



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

**Percepción de la calidad de la atención prenatal y la
fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima,
2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Avendaño Cahuana, Maria Ysabel (ORCID: 0000-0002-5203-4478)

ASESORA:

Mg. Ruiz Quilcat, Cristina (ORCID: 0000-0002-1421-4275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA-PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de tesis a mi pequeño Gonzalo, quien es motor y motivo, compañero de muchas aventuras y proyectos; con sus cortos 7 años es un niño que comprende y participa en los proyectos de mamá.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi madre por enseñarme que todo logro en la vida demanda mucho esfuerzo y constancia; además de todas las personas que contribuyeron a la realización de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal.....	20
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable fidelización en usuarias....	21
Tabla 3: Tabla de validación por juicio de expertos.....	24
Tabla 4: Consistencia interna de percepción de la calidad de la atención prenatal.	25
Tabla 5: Consistencia interna de la fidelización en usuarias.....	25
Tabla 6: Rangos valorativos para las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias.....	27
Tabla 7: Rangos valorativos para las dimensiones de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal.....	28
Tabla 8: Rangos valorativos para las dimensiones de la variable fidelización en usuarias.....	29
Tabla 9: Prueba de normalidad de las variables de estudio.....	30
Tabla 10: Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y Fidelización en usuarias.....	31
Tabla 11: Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable Fidelización en usuarias.....	32
Tabla 12: Análisis de correlación Rho de Spearman correlación entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable Fidelización en usuarias.....	33
Tabla 13: Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable Fidelización en usuarias.....	35
Tabla 14: Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable Fidelización en usuarias.....	36
Tabla 15: Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable fidelización.....	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico de Lima. El presente estudio se motiva en conocer esa percepción que tiene la usuaria respecto de la calidad de la atención prenatal brindada y si esta se relaciona de manera positiva con la fidelización de las mismas al consultorio; para ello se realizó un estudio de tipo básico con diseño descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario virtual a las usuarias que realizaron una atención prenatal como mínimo en el consultorio obstétrico. La muestra estuvo representada por 100 usuarias; posteriormente se procedió a codificar la data, tabular y sistematizar los hallazgos para presentar los resultados en tablas estadísticas con su respectiva interpretación. Los resultados arrojaron una correlación positiva alta entre las variables de estudio, las cuales se efectuaron con Rho spearman con un coeficiente de correlación de 0,766 y una significancia bilateral $p < 0,05$. Concluyéndose que existe una relación positiva alta y un nivel estadísticamente significativo entre las dos variables estudiadas.

Palabras clave: Percepción, calidad, atención prenatal, fidelización y usuarias.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of the quality of prenatal care and the loyalty of users of an obstetric clinic in Lima. The present study is motivated by knowing the perception that the user has regarding the quality of the prenatal care provided and if this is positively related to their loyalty to the clinic; For this, a basic study with a correlational descriptive design was carried out, applying a virtual questionnaire to users who received at least prenatal care in the obstetric office. The sample was represented by 100 users; Later, the data was coded, tabulated and the findings systematized to present the results in statistical tables with their respective interpretation. The results showed a high positive correlation between the study variables, which were carried out with Rho spearman with a correlation coefficient of 0.766 and a bilateral significance $p < 0.05$. Concluding that there is a high positive relationship and a statistically significant level between the two variables studied.

Keywords: Perception, quality, prenatal care, loyalty and users.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), percibe un espacio en el que toda gestantes y nacido vivo del mundo reciban una atención personalizada con calidad durante el proceso gestacional, el nacimiento y el periodo después del nacimiento, catalogando a la atención prenatal como un grupo de procedimientos brindado por el profesional sanitario capacitado a las embarazadas en el contexto de un programa de salud , el cual sigue un grupo de pasos cuya fin es brindar un servicio óptimo en salud para las gestantes, permitiendo la evolución de un embarazo saludable con un recién nacido saludable y sin afecciones maternas(1).

Además de ello la atención prenatal es una herramienta mundial donde se ha evidenciado respuestas positivas frente al mínimo de casos en afecciones maternas y perinatales, ha sido tomada por diversos países con el objetivo de reducir las muertes maternas; pero cabe resaltar que la continuidad y cumplimiento de la atención prenatal dependerá mucho de cómo la usuaria percibe la atención brindada generando en este cierto grado de fidelidad al establecimiento que brinda dicha atención prenatal (2).

La percepción materna de sentirse satisfecha o insatisfecha por el profesional y el establecimiento que brinda la atención prenatal pueden ser motivo de la continuidad o la no continuidad de la atención prenatal; generando así su abandono con la posterior repercusión en la salud materna y del recién nacido, el cual a su vez es signo del mal estado de los sistemas de salud.

Por el ello urge garantizar que la calidad de la atención prenatal sea requisito fundamental con orientación a otorgar seguridad a las usuarias, buscando reducir el menor daño en la salud materna con la prestación de los servicios. De la calidad de la atención prenatal dependerá mucho la percepción de las usuarias y de esta manera pueda lograrse satisfacción y continuidad en para el cumplimiento de las citas programadas con la finalidad de garantizar un adecuado seguimiento prenatal con resultados positivos tanto para la gestante y su bebe.

Por otro lado, los establecimientos de salud que brindan atención prenatal de forma privada buscan lograr la fidelización de sus usuarias, para ello deben garantizar que la apreciación de la usuaria sobre la atención prenatal tenga una percepción positiva y que cumpla con los estándares de calidad.

Para garantizar una percepción positiva se debe ofrecer una atención prenatal de calidad, teniendo en cuenta aspectos básicos como seguridad, comodidad, acceso, eficacia y competencia Profesional; así como también las características de la usuaria dentro de la cuales podemos mencionar el nivel socioeconómico, nivel educativo y zona de residencia. Son indispensables todos los esfuerzos que se realicen para obtener mejoras en una atención prenatal con calidad, además de considerar otras dimensiones igualmente importantes tanto a nivel de la relación entre usuarias y prestadores como la capacidad resolutoria de los establecimientos de salud donde mencionaremos al consultorio obstétrico Yo Mujer, cuya finalidad es lograr que la percepción de la calidad de la atención prenatal se relacione de manera significativa con la fidelización en las usuarias que acuden buscando atención de calidad.

Es así que se plantea como problema general buscar ¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico de Lima, 2021?; asimismo mencionaremos algunos problemas específicos como son: ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la diferenciación en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la personalización en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la satisfacción en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la habitualidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?

Por otro lado, según la OMS, considera que mientras más visitas prenatales, garantizando que estas sean de calidad durante el proceso del embarazo y con el profesional sanitario idóneo, esto nos llevara a detectar a tiempo alguna patología y facilitara tomar medidas adecuadas y a tiempo, anticipándonos a los riesgos con la finalidad de disminuir los posibles hechos de complicación materna; además de ello se procurara brindar atención de calidad de manera parzializada e igualitaria para todas las embarazadas, buscando tener el menor número de casos de enfermedad o muerte ya sean maternas o neonatales en el país.

En el plano de justificación metodológica la importancia de la investigación consiste en obtener resultados actuales y reales que permitan afirmar o rechazar las propuestas durante la elaboración; es así que, existen otros aspectos como son el diseñar y describir el procedimiento para el logro y generación de nuevos conocimientos que permitan concretar la efectividad y pertinencia de los instrumentos en poblaciones en las cuales se busque conocer la percepción del usuario frente a un servicio brindado y su vez si esta percepción se relaciona con la fidelización de este al establecimiento donde recibe la atención.

Cuando nos referimos al aporte de la investigación en el ámbito práctico esta encuentra su justificación en la información actualizada que se brindará sobre la percepción que tienen las usuarias respecto de la atención prenatal que reciben en el consultorio obstétrico Yo Mujer y como esta se relaciona con la continuidad y por ende el logro de fidelizar a las usuarias al establecimiento.

Ello Permitirá buscar estrategias de mejora en la calidad de las atenciones prenatales para el lograr la fidelización en las usuarias buscando con ello cumplir la misión y visión del consultorio obstétrico.

Asimismo, estos datos serán tomados en cuenta al momento de generar logros significativos en calidad en la atención prenatal de las usuarias contribuyendo de esta manera con el cumplimiento de citas y el monitoreo constante de la madre y el niño por nacer con resultados alentadores que promuevan la prevención de la enfermedad materna y perinatal e inclusive episodios de muerte materna o neonatal.

