



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

**“Calidad de atención según expectativas y percepción de gestantes
en control prenatal en un establecimiento de Tambogrande 2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Médico Cirujano**

AUTOR:

Abramonte Rivera, Kevin Aldahir (orcid.org/0000-0003-0059-5916)

ASESOR:

Dr. Bazan Palomino, Edgar Ricardo (orcid.org/0000-0002-7973-2014)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Materna

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo cariño y amor a mi Familia y a las personas que prefirieron sacrificar su tiempo para que yo pueda cumplir este sueño, gran parte de mis logros se los debo a ellos ya que inspiraron cada uno de mis días en este largo trayecto, aquellas que me brindaron su apoyo cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes les dedico esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a Dios ya que sin el nada de esto hubiese sido posible

A mis hijas que son el mejor regalo que haya podido recibir por parte de Dios, ya que ellas son la fuente más pura de mi inspiración, esfuerzo y energías requeridas es todo este camino, gracias por ser el motor de mi vida Renata y Mariana.

A mi esposa Elena por tenerme tanta paciencia, te agradezco por tantas ayudas y muchos aportes no solo para este trabajo, sino además para la vida, eres mi inspiración y mi razón.

A mis Padres Emilda y Delmer, por ser los principales promotores de mis sueños por cada día confiar y creer en mí, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron en todo este largo camino.

A mi abuela Lucila quien es mi segunda madre, te agradezco las trasnochadas que tenías que pasar por acompañarme mientras recorría este largo camino, gracias por consentirme y cuidarme, sin tu apoyo nada de esto hubiese sido posible, nunca podre pagarte todo tu sacrificio.

ÌNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÌA	10
3.1. Tipo y diseño de Investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad de atención según fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.....	14
Tabla 2: Calidad de atención según edad en años y grado de instrucción.....	15
Tabla 3: Calidad de atención según estado civil, ocupación y lugar de residencia.	16
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables.....	29
Anexo N° 3: Instrumentos de recolección de datos.....	31

RESUMEN

La calidad en la atención, es un problema controversial y muy estudiado, Según la organización mundial de la salud: estima que 1800 millones de personas aproximadamente, lo que viene hacer un 24% del total de la población a nivel mundial, viven en contextos inconsistentes en los que hay problemas para la asistencia de servicios de salud fundamentales de calidad **Objetivo** Determinar la calidad de atención según las expectativas y percepciones de gestantes en el control prenatal del establecimiento de salud materno infantil Tambogrande en el año 2022. **Métodos:** básico, experimental, transversal, descriptivo con una muestra de 246 gestantes: aplicando la encuesta SERVQUAL. **Resultados.** La fiabilidad presenta mayores porcentajes en cuanto a los procesos de una evaluación de calidad aceptable en el 31.5%, la capacidad de respuesta se da mayoritariamente a nivel de la calidad de atención en proceso en el 20% la seguridad se establece principalmente a nivel de aceptable en el 22.91% en el caso de la empatía principalmente es aceptable en el 16.6% y los elementos tangibles se observa mayoritariamente en la caída de atención aceptable en el 15.62% **Conclusiones:** La calidad es aceptable en el 39%. Las características sociodemográficas en edad son; 26 a 35 años en el 39.8% con grado de instrucción secundaria en el 38.6%.

Palabra clave: calidad de atención, expectativa, percepción,

ABSTRAC.

The quality of care is a controversial and highly studied problem, according to the World Health Organization: it estimates that approximately 1800 million people, which is 24% of the total population worldwide, live in inconsistent contexts. in which there are problems for the assistance of fundamental quality health services

Objective To determine the quality of care according to the expectations and perceptions of pregnant women in the prenatal control of the Tambogrande maternal and child health establishment in the year 2022. **Methods:** basic, experimental, cross-sectional, descriptive with a sample of 246 pregnant women: applying the SERVQUAL survey. **Results.** The reliability presents higher percentages in terms of the processes of an acceptable quality evaluation in 31.5%, the response capacity is given mostly at the level of the quality of care in process in 20% the security is established mainly at an acceptable level in 22.91% in the case of empathy it is mainly acceptable in 16.6% and the tangible elements are observed mostly in the drop of acceptable attention in 15.62% **Conclusions:** The quality is acceptable in 39%. The sociodemographic characteristics in age are; 26 to 35 years old in 39.8% with a secondary education degree in 38.6%.

Keywords: quality of care, expectation, perception,

I. INTRODUCCIÓN

En los diferentes nosocomios alrededor del mundo la calidad en la atención, es un problema muy controversial y a la vez muy estudiado. En la actualidad los hospitales a nivel mundial realizan sus labores orientadas a satisfacer con la expectativa de atención del paciente tanto a nivel preventivo promocional, así como curativa para lograr esto los establecimientos de salud deben contar con altos niveles de calidad de atención y lograr una buena percepción por parte del usuario.

La calidad se puede catalogar como aquello que cumple con ciertas características en un determinado bien o servicio para conseguir así cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

El denominado padre de atención de calidad en salud A. Donabedian. Especifica que esta radica en que los servicios ofrecidos en salud son el resultado alcanzado en la recuperación según el plan terapéutico aplicado y seguido. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cataloga que la calidad en los servicios de salud como “avaluar que el usuario obtenga lo más conveniente en los servicios tanto diagnósticos como terapéuticos, teniendo presente los factores, servicio médico y discernimiento del paciente entretanto se obtienen los más óptimos resultados con un menor riesgo de posibles efectos adversos y lograr así la satisfacción máxima de este en todo el proceso”. (2)

Dentro del ambiente de los establecimiento salud se reconoce que la calidad tiene dos dimensiones que se entrelazan encontramos aquí la calidad técnica, que a partir de la perspectiva de quienes son los prestadores del servicio buscan garantizar una buena efectividad, atención oportuna, seguridad, eficaz de los beneficiarios de los servicios en pro de la salud; luego se encuentra la calidad percibida que es propia del usuario, teniendo en cuenta las condiciones físicas, éticas y administrativas en las que se realizan estas prácticas.

En lo que concierne al concepto de la percepción en la calidad este tiene que ver con la subjetividad de la satisfacción de un cliente. tenemos que tener en cuenta que esta va a depender de la percepción propia e individual de cada individuo,

“estás seguirán conceptualizado diferentes perspectivas al hablar de calidad, siendo esas perspectivas muy cambiantes unas de otras”. (3)

Según la organización mundial de la salud (OMS) estima que 1800 millones de individuos aproximadamente, lo que viene hacer un 24% del total de la población a nivel mundial, viven en contextos inconsistentes en los que hay problemas para la asistencia de servicios de calidad en lo que respecta a salud. En estos entornos se registró una gran proporción de muertes maternas, infantiles y neonatales. (2)

En Perú, excesivos estudios manifiestan el motivo por el cual los pobladores no asiste a las entidades de salud para albergar atención materna-infantil, demostrando las siguientes causas en orden de mayor a menos el costo con un 40.6 %, le sigue el temor con un 29.3 %, posterior a ello este trato recibido con un 20.4%, luego está el tiempo de espera con un 14.8 %, la vergüenza con un 10.8% y finalmente encontraron la distancia con un 8.1%. (4)

La Región Piura después de lima logra un cuantioso número de defunción de gestantes, logrando ser una de las más sacudidas en el país en los últimos años por lo tanto convendría disponer con un sistema de salud de calidad conforme a las demandas que resguarde un buen control prenatal además de la promoción de la salud más que la reparación de la misma.

