atención de salud.(17)

### **Psicoprofilaxis obstétrica**

La Psicoprofilaxis obstétrica es un proceso integral de preparación física y psicológica que se brinda a la gestante y su pareja durante el embarazo para lograr un parto sin temor y en las mejores condiciones posibles. Este enfoque incluye técnicas y estrategias que buscan separar el miedo al parto de las contracciones, proporcionando información, ideas positivas sobre la maternidad, y enseñando técnicas para afrontar el dolor y el proceso del parto de manera

efectiva. La Psicoprofilaxis obstétrica tiene como objetivo reducir el estrés, el miedo y la ansiedad asociados al parto, promoviendo una experiencia más positiva y satisfactoria tanto para la gestante como para su bebé

### **Beneficios de la Psicoprofilaxis Obstétrica**

La Psicoprofilaxis obstétrica ofrece diversos beneficios para la gestante, entre los cuales se destacan:

**Promoción del Parto Natural:** Ayuda a promover un parto más natural, facilitando el proceso de parto y contribuyendo a una experiencia más positiva para la gestante.

**Integración de la Pareja y Familia:** Favorece la integración de la pareja y la familia en el proceso de gestación, parto y posparto, fortaleciendo el apoyo emocional y la participación activa de los seres queridos.

**Empoderamiento de la Mujer:** Contribuye al empoderamiento de la mujer, brindándole herramientas para afrontar el embarazo, el parto y el posparto con mayor confianza y seguridad.

**Reducción de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal:** Ayuda a reducir la incidencia de complicaciones durante el embarazo, el parto y el posparto, lo que se traduce en una disminución de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal.

Estos beneficios resaltan la importancia de la Psicoprofilaxis obstétrica como una herramienta integral que no solo prepara física y psicológicamente a la gestante, sino que también contribuye a una experiencia más saludable y satisfactoria durante el proceso de gestación y parto.(18)

### **Técnicas que se utilizan en la Psicoprofilaxis obstétrica**

Las técnicas utilizadas en la Psicoprofilaxis obstétrica incluyen:

**Gimnasia Gestacional (GG):** Actividades físicas específicas diseñadas para fortalecer los músculos y preparar el cuerpo de la gestante para el parto.

Movimiento (Mv): Incluye ejercicios y movimientos que ayudan a la gestante a mantenerse activa y flexible durante el embarazo.

Posición Inicial (PI): Se refiere a la postura de partida para realizar ciertos ejercicios y técnicas de relajación.

Posiciones Aconsejables (PAc): Son aquellas posturas recomendadas para la gestante durante el embarazo y el parto.

Posiciones Antálgicas (PAn): Posturas que ayudan a aliviar el dolor durante el trabajo de parto.

Posiciones Prohibidas (PPh): Posturas que se deben evitar por los posibles riesgos o perjuicios que puedan representar.

Estas técnicas forman parte de la preparación integral que se brinda durante la gestación, parto y/o postparto en la Psicoprofilaxis obstétrica, con el objetivo de alcanzar una jornada obstétrica en las mejores condiciones saludables y positivas tanto para la madre como para el bebé.(19)

### **2.3. Definición de términos básicos.**

La calidad en atención de salud: La calidad en atención de salud se refiere a la prestación de servicios médicos y asistenciales que cumplen con los más altos estándares profesionales y éticos, con el objetivo de promover la salud, prevenir enfermedades, diagnosticar y tratar condiciones médicas, y mejorar la calidad de vida de los pacientes

Satisfacción: La definición de satisfacción en el contexto de la atención de salud se refiere a "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." En este sentido, la satisfacción del usuario se alcanza cuando los servicios de salud cubren o superan las expectativas del paciente, lo que se traduce en una experiencia positiva y satisfactoria.

Usuario: El término "usuario" se refiere a una persona que utiliza un servicio, un producto o un sistema para satisfacer una necesidad específica. En

el contexto de la atención de salud, un usuario es un individuo que recibe atención médica, servicios de salud o participa en programas de bienestar con el objetivo de mantener o mejorar su salud y bienestar. Los usuarios de servicios de salud pueden ser pacientes, familiares, cuidadores u otras personas que interactúan con el sistema de salud en busca de atención y apoyo para sus necesidades de salud física, mental y emocional.

**Psicoprofilaxis obstétrica:** La Psicoprofilaxis obstétrica es un proceso integral de preparación física y psicológica que se brinda a la gestante y su pareja durante el embarazo para lograr un parto sin temor y en las mejores condiciones posibles. Este enfoque incluye técnicas y estrategias que buscan separar el miedo al parto de las contracciones, proporcionando información, ideas positivas sobre la maternidad, y enseñando técnicas para afrontar el dolor y el proceso del parto de manera efectiva.

## **2.4. Formulación de hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis general**

**H1** Existe relación significativa entre la calidad de atención del paciente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0** No existe relación significativa entre la calidad de atención del paciente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

**H1.1:** Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles de la calidad de atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0.1:** No existe una relación significativa entre los aspectos tangibles de la calidad de atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H1.2:** Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0.2:** No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H1.3:** Existe una relación significativa entre la empatía del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0.3:** No existe una relación significativa entre la empatía del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H1.4:** Existe una relación significativa entre la confiabilidad del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0.4:** No existe una relación significativa entre la confiabilidad del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H1.5:** Existe una relación significativa entre la seguridad en la atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

**H0.5:** No existe una relación significativa entre la seguridad en la atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

## 2.5. Identificación de variables.

### Variable independiente:

Calidad de Atención

### Variable dependiente:

Satisfacción del usuario.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es el auténtico control a través del proceso que desarrolla un servicio para que este sea, útil, accesible, equitativo para el usuario	Se medirá a través de instrumentos de evaluación de las dimensiones de la gestión de calidad de atención con la que se presta el servicio de salud, que tendrá niveles alto, medio y bajo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativa de solución.</li> <li>• Contacto directo.</li> <li>• Ofrece información</li> </ul>	Ordinal
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato del personal.</li> <li>• Acceso a medios de comunicación.</li> <li>• Atención a reclamos.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver las quejas.</li> <li>• Respetar derechos del usuario.</li> <li>• Responder a la necesidad del usuario.</li> </ul>	
			Respeto al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problema.</li> <li>• Satisfacer necesidades.</li> <li>• Compromiso con la atención.</li> </ul>	
			Información completa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindan información clara.</li> <li>• Trata humanizado.</li> <li>• Competencias en la atención.</li> </ul>	
Satisfacción de las usuarias	Es la percepción y expectativa que tienen los usuarios respecto a los servicios y productos recibidos de la entidad (Ministerio de Salud, 2014)	La Satisfacción del Usuario Externo se medirá mediante la aplicación del cuestionario con el método de validación de escala de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de manera clara.</li> <li>• Horario programado.</li> <li>• Respeto programación.</li> <li>• Disponibilidad de HCL.</li> <li>• Citas disponibles.</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en admisión.</li> <li>• Atención en laboratorio.</li> <li>• Atención en imagenología.</li> <li>• Atención en farmacia.</li> <li>• Respuesta a duda</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad en la atención</li> <li>• Tiempo en atención.</li> <li>• Atención al motivo de consulta.</li> <li>• Examen completo.</li> <li>• Inspira confianza.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés en el problema.</li> <li>• Explicación del médico.</li> <li>• Explicación de procedimiento.</li> <li>• Explicación de tratamiento.</li> <li>• Atención amable.</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal para informar.</li> <li>• Ambientes limpios.</li> <li>• Señaléticas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado.</li> <li>• Consultorio confortable.</li> </ul>	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación según la finalidad de estudio es Básica y según su enfoque es cuantitativa, de nivel relacional.

La investigación es básica según CONCYTEC (2018), enfocándose en la evaluación de si el producto o servicio del usuario satisface sus necesidades y expectativas, sin manipular las variables. Es observacional y no busca explicar las variables, sino evaluar la satisfacción del usuario (Hernández, 2016).

#### **3.2. Nivel de investigación.**

El nivel de investigación de esta tesis es relacional porque su objetivo principal es analizar la relación entre dos variables clave La calidad de atención del servicio de Psicoprofilaxis obstétrica (variable independiente) con la satisfacción del usuario (variable dependiente). Recordemos que el enfoque relacional busca identificar si existe una asociación significativa entre estas variables, así como la dirección y el grado de dicha asociación. Esto implica que no solo se describen las características de cada variable de manera individual, sino que también se examinan cómo interactúan entre sí en el contexto específico del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto”.