De lo expuesto anteriormente la presente investigación se plantea como objetivo General el Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico de Lima, 2021 y como objetivos específicos: determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la diferenciación en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021, determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la personalización en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021, determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la satisfacción en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021, determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021 y por último determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la habitualidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Asimismo, buscaremos someter a comprobación las siguientes hipótesis siendo la general si La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021 y como hipótesis específicas: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la diferenciación en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021, la percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la personalización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021, la percepción de la atención prenatal se relaciona significativamente con la satisfacción en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021, la percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la fidelidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021 y por ultimo si la percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la habitualidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional podemos mencionar las siguientes investigaciones:

Morillo A. et al (2020), en su Tesis busco como objetivo identificar la percepción que tienen las gestantes pacientes de la IPS Nacer Para Vivir sobre la oportunidad del servicio de salud de control prenatal que se brinda. La muestra que se considero fue de 33 gestantes que acudieron al programa de control prenatal en la IPS. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 21 preguntas, que buscó conocer aspectos como la comodidad, calidez y satisfacción de la atención durante los controles prenatales. Encontrándose que la satisfacción general del control prenatal fue excelente ya que el 100% de las gestantes se sintieron claramente satisfechas con el servicio recibido durante sus atenciones prenatales. Dentro de las principales causas que se detectó en la satisfacción fue la calidez de la atención y el buen trato que recibieron durante las consultas prenatales, antes que las causas palpables tales como la infraestructura de la IPS o la dispensación de materiales para la consulta (3).

Mayorga L. et al. (2019), en su artículo de investigación; concluyo que el mayor porcentaje de satisfacción estuvo representado por la información y educación para la salud que recibieron las gestantes durante su embarazo; esta satisfacción represento el 96 % en las mujeres entrevistadas, muestra que incluyo a 178 mujeres gestantes que recibieron atención prenatal. El objetivo del artículo fue establecer el nivel de satisfacción del control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud en Montería, Colombia; para ello se realizó un estudio de tipo transversal con componente analítico, utilizando el programa Epidat 3.1 (4).

Prudencio et al.(2018), en su artículo *Evaluation of Prenatal care in Primary care in the Perception of Pregnant women*, se propone evaluar el cuidado prenatal en la atención primaria desde la percepción de la embarazada, mediante un estudio de tipo descriptivo, exploratorio y transversal; la muestra constó de 377 embarazadas, utilizando un cuestionario para la identificación social, sociodemográfica y obstétrica; además de la caracterización y la versión brasileña del instrumento Expectativas y satisfacción de la paciente con la atención prenatal (PESPC). El

análisis descriptivo general de los dos dominios (expectativas y satisfacción) del instrumento PESPC mostró una prevalencia de expectativas bajas para todas las subescalas; con respecto a la satisfacción, se identificó alta satisfacción para 220 (58,4%) de las opciones de respuesta en comparación con las 157 (41,6%) respuestas por insatisfacción; con lo cual se concluye que a menor expectativa de la gestante el nivel de satisfacción será mayor para este grupo de gestantes atendidas, mientras que a mayor expectativa de la atención prenatal menor será la satisfacción respecto a la atención prenatal (5).

López R. (2018), en su artículo Percepción de las embarazadas de la interacción con el personal de enfermería en el control prenatal en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México, concluyo que de las tres características encontradas y clasificadas la primera referida al trato en relacion de ayuda como poco adecuada, que las enfermeras carecían de calidez en el trato y que no brindaban información del proceso del embarazo, la segunda categoría comprendió que la función de la enfermera seria más de soporte al médico y que no contaban con el perfil en cuanto a la atención materno infantil y la tercera categoría incluyo que la atención por la enfermera era valorada y con significancia; evaluando las tres categorías se determinó la no satisfacción de las usuarias con respecto a las consultas prenatales por el personal de enfermería, esta muestra estuvo compuesta por 23 gestantes mediante entrevista con el objetivo de buscar la percepción de las embarazadas sobre la relacion con el personal de enfermería en el control prenatal a partir de los significados entre los sistemas personal mediante abordaje cualitativo.

De la misma manera en el contexto nacional mencionaremos las siguientes investigaciones:

Castañeda R. (2020), en su tesis desarrollada buscó determinar la relación que existe entre la calidad de la atención odontológica y la fidelización de los pacientes que se atendieron en el distrito El Porvenir Central entre octubre y noviembre del 2019, los resultados mostraron que la variable calidad de la atención odontológica a nivel general y en cada una de sus dimensiones se relaciona de manera significativa con hecho de fidelizar al paciente; la metodología empleada tuvo un enfoque no experimental, descriptivo de corte transversal, donde se valieron las escalas de fidelización del paciente odontológico tomado de Vargas en un estudio previo y la Escala múltiples dimensiones de SERVQUAL elaborada por PARASURAMAN y colaboradores en un estudio previo; la población total fue de 26000 personas de los servicios odontológicos del distrito El Porvenir Central de los establecimientos de salud del MINSA, EsSalud y pacientes de entidades privadas durante el año 2019, la muestra representativa fue de 300 personas, todas mayores de 18 años de ambos sexos que fueron atendidas en los servicios de odontología en el año 2019 en los establecimientos antes mencionados (7).

Munares O. (2019), en su artículo de investigación busca determinar la validez de constructo, la validez concurrente y la confiabilidad de una escala que pretende medir la percepción de la atención prenatal en gestantes peruanas; su estudio fue de tipo transversal en 842 gestantes que acudieron a sus atenciones prenatales y que culminaron su atención de parto. Dentro de los resultados se encontró que el 85% se encontraba entre los 20 y 35 años de edad, se identificaron cuatro dimensiones, las cuales serían sometidas a validación; se observó que estas dimensiones presentaban correlación positiva, la confiabilidad alfa de Cronbach fue de 0,76, además el coeficiente de correlación rho de Spearman dio como resultado que existen correlaciones positivas entre las dimensiones encontradas con lo cual se pudo concluir que tenemos una escala validada que mide la calidad de la atención prenatal con cuatro dimensiones que validan el punto de vista de la percepción en gestantes peruanas (8).

Villanueva T. (2019), en su Tesis buscó determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la fidelización de pacientes que fueron atendidos en consultorios externos del hospital de Emergencia Pediátricas ubicado en Lima en el año 2019, utilizando el diseño no experimental, transversal y correlacional; se empleó el instrumento SERVQUAL para la recolección de datos, el cual fue adaptado de Parasuraman, Zeithal y Berry (1988) para medir la calidad de atención, y el cuestionario adaptado de Ampuero (2017) para medir la fidelización de pacientes; la muestra estuvo representada con 219 pacientes pediátricos o sus acompañantes que se atendieron en los consultorios externos en el año 2019, concluyendo que existe relación positiva entre la calidad de atención y la fidelización del paciente; es decir niveles altos en la calidad en la atención y las dimensiones de las mismas tienen niveles altos de fidelización y en cada una de las dimensiones de esta última también (9).

Camargo A. (2018), en su trabajo, pretende determinar las características de la atención prenatal reenfocada en gestantes del centro de salud de Pilcomayo de la ciudad de Huancayo en el año 2018; hace uso de un tipo de estudio descriptivo, prospectivo y transversal, su muestra incluía 135 historias clínicas de pacientes en estado de gestación que habían recibido atención prenatal con reenfoque y no reenfoque, para ello uso una ficha de recolección de datos donde consigno las características de las atención prenatales en sus dos formas, el análisis lo realizo a través de una estadística descriptiva sobre las características de la atención prenatal; los resultados mostraron que no existe diferencias significativas entre las características de la atención prenatal reenfocada respecto de la atención prenatal no reenfocada (10).

Moreno A. (2018), en su tesis busca establecer la Calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud, aplicando un estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal en la cual se incluyó a 139 gestantes entre los 18 y 39 años que por lo menos hayan realizado dos atenciones prenatales en el Centro Materno Infantil Magdalena para lo cual utilizaron un cuestionario que constaba de dos partes, en la primera fue una recabacion de aspectos generales que incluía 5 preguntas y la otra parte de 22 preguntas dirigidas a la percepción de la usuaria; las cuales se extrajeron del cuestionario de SERVQUAL adaptadas al

estudio; resultando que la calidad de atención prenatal recibida se ubica en un nivel alto según la percepción de las usuarias del Centro Materno Infantil Magdalena (11).

Atienzo et al. (2016), en su publicación Características de la Atención Prenatal en Adolescentes del Perú en comparación con mujeres adultas, busca describir si existen diferencias entre la atención prenatal recibida por las gestantes adolescentes y adultas, para ello se valieron de un estudio en la cual se describió y comparo, en donde se valieron de datos recolectados mediante una encuesta demográfica y de salud familiar tomados de Demographic and Health Survey (ENDES) de Perú. La principal variable investigada fue la Atención Prenatal recibida por este grupo de mujeres, se analizaron las acciones realizadas durante la atención prenatal en su último embarazo, basados en la Guía Nacional de Salud Sexual y Reproductiva de Perú (RMN° 668-2004). En los resultados se encontró que las adolescentes inician atención prenatal de manera más tardía en comparación con las adultas, por lo cual tienen menos número de atenciones prenatales, además que existe diferencias en las acciones efectuadas en las atenciones prenatales (12).