El centro materno infantil de Tambo grande atiende diariamente a embarazadas de todo el casco urbano y de las zonas rurales que asisten con la intención de llevar su control prenatal, las cuales no todas las gestantes cumplen el ciclo de los controles recomendados por la OMS que son 8 como mínimo, ya sea una de las causas la falta de una atención de calidad en el control prenatal de estas gestantes

La falta de atención de calidad en los controles prenatales puede traer como consecuencia el abandono parcial y total de estos durante el embarazo y puede traer como resultado muertes maternas y/o perdidas del neonato.

II. MARCO TEÓRICO

Kassaw A, y colaboradores, el año 2020 en Etiopia, realizaron un estudio en la cual el objetivo fue: estimar la calidad en la atención prenatal y los factores asociados en los centros de salud en el distrito de Wogera- etiopia, se empleó un diseño transversal institucional, cuya muestra fue de 465 mujeres embarazadas, en la cual los resultados fueron que la atención prenatal fue del 32,7%; Cuatro o más visitas prenatales, educación materna alta, ingresos familiares mensuales superiores a US\$175,5 y la disponibilidad de salas de maternidad se relacionan positivamente con la calidad en la atención, concluyó que la calidad general de la atención en este estudio fue baja. (5)(6)

Umoke M.J y otros, en el año 2020 en Nigeria, ejecutaron un trabajo con el objetivo de Investigar el grado de bienestar de los pacientes y la calidad de la atención que estos reciben en los nosocomios de la región de Ebonyi, al sureste de Nigeria, aplicando SERVQUAL(7). aplico un diseño transversal, descriptivo en una muestra de 400 pacientes, obteniendo como resultado de la muestra que los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad ($2,57 \pm 0,99$) y además en la fiabilidad con ($2,84 \pm 0,95$) la muestra arrojó que estos se encontraban muy satisfechos con la capacidad de respuesta ($3,06 \pm 0,63$), en la seguridad se encontró ($3,07 \pm 0,63$) y la empatía ($3,12 \pm 0,57$), por lo cual estos llegaron a la conclusión sobre la satisfacción de los pacientes, estos estaban muy satisfechos". Sin embargo, "los niveles de satisfacción fueron más altos con la empatía y más bajos con los tangibles". (8)

Kamanda S. y colaboradores, en el año 2020 en Tanzania, efectuaron una investigación de corte transversal para poder determinar en las gestantes el nivel de satisfacción respecto a la calidad de la atención en la clínica Reproductiva e Infantil (RCH) del Hospital del Distrito Designado de Huruma, Rombo Kilimanjaro, el estudio tuvo como muestra a 270 mujeres embarazadas, en la cual se concluyó que el nivel de satisfacción fue del 48,5% y se llegó a la conclusión en general que las mujeres embarazadas estaban insatisfechas con la calidad de la atención ofrecida.(9)

Hidayati A. y colaboradores, en el año 2020 decidieron analizar el nivel de satisfacción de las gestantes con la Integración del servicio de atención prenatal en función de las características de las gestantes en el establecimiento de Salud Senduro de la Regencia de Lumajang en 2019, cuya muestra de 109 poblaciones de mujeres gestantes que acudieron al establecimiento de Salud, cuyos resultados de esta investigación mostró que la mayoría de los pacientes alrededor de 58 madres embarazadas (53,2%) estaban bastante satisfechas, 45 madres embarazadas o alrededor del 41,3% estaban muy satisfechas y 6 madres embarazadas o alrededor del 5,4% seguían insatisfechas con el servicio prestado. Se pudo concluir que 53,2% de las mujeres se encontraban bastante satisfechos con el servicio integrado en la atención prenatal. (10)

Kebede D.B y colaboradores, en el año 2020 en Etiopia, evaluaron el nivel de satisfacción materna con los servicios de atención prenatal y los factores asociados. (11) Métodos. Se empleó un estudio transversal institucional que involucra métodos tanto cuantitativos como cualitativos de recolección de datos, con una muestra de 325 mujeres embarazadas, cuyos resultados muestran que en general, el 74% de las madres estaban satisfechas con los servicios prestados en los centros de salud pública de la ciudad de Hossana, el cual llega a una conclusión en que tres cuartas partes de los que fueron encuestados estaban satisfechos con el servicio. (12)

Prudencio P.S y Mamede F.V, en el año 2018 en Brasil, ejecutaron un estudio cuyo objetivo principal es: Evaluar la atención prenatal en la atención primaria de salud en la percepción de la mujer embarazada. aplico un estudio de tipo no exploratorio, transversal, descriptivo con una poblacion de 377 gestantes, en los cuales como resultados se identificó un dominio en bajas expectativas, con 279 (74%), y elevada satisfacción, con 220 (58,8%) entre las gestantes en cuanto a sus percepciones sobre el cuidado prenatal, llegando a la conclusión que la baja expectativa y alta satisfacción de las gestantes por los dos modelos de atención puede revelar modos en que la calidad de atención puede mejorar en ambos servicios(13)

Emiru A.A y colaboradores, en el año 2020 en Etiopia, presentaron un trabajo describiendo la calidad de la atención prenatal (ANC) en los centros de salud pública en el noroeste de esta ciudad, en la cual incluía dimensiones de la

estructura, el resultado y el proceso (14). Se empleó un estudio transversal, que tuvo como muestra a 795 mujeres en gestación, y que dio como resultados el 30,3% de las gestantes se encontraban muy satisfechas, por otro lado, el 31,7% tenía un menor nivel de satisfacción, llegando a la conclusión que la satisfacción de las mujeres con el ANC fue baja. (15)

Edie G.E.H.E y colaboradores, en el año 2015 en Camerún, decidieron investigar la percepción de mujeres embarazadas sobre la calidad de los servicios de atención prenatal proporcionados en los centros de salud dentro del área del Distrito de Salud de Buea. Un estudio observacional analítico transversal, con muestra de 385 mujeres embarazadas, y que dio como resultado que el conocimiento sobre la atención prenatal varió y la mayoría de los encuestados (96,4%) estaban satisfechos con los servicios prenatales recibidos, se concluyó que las mujeres embarazadas mostraron satisfechas en su mayoría con el nivel de atención recibido durante la atención prenatal. (16)

Larrea Fuentes, H.R. en el año 2019, en Perú. aplico un trabajo para establecer la percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las embarazadas que acuden al establecimiento de Salud el Bosque, durante la temporada octubre – diciembre 2018, el estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, no experimental con un corte transversal, que tuvo como muestra a 132 gestantes, en la cual los resultados arrojaron que la percepción de las mujeres encuestadas sobre la calidad de la atención, fue buena obteniendo el 66.7%, se obtuvo un promedio regular en 32.6%, arrojo deficiente según el 0.8% y que llega a la conclusión de que la percepción que las embarazadas poseen sobre la calidad es en general buena. (17)