### **3.3. Métodos de investigación.**

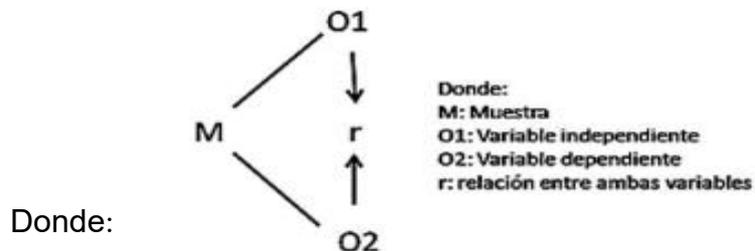
El método de investigación es deductivo, porque a partir de teorías generales hacia casos específicos inicia con principios, teorías o conceptos generales ampliamente aceptados para luego aplicarlos a un caso particular. En este estudio, se parte de conocimientos y teorías generales sobre calidad en la atención de salud, satisfacción del usuario y Psicoprofilaxis obstétrica para luego, estos conceptos se aplican al caso específico del Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" ya su servicio de Psicoprofilaxis obstétrica. Es decir, es deductivo porque utiliza un enfoque basado en la aplicación de teorías generales a un caso específico, siguiendo un razonamiento lógico que parte de hipótesis previamente formuladas y busca su validación mediante la recopilación y análisis de datos.

### **3.4. Diseño de Investigación.**

Con respecto al diseño es no experimental transversal descriptivo correlacional. No experimental porque no se manipularon las variables ni se llevó a cabo un control de condiciones específicas. Es decir, se observa el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural, sin intervención por parte del investigador. Transversal por que los datos se recopilaron en un solo momento en nuestro caso, se analizó la calidad y satisfacción del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de Tarma, específicamente en el año 2023, sin hacer un seguimiento longitudinal. Descriptivo por que el propósito principal fue describir las características del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, tales como las percepciones de calidad y satisfacción de los usuarios. Esto nos permitió dar cuenta de las condiciones o características actuales del servicio y Correlacional porque además de describir, se buscó explorar la relación entre las dos variables. En este caso, buscamos identificar si existe alguna relación entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción de los usuarios que acceden a Psicoprofilaxis Obstétrica en el

hospital. Permittiéndonos determinar si hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción, pero sin poder establecer causalidad.

Esquema del diseño de la muestra aleatorizada. (Livias, 2021)



M = usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.

O1= Calidad de Atención.

O2= Satisfacción del usuario

R = Relación entre O1 y O2

### 3.5. Población y muestra.

#### Población.

La población estará conformada por todas las gestantes que asistieron al servicio de Psicoprofilaxis del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 que fueron un total de 130 gestantes.

#### Muestra.

La muestra estuvo conformada por 97 usuarias del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, seleccionadas mediante muestreo probabilístico que fueron atendidas en el servicio de Psicoprofilaxis del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2023. Calculada con la fórmula para hallar la muestra para población finita y alcanzar una representatividad adecuada basada en la proporción esperada de satisfacción en el servicio, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Estos criterios estadísticos nos aseguraron que los resultados sean precisos y confiables.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes gestantes atendidas en el servicio de Psicoprofilaxis.
- Gestantes que acepta participar del estudio.
- Gestantes física y mentalmente sanas para responder al cuestionario.

### **Criterios de exclusión**

- Gestantes que no participaron del programa de Psicoprofilaxis hospitalizados.
- Gestantes que acuden a servicios con diagnóstico de alto riesgo.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica a emplear para la recolección de información son las encuestas, la misma que permitió recabar datos de las usuarias del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado para establecer la calidad de la atención se consiguió como origen a la normativa sustenta sobre calidad de atención. El instrumento estuvo compuesto por seis dimensiones; cada dimensión está compuesta por 3 ítems, con un total de 18 ítems, calificados con puntajes entre 1 y 5, siendo calificado como puntaje 1 “muy malo”, puntaje 2, como “malo”, como puntaje 3 “regular”, puntaje 4 “bueno”, puntaje 5 como “Muy bueno”.

El instrumento empleado para establecer la satisfacción del usuario tuvo como fuente a la normativa del MINSA. El instrumento para medir la calidad aplicada fue la escala el mismo que se compone de seis dimensiones, constando con un total de 18 ítems, y se evalúa con una puntuación de 1-5 puntos, de los cuales 1 es muy malo, 2 es malo y 3 es calificación regular, 4 es una buena calificación y 5 es una muy buena calificación haciendo un total de 90 puntos donde el intervalo de calificación fue de 18 a 32 muy malo, de 33 a 47 malo, de 48 a 62 regular, de 63 a 76 bueno y de 77 a 90 muy bueno.

Por otro lado, para medir la satisfacción del usuario se aplicó el cuestionario SERVQUAL que es un instrumento estándar que mide la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en función de las discrepancias entre las expectativas (lo que los usuarios esperan del servicio) y las percepciones (lo que realmente experimentan). Es ampliamente utilizado en investigaciones de servicios de salud y otras industrias para identificar áreas de mejora y medir el rendimiento del servicio.

### **Estructura del Cuestionario SERVQUAL**

El cuestionario está compuesto por cinco dimensiones principales que evalúan aspectos clave de la calidad del servicio. Cada dimensión contiene un conjunto de elementos diseñados para medir tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios.

**Fiabilidad:** Evalúa la capacidad de la organización para prestar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Preguntas: Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socio económica. Qué la atención se realice considerando la gravedad de la salud del paciente. Qué su atención esté a cargo del obstetra. Qué él o la obstetra mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud. Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetará el o la obstetra o el médico.

**Capacidad de Respuesta:** Mide la disposición y la rapidez del personal para ayudar a los usuarios y brindarles un buen servicio. Preguntas: Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida. Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida. Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida. Qué la atención en la farmacia sea rápida.

**Seguridad:** Evalúa el conocimiento y la cortesía del personal, así como su capacidad para generar confianza y seguridad. Preguntas: Qué la o el

obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. Qué durante su atención se respete su privacidad. Qué la o el obstetra realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido. Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.

**Empatía:** Analiza la atención personalizada que se le da a cada usuario, incluyendo la comprensión de sus necesidades específicas. Preguntas: Qué el personal le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Qué el personal le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención. Qué usted comprenda la explicación que la o el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención. Qué usted comprenda la explicación que la o el obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán. Qué usted comprenda la explicación que la o el obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

**Aspectos Tangibles:** Evalúa las instalaciones físicas, equipos, materiales y la apariencia del personal. Preguntas: Qué los carteles, letreros y flechas del servicio sean adecuados para orientar a los pacientes. Qué el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica cuente con personal para informar y orientar a los pacientes. Qué cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. Qué los ambientes del servicio de Psicoprofilaxis obstétrica sean limpios y cómodos.

**Método de evaluación:**

**Escalas de Medición:** Se utilizan escalas tipo Likert para cada ítem, generalmente de 1 (muy en desacuerdo) a 7 (muy de acuerdo), tanto para expectativas como para percepciones. **Cálculo de Brechas:** Se calcula la diferencia entre las percepciones y las expectativas para cada ítem (P - E). Una

puntuación negativa indica que el servicio no cumple con las expectativas, mientras que una positiva sugiere que las supera.