Por otra parte, al hablar de procesos conceptuales cabe resaltar algunas definiciones que detallamos a continuación:

PERCEPCIÓN

La percepción corresponde al primer proceso cognitivo, lo que le permite al sujeto obtener información de su entorno, por ello, la percepción es un mecanismo individual para poder recibir, interpretar y comprender señales provenientes del exterior (13). De esta manera, la percepción implica dos procesos, la primera corresponde en seleccionar, organización e interpretación que realiza el usuario o paciente sobre cierto servicio; además la percepción permite al individuo en su rol receptor de un servicio apreciar en sí mismo la sensación de satisfacción efectivamente experimentada, esta percepción a su vez puede ser medida por medio de constructos diseñados para el efecto, como es el propuesto por Parasuraman (14).

Calidad

La calidad la definiremos como el nivel de conformidad entre la manera de que algo suceda, la idea que se hace el usuario en relación a la necesidad, y la proximidad de la intervención que lo ayude a tener el resultado máximo (15). La palabra calidad deriva de la palabra latina *qualitas*, que se traduce en “forma de ser con mis semejantes”. Según el diccionario de la Real Academia Española define el término calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”. Mientras, la Asociación Americana de Control de Calidad se refiere a la calidad como el conjunto de prestaciones con características peculiares de un producto o servicio y que representan la base donde se sostiene la capacidad para satisfacer necesidades concretas o abstractas (16).

La relación entre el resultado y las expectativas sirven como determinantes de la calidad de un servicio, mientras que la satisfacción se refiere a la relación entre el servicio brindado y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que percibió en la atención. Así, Jame indica que se debe considerar una guía organizativa con técnicas efectivas para que se cumplan actividades logrando de esta forma los objetivos de la calidad (15). La calidad no sólo se encarga a nivel biológico y sintomático del paciente, sino también a nivel subjetivo, espiritual y cultural (17).

Percepción de la calidad de la atención

La *Office of Technology Assesment* define la calidad de la atención en salud como el nivel en que la atención recibida por el paciente aumenta la posibilidad de obtener resultados deseados y se logra disminuir la posibilidad de ocurrencia de resultados no deseados por las estrategias utilizadas por el equipo sanitario basados en el conocimiento médico (15). Sin embargo, en diversas situaciones no se evidencia esto a pesar de los grandes avances tecnológicos y la formación integral de los profesionales, ya que existen eventos adversos como infecciones asociadas a la atención en salud, lo cual impacta significativamente en el usuario, familia y/o comunidad, quienes perciben de forma negativa la atención recibida. (18)

La Organización Mundial de la Salud define la calidad de atención sanitaria como: *“garantizar que los servicios en conjunto tal es el caso de diagnósticos y terapéuticos sean administrados a cada paciente con la intención de buscar una atención en salud única y optima, a su vez se debe considerar ciertos puntos, además de características del paciente y del tipo de servicio en salud; para de esta manera lograr los resultados más prósperos, generando los menores daños en la salud del paciente y en su defecto asegurando la máxima satisfacción durante el proceso de atención”*(19). Así, la *Joint Commission International (JCI)* indica solicitar a las instituciones coordinar sus actividades para que garanticen la calidad dentro de un programa institucional integrado (17).

La Organización Panamericana de la Salud considera la calidad como tema primordial dentro de las estrategias primarias en la Salud Pública. Dentro de estas funciones corresponden un conjunto de acciones que el Estado tiene la obligación de asegurar a toda la población un servicio de atención con calidad, como base para mejorar la práctica de la salud mundial y fortalecer el liderazgo de la autoridad sanitaria en todos los niveles de gobierno (20).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indica que dentro de los factores que disminuyen la calidad en la atención sanitaria se encuentran el limitado pliego de servicios de salud en medio de una excesiva necesidad insatisfecha que afecta a muchos pacientes, poca confianza y sentirse seguro en la respuesta de la atención, así como falta de señalización de los servicios y el tiempo de espera (21).

Los grupos vulnerables en situación de pobreza y extrema pobreza sufren con mayor frecuencia inequidad en la atención de salud. Por ello, dentro de las estrategias prioritarias se encuentran disminuir esta inequidad en la sociedad mediante políticas que permitan mejorar la calidad de la atención en los servicios sanitarios (22). La calidad de servicio brindada por los establecimientos de salud constituye una prioridad que cumpla con las necesidades, carencias y requerimientos de la población en función de sus necesidades, pero se debe evidenciar estructura y funcionalidad organizativa (23).

Los pacientes son los receptores de los servicios de salud y las experiencias de ellos corresponden a los indicadores más comunes que se utilizan para evaluar la calidad de los servicios de salud. Como componente integral de la calidad de la atención médica, la experiencia del paciente con el establecimiento donde recibe atención de salud, debe cumplir con muchos de los requerimientos por estos pacientes tales como, citas oportunas, fácil acceso a la información y buena comunicación con los proveedores de atención médica (24).

Según los usuarios – pacientes la calidad en la atención en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas, se considera la infraestructura de las instalaciones, la presentación adecuada de los instrumentos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico, sumado a lo anterior, se considera, el trato con amabilidad y calidez (25). En esta percepción de la atención recibida también se considera la idiosincrasia de cada individuo la cual está relacionada a las peculiaridades de su entorno social (26).

La calidad de atención en salud en los distintos servicios de salud está representada por dos aspectos que se encuentran relacionadas, pero que son distintos, es así que podemos mencionar a la calidad técnica y la calidad percibida. La calidad técnica se entiende desde la mirada del prestador de salud que busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las actividades con la intención de mejoras en la salud, dentro de los cuales podemos mencionar a brindar atención en salud, de manera pronta, inteligente y con la total garantía para los usuarios que reciban atención; por otra parte, la calidad es tomada en cuenta desde el punto de vista por los que recibieron atención en salud, donde tomaron en cuenta varios ítems tales como condiciones de infraestructura, organización, éticas entre otras en el lugar donde se les realizó las atenciones (20).

Donabedian afirma la calidad técnica representa una aplicación de estrategias que involucran ciencia y tecnología con el objetivo de buscar beneficios altos para el desarrollo de la salud, pero sin incrementar los riesgos. Mientras, la calidad comprendida por el usuario involucra la manera de cómo se sienten en cuanto al trato recibido durante la atención en salud, de esta manera se trata de englobar todos los ámbitos del desarrollo de atención como recolección de datos de ayuda,

capacidad de elegir, estrategias de gestión administrativa, estancia, persistencia en las atenciones recibidas (20).

La calidad en el servicio sanitario se enfoca en la facultad de brindar tratamiento y equilibrio entre las bondades de salud y el riesgo operativo, se busca principalmente lograr mayores rendimientos con bajos daños para el usuario-paciente de acuerdo a los recursos disponibles, desde el enfoque de infraestructura dentro de las instalaciones, así como el personal sanitario con una atención con calidez y de calidad, tanto en los procesos como en los resultados de las intervenciones (27, 28). La calidad asistencial consiste en realizar las actuaciones necesarias en cada proceso con el menor costo posible y de forma que los usuarios-pacientes queden satisfechos de la atención en salud (29).

La calidad de la atención percibida y la complacencia de los pacientes es evaluada mediante el instrumento SERVQUAL, el cual se encuentra estandarizado y de mayor utilización, es útil en la valoración de la calidad de las instituciones de salud pública y privada. Este cuestionario para la recabar información mide principalmente la percepción en la atención de los servicios de salud, para la puntuación utiliza la escala Likert que va desde "totalmente en desacuerdo": 1, "totalmente de acuerdo":5 (30).

Atención prenatal

La atención prenatal es una estrategia para la prevención de la muerte y enfermedad materna y perinatal, dentro de los factores involucrados se encuentran las barreras al acceso, aseguramiento, nivel socioeconómico, el acceder a los servicios sanitarios, acceso geográfico, apoyo familiar y comunitario (31). El estado de salud preexistente tales como la edad, nivel educativo, nivel socioeconómico y condiciones ambientales pueden modificar los efectos de la atención prenatal (32).

La garantía de calidad y solidez en la atención obstétrica es de vital importancia dado el gran volumen anual de nacimientos. Además, la obstetricia es única ya que involucra a dos pacientes (madre y feto) y los resultados adversos inesperados para la madre y el recién nacido, como la hemorragia posparto y el daño neurológico,

pueden tener consecuencias de salud importantes y, a menudo, a largo plazo en personas previamente sanas (33, 34).