Sosa Meoño, C.E, el año 2019, en Perú realizo un estudio que su objetivo es evaluar la calidad de la atención ambulatoria en dos centros médicos de primer nivel. Micro Red Lambayeque en 2017, aplico un trabajo descriptivo, de tipo no experimental, cuantitativo, prospectivo, con un tamaño muestral de 196 usuarios. Los principales resultados arrojaron que los encuestados en el 63,3% y 71.7% estuvieron insatisfechos respecto a la calidad obtenido en el servicio en los centros de salud Castro Chirinos y San Martin respectivamente, llegando a la conclusión, que entre la expectativa y percepción de presento una diferencia negativa, lo que

indica la calidad promedio de la insatisfacción” medida con la “herramienta SERVQUAL en el CC.SS San Martín” que “fue la que obtuvo el porcentaje con mayor insatisfacción.” (18)

Cóndor Novoa, W.A. en el año 2020, en Perú. Realizó un estudio con la finalidad de Determinar la relación que existe entre las Expectativas y Percepciones de la Satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia en el nosocomio de Moche ESSALUD. El estudio aplicado fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal, el cual determina una valoración estadística entre sus variables, que tuvo como muestra a 178 usuarios. Sin embargo, los resultados fueron que los usuarios con relación a la expectativa registraron una satisfacción en un 83.1%, para la percepción se concluyó con 93.8%, además tanto para la expectativa y percepción mostraron un 83.1%, el estudio llega a la conclusión que existe una relación entre las expectativas y las percepciones por parte de los usuarios en el servicio de emergencia de dicho nosocomio. Dando respuesta a su principal objetivo (19)

Aragón Barrios, L. B. en el año 2018, en Perú. Ejecuto un estudio con el objetivo de Identificar el índice de satisfacción percibido por parte del usuario externo frente a la calidad del servicio brindado por el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, durante el año 2018. La investigación presentó un diseño no experimental, descriptivo, transversal, que tuvo como muestra a 319 usuarios externos los cuales obtuvieron atención en consulta externa en los distintos servicios ofertados en el establecimiento de salud, logrando como resultado que el 14.1% de usuarios tiene satisfacción frente a lo percibido por el usuario externo frente a la calidad. (20)

Marroquín Llerena, Y. A, Jiménez Jibaja, K. en el año 2019 en Perú efectuaron un estudio con el objetivo de conocer la calidad de atención que brinda un respectivo centro de salud mediante la herramienta SERVQUAL que evalúa las expectativas y las percepciones. el trabajo aplicado fue de tipo descriptivo, comparativo, que tuvo como muestra a 99 personas que asistieron al CC.SS de Goyeneche en Arequipa, obteniendo como resultado que en promedio las expectativas son altas en un 80% con relación a lo que esperan recibir y, en las percepciones un 70% señala su insatisfacción con respecto a la calidad de dicho servicio la cual obtiene

como conclusión final dando respuesta a su principal objetivo que todas las brechas y sus dimensiones existentes tiene un nivel de insatisfacción evidente, por debajo de lo deseado. (21)

Con respecto a las teorías relacionadas con el tema, se establece que la calidad de la atención Es el empleo de la ciencia y la tecnología médica para expandir sus beneficios a la salud sin acrecentar los riesgos concomitantes. Por lo tanto, la calidad es el punto en el que la atención otorgada conseguirá el mejor equilibrio entre riesgos y beneficios. (22).

Al hablar de calidad de servicio, lo que se piensa inicialmente es en el cliente, los clientes de hoy en día solicitan que el producto o servicio que obtienen, satisfaga con las expectativas que esta espera (23). Dentro de las metodologías que existen para evaluar la calidad de servicio podemos encontrar los “Indicadores de gestión o KPI´s que son los datos que facultan establecer si el servicio de calidad ofertado por una organización está logrando ser exitosa o si cumple con los objetivos planteados dentro de la planificación”. (24)

El instrumentó utilizado servqual este facilita en medir la calidad, desarrollado por Zeithaml, Valerie A, Parasuman y Leonard L. Berry. (25). Servqual es un cuestionario de 22 interrogantes que sirve para evaluar y medir la satisfacción del usuario y cuantificar la diferencias que puedan existir entre las expectativas, así como en las percepciones de estos. Este modelo considera cinco dimensiones.

Fiabilidad: es la técnica para realizar un servicio prometido de manera confiable, sin contratiempos ni problemas, cumple con las promesas sobre entregas, se tiene interés por solucionar los problemas. (26)

Confianza: es el nivel de conocimiento del servicio prestado y la amabilidad asi como la destreza de los prestadores del servicio para transmitir confianza a los clientes. (27)

Capacidad de respuesta: es la voluntad propia, flexibilidad o versatilidad que tienen los empleados o servidores para ayudar a los clientes a solucionar alguna inquietud y de servirles de forma rápida. (28)

Empatía: es la habilidad cognitiva que tiene el servidor con su cliente para atender sus necesidades de manera personalizada y al agrado del cliente. (29)

Elementos tangibles: tiene que ver con lo que perciben los clientes, como son los equipos, instalaciones físicas, el personal y el material de comunicación (28)

Las expectativas es todo aquello que el cliente espera recibir por parte del servidor (30) y que se genera a través de las experiencias previas con el servicio y que a partir de estas experiencias los clientes o usuarios se hacen una idea del tipo de servicio, la forma de trabajo y la calidad que ofrecen. (31)

Las percepciones son la impresión consciente de la realidad que percibimos, las percepciones están enlazadas con los sentidos o también con las dimensiones de la calidad (32), ya que esta información se procesa y se obtiene como resultado cual es la satisfacción del cliente o usuario. (33)

Como se sabe el control prenatal es la vigilancia o también conjunto de acciones médicas y asistenciales planificadas que tienen como objetivo la identificación de riesgos (34), realizar intervenciones para evitar que puedan terminar en una complicación, y así conseguir un buen resultado perinatal. (35)

Entonces planteamos la siguiente formulación del problema ¿Cuál es la calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes en el control prenatal en el centro de salud materno infantil tambo grande en el año 2022?

Como justificación de la presente investigación esta se orientó en estudiar la expectativa y percepción que tienen las gestantes acerca de la calidad en el control prenatal en el centro materno infantil de tambo grande, la misma que contribuyera con datos los cuales servirán de base para investigaciones futuras y aportaciones; de esta manera, brindaremos datos confiables al MINSA”, “que esperamos mejoren y/o fortalezcan la calidad de sus servicios y mejoren la cobertura de atención”.

Es importante porque permitirá conocer las expectativas y la percepción de la calidad de las gestantes mediante el modelo SERVQUAL, en el área de control prenatal del centro de salud materno infantil Tambogrande 2022, esperando que lo

resultados de dicha investigación nos dé como resultado la satisfacción del usuario de dicha área a investigar

La investigación fue de mucha importancia para los encargados del nosocomio de Tambo grande ya que les ayudo en la toma de decisiones para implementar planes de mejora que satisfagan la percepción de la calidad de la gestante en el control prenatal de dicho centro mencionado.

La siguiente investigación tiene como Objetivo general: Determinar la calidad de atención según las expectativas y percepciones de las gestantes en el control prenatal en el centro de salud materno infantil Tambo grande en el año 2022. Como objetivos específicos: Identificar las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el centro de salud materno infantil de Tambo grande y determinar la percepción de las gestantes acerca de la calidad en control prenatal en el centro de salud materno infantil Tambo grande en el año 2022

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Se considera básico, porque la investigación se orientó a conseguir un nuevo conocimiento de manera sistemática, con el objetivo de acrecentar el conocimiento de una realidad concreta (36). Con un diseño de estudio de tipo no experimental, transversal, descriptiva porque no existe manipulación de las variables por parte del investigador (36). Transversal porque se mide una sola vez las variables y con esa información se plasma el análisis (37). Descriptiva porque se observan los valores donde se presentan una o más variables para que al obtener los datos, se efectúe una descripción de ellos. (38)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención percibida por gestantes en control prenatal (Variable dependiente, Cualitativa)

Variable 2: características sociodemográficas (Edad, sexo, grado de instrucción, estado civil, ocupación, lugar de residencia.) (Variable independiente, Cualitativa)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: conformada por 684 gestantes controladas en el centro materno infantil de Tambogrande 2022, según el área de registro del establecimiento.