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

En cuanto a la **Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación** para nuestro estudio estuvo basados en la metodología SERVQUAL sobre la expectativa y percepción de la calidad en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, referente a la selección de los Instrumentos de Investigación, en nuestro caso para evaluar la calidad y satisfacción del usuario, se utilizó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL, que nos permitió medir las expectativas y percepciones de los usuarios sobre distintos aspectos del servicio de salud. SERVQUAL fue adecuado para este estudio debido a su capacidad para evaluar la discrepancia entre lo que los usuarios esperan de un servicio de salud y lo que realmente experimentan, proporcionando información valiosa para mejorar la calidad percibida del servicio. Respecto a la Validación del instrumento fue validado mediante un proceso de validación de contenido, donde expertos en la materia, tales como profesionales de la salud y en metodología de investigación, revisaron los ítems del cuestionario. Además, se realizó una prueba piloto en un pequeño grupo de usuarios para detectar cualquier ambigüedad o dificultades en la interpretación de las preguntas, lo cual permitió realizar los ajustes necesarios antes de aplicar el cuestionario a una muestra más amplia. Respecto a la confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el cálculo del **Coefficiente Alfa de Cronbach**, una medida que estima la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.87 considerándose aceptable.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:**

El proyecto llevado a cabo en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 para examinar la relación entre las variables

estudiadas. Se formularon preguntas orientadoras y se planteó un problema respaldado por trabajos preliminares para alinear la investigación. Se coordinó con el director del hospital para facilitar el acceso a la institución, y se trabajó con los jefes y responsables del servicio para identificar a los usuarios y seleccionar la muestra. Luego, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos en el hospital. Una vez recopilados los datos, se procedieron a limpiarlos y garantizar su calidad antes de ingresarlos a las bases de datos. Finalmente, se realizó el análisis de los datos y se elaborará el informe de investigación correspondiente. Este proceso asegura un enfoque riguroso y sistemático para abordar el objetivo de la investigación en el contexto del hospital.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Se empleó una herramienta de muestreo previamente validada por expertos para asegurar que los datos recopilados estuvieran alineados con los objetivos de la investigación. El procesamiento de datos se realizó utilizando el software estadístico Excel, SPSS V.25. El coeficiente de relación lineal entre dos variables cuantitativas, permitió analizar su correlación y comprender cómo el cambio en una variable afecta a la otra. El coeficiente de Pearson oscila entre -1 y 1, indicando una correlación positiva o negativa, respectivamente, mientras que 0 representa independencia total entre las variables. Esta medida se utilizó para determinar la proximidad y la dirección de las relaciones entre las variables examinadas. Este enfoque analítico proporciona una comprensión cuantitativa de las relaciones entre los datos, lo que contribuye a la interpretación precisa de los resultados de la investigación (Valderrama, 2016).

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.**

Al desarrollar la tesis sobre "Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica" en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma - 2023, consideraremos los aspectos éticos clave:

Consentimiento informado: Asegurándonos de obtener el consentimiento informado de todos los participantes del estudio, explicándoles claramente el propósito, los procedimientos y los posibles riesgos o beneficios de su participación.

Confidencialidad: Garantizaremos la confidencialidad de la información recopilada, protegiendo la identidad y la privacidad de los participantes. Utilizando códigos o identificadores en lugar de nombres reales cuando sea posible.

Respeto a la autonomía: Respetando la autonomía y la voluntad de los participantes en todo momento. Asegurándonos de que tengan la libertad de retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Beneficencia y no maleficencia: Asegurándonos de que el estudio tenga un impacto positivo en los participantes y en la comunidad en general. Evitando causar daño físico, emocional o psicológico a los participantes.

Rigor científico: Realizando el estudio con rigurosidad científica y profesionalismo, siguiendo los principios de integridad y honestidad en la recopilación, análisis e interpretación de los datos.

Divulgación de resultados: Comunicando los resultados del estudio de manera clara, precisa y objetiva, evitando la tergiversación o la exageración de los hallazgos.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

El trabajo de campo sobre nuestra tesis titulada "Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo 'Félix Mayorca Soto' de la provincia de Tarma - 2023" se desarrolló mediante la recolección de datos de los usuarios que han recibido atención en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en el hospital durante el año 2023. Este proceso buscó evaluar la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, utilizando el instrumento. SERVQUAL basado en las expectativas y percepciones de los pacientes los objetivos del trabajo de campo fue evaluar la calidad del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica desde la perspectiva de los usuarios mediante el análisis de cinco dimensiones fundamentales: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Así mismo, medir el nivel de atención de satisfacción de los usuarios en relación con la recibida en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica e identificar las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio, con el fin de proporcionar recomendaciones para mejorar los servicios ofrecidos. El trabajo de campo se llevó a cabo en un período determinado durante el 2023, dependiendo de la disponibilidad de los usuarios y las

condiciones del hospital. El cronograma incluye actividades como la capacitación de encuestadores, la aplicación del cuestionario, la recolección de datos y el análisis de los mismos. Con la convicción que los resultados proporcionen una visión clara de la calidad percibida del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, identificando tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora. El análisis de las brechas entre las expectativas y percepciones nos permitió ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la atención y la satisfacción de los usuarios, lo que contribuye a la mejora continua del servicio en el hospital.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

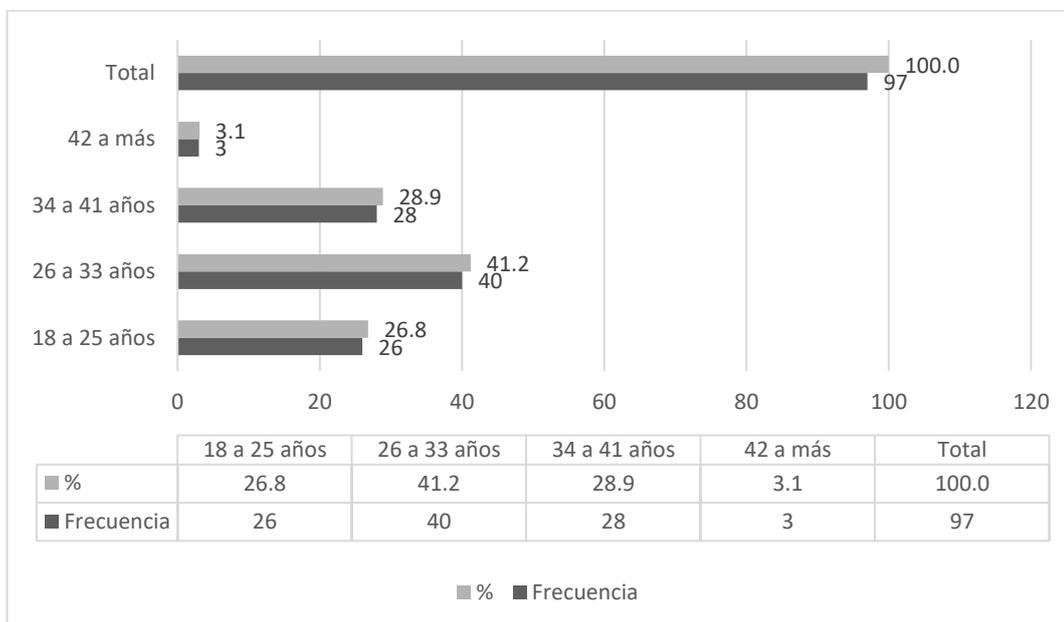
##### Características Sociodemográficas

*Tabla 1 Distribución porcentual según grupo etario del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023*

Edad	Frecuencia	%
18 a 25 años	26	26.8
26 a 33 años	40	41.2
34 a 41 años	28	28.9
42 a más	3	3.1
Total	97	100.0

**FUENTE:** CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**Gráfico 1** Distribución porcentual según grupo etario del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023



La **Tabla y Gráfico N° 01** describe la distribución de las usuarias del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica según sus grupos etarios, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de Tarma, durante el año 2023. El grupo de 26 a 33 años concentra la mayor cantidad de usuarias, representando el 41.2% del total (40 personas). Las mujeres de 34 a 41 años constituyen el 28,9% (28 personas). Las Mujeres jóvenes (18 a 25 años) representa el 26.8% (26 personas), las usuarias de 42 años a más constituyen solo el 3.1% (3 personas). El análisis se basa en un total de 97 mujeres, lo que permite obtener un panorama claro de cómo los diferentes grupos etarios acceden a este servicio. La edad mínima es 18 años y la edad máxima 43, la media 30.7 años (promedio de edad de las usuarias). La Desviación estándar es 6.40 años (dispersión de las edades respecto a la media). La Varianza es 40.96 años<sup>2</sup> (medida de la variabilidad de las edades) y el Coeficiente de variación es 21.28% (proporción de la desviación estándar respecto a la media, indicando una variabilidad

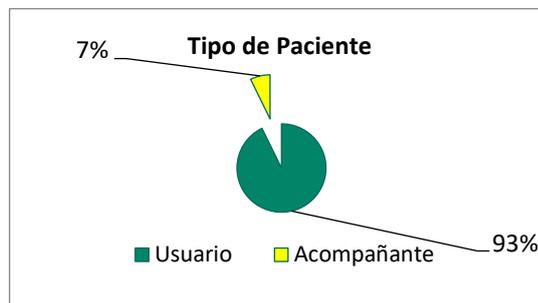
moderada). Reflejándonos que la mayoría de las usuarias están en el rango central de edad, con una dispersión relativamente baja.