En cuanto a la atención del parto, los centros de maternidad se describen como entornos donde las mujeres con embarazos sin complicaciones pueden dar a luz en un entorno hogareño con la asistencia de parteras y asistentes de atención de maternidad. Si surgen o amenazan complicaciones, la mujer es remitida a una unidad de maternidad de un hospital donde un obstetra asumirá la responsabilidad (39). Por ello, al medir una atención con calidad se considera una de las prácticas de las gestantes durante el proceso de parir; así como los resultados más precisos de dicha calidad y la satisfacción que se reportan al momento del alta (40,41).

Los períodos prenatal, intraparto y posnatal consisten períodos de alto riesgo para el bienestar de las madres y sus productos (42). En cuanto a la evidencia disponible sobre la atención con calidad durante los períodos prenatal, parto y posparto se encuentra reducida (43). La mayoría de los indicadores propuestos para evaluar una atención con calidad en obstetricia son indicadores de proceso y no miden directamente los efectos en la salud y no siempre pueden identificarse a partir de bases de datos disponibles de forma rutinaria (44).

En las condiciones actuales, durante la pandemia de la enfermedad por COVID-19, la calidad de la atención se vio comprometida a medida que el sistema de atención médica se esforzaba por adaptarse a una crisis de salud pública en constante cambio, incierta y sin precedentes (45). La evidencia reciente indica que los modelos de continuidad de la atención de la maternidad dan como resultado mejores resultados clínicos y psicosociales, pero sus mecanismos causales son poco conocidos (46).

Fidelización

La fidelización se define como un deber que se encuentra establecido casi comparado con repatronizar un producto o servicio predilecto de manera consecuente en lo sucesivo, lo que genera adquisición en varias ocasiones de la misma marca o servicio, en contraparte de la posibilidad que nos domine la

situación y los esfuerzos de publicidad que provoquen un cambio de comportamiento (47).

La fidelización del paciente se considera un factor clave de éxito empresarial para los proveedores de atención médica. Estos proveedores tienen múltiples tipos de usuarios (médicos, terceros pagadores, pacientes, familias), y los pacientes son fundamentales para la fidelización de estos otros grupos. Es muy probable que los pacientes fidelizados vuelvan al mismo proveedor de atención médica y lo recomienden a otras personas (47). La calidad del servicio sanitario es la esencia del desarrollo hospitalario y un factor clave que influye en la fidelidad de los pacientes (24).

La lealtad del paciente se puede observar a través de la intención de regresar al mismo proveedor, la resistencia a cambiar a otro proveedor y la intención de recomendar el propio proveedor a otros. Además, es más probable que los pacientes fidelizados estén motivados y lo suficientemente informados para brindar por sí mismos algunas partes de su atención médica, lo que ahorra costos y promueve la rentabilidad, se vuelven menos sensibles en función del precio de la atención médica únicamente y reducen la ansiedad del paciente cuando se trata de atención médica (34).

La lealtad del paciente se puede observar a través de la intención de regresar al mismo proveedor, la resistencia a cambiar a otro proveedor y la intención de recomendar el propio proveedor a otros. Además, es más probable que los pacientes fidelizados estén motivados y lo suficientemente informados para brindar por sí mismos algunas partes de su atención médica, lo que ahorra costos y promueve la rentabilidad, se vuelven menos sensibles en función del precio de la atención médica únicamente y reducen la ansiedad del paciente cuando se trata de atención médica (48).

En el estudio realizado por Yeo en Malasia encontraron dentro de los resultados que brindar un servicio excelente aumentó el nivel de satisfacción del paciente y logró su fidelización, pero si las pacientes no están satisfechas con los servicios actuales que se ofrecen en la atención obstétrica cambiaban a otros obstetras.

Además, se encontró que los procedimientos administrativos no influyen significativamente en la satisfacción del paciente (49).

En otro estudio realizado por Caballero M, et al. en España encontraron que, de 178 pacientes, 76 pacientes lograron ser fidelizadas hasta el parto y en 102 no se logró el objetivo de fidelizar. Las pacientes en las que se logró fidelizar manifestaron tener mayor satisfacción por la facilidad de los horarios en las citas programadas. El 89,9% manifestaron que necesitaban mayor información durante las atenciones prenatales. Se observó además que no se realizó el curso de preparación para el parto y esto estuvo representado por un 78,4% de las no fidelizadas, frente a un 57,9% de las que sí ($p=0,009$). Tampoco se les brindó visitas guiadas, a un 83,3% de las no fidelizadas frente a un 71,1% de las que sí ($p=0,05$). Con estos datos se concluyó que una adecuada información brindada representa el pilar fundamental en el logro de fidelizar a los pacientes (50).

TEORÍAS RELACIONADAS

VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL

La atención prenatal es un programa que se brinda a toda madre gestante para que esta pueda monitorear la evolución de su embarazo y de esta manera poder identificar alguna situación de riesgo en la salud de la madre y o el producto; se menciona que un número mínimo de visitas tal es el caso de seis visitas prenatales garantizan una adecuada atención prenatal; por otro lado al no contar con este mínimo estimado corre el riesgo de tener muchas probabilidades de enfermar o morir tanto la madre o el producto; sin embargo, al ser detectadas a tiempo, pueden ser tratadas oportunamente (9).

Así mismo se define la percepción como el punto de vista que brindan las personas sobre el servicio que se les brinda; es decir, cómo se les fueron brindados y como se sienten con los servicios. La forma de percibir de las personas está enlazada con las características o dimensiones de un servicio con calidad que son: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, y elementos tangibles (12).

Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1:

Seguridad-Comodidad: reducción de riesgos, efectos colaterales y peligrosos, en cuanto a comodidad se refiere a las características de sentirse cómodos no con la prestación del servicio en si sino específicamente a los estructural.

Dimensión 2:

Acceso: se refiere a quitar todo aquello que pudiera obstaculizar el uso de los servicios de salud.

Dimensión 3:

Eficacia: normas de prestación y orientaciones clínicas.

Dimensión 4:

Competencia Profesional: es la capacidad de tiene el profesional de desempeñarse de acuerdo a su perfil profesional y la manera de brindar salud.

VARIABLE 2: FIDELIZACIÓN EN USUARIAS

De acuerdo con Villanueva (2020), que cita a Huete del año 1997, donde nos menciona que Fidelizar es buscar que los clientes sean capaces de formar lazos comerciales con la empresa en la cual ambas partes asumen una postura de comprometerse, ahora bien, la existencia de fidelización sólo está presente si logramos formar los cimientos para que exista dicho compromiso y esta, solo existirá si se logra que el cliente se comprometa a algo, caso contrario no se puede hablar de fidelidad ni fidelización.

Este mismo, también cita a Reichhled en el 1996, donde indica que la fidelización consiste en la realización continua de negociaciones de comercio las cuales se concretan creando un clima positivo, en el cliente, hacia el establecimiento que brinda el servicio.

Por otro lado, cabe mencionar que los que administran salud a la población, tienen la capacidad de formar vínculos de fidelidad y compromiso muchos más fuertes que

los que administran bienes materiales, ya que existe un fuerte lazo de relación médico - paciente.

Dimensiones de la variable 2

Dimensión 1:

Diferenciación: son las estrategias y servicios brindados por la entidad prestadora de servicios que tienen el carácter de ser únicos.

Dimensión 2:

Personalización: cada cliente tiene la naturaleza de ser único por ello requiere productos y servicios personalizados, para lograr ello se realiza una adaptación de los servicios o productos brindados que corresponden a sus requerimientos.

Dimensión 3:

Satisfacción: son las cualidades del servicio o producto brindado que tiene por finalidad lograr placer en el cliente.

Dimensión 4:

Fidelidad: se refiere al lazo de deber por parte del usuario con el establecimiento que le brinda el servicio, por la cual tiene predilección por el tipo de atención brindada.

Dimensión 5:

Habitualidad: es la recurrencia con la cual los usuarios acuden a una entidad prestadora de servicios, cumpliendo con las citas y frecuencias programadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Al respecto Hernández (2010), nos menciona que el tipo de diseño es básico porque sirve de base para una investigación aplicada o tecnológica, no experimental porque no existe intervención provocada en las variables, es decir observamos el fenómeno en su contexto natural para luego analizarlos; correlacional porque busca encontrar relación entre las variables a estudiar y transversal ya que observa y examina la información recopilada de las variables en un determinado tiempo y en una muestra extraída de una población.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1

Percepción de la Calidad de la Atención Prenatal

Definición conceptual: es la valoración que manifiesta la usuaria respecto a la atención prenatal, entendiéndose por ésta que es el conjunto de acciones que brindan las entidades en servicios de salud, con una visionaria humanística y tecnológica con el objetivo de alcanzar el bienestar y satisfacción completa de la usuaria, Ministerio de Salud (2011).