Criterios de inclusión:

- Gestantes atendidas en el área de control prenatal en el centro de salud materno infantil de Tambogrande, que deseen participar del estudio voluntariamente.
- Gestantes del centro de salud materno infantil que fueron atendidas desde el primer trimestre de gestación.
- Gestantes mayores de 15 años y menos de 49

Criterios de exclusión:

- Gestantes atendidas en el área de control prenatal que no desean participar del estudio.

- Gestantes atendidas en el área de control prenatal con limitaciones físicas o mentales, que le impidan participar en el estudio.
- Gestantes menores de 15 años y mayores de 49 años.

Muestra

Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, se consideró un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%, obteniendo como resultado una muestra de 246 gestantes. (Ver en anexo N°1)

Muestreo

Para la selección de las gestantes se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se escogió a las gestantes que cumplan con los criterios para la investigación y que deseen participar voluntariamente del estudio.

Unidad de análisis

Una paciente que se atendió en el área de control prenatal del centro de salud materno infantil de Tambogrande.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se empleó un instrumento de tipo cuantitativo: encuesta SERVQUAL.

La encuesta SERVQUAL consta de cinco áreas que son las siguientes:

1. Datos generales del encuestado
2. Preguntas de las expectativas de las gestantes sobre la atención que espera recibir en el área de control prenatal del centro de salud materno infantil.
3. Preguntas de las percepciones de las gestantes sobre la atención recibida en el área de control prenatal del centro de salud materno infantil.
4. Priorización de dimensiones, las preguntas del cuestionario tanto expectativas como percepciones, serán analizadas en base a 22 preguntas, y la medición se realizará a través de la escala de Likert de 1 al 5.

5. Las 22 preguntas corresponden a las 5 dimensiones de la calidad, las cuales son:

- Fiabilidad: preguntas (1 al 5)
- Capacidad de respuesta: preguntas (6 al 9)
- seguridad: preguntas (10 al 13)
- Empatía: preguntas (14 al 18)
- Elementos Tangibles: preguntas (19 al 22)

3.5. Procedimiento

Para la realización de la investigación, se presentó un documento por mesa de partes hacia gerencia, solicitando el permiso para poder realizar la investigación en dicho establecimiento de salud, una vez obtenido el permiso correspondiente, se solicitó la información del total de gestantes en el área de Gineco-obstetra para la obtención de la población. Una vez obtenido los datos y el permiso correspondiente, se identificaron las gestantes que acuden al establecimiento de salud para realizarles la encuesta que consta de 22 preguntas y 5 dimensiones, con una escala valorativa del 1 al 5, teniendo en cuenta los criterios de inclusión, expectativas y percepciones lo cual es de interés para la investigación. Obtenida la información se tabulo a la base de datos de Excel con la que se realizó la interpretación de los datos y elaboración de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizo el programa Microsoft Excel en el cual se ingresaron los datos, para la realización de la interpretación de las características de la población se utilizó frecuencias y porcentajes. La calidad de atención fue evaluada con la encuesta SERVQUAL

- Se calculó la diferencia de las 22 brechas de las puntuaciones asignadas de las expectativas como de las percepciones.
- Se agruparon las brechas según las dimensiones correspondientes obteniéndose los valores promedio

- se calculó la diferencia de los promedios de cada dimensión según expectativas y percepciones y se categorizaran las variables que contienen las 22 brechas de la siguiente manera:

Menor de cero = ampliamente satisfechos

Cero = satisfechos

Mayor de cero a dos = moderadamente insatisfechos

Menor de dos = insatisfechos

Se expresaron los resultados en tablas con frecuencias y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Para los juicios éticos se respetaron las reglas correspondientes como son las normas Vancouver, políticas exigidas por la Universidad Cesar Vallejo. Para los principios éticos, se tomó en cuenta el principio de autonomía: ya que la participación de las gestantes fue por voluntad propia, las gestantes tuvieron voluntad propia de participar o no de la investigación, el principio de Beneficencia: ya que no se tuvo ninguna intención de hacer daño a las personas que participaron del estudio, solo se buscó obtener información que es importante para la investigación, mas no realizar experimentos que afecten a dichas personas, el principio de Confidencialidad: la información recolectada para la investigación se tomó respetando la privacidad de las gestantes y tomando en cuenta que la información que se recolecto solo sea con fines para la investigación y el principio de Respeto: para la recolección de información se ha tomado en cuenta el principio del respeto, reconociendo el derecho ajeno y la consideración y atención que se merecen las personas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Calidad de atención según fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles

Dimensiones de Calidad	Calidad de atención								p
	Por mejorar		En proceso		Aceptable		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Fiabilidad	15	21.4	22	27.5	30	31.25	67	27.2	0.7
Capacidad de Respuesta	12	17.14	16	20.0	13	13.54	41	16.7	
Seguridad	22	31.4	15	18.75	22	22.91	59	24	
Empatía	12	17.14	14	17.5	16	16.6	42	17.1	
Elementos tangibles	9	12.85	13	16.25	15	15.62	37	15	
TOTAL	70	28.45	80	32.52	96	39.02	246	100	

Fuente: elaboración propia

Respecto a la tabla 1 se observa que en la fiabilidad presento mayores porcentajes en cuanto a los procesos de una evaluación de calidad aceptable en el 31.25 % por otro lado la capacidad de respuesta se da mayoritariamente a nivel de la calidad de atención en proceso en el 20% la seguridad se establece principalmente a nivel de aceptable en el 22.91% en el caso de la empatía principalmente es aceptable en el 16.6% y los elementos tangibles se observa mayoritariamente en la calidad de atención aceptable en el 15.62% ambas dimensiones no están relacionados con los resultados de la calidad de acuerdo la prueba estadística de chi cuadrada de pearson.

Tabla 2. Calidad de atención según edad en años y grado de instrucción

Variables		Calidad de atención								p
		Por mejorar		en proceso		Aceptable		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	15-18	2	2.86	10	12.5	12	12.50	24	9.8	0
	19-25	12	17.14	15	18.75	27	28.13	54	22	
	26-35	18	25.71	45	56.25	35	36.46	98	39.8	
	45	38	54.29	10	12.5	22	22.92	70	28.5	
Total		70	28.57	80	32.65	96	39.18	246	100	
Grado de instrucción	Analfabetas	4	5.71	5	6.25	9	9.38	18	7.3	0.04
	Primaria	15	21.43	25	31.25	20	20.83	60	24.4	
	Secundaria	18	25.71	45	56.25	32	33.33	95	38.6	
	Superior	33	47.14	5	6.25	35	36.46	73	29.7	
Total		70	28.57	80	32.65	96	39.18	246	100	

Fuente: elaboración propia

La edad en años de los pacientes atendidos estableció principalmente para los 26-35 años en el 39.8% siendo seguido por los pacientes con más de 45 años en el 28.5% ambas variables están relacionadas con la calidad de atención ante la prueba chi cuadrado de Pearson.