**Tabla 2** Distribución porcentual según condición del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023

Condición	Frecuencia	%
Usuario	90	92.8
Acompañante	7	7.2
Total	97	100.0

FUENTE: CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**Gráfico 2** Distribución porcentual según condición del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023



La **Tabla y Gráfico N° 02** describe la distribución porcentual según condición del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 en el que nos presenta que el 93% es usuaria del servicio de Psicoprofilaxis y el 7% es acompañante. Reflejándonos que el servicio está diseñado principalmente para usuarios directos (93%), con una participación menor de acompañantes (7%). Esto es consistente con el enfoque principal de la Psicoprofilaxis Obstétrica, que se centra en preparar a las mujeres embarazadas para el parto y la maternidad. Sin embargo, la presencia de acompañantes muestra que el servicio también

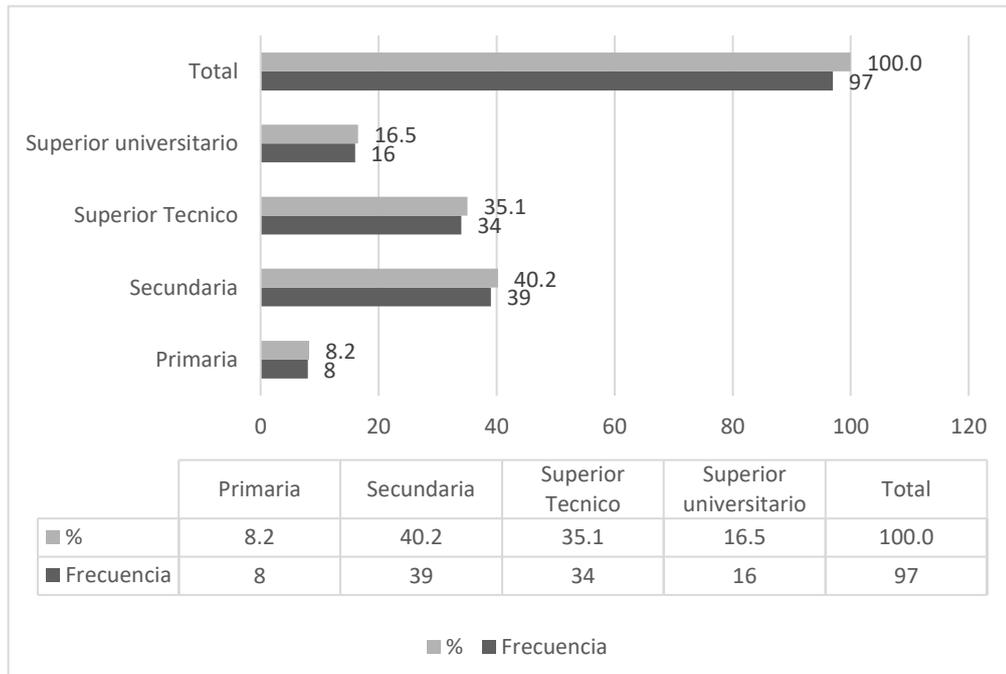
promueve el apoyo familiar o de pareja, aunque en menor proporción. Este análisis podría ayudar a planificar actividades o estrategias que incentiven una mayor participación de acompañantes, si se considera relevante para mejorar la experiencia integral de los usuarios.

**Tabla 3** *Distribución porcentual según nivel de estudio del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023*

Grado de Instrucción	Frecuencia	%
Primaria	8	8.2
Secundaria	39	40.2
Superior Técnico	34	35.1
Superior universitario	16	16.5
Total	97	100.0

FUENTE: CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**Gráfico 3** *Distribución porcentual según nivel de estudio del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023*



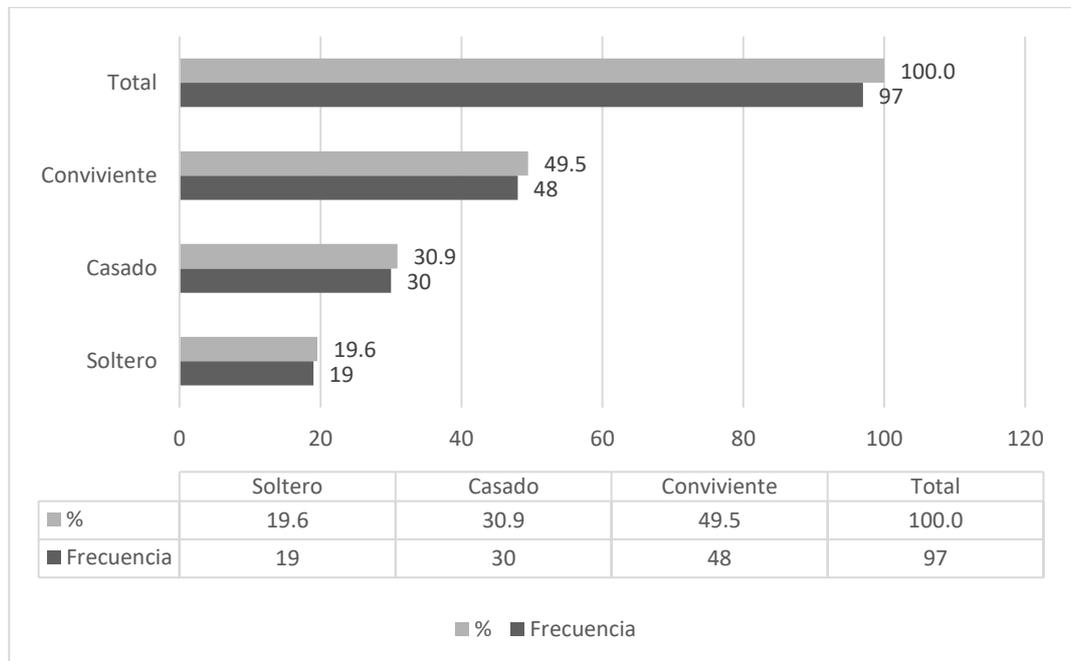
En la Tabla y Gráfico N° 03 muestra la distribución porcentual de los usuarios del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica según su nivel de estudio, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” en la provincia de Tarma, durante el año 2023. La mayoría de los usuarios tienen educación secundaria (40.2%) o superior técnica (35.1%), lo que indica que el servicio está atendiendo principalmente a personas con niveles educativos intermedios. Las mujeres con nivel educativo primaria (8.2%) tienen menor participación, lo que podría estar relacionada con barreras de acceso o un menor conocimiento sobre la Psicoprofilaxis Obstétrica. La presencia de usuarios con nivel superior universitario (16.5%) refleja que el servicio también está siendo utilizado por mujeres con alta instrucción, lo que indica una percepción positiva del servicio en todos los niveles. Este análisis podría ser útil para diseñar estrategias específicas de comunicación y accesibilidad que incluyan a todos los niveles educativos, promoviendo la equidad en el acceso a los servicios obstétricos.

**Tabla 4** Distribución porcentual según estado civil del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023

Estado Civil	Frecuencia	%
Soltero	19	19.6
Casado	30	30.9
Conviviente	48	49.5
Total	97	100.0

**FUENTE:** CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**Gráfico 4** Distribución porcentual según estado civil del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023



La **Tabla y Gráfico N° 04** presenta la distribución porcentual de los usuarios del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica según su estado civil en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” en la provincia de Tarma, durante el año 2023. El grupo de solteras representa el 19,6% del total. Es probable que las mujeres solteras que accedan al servicio lo hagan por decisión personal y puedan afrontarse a su maternidad con apoyo de familiares o de manera independiente. 30 usuarios están casados este grupo constituye el 30,9% del total. Refleja que una proporción significativa de mujeres que acceden al servicio lo hace como parte de un núcleo familiar formalmente establecido. 48 usuarios (49,5%) tienen condición de convivientes. Este grupo es el mayoritario, representando el 49,5%. Esto sugiere que muchas de las mujeres que utilizan el servicio están en relaciones de pareja no formalizadas legalmente pero que mantienen una dinámica familiar o de apoyo similar al matrimonio. El estado civil conviviente es el predominante con casi la mitad de las usuarias (49,5%). Esto

puede reflejar patrones sociales en la región, donde las uniones libres son más comunes que el matrimonio formal. Los usuarios casados representan una proporción considerable (30,9%), mientras que el 19,6% de las usuarias son solteras, un grupo minoritario pero significativo. Este análisis sugiere que el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica está atendiendo principalmente a mujeres que están en relaciones de pareja estables (convivientes o casadas), aunque también incluye a mujeres solteras que buscan apoyo en su maternidad. Este tipo de información puede ser útil para ajustar estrategias de atención, enfocándose en las necesidades específicas.