Definición operacional: es la apreciación de la usuaria respecto a la atención prenatal recibida en el consultorio obstétrico.

Indicadores

Seguridad-comodidad, acceso, eficacia y competencia profesional.

Escala

Definitivamente No (1), probablemente no (2), ni no ni si (3), probablemente si (4) y definitivamente si (5).

Variable 2

Fidelización en Usuarías

Definición conceptual: es un proceso que va surgiendo con el tiempo producto de la interacción positiva de la usuaria y la institución prestadora de servicios, teniendo como inicio la gestión del valor percibido por la usuaria con la finalidad de lograr su

completo agrado, para lo cual resulta imprescindible formar esa fidelidad en la usuaria buscando que esta confíe y recomiende el servicio por sus cualidades así lo manifiesta Vicuña (2018).

Definición operacional: es un suceso que se da con el tiempo, cuando una usuaria manifiesta su agrado respecto a la atención recibida en el consultorio obstétrico de manera general, donde se analizan aspectos de infraestructura y aspectos propios de la atención obstétrica.

Indicadores

Diferenciación, personalización, satisfacción, fidelidad y habitualidad.

Escala

Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la calidad de la Atención Prenatal.	Es la valoración que las personas manifiestan al servicio brindado durante la atención prenatal (Vesga y Ruiz) año 2019.	Se aplicará un instrumento que comprende de 12 ítems agrupados en 4 grupos.	Seguridad-comodidad Acceso Eficacia Competencia Profesional	1,2,3,4,5 6,7,8 9,10 11,12	Ordinal

Fuente: adaptado de la escala presentada por Munares.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable fidelización en usuarias

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Fidelización en Usuarías	Preferencia por un lugar o tipo de servicio recibido con énfasis en una satisfacción completa según Dick (2015).	Se aplicará un instrumento que se compone de 18 ítems, agrupados en 4 dimensiones.	Diferenciación Personalización Satisfacción Fidelidad Habitualidad	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10,11,12 13,14, 15. 16, 17, 18.	Ordinal

Fuente: adaptado del cuestionario de Villanueva.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: la población estuvo compuesta por 100 usuarias que acudieron en búsqueda de atención prenatal al consultorio obstétrico durante el año 2021, todas del sexo femenino y cuyas edades oscilaron el mínimo en 18 años y el máximo en 45 años.

Muestra: estuvo representada por la totalidad de la población, de manera censal. La muestra estuvo compuesta por 100 usuarias que fueron en búsqueda de atención prenatal al consultorio obstétrico y que encajaron dentro de los criterios de inclusión, a estas se les proporcionó una encuesta de tipo virtual, previo consentimiento informado.

Muestreo: de tipo no probabilístico intencionado; asimismo en este tipo de muestreo se desconoce la posibilidad que tienen los componentes de la población de ser elegidos como parte de la muestra según lo menciona Espinoza (2011).

Criterios de selección

Estarán incluidos:

Usuaris gestantes que cumplan con la mayoría de edad (más de 18 años) que realizaron una atención prenatal como mínimo en el consultorio obstétrico durante el año 2021.

Estarán excluidos:

Usuaris que no sean gestantes.

Usuaris atendidas por otras causas que no sean las de atención prenatal.

Usuaris gestantes que no sepan leer, ni escribir.

Usuaris gestantes que tengan alguna incapacidad mental.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se refiere a el procedimiento por el cual recolectamos y analizamos información referida de las variables de investigación. A continuación, mencionaremos a la encuesta como una de las técnicas; al hablar de la encuesta nos referimos a un conjunto de pasos por el cual podemos conocer el modo de percibir, analizar y pensar de los individuos que serán parte del estudio según Grasso (2018).

Instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario busca que las preguntas formuladas a los participantes del estudio, nos lleven a la finalidad de seguir un orden secuencial referente a las variables, logrando crear ítems que buscan obtener datos concretos para luego ser analizados de manera estadística, todo esto según lo menciona Casas y et al (2003).

- I. Escala de la percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes peruanas (2018).
- II. Cuestionario para la evaluación de la fidelización del paciente elaborado por Villanueva (2020) y adaptado de Ampuero (2017).

Cuestionario de la percepción de la calidad de la atención prenatal

Ficha técnica

El inventario es una versión original de Munares (2018), con una adaptación personal.

El cuestionario está compuesto por 12 preguntas agrupados en 4 dimensiones que valoran la percepción de la calidad de la atención prenatal por parte de las usuarias encuestadas.

Para la dimensión seguridad-comodidad (incluye 5 ítems) el Alfa de Cronbach arrojó 0.86

Para la dimensión acceso (incluye 3 ítems) el Alfa de Cronbach arrojó 0.89

Para la dimensión eficacia (incluye 2 ítems) el Alfa de Cronbach arrojó 0.84

Para la dimensión competencia profesional (incluye 2 ítems) el Alfa de Cronbach arrojó 0.78

Cuestionario de fidelización en usuarias

Ficha técnica

El inventario es una escala de Villanueva (2019) de elaboración propia y adaptada de Ampuero (2017), además de adaptaciones propias.

El cuestionario está compuesto por 18 preguntas agrupadas en 5 dimensiones que valoran la fidelización por parte de las usuarias que se sometieron al cuestionario.

Para la dimensión diferenciación (que consta de 3 preguntas) el Alfa de Cronbach arrojó 0.86

Para la dimensión personalización (que consta de 4 preguntas) el Alfa de Cronbach arrojó 0.89

Para la dimensión satisfacción (que consta de 5 preguntas) el Alfa de Cronbach arrojó 0.84

Para la dimensión fidelidad (que consta de 3 preguntas) el Alfa de Cronbach arrojó 0.78

Para la dimensión de habitualidad (que consta de 3 preguntas) el Alfa de Cronbach arrojó 0.78

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para la búsqueda se emplearon instrumentos que ya se encontraban aprobados y que contaban con fiabilidad y validación previamente, los cuales están especificados en la ficha técnica que registra datos específicos por cada una de las variables a estudiar como son: percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias.

Tabla 3. Tabla validación por juicio de expertos

Validadores	Resultados
Mg. Ruiz Quilcat, Cristina	Aceptable
Mg. Chafloque Barrios, Kelly	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

Los instrumentos son aplicables al 100% porque cumplen con la aprobación de ambos expertos.

Confiabilidad

Se aplicarán instrumentos garantizados que posean fiabilidad y validez previa. Para este caso en particular se precisa lo siguiente por cada variable:

Percepción de la calidad de la atención prenatal

Tabla 4. Consistencia interna de percepción de la calidad de la atención prenatal

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,921	20

Fuente: Elaboración propia.

Fidelización en usuarias

Tabla 5. Consistencia interna de Fidelización en usuarias

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,926	20

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Los datos fueron obtenidos mediante encuesta virtual, previa identificación de las usuarias que obedecieron con los criterios de inclusión y que fueron atendidas en el periodo mencionado; posteriormente se realizó la recopilación de datos en el programa Excel versión 2111, que serviría de data para el análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó mediante la ejecución del cuestionario de percepción de la calidad de atención prenatal y el cuestionario para evaluar la fidelización en usuarias, la recolección de datos se le aplicó a usuarias que fueron atendidas entre los años 2020 y 2021, en el periodo de setiembre a diciembre.

El cuestionario se realizó de manera virtual, previo consentimiento informado de las usuarias; con la información recopilada se procedió a vaciar la información y codificar cada pregunta en una base de datos elaborada en Microsoft Excel versión 2020, posteriormente con la data elaborada se realizó el análisis, mediante el programa SPSS versión 25, con la aplicación del coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual nos permitió hallar correlación lineal entre dos variables cualitativas.

3.7. Aspectos éticos

A continuación, mencionaremos la carencia de dilemas éticos, ni conflictos de intereses en el presente trabajo; se cumplió de manera satisfactoriamente la revisión minuciosa por el área de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo; además de contar con el consentimiento informado de cada usuaria, las cuales antes de iniciar el llenado del cuestionario se les explicó detalladamente, no existiendo ningún tipo de compensación económica o de otra índole. Además de incluir citas por cada autor, respetando los derechos de autor, citándolos de manera correcta.

IV. RESULTADOS

La investigación se orientó a determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico de Lima, 2021; planteando de esta manera cinco objetivos específicos, que buscaron determinar la relación entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y las dimensiones de la variable fidelización en usuarias (diferenciación, personalización, satisfacción, fidelidad y habitualidad); cada una con sus respectivas hipótesis.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Para la evaluación de las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias, se establecieron categorías por niveles: bajo, medio y alto, según el puntaje mínimo y máximo para cada variable; siendo el puntaje mínimo y máximo posible para la variable percepción: 12 puntos y 60 puntos; y para la variable fidelización: 18 puntos y 90 puntos; respectivamente. En relación a ello se establecieron los siguientes rangos (Tabla 5).