Pero el caso del grado instrucción se observó que el nivel secundario en el 38.6% en nivel primario en el 24.4 % y nivel superior en 29.7% ambas variables están relacionadas con la calidad de atención en el 4%.

Tabla 3. Calidad de atención según estado civil, ocupación y lugar de residencia

Variables		Calidad de atención								p
		Por mejorar		en proceso		Aceptable		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
estado civil	Soltera	15	21.43	35	43.75	30	31.25	80	32.5	0.02
	Casada	32	45.71	15	18.75	35	36.46	82	33.3	
	Conviviente	20	28.57	28	35	27	28.13	75	30.5	
	Divorciada	3	4.29	2	2.5	4	4.17	9	3.7	
Total		70	28.57	80	32.65	96	39.18	246	100	
ocupación	Desempleados	10	14.29	25	31.25	25	26.04	60	24.4	0.04
	ama de casa	20	28.57	25	31.25	35	36.46	80	32.5	
	estudiantes	8	11.43	22	27.5	25	26.04	55	22.4	
	independientes	32	45.71	8	10	11	11.46	51	20.7	
Total		70	28.57	80	32.65	96	39.18	246	100	
Lugar de residente	Urbano	33	47.14	13	16.25	46	47.92	92	37.4	0
	Rural	37	52.86	67	83.75	50	52.08	154	62.6	
Total		70	28.57	80	32.65	96	39.18	246	100	

Fuentes: elaboración propia

En cuanto a la tabla número 3 aquel estado civil principalmente es casadas en el 33.3%, soltera en el 32.5% conviviente en el 30.5% y divorciadas en el 3.7% el estado civil está relacionado con la calidad de atención de acuerdo a la prueba chi cuadrada de Pearson en cuanto a la ocupación se observa desempleadas en el 24.4% amas de casa en el 32.5% estudiantes en el 22.4% e independientes en el 20.7 % aproximadamente ambas variables están relacionadas entre sí con respecto a la calidad de la atención.

El caso del lugar de residencia se ubica a nivel urbano en el 37.4% y un nivel rural en el 62.6%. igual a las variables están relacionadas entre sí.

V. DISCUSIÓN

Casaw una investigación desarrollada en Etiopía establece un marco muestral grande de 465 mujeres gestantes en donde la atención de control prenatal fue aceptable en el 32% sin embargo en comparación a los resultados observamos que principalmente se obtiene resultados aceptables en el 39% por tanto existe una diferencia positiva favor de la investigación en dónde se encuentra mejores indicadores de calidad por lo cual ambas investigaciones divergentes en sus resultados.

Umoke en el año 2020 realiza una investigación a nivel del país de Nigeria sobre el bienestar de los pacientes respecto a la calidad tensión en los nosocomios en el área materno infantil donde establece que los elementos tangibles presentaban puntajes intermedios de 2.57 y 2.84 para la fiabilidad y los mayores resultados en seguridad y empatía en 3.07 y 3.12 en ese sentido al hacer un análisis dimensional nosotros observamos que los resultados de las dimensiones principalmente son más favorables para la seguridad en el 24% de los casos y también para fiabilidad en el 27% por tanto existe discrepancia con respecto a las dimensiones de la calidad que se evalúan.

K manda es una investigación realizada en Tanzania el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las mujeres en calidad de atención con respecto a la clínica reproductiva infantil con grupo muestral amplio de 170 mujeres estableciéndose que la calidad fue aceptable en el 48.5% teniendo en cuenta que esta investigación supera los valores establecidos por la tesis que oscila en el 39% el nivel aceptable por tanto existe discrepancia con respecto a los resultados para ambas investigaciones.

Una investigación desarrollada en Indonesia en el año 2020 por Hyayati, estableció que las mujeres embarazadas presentan una calidad de atención y están bastante satisfechos en el 53% datos que supera por mucho a la investigación teniendo en cuenta que las mujeres de Tambogrande establecen una calidad atención aceptables solamente en el 39% por la cual queda mucho porque trabajar sobre el servicio que se brinda en las mujeres gestantes de Tambogrande.

Kebede en una investigación desarrollada en Etiopía sobre un grupo muestral grande de 325 mujeres estableció que 74% de las mujeres encontradas satisfechas con los servicios atención prenatal estos datos en este caso superan el más del doble lo encontrado por nuestra investigación estableciendo sus discrepancias con respecto a la calidad de atención que se le da al nivel del establecimiento de salud de Tambogrande sin embargo hay que acotar que el estudio desarrolla en Etiopía generalmente evaluar los servicios hospitalarios este marca una diferencia debido a que él siempre el hospital tienen mayores coberturas que un establecimiento de salud de nivel primario por la cual se puede ver la mejor calidad de atención.

Una investigación desarrollada por prudencia en el año 2018 evaluó a 377 gestantes donde establece que existió unos bajos puntajes de la calidad en el 74% sin embargo en los resultados de la investigación nosotros observamos principalmente que del total de mujeres que califican la calidad que se encuentra por mejorar aproximadamente el 28% del grupo muestra que solamente califica con bajos puntajes todas las dimensiones de la calidad tanto en fiabilidad capacidad de respuesta seguridad de empatía y elementos tangibles por tanto existen diferenciales quedan a favor una mejor calidad a nivel del centro de salud de Tambogrande.

Emiru es una investigación desarrolla en el año 2020 en Etiopía se estableció a través de un grupo muestra de 795 mujeres en dónde estuvieron satisfechos en el 30.3% resultados que son superados por la investigación presentada en dónde se observa que el 39% de las mujeres gestantes atendidas presentan los mejores indicadores de calidad por tanto ambas investigaciones son divergentes entre sí.

En el caso de Eddy G.E.H.E y colaboradores en un trabajo En Camerún en el año 2015 las gestantes evaluadas se establecieron en el 96% estuvieron satisfechos un valor extremadamente superior al encontrado por los indicadores del control prenatal a nivel de las gestantes de Tambogrande está diferencia se puede notar debido a que en este caso las dimensiones evaluadas, teniendo en cuenta que la mayoría mostraron un puntaje alto de la atención prenatal en este distrito de salud.

Por otro lado, Larrea Fuentes, H.R, en una investigación desarrollada en el Perú en el año 2019 en el grupo muestral de 132 gestantes estableció que la calidad atención fue buena en 66% valor que duplica los resultados de nuestra investigación teniendo en cuenta que estos indicadores son más desfavorables para la investigación presentada por lo cual ambos trabajos entreguen divergencias.

Sosa Meoño en una investigación desarrollada en el año 2019 a nivel de Lambayeque Perú estableció un grupo muestral amplio de 196 usuarios en dónde se aplicó la escala servqual teniendo una tendencia de percepciones y expectativas altas con lo cual el 63% presentaron un buen nivel de calidad valor que duplica a la presentada por la investigación por lo cual existen divergencias entre ambos resultados a favor del trabajo lambayecana.

VI. CONCLUSIONES

La calidad de atención según las expectativas y percepciones se estableció principalmente aceptable en el 39%.

Las características sociodemográficas principales son edades de 26 a 35 años en el 39.8% con grado de instrucción secundaria en el 38.6%.