**Tabla 5** Distribución porcentual según sexo, tipo de seguro y tipo de paciente del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo

*“Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023*

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	6	6.2
Femenino	91	93.8
Total	97	100.0
Tipo de Seguro	Frecuencia	%
SIS	97	100.0
Tipo de paciente	Frecuencia	%
Continuador	97	100.0

FUENTE: CUESTIONARIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**En la Tabla N° 05** sobre la distribución porcentual según sexo, tipo de seguro y tipo de paciente del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 encontramos que el servicio es utilizado principalmente por mujeres (93,8%), con una pequeña participación de hombres (6,2%) como acompañantes. El 100% de los usuarios están afiliados al SIS, lo que refleja que el servicio está diseñado para apoyar a poblaciones con recursos limitados. Todos los usuarios son pacientes continuadores, lo que demuestra la naturaleza progresiva y de

seguimiento del programa de Psicoprofilaxis Obstétrica. Estos datos refuerzan la idea de que el servicio está diseñado principalmente para mujeres embarazadas en situación de vulnerabilidad, promoviendo la continuidad del cuidado obstétrico.

**Tabla 6** Distribución de niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	73	75.3	24	24.74
P2	73	75.3	24	24.74
P3	76	78.4	21	21.65
P4	74	76.3	23	23.71
P5	70	72.2	27	27.84
<b>Fiabilidad</b>	366	75.5	119	24.54
P6	75	77.3	22	22.68
P7	74	76.3	23	23.71
P8	72	74.2	25	25.77
P9	71	73.2	26	26.80
<b>Capacidad de Respuesta</b>	292	75.3	96	24.74
P10	65	67.0	32	32.99
P11	67	69.1	30	30.93
P12	70	72.2	27	27.84
P13	73	75.3	24	24.74
<b>Seguridad</b>	275	70.9	113	29.12
P14	73	75.3	24	24.74
P15	71	73.2	26	26.80
P16	75	77.3	22	22.68
P17	68	70.1	29	29.90
P18	75	77.3	22	22.68
<b>Empatía</b>	362	74.6	123	25.36
P19	77	79.4	20	20.62
P20	79	81.4	18	18.56
P21	75	77.3	22	22.68
P22	74	76.3	23	23.71
<b>Aspectos Tangibles</b>	305	78.6	83	21.39
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>1600</b>	<b>75.0</b>	<b>534</b>	<b>25.02</b>

FUENTE: CUESTIONARIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**En la Tabla N° 06** sobre los niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023. La información muestra un análisis de satisfacción e insatisfacción. Con las Preguntas (P01 a P22). El porcentaje de satisfacción oscila entre 67,0% (P10) y 81,4% (P20). Con respecto a la Insatisfacción muestra el número y porcentaje de respuestas negativas (insatisfacción). La P10 tiene la mayor insatisfacción (32,99%), mientras que P20 tiene la menor insatisfacción (18,56%). La satisfacción global es 74,98%, mientras que la insatisfacción global es 25,02%.

**Tabla 7** *Porcentaje total de niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023*

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	75.5	24.54
CAPACIDAD DE RESPUESTA	75.3	24.74
SEGURIDAD	70.9	29.12
EMPATIA	74.6	25.4
ASPECTOS TANGIBLES	78.6	21.39
TOTAL DIMENSIONES	75.0	25.0

FUENTE: CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

**En la Tabla N° 07** sobre el porcentaje total de niveles de satisfacción según dimensiones del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023. Respecto a los puntos fuertes encontramos que las preguntas con mayor porcentaje de satisfacción son P20 (81,4%) y P19 (79,4%), lo que indica que estas áreas cumplen mejor con las expectativas de los usuarios. Las áreas de oportunidad nos presentan con la P10, con solo 67.0% de satisfacción y 32.99%

de insatisfacción, es el indicador más bajo, sugiriendo que requiere atención prioritaria y respecto al desempeño general con una satisfacción global del 74.98%, el servicio es mayormente bien valorado, pero aún hay margen de mejora en preguntas específicas.

**Tabla 8** Nivel de la calidad de las usuarias en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de

Tarma – 2023

Nivel de calidad	Frecuencia	%
Regular	1	1.0
Bueno	27	27.8
Muy Bueno	69	71.1
Total	97	100.0

**FUENTE:** CUESTIONARIO DE “CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA, EN EL HOSPITAL DE APOYO “FÉLIX MAYORCA SOTO”

En la Tabla N° 08 presenta los niveles de calidad percibidos por las usuarias del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto”, durante el año 2023. Nivel "Regular" (1.0%) solo 1 persona calificó el servicio como regular. Este resultado indica que prácticamente ninguna usuaria percibió el servicio como deficiente o de baja calidad. La baja frecuencia refleja que el nivel básico del servicio cumple con las expectativas mínimas de las usuarias. Nivel "Bueno" (27,8%) 27 personas calificaron el servicio como bueno. Un 27,8% de las usuarias percibieron el servicio como adecuado y satisfactorio, pero no excelente. Esto sugiere que, para este grupo, el servicio cumple con las expectativas, aunque podrían identificarse áreas de mejora. Nivel "Muy Bueno" (71.1%) 69 personas calificaron el servicio como muy bueno. Este es el grupo mayoritario, con un 71.1% de las usuarias considerando

que el servicio tiene una calidad excelente. Esto refleja un alto nivel de satisfacción general y la percepción de que el servicio supera sus expectativas. Finalmente, la mayoría de las usuarias (71.1%) consideran que el servicio es de "Muy Buena" calidad, reflejando altos estándares de atención y satisfacción. Un 27.8% calificó el servicio como "Bueno", lo que sugiere que aún existe espacio para optimizar ciertos aspectos del servicio. Solo el 1.0% percibió la calidad como "Regular", lo que indica que los problemas o deficiencias percibidas son mínimos.

#### **4.3. Prueba de hipótesis.**

##### **4.3.1. Hipótesis general**

Relación directa entre calidad percibida y satisfacción: En el cuadro de "Nivel de calidad", la mayoría de los usuarios calificaron los servicios como "Muy Bueno" (71,1%), seguido por "Bueno" (27,8%) y un porcentaje mínimo como "Regular" (1%). Esto se alinea con los niveles de satisfacción elevados reportados en todas las dimensiones (75% promedio global de satisfacción), con Aspectos Tangibles destacando con el mayor nivel de satisfacción (78.6% satisfecho). Encontrando que existe relación significativa entre la calidad de atención del paciente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. Aceptando la hipótesis del investigador.

##### **4.3.2. Hipótesis específica**

**H1.1:** Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles de la calidad de atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. La calidad encontrada en esta dimensión fue "Muy Bueno" en el que se encontró altos niveles de satisfacción con un 78,6% en aspectos Tangibles. Aceptando la hipótesis del investigador.

**H1.2:** Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las

usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto en el que se encontró que la capacidad de Respuesta (75.3%) tienen altos niveles de satisfacción, lo que estas dimensiones cumplen con las expectativas de los usuarios que calificaron el servicio como "Bueno" o "Muy Bueno". Aceptando la hipótesis del investigador.

**H1.3:** Existe una relación significativa entre la empatía del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. En la Empatía (74,6%) muestran altos niveles de satisfacción, especialmente en "Muy Bueno". Aceptando la hipótesis del investigador.

**H1.4:** Existe una relación significativa entre la fiabilidad del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. En Fiabilidad (75.5%) tiene altos niveles de satisfacción, lo que sugiere que estas dimensiones cumplen con las expectativas de los usuarios que calificaron el servicio como "Bueno" o "Muy Bueno". Aceptando la hipótesis del investigador.