Tabla 6. Rangos valorativos para las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias

Variables	Rangos	N	%	Valoración
Percepción de la calidad de la atención prenatal	12 – 27	0	0	Baja
	28 – 43	15	15	Media
	44 – 60	85	85	Alta
Fidelización en usuarias	18 – 41	0	0	Baja
	42 – 65	0	0	Media
	66 – 90	100	100	Alta

Fuente: elaborado del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

En la Tabla 6, se muestra que tanto la percepción de la calidad de la atención prenatal como la fidelización en usuarias presentaron en mayor porcentaje valoración alta, del 85% y 100 %, respectivamente.

Tabla 7. Rangos valorativos para las dimensiones de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal.

Percepción de la calidad de la atención prenatal	Rangos	N	%	Valoración
Seguridad-Comodidad	5 – 11	6	6	Baja
	12 – 18	27	27	Media
	19 – 25	67	67	Alta
Acceso	3 – 6	0	0	Baja
	7 – 10	0	0	Media
	11 – 15	100	100	Alta
Eficacia	2 – 4	0	0	Baja
	5 – 7	0	0	Media
	8 – 10	100	100	Alta
Competencia profesional	2 – 4	0	0	Baja
	5 – 7	0	0	Media
	8 – 10	100	100	Alta

Fuente: elaborado del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

En la Tabla 7, se muestra que las dimensiones de la percepción de la calidad de la atención prenatal presentaron en mayor porcentaje valoración alta; sin embargo, en la dimensión seguridad-comodidad esta solo fue del 67%.

Tabla 8. Rangos valorativos para las dimensiones de la variable fidelización en usuarias.

Fidelización en usuarias	Rangos	N	%	Valoración
Diferenciación	3 – 6	0	0	Baja
	7 – 10	0	0	Media
	11 – 15	100	100	Alta
Personalización	4 – 9	0	0	Baja
	10 – 15	0	0	Media
	16 – 20	100	100	Alta
Satisfacción	5 – 11	0	0	Baja
	12 – 18	15	15	Media
	19 – 25	85	85	Alta
Fidelidad	3 – 6	0	0	Baja
	7 – 10	0	0	Media
	11 – 15	100	100	Alta
Habitualidad	3 – 6	0	0	Baja
	7 – 10	0	0	Media
	11 – 15	100	100	Alta

Fuente: elaborado del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

En la Tabla 8, se muestra que las dimensiones de la variable fidelización en usuarias presentaron en mayor porcentaje valoración alta; sin embargo, en la dimensión satisfacción esta solo fue del 85%.

ANALISIS INFERENCIAL

Normalidad de datos

Antes de realizar la correlación, se procedió a realizar el test de normalidad de las variables de estudio (Tabla 9); encontrando que no existe una distribución normal ($P < 0.05$); en las variables de percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias. Por lo cual se procedió a realizar el análisis de correlaciones empleando estadística no paramétrica, Rho Spearman.

Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables de estudio

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig. (P value)
Percepción de la calidad de la atención prenatal	.186	116	.000
Fidelización en usuarias	.229	116	.000

Fuente: tomado de la base de datos de las variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis de la Investigación

Hipótesis general

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HG: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 10. Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y Fidelización en usuarias.

Rho de Spearman	Fidelización en usuarias
Percepción de la calidad de la atención prenatal	0.766
	Sig. (P value)
	.000
	N
	100

Fuente: tomado del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: En la Tabla 10, expone los resultados del análisis de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y Fidelización en usuarias obteniendo significancia en las correlaciones evaluadas; por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_A ; además existe correlación positiva alta entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, se encontró que existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias.

Hipótesis específica 1

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la diferenciación en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HE1: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la diferenciación en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 11. Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable Fidelización en usuarias.

Rho de Spearman		Diferenciación
Percepción de la calidad de la atención prenatal	Coefficiente de correlación	0.628
	Sig. (P value)	.000
	N	100

Fuente: datos tomados del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: en la Tabla 11 se expone la analítica de los hallazgos de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable fidelización en usuarias; obteniéndose significancia en las correlaciones evaluadas por ello rechazamos Ho y aceptamos HE1.

Además, existe correlación positiva moderada entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, se encontró que existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable Fidelización en usuarias.

Hipótesis específica 2

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la personalización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HE2: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la personalización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 12. Análisis de correlación Rho de Spearman correlación entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable Fidelización en usuarias.

Rho de Spearman		Personalización
Percepción de la calidad de la atención prenatal	Coeficiente de correlación	0.678
	Sig. (P value)	.000
	N	100

Fuente: datos tomados del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: en la Tabla 12 se expone los hallazgos de la analítica de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable Fidelización en usuarias, donde se obtuvo significancia en las correlaciones evaluadas por lo cual rechazamos la H0 y aceptamos la HE2.

Se menciona además que existe correlación positiva moderada entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable Fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, se encontró que existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable Fidelización en usuarias.

Hipótesis específica 3

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la satisfacción en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HE3: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la satisfacción en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 13. Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable Fidelización en usuarias.

Rho de Spearman	Satisfacción
Percepción de la calidad de la atención prenatal	0.746
	Sig. (P value)
	.000
	N
	100

Fuente: datos tomados del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: en la Tabla 13 se expone los datos encontrados del análisis de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable Fidelización en usuarias, donde se obtuvo significancia en las correlaciones evaluadas; de esta manera rechazamos la H0 y aceptamos la HE3.

Asimismo, se menciona la correlación positiva alta entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, los hallazgos fueron que si existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable Fidelización en usuarias.

Hipótesis específica 4

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la fidelidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HE4: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la fidelidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 14. Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable Fidelización en usuaria.

Rho de Spearman	Fidelidad
Percepción de la calidad de la atención prenatal	0.633
	Sig. (P value)
	.000
	N
	100

Fuente: datos tomados del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: en la Tabla 14 se expone los resultados del análisis de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable Fidelización en usuarias, obteniendo significancia en las correlaciones evaluadas por ello se rechaza la H0 y se acepta la HE4.

Además, se verifica que existe correlación positiva moderada entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable Fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, se verificó que existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable Fidelización en usuarias.

Hipótesis específica 5

H0: La percepción de la calidad de la atención prenatal no se relaciona significativamente con la habitualidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

HE4: La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la habitualidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

Tabla 15. Análisis de correlación Rho de Spearman entre las variables percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable fidelización.

Rho de Spearman	Habitualidad
Percepción de la calidad de la atención prenatal	0.467
	Sig. (P value)
	.000
	N
	100

Fuente: datos tomados del cuestionario percepción de la calidad de la atención prenatal y fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico.

Interpretación: en la Tabla 15 se expone los hallazgos del análisis de correlación entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable Fidelización en usuarias, obteniéndose significancia en las correlaciones evaluadas; es así que rechazamos la H0 y aceptamos la HE5. Por otro lado, cabe mencionar que si existe correlación positiva moderada entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable Fidelización en usuarias.

En relación al valor de P, se halló que existe relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$) entre las variables Percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable Fidelización en usuarias.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la validez interna del instrumento se aprecia que fueron fiables de ser aplicados ya que contaron con la aceptación por el jurado de expertos; por ende, afirmamos que los datos recogidos para los resultados son confiables en toda su extensión; además se aplicó la prueba estadística adecuada dada la naturaleza cuantitativa del estudio realizado.

Asimismo, la población de estudio estuvo conformada por 100 usuarias que acudieron en búsqueda de atención prenatal en por lo menos una ocasión, de las cuales se buscó su número telefónico en la base de datos del consultorio para posteriormente enviarles el cuestionario virtual previo consentimiento informado.

A su vez Munares (2019), en su artículo de investigación busca determinar la validez y la confiabilidad de una escala donde se mide la percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes peruanas, concluyendo que existen correlaciones positivas entre las dimensiones encontradas con lo cual nos presenta una escala que mide la calidad de la atención prenatal con cuatro dimensiones que validan desde la visión de la percepción en las usuarias en estado de gravidez peruanas de manera adecuada de manera semejante el cuestionario aplicado a las usuarias participantes del estudio de investigación presenta correlaciones positivas entre sus dimensiones; cabe resaltar que hubieron ciertas adaptaciones a la escala original para poder aplicarlo a la realidad del estudio.

Respecto al objetivo general donde se buscó determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias en un consultorio obstétrico, se encontró que la percepción de la atención prenatal se relaciona de manera significativa con la fidelización en usuarias que fueron atendidas en el consultorio obstétrico ($Rho = 0,766$, $p=0,00$); por ello cabe resaltar que la percepción que tiene la usuaria en cuanto a la calidad de la atención prenatal que recibe en el consultorio obstétrico genera que esta se pueda fidelizar al consultorio; de esta manera se contribuye no solo a que la usuaria cumpla con las atenciones prenatales mínimas requeridas, sino también garantice un ingreso fijo al consultorio.