Percepción de las gestantes acerca de la calidad en el control prenatal en el centro de salud materno infantil de tambogrande principalmente tiene puntajes altos para estado civil en el 27% y seguridad en el 24%.

VII. RECOMENDACIONES

Remitir el informe de los resultados al jefe del establecimiento de salud de Tambogrande, para que reunidos con el personal de salud que trabaja en el establecimiento mejore los puntos de evaluación de calidad tomadas en nuestra investigación con la evaluación SERVQUAL

Trabajar la cadena de valor en los trabajadores del establecimiento de salud, para así conseguir la mejora de indicadores de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chávez Cruz AL, Molina Regalado JL. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de Julio a Diciembre 2014. Universidad de El Salvador; 2015.
2. ESAN Graduate School of Business. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Edu.pe[citado el 4 de noviembre de 2021].disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
3. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 4 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Salud materna [Internet]. Gob.pe. [citado el 4 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_7.asp?sub5=7
5. Kassaw A, Debie A, Geberu DM. Quality of prenatal care and associated factors among pregnant women at public health facilities of Wogera district, northwest Ethiopia. J Pregnancy. 2020; 2020:9592124.
6. Ejigu Tafere T, Afework MF, Yalew AW. Antenatal care service quality increases the odds of utilizing institutional delivery in Bahir Dar city administration, North Western Ethiopia: A prospective follow up study. PLoS One [Internet]. 2018;13(2):e0192428. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0192428>
7. Umoke M, Umoke PCI, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Emmanuel Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in

- Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med.* 2020; 8: 2050312120945129.
8. Onyeajam DJ, Xirasagar S, Khan MM, Hardin JW, Odutolu O. Antenatal care satisfaction in a developing country: a cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public Health* [Internet]. 2018;18(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-018-5285-0>
 9. Kamanda S, Majaliwa J, Shehe R, Muro F, Njau B. Level of satisfaction of pregnant women with the quality of care at the Reproductive and Child Health clinic of the Huruma Designated District Hospital in the Rombo district, Kilimanjaro region, Tanzania. *East Afr Health Res J.* 2020; 4 (1): 51–7.
 10. Hidayati A, Munawir A, Marchianti ACN. Satisfaction of pregnant women toward integrated antenatal care service in Senduro Health Center, lumajang in decreasing MMR and IMR based on pregnant mother's characteristics. *Aloha International Journal of Health Advancement (AIJHA).* 2020;3(2):24.
 11. Kebede DB, Belachew YB, Selbana DW, Gizaw AB. Maternal satisfaction with antenatal care and associated factors among pregnant women in Hossana town. *Int J Reprod Med.* 2020; 2020:2156347.
 12. Fulpagare PH, Saraswat A, Dinachandra K, Surani N, Parhi RN, Bhattacharjee S, et al. Antenatal care service utilization among adolescent pregnant women-evidence from swabhimaan programme in India. *Front Public Health* [Internet]. 2019;7:369. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2019.00369>
 13. Prudêncio PS, Mamede FV. Avaliação do cuidado pré-natal na atenção primária a saúde na percepção da gestante. *Rev Gaucha Enferm.* 2018; 39(0):e20180077.
 14. Emiru AA, Alene GD, Debelew GT. Women's satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest

- Ethiopia: the application of partial proportional odds model. *BMJ Open*. 2020; 10(9):e037085.
15. Brizuela V, Leslie HH, Sharma J, Langer A, Tunçalp Ö. Measuring quality of care for all women and newborns: how do we know if we are doing it right? A review of facility assessment tools. *Lancet Glob Health* [Internet]. 2019 [citado el 23 de enero de 2023];7(5):e624–32. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30898495/>
 16. Edie GEHE, Obinchemti TE, Tamufor EN, Njie MM, Njamen TN, Achidi EA. Perceptions of antenatal care services by pregnant women attending government health centres in the Buea Health District, Cameroon: a cross sectional study. *Pan Afr Med J*. 2015; 21:45.
 17. Larrea Fuentes HR. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque, Octubre - Diciembre 2018. 2019 [citado el 4 de noviembre de 2021]; disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_c069d1338e7eb447ec0b4a338533b3c8
 18. Sosa Meoño CE. Expectativas y percepciones antes y después de la atención del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención. *Micro Red. Lambayeque* 2017. 2019 [citado el 4 de noviembre de 2021]; disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_45e52f5e3c755e7dddfeb7fe887a2e96
 19. Córdor Novoa WA. Relación entre expectativas y percepciones de la satisfacción según dimensiones de calidad en el servicio de Emergencia Centro de Salud Moche ESSALUD, 2019. 2020 [cited 2021 Nov 4]; Available from:

- https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e4f3412b9b03e76bcd7d2858ab85ae78
20. Aragón Barrios LB. Índice de Satisfacción Frente a la Calidad del Servicio Percibido por el Usuario Externo en el Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018. 2018 [cited 2021 Nov 4]; Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c692c0ff4038bc8c4ceb74c437d768f4
21. Marroquin Llerena YA, Jiménez Jibaja K. Calidad en el servicio de otorgamiento de citas (estudio realizado en el Hospital Goyeneche de Arequipa febrero 2018). 2019 [cited 2021 Nov 4]; Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_5eb9580b510146600ffe2052818e4f98
22. CALIDAD DE LA ATENCION [Internet]. Aiu.edu. [citado el 4 de noviembre del 2021]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
23. Moya MV. ESTRATEGIA: CALIDAD DE SERVICIO [Internet]. Revistalogistec.com. Logistec - Revista Logistec; 2016 [cited 2021 Nov 4]. Available from: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
24. Herrera Alania OF. Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia. Hospital Sergio E. Bernales 2015. Universidad de San Martín de Porres; 2015.
25. El Título Profesional TPO. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LA SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL ÚLTIMO CICLO DE ENFERMERÍA D NORBERT WIENER [Internet]. Edu.pe. [cited 2021 Nov 17]. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2991/TESIS>

[%20Quispe%20Yulieth%20-%20Vega%20Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

26. Lamadrid Benites LM. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta servqual modificada Chiclayo 2017. 2019 [citado el 15 de diciembre de 2021]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_53619c242155778d2cf8f57f665e5adf
27. Quenaya G, Jesús R. Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina general en el Hospital Central de la PNP en el mes de Agosto de 2017. Universidad Ricardo Palma; 2018.
28. Cantillo N, Pedraza C, Paz A, Garcia J. Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. Revista ESPACIOS [Internet]. 2019 [citado el 15 de diciembre de 2021];40(01). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>
29. Budiwan V, Efendi. The understanding of Indonesian patients of hospital service quality in Singapore. Procedia Soc Behav Sci [Internet]. 2017;224:176–83. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305201>
30. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev investig salud Univ Boyacá [Internet]. 2019 [citado el 15 de diciembre de 2021];6(1):55–71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
31. Chang B-L, Kao H-O, Lin S-J, Yang S-H, Kuo Y-W, Jerng J-S. Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. J Formos Med Assoc

- [Internet]. 2019 [citado el 23 de enero de 2023];118(5):922–31. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30301580/>
32. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cuba investig bioméd [Internet]. 2019 [citado el 15 de diciembre de 2021];38(2):153–69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
33. Cortez F. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP. 2018;2(4):0551. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
34. Botell ML. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. Rev cuba obstet ginecol [Internet]. 2018 [citado el 15 de diciembre de 2021];44(1). Disponible en: <http://www.revginecobstetricia.sld.cu/index.php/gin/article/view/305/231>
35. Lugones BM. Atención preconcepcional. Rev Cubana Obstet Ginecol. 2016 [citado 15 de diciembre de 2017];42(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-600X2016000100001
36. Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
37. Sampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México (2018). [citado el 23 de enero de 2023]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

38. la investigación no experimental [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado el 15 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
39. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. No 527-2011/MINSA [Internet]. Gob.pe. [citado el 15 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
40. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014;(34):181–209.