**H1.5:** Existe una relación significativa entre la seguridad en la atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. **Seguridad (70,9%)** muestra el nivel más bajo de satisfacción, lo que podría reflejar una mayor percepción de "Regular" entre los usuarios en esta dimensión. Aceptando la hipótesis del investigador.

Los resultados como el p-valor de 0.0045 del test exacto de Fisher nos sugieren que existe una asociación estadísticamente significativa entre estas dimensiones.

#### **4.4. Discusión de resultados.**

La presente investigación sobre "Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica" en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca

Soto” fue contrastada con estudios previos nacionales e internacionales, lo que permitió contextualizar y comparar los resultados obtenidos. Referente a la relación entre Calidad y Satisfacción del Usuario los resultados de esta investigación evidencian una relación positiva entre calidad y satisfacción, con un 74.98% de satisfacción global y un 71.1% calificando la calidad como “Muy Buena”. Estos hallazgos coinciden con los de Gonzales et al. (México, 2017), quienes encontraron una comparación significativa entre ambas variables y destacaron la importancia de estos indicadores en la mejora de los servicios de salud. Asimismo, Vizvari et al. (Irán, 2018) utilizaron el modelo SERVQUAL y encontraron brechas negativas entre las expectativas y percepciones, reflejando que una calidad percibida alta mejora directamente la satisfacción, lo que se alinea con nuestros resultados. En el caso de Melese et al. (Etiopía, 2014), se identifican áreas críticas como manejo de seguridad y comunicación, lo cual guarda relación con nuestra investigación, donde la dimensión de Seguridad obtuvo un nivel más bajo de satisfacción (70,9%). Esto sugiere que reforzar aspectos específicos de la calidad influye positivamente en la experiencia general de los usuarios. Referente al nivel de Calidad del Servicio en nuestra investigación, el 71,1% de las usuarias calificaron la calidad como “Muy Buena”, destacando los Aspectos Tangibles como la dimensión mejor valorada (78,6%). Este resultado es coherente con el estudio de Delgado et al. (Colombia, 2019), donde se observaba que la percepción de calidad estaba altamente influenciada por la atención del personal y los recursos tangibles. Del mismo modo, Bustamante et al. (Ecuador, 2020) concluyeron que las expectativas y percepciones positivas de los servicios se alineaban en aspectos visibles y accesibles, lo que refuerza los hallazgos de esta investigación. Sin embargo, como señala Cahua (Ica, 2021), las dimensiones como confiabilidad y capacidad de respuesta presentan mayores desafíos, algo que también se refleja en nuestro estudio, donde áreas como Seguridad tienen menor calificación, lo que

apunta a oportunidades de mejora. Referente al nivel de Satisfacción del Usuario, el nivel global de satisfacción (74,98%) en nuestro estudio está en línea con las investigaciones de Mendoza (Lima, 2017) y Vargas (Lima, 2017), quienes destacaron que las gestantes valoraron positivamente los aspectos de empatía, comunicación y trato del personal, lo cual también fue relevante en nuestro estudio (Empatía: 74,6%). Sin embargo, áreas como la pregunta P10 (67% de satisfacción) reflejan desafíos similares a los encontrados por Apaéstegui (Moyobamba, 2019), donde se identifican dimensiones específicas con baja satisfacción debido a inconsistencias en el servicio. Por otro lado, el estudio de Marin (Tingo María, 2016) mostró que, aunque la Psicoprofilaxis mejoró la satisfacción general, no siempre fue significativamente estadísticamente, lo cual podría sugerir que, en nuestro contexto, los valores de satisfacción altos podrían incrementarse con un Enfoque más centrado en las necesidades individuales. En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de las usuarias tenían entre 26 y 33 años (41,2%), con un nivel educativo intermedio (secundaria 40,2%, técnica superior 35,1%). Este perfil es consistente con los resultados de Sandoval (Loreto, 2018), donde las usuarias también eran en su mayoría convivientes, con nivel educativo intermedio, y participantes activas en programas de salud materna. Además, el 100% de las usuarias estaban afiliadas al SIS, lo que refuerza los hallazgos de Velásquez (Huánuco, 2018) y Vargas (Lima, 2017), quienes destacaron la importancia de los programas de salud gratuitos para poblaciones vulnerables. En relación al estado civil, el 49.5% de las usuarias convivientes refleja patrones similares a los de Mendoza (Lima, 2017), donde convivientes y casadas representaron la mayor proporción de usuarias. Esto destaca la importancia de incluir estrategias para mujeres en diversas condiciones familiares. Como aporte de nuestra investigación en contraste con las investigaciones encontradas en relación a la calidad y satisfacción nuestro estudio refuerza la estimación positiva encontrada

por Gonzales et al. (2017) y Velásquez (2018), destacando que mejorar aspectos específicos de la calidad, como seguridad y empatía, puede incrementar significativamente la satisfacción. Como fortalecer el servicio estos resultados positivos en aspectos tangibles y empatía son coherentes con investigaciones de Vizvari et al. (2018) y Mendoza (2017), quienes concluyen que la atención personalizada y los recursos accesibles son clave para una percepción positiva del servicio. Respecto a las áreas de mejora, similar a los estudios de Melese et al. (2014) y Cahua (2021), se identifican brechas en áreas específicas, como la comunicación y la percepción de seguridad, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias dirigidas a estas dimensiones. La investigación confirma que la calidad y satisfacción están estrechamente relacionadas, como han demostrado estudios previos. Sin embargo, también destaca que factores específicos, como la seguridad y áreas de insatisfacción puntual, representan oportunidades de mejora para alcanzar niveles más altos de excelencia en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica.

## CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación entre Calidad y Satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 los resultados encontrados en la presente investigación reflejan una clara relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El 71,1% de las usuarias calificaron la calidad del servicio como "Muy Buena", y el nivel de satisfacción global fue del 74,98%, con niveles elevados en dimensiones como Fiabilidad (75,5%) y Aspectos Tangibles (78,6%). Esto indica que una percepción más alta de calidad está directamente asociada con un mayor nivel de satisfacción. Áreas específicas como "Seguridad", que tiene una satisfacción más baja con un nivel de satisfacción del 70,9% y un nivel de insatisfacción del 29.12%, lo que representan oportunidades clave para reforzar esta relación.
2. El nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 fue percibida como "Muy Buena" por el 71.1% de las usuarias, mientras que un 27.8% lo calificó como "Bueno" y solo el 1.0% como "Regular". Esto indica que el servicio mantiene altos estándares de calidad en la atención ofrecida. Las áreas más valoradas están relacionadas con aspectos tangibles (78,6%), mientras que ciertas áreas, como la dimensión de seguridad, muestran oportunidades para mejorar, ya que tienen menor satisfacción relativa.
3. Respecto al nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 el nivel global de satisfacción alcanzó el 74,98%, destacando dimensiones como Aspectos Tangibles (78,6%) y Empatía (74,6%). Las preguntas específicas mejor valoradas fueron P20 (81,4%) y P19 (79,4%), mientras que P10 mostró el nivel más bajo de satisfacción (67,0%) y la mayor insatisfacción (32,99%). Esto indica que, aunque el servicio es altamente

valorado en general, existen aspectos específicos donde se pueden implementar mejoras para incrementar la satisfacción global. Pero es necesario resaltar que el nivel de satisfacción es bien valorado en términos de satisfacción.

4. Las características sociodemográficas de nuestra investigación encontradas en su mayoría tuvieron entre 26 y 33 años (41,2%), con un promedio de edad de 30,7 años y una dispersión moderada (desviación estándar de 6,4 años). El 93% de las usuarias fueron mujeres, con un 7% de participación de acompañantes hombres, lo que refleja que el servicio está diseñado principalmente para mujeres embarazadas. La condición de los usuarios encontrados fue que el 100% de las usuarias están afiliadas al SIS, lo que demuestra que el servicio está destinado a apoyar poblaciones vulnerables. Todos los usuarios son pacientes continuadores, lo que destaca el enfoque del servicio en la continuidad del cuidado obstétrico. Referente al nivel educativo predominaron las usuarias con educación secundaria (40,2%) y técnica superior (35,1%), mientras que las de nivel primario fue menor (8,2%). Respecto al estado civil el 49.5% de las usuarias son convivientes, reflejando patrones sociales predominantes en la región, mientras que el 30.9% son casadas y el 19.6% solteras, demostrando que el servicio atiende a mujeres en distintas circunstancias familiares.