Asimismo podemos mencionar que Morillo (2020) en su tesis tuvo como objetivo identificar la percepción que tienen las madres gestantes sobre la oportunidad del servicio de salud de control prenatal que se brinda en un establecimiento de salud en Colombia, encontrando como principal conclusión que las gestantes quedaron satisfechas con el control prenatal recibido,; por lo que encontramos semejanzas con el presente informe de investigación al encontrar que la percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona de manera positiva con la fidelización en las usuarias al consultorio y que esta variable abarca dentro de sus dimensiones a la satisfacción encontrándose que las pacientes se sienten satisfechas con la atención recibida.

También mencionamos a Mayorga et al. (2019), quien realizo un artículo donde busco establecer el nivel de satisfacción del control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud, concluyendo que el mayor porcentaje de satisfacción se presentó por la información y la educación para la salud que recibieron durante su embarazo las pacientes entrevistadas, encontrando semejanzas con la presente investigación, donde se menciona que existe relación significativa entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable fidelización en usuarias.

En contraparte a esto podemos mencionar que en el estudio realizado por Mayorga et al. (2019), el porcentaje alto de satisfacción que mostraron las pacientes entrevistadas se vio favorecido por la información y educación que se brindó durante la atención prenatal, en nuestra investigación en términos generales se obtuvo relación alta entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal cuando se compararon las dimensiones de la variable fidelización en usuarias, a excepción de la comparación con dimensión comodidad- seguridad de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal no se obtuvo una valoración muy alta; es así que podríamos inferir que tal vez esta satisfacción no tan alta se podría relacionar con la dimensión seguridad – comodidad de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y que tal vez las usuarias del consultorio no se sienten del todo satisfechas por en cuanto al tema seguridad y comodidad.

En los diferentes antecedentes que se ha citado en su mayoría se evalúa la percepción de las pacientes respecto de las atenciones prenatales recibidas es así

que también podemos citar a Santos (2018), quien propone evaluar el cuidado prenatal en la atención primaria desde la percepción de la gestante, encontrando que a menor expectativa era mayor la satisfacción que gestante tenía del cuidado prenatal; asimismo a mayor expectativa era menor la satisfacción; si bien es cierto en este informe de investigación no se basó en conocer las expectativas de las usuarias pero podríamos hallar semejanzas en cuanto al nivel de satisfacción alto que se encontró tanto el estudio mencionado como en el presente informe de investigación.

López (2018), en su artículo busco conocer la percepción de las gestantes respecto a la consulta prenatal brindada por el personal de enfermería, concluyendo que la percepción de las gestantes fue de insatisfacción por lo que encontramos diferencias con el presente investigación realizada; donde se encontró un grado de satisfacción bastante alto, siendo la satisfacción una dimensión de la variable fidelización en usuarias, donde a su vez dentro de dicha dimensión se busca saber si la usuaria quedo a gusto con la atención brindada por el profesional obstetra, encontrando valores muy altos.

Podemos mencionar también a Castañeda (2020), quien realizo una investigación donde buscó determinar la relación que existe entre la calidad de la atención odontológica y la fidelización de los pacientes, llegando a concluir que estas dos variables se relacionan de manera significativa, resalta, además que la relación significativa se da en todas sus dimensiones; es así que existe semejanza con la presente investigación, cuando evaluamos la percepción de la calidad de la atención prenatal encontramos una relacion significativa entre esta variable y las dimensiones de la variable fidelización en usuarias, como son la diferenciación, personalización, satisfacción, fidelidad y habitualidad.

De la misma manera cuando citamos estudios anteriores podemos mencionar los hallazgos de Villanueva (2019), quien busco determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la fidelización de pacientes que fueron atendidos en consultorios externos, llegando a la conclusión que existe una relacion positiva entre la calidad de atención y la fidelización del paciente, por lo que se afirma la semejanza con presente investigación donde se determinó que existe una relacion significativa entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias del consultorio obstétrico; cabe mencionar que si bien es cierto al citar

el trabajo de Villanueva (2019), este se realizó en un hospital público y el presente trabajo se realizó en una institución privada en ambos casos importa mucho la calidad de la atención que se le brinde al usuario para lograr fidelización del mismo al establecimiento de salud sea público o privado.

Moreno (2018), también busco establecer la Calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, resultando que la calidad de atención prenatal recibida se ubica en un nivel alto según la percepción de las usuarias, cuando evaluamos el trabajo realizado con usuarias de un consultorio obstétrico, también se encuentra con una valoración alta por lo que se encuentra semejanza, a excepción de la dimensión seguridad – comodidad de la variable percepción de la calidad de la atención prenatal donde consideramos una valoración media, al parecer la percepción de las usuarias respecto a esta dimensión no es alta por el tema de infraestructura y comodidad que debería ofrecer una institución privada.

La mayoría de los estudios analizados se han realizado en entidades públicas pero a pesar de ello muestran resultados positivos cuando se compara percepción de la calidad en salud en general y la satisfacción desde la percepción de las pacientes atendidas y/o usuarias, resulta muy importante como establecimiento privado el brindar una excelente calidad de atención para garantizar la fidelidad del usuario al establecimiento de salud, no solo por el ingreso económico que representa como empresa privada sino también con el objetivo de contribuir a la salud en general y más cuando hablamos de este grupo tan vulnerable en la cual se cuida la salud del binomio madre-niño.

Una adecuada calidad de la atención prenatal garantiza el seguimiento eficiente, oportuno y eficaz que debe tener una gestante a lo largo de su embarazo; garantizando alcanzar los objetivos en salud establecidos por los entes rectores en salud, el ser una institución privada muchas veces no garantiza una adecuada calidad de atención, porque dependerá mucho de la política, estándares y manuales de atención del establecimiento privado; además de los profesionales que brindan la atención.

En el contexto actual garantizar una buena calidad en la atención prenatal representa una fortaleza para el sistema de salud; que se obligado a limitar o en su

defecto realizar las atenciones prenatales de manera virtual en tiempos de pandemia; generando inseguridad frente a una atención presencial.

En los estudios realizados por Yeo, en la ciudad de Malasia; se registro que el brindar un excelente servicio aumenta el nivel de satisfacción y por ende se logra la fidelización en el paciente, de la misma manera en el presente estudio se encuentra similitud con lo expuesto anteriormente ya que la fidelización obtenida por parte de la usuarias se logró por la percepción positiva que estas tienen sobre la calidad que recibieron durante la atención prenatal; asimismo cabe resaltar que para las pacientes el factor administrativo del establecimiento no influye de manera significativa en la satisfacción, la esencia de la fidelización es lograr una paciente satisfecha durante la atención brindada específicamente durante la interacción medico paciente.

De la misma manera en un estudio realizado por Caballero en la ciudad de España, se concluye que no se logro fidelizar a la totalidad de pacientes, siendo mayor las pacientes no fidelizadas, existiendo diferencias con el presente estudio realizado en donde si se logró fidelizar a la totalidad de las usuarias encuestadas; ahora bien en el análisis de las características que llevaron en el primer estudio a no lograr fidelizar se identifico que la no satisfacción se origino por el poco acceso a la programación de atención y la poca información que se les brindaba a las pacientes durante las actividades en la atención prenatal; en contra parte a esto en nuestro estudio donde se analiza las dimensiones de cada variable siendo una de ellas la dimensión acceso que trata justamente de ver la manera como las usuarias perciben los pasos a seguir para agendar una cita para su atención, la totalidad de las usuarias entrevistadas respondieron lo fácil de acceder a estas citas; asimismo respecto a la información brindada a la usuaria durante el proceso de atención prenatal esta es evaluada mediante la dimensión eficacia, en la cual se obtuvo la totalidad de conformidad en las usuarias encuestadas.

Podemos observar que en los estudios utilizados para realizar la comparación en su mayoría de casos existe similitud con nuestro estudio, con ello podemos afirmar que este tipo de estudios han sido ampliamente analizados, en su mayoría se puede verificar y nuevamente consolidar que la base para una adecuada impresión, percepción, opinión o apreciación por parte de la usuarias encuestadas tienen su origen en una atención con calidad, entendiéndose por esta desde el punto de vista

de las usuarias que el profesional que brinde este tipo de atención, debe ser empático, brindar información de manera clara y tener una adecuada competencia profesional para que ellas manifiesten estar satisfechas con el tipo de atención recibida, recién con esta apreciación se puede formar el lazo de fidelización con el establecimiento donde este profesional brinda atención.