ANEXOS

Anexo N°1: cálculo del tamaño de muestra

Para la obtención del cálculo de la muestra se ha utilizado la siguiente formula:

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

Dónde:

n: tamaño de muestra buscado

N: tamaño de la población

Z: nivel de confianza

p: probabilidad de que ocurra el evento

q: probabilidad de que no ocurra el evento

e: error de estimación

Sabiendo que:

N: 684

Z: 95% = 1,96

p: 50% = 0,50

q: 50% = 0,50

e: 5% = 0,05

Aplicando esta información a la formula, se consiguió lo siguiente:

$$n = \frac{684 \cdot (1,96 \cdot 1,96) \cdot (0,50) \cdot (0,50)}{(0,05 \cdot 0,05)(684-1) + (1,96 \cdot 1,96) \cdot (0,05) \cdot (0,05)}$$

$$n = 246$$

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
Calidad de atención	Conjunto de acciones que realizan los establecimientos para brindar sus servicios de salud en conjunto con los recursos humanos profesionales y no profesionales con el fin de obtener los mejores efectos.(20)	Para la realización de la investigación se ha utilizado la encuesta Servqual que consta de 22 preguntas	Expectativas Preguntas de la encuesta: Fiabilidad (1-5) Capacidad de respuesta (6-9) seguridad (10-13) Empatía (14-18) Elementos tangibles (19-22)	En total desacuerdo =1 Desacuerdo=2 Indiferente= 3 De acuerdo = 4 En total de acuerdo = 5	Ordinal
			Percepciones preguntas de la encuesta: Fiabilidad (1-5) Capacidad de respuesta (6-9)	En total desacuerdo =1 Desacuerdo=2 Indiferente= 3 De acuerdo = 4 En total de acuerdo = 5	Ordinal

			seguridad (10-13) Empatía (14-18) Elementos tangibles (19-22)		
Variable Epidemiológica	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
Características sociodemográficas	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles. (21)	Características biológicas y sociales de las gestantes, como son: edad, grado de instrucción, estado civil, ocupación y lugar de residencia.	Edad	15 a 19 años 20 a 30 años 31 a 40 años 41 a 49 años	Razón
			Grado de instrucción	Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior técnica Superior universitaria	Nominal

			Estado civil	Soltera Casada Viuda Divorciada Conviviente	Nominal
			Ocupación	Desempleada Ama de casa Estudiante Obrera Trabajadora independiente Agricultora Otro	Nominal
			Lugar de residencia	Casco urbano Zona rural	Nominal

Anexo N° 3: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta Servqual Medicion De La Calidad De Atención En Gestantes

Instrucciones: a continuación se mencionara una serie de enunciados con respecto a las características sociodemográficas y sobre la calidad de atención que se brinda en el centro de salud materno infantil. Tiene que saber que no existen respuestas buenas o malas. A cada una de las preguntas se debe responder escribiendo con un aspa y un número que considere más adecuado.

Datos Generales

- Edad: 15 a 19 años () 20 a 30 años () 31 a 40 años () 41 a 49 años ()
- Grado de instrucción:
 - Primaria incompleta () primaria completa () secundaria incompleta ()
 - secundaria completa () superior técnica () superior universitaria ()
- Estado civil: soltera () casada () viuda () divorciada () conviviente ()
- Ocupación: desempleada () ama de casa () estudiante () obrera () trabajadora independiente () agricultora ()
- Lugar de residencia: casco urbano () zona rural ()

Escala Numérica Para Expectativas

- En total desacuerdo = 1
- Desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- En total de acuerdo = 5

N°	DIMENSION	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad	Que el personal muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
2							

		Que el personal realice bien su trabajo a la primera vez					
3		Que el personal cumpla con lo prometido en el tiempo establecido					
4		Que la atención se realice según el orden de llegada					
5		Que el personal disponga de registros libres de errores					
6	Capacidad de Respuesta	Que la atención en laboratorio para tomarse los análisis sea rápida					
7		Que la farmacia cuente con medicamentos que receta el médico					
8		Que el personal siempre esté dispuesto ayudar a los pacientes					
9		Que el personal nunca este demasiado ocupado para atender a las dudas de las pacientes					
10		seguridad	Que el personal del área de control prenatal sea amable				
11	Que el personal del área de control prenatal transmita confianza a los pacientes						
12	Que durante el trato con el médico o la obstetra se respete la privacidad del paciente						
13	Que el trato de las enfermeras sea amable, respetuoso y paciente						
14	Empatia	Que el medico que la atienda le brinde el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre su salud					
15		Que el medico que la atienda le brinde atención individualizada					
16		Que usted comprenda la explicación que le brinda el médico					

17		Que el personal del centro de salud comprenda las necesidades del paciente						
18		Que el centro de salud cuente con horarios convenientes para todos los pacientes						
19	Elementos Tangibles	Que los letreros y flechas del area de control prenatal, sean adecuados para orientar al paciente						
20		Que los ambientes del área de control prenatal sean limpios y cómodos						
21		Que el área de control prenatal, cuente con equipos y materiales necesarios para su atención						
22		Que el personal muestre una apariencia limpia y presentable						

ESCALA NUMERICA PARA PERCEPCIONES

En total desacuerdo = 1

Desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

En total de acuerdo = 5

N°	DIMENSION	PERCEPCIONES	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad	El personal mostró interes para solucionar cualquier dificultad que se presento durante su atencion					
2		El personal realizo bien su trabajo a la primera vez					
3		El personal cumple con lo prometido en el tiempo establecido					
4		La atencion se realiza según el orden de llegada					

5		El personal dispone de registros libres de errores					
6	capacidad de respuesta	La atencion en laboratorio para la toma de analisis es rapida					
7		La farmacia cuenta con medicamentos que receta el medico					
8		El personal siempre este dispuesto ayudar a los pacientes					
9		El personal nunca este demasiado ocupado para atender a las dudas de las pacientes					
10			El personal del area de control prenatal es amable				
11	Seguridad	El personal del area de control prenatal transmite confianza a los pacientes					
12		Durante el trato con el medico o la obstetra se respeta la privacidad del paciente					
13		El trato de las enfermeras es amable, respetoso y paciente					
14	Empatia	El medico que la atienda le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas sobre su salud					
15		El medico que la atiende le brinda atencion individualizada					
16		Usted comprende la explicacion que le brinda el medico					
17		El personal del centro de salud comprende las necesidades del paciente					
18		El centro de salud cuenta con horarios convenientes para todos los pacientes					
19	Elementos Tangibles	Los letreros y flechas del area de control prenatal, son adecuados para orientar al paciente					

2 0	Los ambientes del area de control prenatal son limpios y comodos					
2 1	El area de control prenatal, cuenta con equipos y materiles necesarios para su atencion					
2 2	El personal muestra una apariencia limpia y presentable					

Anexo N°4: validez y confiabilidad

Validez: la encuesta servqual tiene diversos estudios validados a nivel nacional, el MINSA lo utiliza para monitorear la calidad de atención en los establecimientos de salud, mediante la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” aprobado mediante RM 527-2011/MINSA (39)

Confiabilidad: para la confiabilidad del modelo Servqual se ha utilizado el cálculo de Alfa de Cronbach, el cual es utilizado para demostrar que las encuestas se encuentran libres de errores. Para valores inferiores a 0,6 se considera que los ítems tienen baja fiabilidad, y para valores de 0,6 a 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad (40). Se aplicó una prueba piloto de 15 encuestas, tanto de expectativas como de percepciones, obteniendo los siguientes resultados los mismos que fueron procesados por el programa Excel.