## RECOMENDACIONES

1. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Sin embargo, la dimensión de Seguridad presenta oportunidades de mejora por lo que es necesario diseñar un plan de mejora continua basado en encuestas regulares que evalúen la percepción de calidad y satisfacción de las usuarias, priorizando áreas con niveles más bajos de satisfacción, como la dimensión de Seguridad implementando protocolos de seguridad como información clara sobre procedimientos obstétricos, medidas preventivas y refuerzo en la comunicación de riesgos; también realizar capacitaciones periódicas al personal para estandarizar prácticas en las áreas de mayor insatisfacción y promover campañas de educación para las usuarias , reforzando su confianza en la seguridad de los procedimientos ofrecidos en el servicio.
2. La calidad de atención de fue percibida como "Muy Buena" por la mayoría de las usuarias (71.1%), pero un 1.0% demostró el servicio como "Regular". Por lo que consideramos fomentar la mejora de aspectos tangibles, como instalaciones, materiales y accesibilidad, para consolidar los niveles elevados de calidad percibida en esta dimensión. Así mismo, evaluar las percepciones de las usuarias que calificaron el servicio como "Bueno" o "Regular" mediante entrevistas a profundidad o grupos focales, identificando áreas específicas de mejora estableciendo indicadores de calidad interna que permitan monitorear de forma objetiva la evolución de los aspectos valorados por las usuarias, incluyendo tiempos de espera, atención personalizada y comodidad del entorno y finalmente desarrollar un programa de retroalimentación del personal , reconociendo los esfuerzos del equipo en áreas con alta calificación y reforzando aquellas con menor valoración.
3. El nivel global de satisfacción es alto (74,98%), pero ciertas preguntas específicas, como P10 (67,0% satisfacción, 32,99% insatisfacción), presentan

oportunidades de mejora. Por lo que se sugiere analizar en detalle las razones detrás de las respuestas menos satisfactorias, especialmente en la P10, para implementar soluciones específicas que mejoren esa percepción. Reforzando las áreas mejor valoradas (P20 con 81.4% de satisfacción y P19 con 79.4%), replicando estas buenas prácticas en otras dimensiones del servicio. Sería importante crear un programa de evaluación continua, basado en indicadores clave de satisfacción, para realizar ajustes rápidos en áreas críticas como empatía y seguridad promoviendo talleres o capacitaciones dirigidos a mejorar la empatía del personal, asegurando una atención humanizada y cercana a las expectativas de las usuarias.

4. Implementar un enfoque integral de mejora continua en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, basado en los resultados de calidad, satisfacción y características sociodemográficas, asegurando una atención más personalizada y centrada en las necesidades de las usuarias. Esto contribuirá a fortalecer la percepción positiva del servicio y cerrar las brechas en áreas de mejora específicas. Por lo que es necesario diseñar estrategias de comunicación inclusiva, considerando los diferentes niveles educativos de las usuarias, utilizando materiales accesibles como videos, infografías y sesiones educativas sencillas. Ampliar las campañas de difusión del servicio hacia mujeres con menor nivel educativo (primaria), fomentando el acceso equitativo al servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica. Promover la participación de acompañantes varones, reforzando su rol como apoyo en el proceso de preparación de Psicoprofilaxis obstétrica mediante sesiones específicas dirigidas a ellos. Fortalecer el enfoque del SIS para garantizar que las usuarias más vulnerables puedan seguir accediendo al servicio de forma gratuita y con calidad y diseñar actividades dirigidas a las mujeres convivientes, que representan casi la mitad de las usuarias, asegurando que se sientan incluidas en estrategias de atención familiar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M, Bustamante MA, Zerda E, et al. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Inf Tecnológica* [Internet]. febrero de 2020 [citado el 21 de marzo de 2024];31(1):161–70. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642020000100161&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000100161&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
2. Delgado Delgado IA, Gallego Marín MC, López Portillo DC, Luna Valdés LA, Posu García DL. Relacion entre clima organizacional y la percepcion externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS centro medico por salud y Amisalud Cali Sas de Santiago de Cali en el periodo junio de 2018 - mayo de 2019. *Univ Católica Manizales* [Internet]. 2021 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/handle/10839/3483>
3. González IB, Melo NAP, Verástegui JL, García GM. Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuad Adm Univ Val* [Internet]. 2017 [citado el 21 de marzo de 2024];33(57):36–47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2250/225054986004/html/>
4. Melese T, Gebrehiwot Y, Bisetegne D, Habte D. Assessment of client satisfaction in labor and delivery services at a maternity referral hospital in Ethiopia. *Pan Afr Med J* [Internet]. el 31 de enero de 2014 [citado el 21 de marzo de 2024];17:76. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4085898/>
5. Vizvari P, Moradi M, Asadi L. Assessment of Customer Satisfaction with Quality of Services Provided in Maternity Ward of Shahid Sayyad Shirazi Hospital in Gorgan, Iran. *J Clin Basic Res*. el 1 de octubre de 2018;2:39–44.
6. Sandoval Toro DB. Nivel de Conocimiento sobre psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Hospital Regional de Loreto, setiembre a diciembre 2018. el 17 de junio de 2019 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/760>

7. Mendoza Peña NM. Percepción de las gestantes sobre la atención que reciben durante las sesiones de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, junio-julio 2017. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. el 16 de octubre de 2017 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/940>
8. Marin Orellana LK. SATISFACCIÓN DE LAS PRIMIGESTAS CON PREPARACIÓN DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA EN EL PARTO Y PUERPERIO HOSPITAL DE TINGO MARIA, JULIO A DICIEMBRE DEL 2016. Univ Huánuco [Internet]. 2017 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/664>
9. Vargas Laura SR. Impacto del programa educativo pre natal de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017. 2019.
10. Apaéstegui Huanca L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Univ César Vallejo [Internet]. 2019 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286>
11. Velasquez Asca SR. Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016. 2018.
12. Cahua Diaz DM. Calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción en gestantes que se atienden en un “Hospital de Pisco”, 2021. Univ César Vallejo [Internet]. 2021 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3039685>
13. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2004 [citado el 21 de marzo de 2024];21(1):109–17. Disponible en:

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

14. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
15. OMS. Calidad de la atención [Internet]. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
16. Dios Moran DA, Paredes Mogollon M del R. Percepción de la calidad de atención y abandono de gestantes al programa de psicoprofilaxis obstetrica Hospital SAGARO II -1 Tumbes 2017. Univ Nac Tumbes [Internet]. 2017 [citado el 21 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/374>
17. Dierssen-Sotos T, Rodríguez-Cundín P, Robles-García M, Brugos-Llamazares V, Gómez-Acebo I, Llorca J. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. An Sist Sanit Navar [Internet]. diciembre de 2009 [citado el 21 de marzo de 2024];32(3):317–25. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1137-66272009000500002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272009000500002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
18. Morales VEN, Baño KÁR, Valle GEJ, Baño CCA. Beneficios y dificultades de la psicoprofilaxis obstétrica [Internet]. Portal de Libros Cidepro Editorial; 2020 [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/book/10>
19. Morales Alvarado S, Guibovich Mesinas A, Yábar Peña M. Psicoprofilaxis Obstétrica: actualización, definiciones y conceptos. Horiz Méd Lima [Internet]. octubre de 2014 [citado el 21 de marzo de 2024];14(4):53–7. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2014000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2014000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

## **ANEXOS**

# Instrumentos de recolección de datos

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de evaluación de calidad de atención, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado "Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma - 2023". Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

#### I. Datos Sociodemográficos

##### 1. Edad

- a) 18 a 25 años b) 26 a 33 años c) 34 a 41 años d) 42 a más

##### 2. Grado de Instrucción

- a) Primaria  
b) Secundaria  
c) superior técnico  
d) superior universitario

##### 4. Género

- a) Masculino  
b) Femenino

##### 5. Estado civil

- a) Soltero (a)  
b) Casado (a)  
c) Conviviente  
d) Viudo (a)

Nota: Observando la numeración en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al valor que tiene para usted cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una "X".

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

#### II.- DATOS ESPECÍFICOS

N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
<b>Respeto al usuario</b>						
1	Los profesionales del en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mi problema de salud.					
<b>Oportunidad</b>						

4	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
5	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención.					
6	El personal del en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023" se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
<b>Competencia profesional</b>						
7	Cuando requiero atención en más de un servicio, percibo que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad					
7	Todos los profesionales del servicio se comprometen en brindarme la calidad de atención que requiero.					
9	Me siento muy conforme con el trato de los profesionales que me han atendido.					
<b>Información completa</b>						
10	Los profesionales me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad					
11	Mi siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido.					
12	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención requerida					
<b>Accesibilidad</b>						
13	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido					
14	En el Hospital en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 he encontrado oficina de información y buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención					
15	En el en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma - 2023, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo.					
<b>Seguridad</b>						
16	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario					
17	Puedo señalar que en el servicio del en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma - 2023, he sido informado claramente sobre mis deberes y <u>derechos como usuario</u>					
18	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 satisface mis necesidades de salud.					

## EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa de Psicoprofilaxis. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E							
02	E							
03	E							
04	E							
05	E							
06	E							
07	E							
08	E							
09	E							
10	E							
11	E							
12	E							
13	E							
14	E							
15	E							
16	E							
17	E							
18	E							
19	E							
20	E							
21	E							
22	E							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿La o el obstetra le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿La o el obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿La o el obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿La o el obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿La o el obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que la o el obstetra le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que la o el obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

		Nº Encuesta: _____
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	PSICOPROFILAXIS _____	

## ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Calidad de Atención.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Hipótesis general:</b> <b>H1</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del paciente con la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b> <b>H1.1:</b> Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles de la calidad de atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. <b>H1.2:</b> Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. <b>H1.3:</b> Existe una relación significativa entre la empatía del personal del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. <b>H1.4:</b> Existe una relación significativa entre la confiabilidad del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto. <b>H1.5:</b> Existe una relación significativa entre la seguridad en la atención del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica y la satisfacción de las usuarias atendidas en el hospital de apoyo Félix Mayorca Soto.</p>	<p>Oportunidad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Respeto al Usuario</p> <p>Información Completa</p> <p>Competencia Profesional</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles.</p>	<p><b>Diseño de estudio:</b> Según el planteamiento del problema es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo, no experimental</p> <p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por todas las gestantes que asistieron al servicio de Psicoprofilaxis del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023 que fueron un total de 130 gestantes.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por 97 usuarias del servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, seleccionadas mediante muestreo probabilístico. Calculada con la fórmula para hallar la muestra para población finita que fue 97.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Encuesta.</b> La técnica a emplear para la recolección de información son las encuestas, la misma que permitió recabar datos de las usuarias del Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma – 2023.</li> <li>• <b>Instrumentos:</b> El instrumento utilizado para establecer la calidad de la atención se consiguió como origen a la normativa sustenta sobre calidad de atención. Cuestionario para medir la calidad de atención y el cuestionario de Servqual para evaluar la satisfacción de los usuarios del MINSA.</li> </ul>

### ANEXO 03

#### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es el auténtico control a través del proceso que desarrolla un servicio para que este sea, útil, accesible, equitativo para el usuario	Se medirá a través de instrumentos de evaluación de las dimensiones de la gestión de calidad de atención con la que se presta el servicio de salud, que tendrá niveles alto, medio y bajo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativa de solución.</li> <li>• Contacto directo.</li> <li>• Ofrece información</li> </ul>	Ordinal
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato del personal.</li> <li>• Acceso a medios de comunicación.</li> <li>• Atención a reclamos.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver las quejas.</li> <li>• Respetar derechos del usuario.</li> <li>• Responder a la necesidad del usuario.</li> </ul>	
			Respeto al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problema.</li> <li>• Satisfacer necesidades.</li> <li>• Compromiso con la atención.</li> </ul>	
			Información completa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindan información clara.</li> <li>• Trata humanizado.</li> <li>• Competencias en la atención.</li> </ul>	
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo articulado.</li> <li>• Disposición a la atención.</li> <li>• Confort en la atención.</li> </ul>	
Satisfacción de las usuarias	Es la percepción y expectativa que tienen los usuarios respecto a los servicios y productos recibidos de la entidad (Ministerio de Salud, 2014)	La Satisfacción del Usuario Externo se medirá mediante la aplicación del cuestionario con el método de validación de escala de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica de manera clara.</li> <li>• Horario programado.</li> <li>• Respeto programación.</li> <li>• Disponibilidad de HCL.</li> <li>• Citas disponibles.</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en admisión.</li> <li>• Atención en laboratorio.</li> <li>• Atención en imagenología.</li> <li>• Atención en farmacia.</li> <li>• Respuesta a duda</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad en la atención</li> <li>• Tiempo en atención.</li> <li>• Atención al motivo de consulta.</li> <li>• Examen completo.</li> <li>• Inspira confianza.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés en el problema.</li> <li>• Explicación del médico.</li> <li>• Explicación de procedimiento.</li> <li>• Explicación de tratamiento.</li> <li>• Atención amable.</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal para informar.</li> <li>• Ambientes limpios.</li> <li>• Señaléticas adecuadas.</li> <li>• Equipamiento adecuado.</li> <li>• Consultorio confortable.</li> </ul>	

**ANEXO 04**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**“Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica, en el Hospital de Apoyo “Félix Mayorca Soto” de la provincia de Tarma - 2023”**

Yo.....

Me han informado detalladamente sobre la investigación a desarrollarse.

He podido hacer preguntas sobre el estudio.

He recibido suficiente información sobre el estudio.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis cuidados médicos

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante.....

Nombre en imprenta del participante.....

En el caso de una persona no alfabeto, puede poner su huella digital en el consentimiento informado.

Le he explicado este proyecto al participante y he contestado todas sus preguntas. Creo que comprende la información descrita en este documento y accede a participar en forma voluntaria.

Fecha y hora.....

Firma del Investigador/a.....

Nombre del Investigador/a.....

# ANEXO 05

## BASE DE DATOS

\*Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

98 - Condi

	Condi	Ed	Sex	Gradinst	Tipseg	Tipac	Estiv	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	1	2	1	2	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5
2	1	1	2	4	1	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	2	2	3	1	2	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	1	3	2	4	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2
5	1	1	2	3	1	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3
6	1	2	2	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
7	2	1	1	3	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
8	1	3	2	4	1	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	1	1	2	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	3	2	3	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	1	2	2	2	1	2	1	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5
12	1	3	2	4	1	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
13	1	2	2	4	1	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
14	1	3	2	3	1	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	1	2	2	1	2	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
16	1	3	2	4	1	2	2	5	4	4	2	5	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5
17	1	2	2	3	1	2	2	5	5	4	3	4	2	3	3	2	2	5	3	5	5	5
18	1	1	2	3	1	2	3	5	2	5	4	2	3	4	4	3	2	5	4	4	5	4
19	1	3	2	3	1	2	1	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
20	2	3	1	3	1	2	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
21	1	3	2	4	1	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5
22	1	1	2	3	1	2	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
23	1	2	2	3	1	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5
24	1	3	2	2	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
25	1	2	2	4	1	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
26	1	1	2	3	1	2	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2
27	1	2	2	4	1	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	3
28	1	2	2	3	1	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4
29	1	1	2	3	1	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5
30	2	1	1	4	1	2	2	2	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
31	1	2	2	4	1	2	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5
32	1	1	2	3	1	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
33	1	3	2	2	1	2	3	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	2	4	5	5	2
34	1	2	2	3	1	2	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5
35	1	2	2	4	1	2	3	5	5	5	2	5	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5
36	1	1	2	3	1	2	2	5	5	5	3	4	2	3	3	2	5	4	3	5	5	5

Visible: 32 de 32 variables

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

**informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	6,2	6,2	6,2
	Regular	6	6,2	6,2	12,4
	Bueno	21	21,6	21,6	34,0
	Muy Bueno	64	66,0	66,0	100,0
Total		97	100,0	100,0	

**Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del en el Hospital de Apoyo "Félix Mayorca Soto" de la provincia de Tarma – 2023 satisface mis necesidades de salud.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	5,2	5,2	5,2
	Regular	15	15,5	15,5	20,6
	Bueno	26	26,8	26,8	47,4
	Muy Bueno	51	52,6	52,6	100,0
Total		97	100,0	100,0	

**Nivel de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bueno	27	27,8	27,8	28,9
	Muy Bueno	69	71,1	71,1	100,0
Total		97	100,0	100,0	

CROSSTABS