Tabla N°5: Análisis de fiabilidad de la prueba piloto

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,6525	44

En la tabla N° se puede apreciar que el alfa de Cronbach de las 2 encuestas es de 0,6525, un valor mayor a 0,6 lo que indica que las preguntas de las expectativas y percepciones tienen relación coherente.

Tabla N° 6: Análisis del coeficiente de fiabilidad de las encuestas de expectativas y percepciones

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,6525	44
Servqual	Alfa de Cronbach
Expectativas	0,759
Percepciones	0,723

En la tabla N° se aprecia el resultado de la prueba piloto aplicada tanto para expectativas como percepciones, y en estas dos los resultados del alfa de Cronbach son mayor a 0,6 por lo tanto se puede decir que tienen alta fiabilidad.

Anexo 5:

SOLICITUD DE AUTORIZACION DE FACILIDADES DE EJECUCION

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA
Camino a la Acreditación...

Año de la universalización de la salud*

CARTA N°058-2022-E.P/MEDICINA- UCV-PIURA



Piura, 31 de octubre del 2022

Dr. Ricardo Martin Remicio Montero
Centro de Salud Materno Infantil Tambogrande - Carlos schaefer seminario

ASUNTO : Solicito facilidades para ejecución de proyecto de tesis

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional de la Escuela Académico Profesional de Medicina de la Universidad César Vallejo filial Piura, y a la vez presentar al estudiante del XIV ciclo ABRAMONTE RIVERA KEVIN ALDAHIR identificado con C.U N° 7000498832 quien viene realizando su Proyecto de investigación denominado "**Calidad de atención según expectativa y percepción de gestantes en control prenatal en un establecimiento de Tambogrande 2022**" para lo cual se requiere permiso correspondiente para realizar encuestas en el área de control prenatal , motivo por el cual acudo a su persona para solicitar tenga a bien brindar las facilidades correspondientes para que el estudiante realice el correcto desarrollo de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención que le brinde a la presente me despido de usted no sin antes expresar mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



Dr. Marco A. Alvarado Carbonel
Coordinador de la Escuela de Medicina
Filial Piura - UCV

c.c archiv

Anexo 6:

RESPUESTA DE AUTORIZACION DE FACILIDADES DE EJECUCION



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
Dirección Sub Regional de Salud
"Luciano Castillo Colonna" – Sullana
CENTRO DE SALUD CLAS TAMBOGRANDE



AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL[®] Ministerio de Salud

Tambogrande, 25 de Noviembre del 2022

OFICIO N° 876-2022/CLAS TAMBOGRANDE

Señor : Dr. Marco Alvarado Carbonel
Coordinador de la Escuela de Medicina Filiar Piura - UCV

Asunto : Ref.: Carta N°055-2022-E.P/MEDICINA-UCV- PIURA

Por el presente tengo a bien dirigirme a Ud., para expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo en atención al documento motivo del asunto, debo comunicarle que mi representada autoriza realizar el proyecto de investigación denominado **Calidad de Atención según expectativa y percepción de gestantes en control prenatal** en nuestro Establecimiento de Salud al Sr. Kevin Aldahir Abramonte Rivera.

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

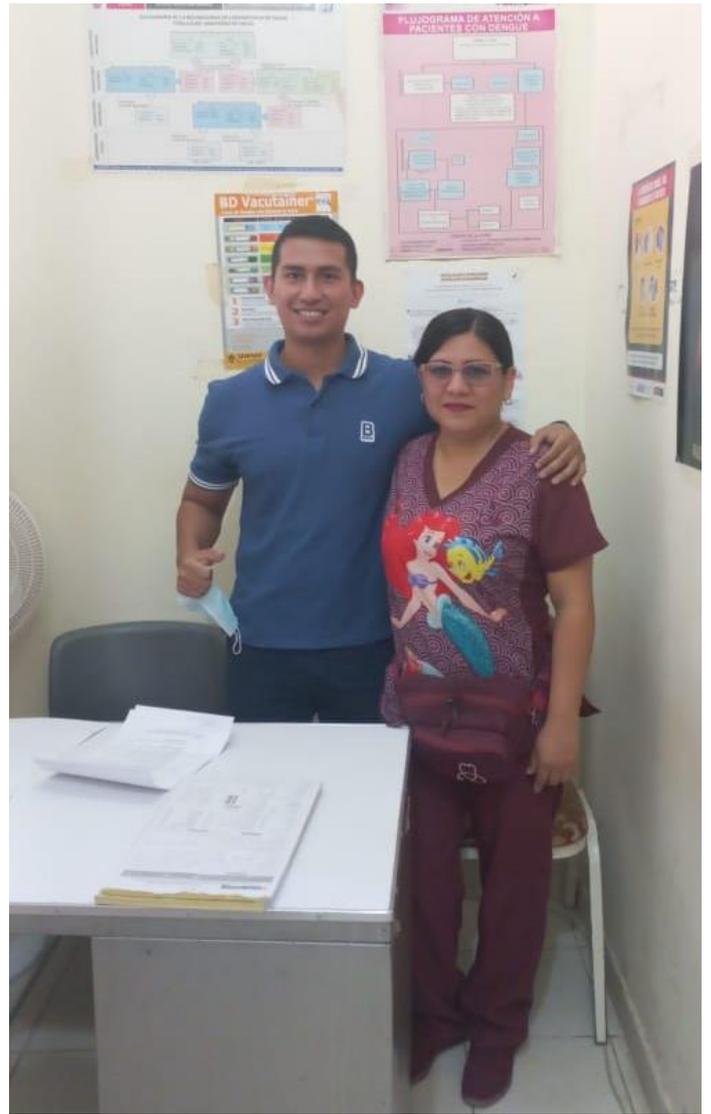
Atentamente,

[Handwritten signature]
Dr. ~~Kevin Aldahir Abramonte Rivera~~
Dr. ~~Kevin Aldahir Abramonte Rivera~~
Dr. ~~Kevin Aldahir Abramonte Rivera~~
CENTRO DE SALUD CLAS TAMBOGRANDE

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

ANEXO 7:
EVIDENCIA FOTOGRAFICA







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAZAN PALOMINO EDGAR RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de MEDICINA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención según expectativas y percepción de gestantes en control prenatal en un establecimiento de tambo grande 2022", cuyo autor es ABRAMONTE RIVERA KEVIN ALDAHIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAZAN PALOMINO EDGAR RICARDO DNI: 18890663 ORCID: 0000-0002-7973-2014	Firmado electrónicamente por: EBAZANPAL el 09- 03-2023 22:03:55

Código documento Trilce: TRI - 0529778