VI. CONCLUSIONES

Primera: en concordancia con el objetivo general propuesto los resultados indicaron que se verificó la relación entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la variable fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021, con una valoración alta y una correlación significativa 0.766, es así que se rechazó la H₀; es decir existe una relación positiva entre las variables mencionadas verificándose el objetivo general planteado.

Segunda: al hablar del objetivo específico número uno los resultados dieron a conocer que se verificó la relación entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación de la variable fidelización en usuarias con una valoración alta por parte de las entrevistadas además de una correlación significativa de 0.628; es decir existe relación positiva entre las variables mencionadas por lo cual se rechazó la H₀.

Tercera: en cuanto al objetivo específico número dos los resultados determinaron la existencia de la relación entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión personalización de la variable fidelización en usuarias con una valoración alta entre las usuarias que se sometieron al cuestionario, además de una correlación significativa de 0.678; por ello planteamos una relación positiva entre las variables mencionadas rechazando la H₀.

Cuarta: en cuanto al objetivo específico número tres los resultados determinaron la existencia entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión satisfacción de la variable fidelización en usuarias resultando una valoración alta entre las usuarias que aceptaron llenar el cuestionario virtual, además de una correlación significativa de 0.746; con lo cual se estableció una relación positiva entre las variables mencionadas rechazando la H₀.

Quinta: en cuanto al objetivo específico número cuatro los resultados determinaron la existencia entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión fidelidad de la variable fidelización en usuarias

resultando una valoración alta entre las usuarias que se sometieron al cuestionario virtual y una correlación significativa de 0.633; con lo cual se estableció una relación positiva entre las variables mencionadas rechazando la H0.

Sexta: en cuanto al objetivo específico número cinco los resultados determinaron la existencia entre la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión habitualidad de la variable fidelización en usuarias resultando una valoración alta entre las usuarias que se sometieron al cuestionario virtual y una correlación significativa de 0.467; con lo cual se estableció una relación positiva entre las variables mencionadas rechazando la H0.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: en consecuencia, a la conclusión general que dio en términos amplios una relación positiva entre las variables de estudio con una valoración alta; se recomienda seguir con las políticas institucionales establecidas hasta la fecha ya que resultan ser efectivas para fidelizar a las usuarias a la institución.

Segunda: en cuanto a la variable percepción de la calidad de la atención prenatal y la dimensión diferenciación donde se abordan temas en cuanto al tipo de atención diferenciada que se brinda en el consultorio recomendamos continuar con ese modelo de atención ya que resulta ser efectivo a la hora de fidelizar a la usuaria.

Tercera: otra recomendación sería continuar con los protocolos establecidos por la institución en cuanto a personalización que se brinda en las atenciones prenatales, aprovechar esa fortaleza para garantizar el posicionamiento de la marca en cuanto a atención personalizada en el consultorio, debilidad que poseen muchas instituciones prestadoras de servicios médicos.

Cuarta: en cuanto a la satisfacción vista desde la perspectiva de la usuaria en cuanto a la calidad de la atención prenatal se recomienda incidir en la mejora de la infraestructura ya que si bien es cierto se encuentran satisfechas en cuanto a la calidad de la atención, pero a nivel de satisfacción medida desde infraestructura se vio una valoración moderada.

Quinta: se muestra valoración alta en cuanto a si la paciente recomendaría o se volvería a atender en el consultorio por eso se sugiere continuar e inclusive incentivar al profesional obstetra que brinda la atención prenatal y recordar la constante capacitación que deben tener los profesionales.

Sexta: en cuanto a la habitualidad se recomienda incidir en las atenciones prenatales mínimas requeridas para garantizar una adecuada atención prenatal de calidad.

REFERENCIAS

1. Lugones-Botell M. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. *Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología* 2018]; 44 (1) Disponible en:
<http://www.revginecobstetricia.sld.cu/index.php/gin/article/view/305>
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/pdf/cap008.pdf.
3. Morillo A, Pérez S. Evaluación de Percepción sobre la Oportunidad del Servicio de Salud de Control Prenatal de una IPS privada de la ciudad de Popayán. [Tesis]: Universidad del Cauca. EAN; 2020. Disponible:
<https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9891>
4. Mayorga-Mogollón, Luis Enrique, Sejín-Vásquez, Carlos Enrique, Pérez-Gómez, Mileidys, Guzmán-Martínez, Jennifer, *Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería*. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud* [Internet]. 2019;51(3):220-227. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343862451005>
5. Prudêncio, P. S., & Mamede, F. V. (2018). *Avaliação do cuidado pré-natal na atenção primária a saúde na percepção da gestante*. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 39(0). doi:10.1590/1983-1447.2018.20180077
6. López R. Hernández G, Gallegos T. Percepción de las embarazadas de la interacción con el personal de enfermería en el control prenatal en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México. *Horiz. Enferm.* 2018; 28(3):192-203. Disponible en: http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.29.3.192-203
7. Castañeda, R. Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. *El Porvenir Central*, 2019 [TESIS]. Universidad César Vallejo; 2020. repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45212.
8. Munares-García O., Validez de constructo, validez concurrente y confiabilidad de una escala de percepción de la calidad de la atención prenatal en gestantes peruanas. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología* [Internet]. 2018;69(2):98-107. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195257686003>

9. Villanueva T. Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019 [TESIS]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15925>
10. Camargo A. Características de la Atención Prenatal Renfocada En Gestantes del Centro de Salud Pilcomayo, Huancayo 2018. [Tesis para el título de Especialista]. Universidad Nacional de Huancavelica 2018. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2356>
11. Moreno A. Calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, abril 2018. [Tesis para optar por el Título de Licenciada en Obstetricia]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8060>
12. Atienzo E. Suárez-López, Meneses-Palomino M., Campero L., Características de la atención prenatal en adolescentes del Perú, comparación con mujeres adultas. Revista Médica Herediana [Internet]. 2016;27(3):131-138. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338048380003>
13. Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A. y Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019; 38(2):153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.
14. Bustamante M, Zerda E, Obando F. Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información Tecnológica. 2020; 31(1), 161-170. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
15. Vesga L. y Ruiz C. (2019). Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo, 21(1), 1-21. Disponible en [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/21-1%20\(2019-1\)/145257605006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/21-1%20(2019-1)/145257605006/)
16. Santamaría A, López M, Velásquez C, Cuevas R, Herrera V. Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. Rev Med Inv UAEMéx. 2018;6(1):46-53. Disponible en:

- <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf>
17. Echevarría SH. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Cuid salud, ene-jun 2017; 3(1):239-248. Disponible en: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/download/1421/1316/
 18. Burgueño F, Rodríguez D, Cedillo C, Ordoñez C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(7):704-710. Disponible en: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
 19. Pedraja L, Valdés G, Riveros I, Santibáñez D. Percepción de la calidad de Servicio de Salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. Interciencia. 2019; 44(9):514-520. Disponible en: https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2019/10/02_514_Com_Valdes_v44n9.pdf
 20. Szwako A, Vera F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción- Paraguay. Rev. Salud Pública Parag. 2017; 7(2):26-30. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838>
 21. Elisa Andrea Cobo-Mejía, Karem Julieth Estepa-Rodríguez, Carolina Herrera-Triana, Paola Linares-Reyes. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2018;5(2):277-294. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.321>
 22. Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020; 20(3):397-403. Disponible en: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
 23. Castillo-Saavedra E, Rosales-Márquez C, Reyes-Alfaro C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [revista en Internet]. 2020; 18(4):564-570. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>

24. Min R, Li L, Zi C, et al. Evaluation of patient experience in county-level public hospitals in China: a multicentred, cross-sectional study. *BMJ Open* 2019;9(1):1-10. Disponible en: <https://doi:10.1136/bmjopen-2019-034225>
25. 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. *Revista Investig Salud Univ Boyacá*. 2019; 6 (1): 55-71. Disponible en: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>.
26. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018; 31(4):137-142. Disponible en: <http://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
27. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev Cient INSPILIP*. 2018; 2(2):1-25. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
28. Agudelo-Loaiza RD, Peña-López PA, Hoyos-Loaiza C, Jiménez-Montoya MA. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Arch Med (Manizales)*. 2020; 20(2):397-409. Disponible en: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
29. Cayuela P, Pastor M, Conesa M. Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Rev Elec Trim Enfermer*. 2019; 54(1): 303-312. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>
30. Pérez-Pulido M, Orlandoni-Merli G, Ramoni-Perazzi J, Valbuena-Vence M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Rev Cub Sal Púb*. 2018; 44 (2): 31-48. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838>
31. García-Balaguera C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. *Rev. Fac. Med.* 2017; 65: 305-310. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.59704>.
32. Tatal Muñoz LM, Rodríguez Castillo VA, Buitrón Zúñiga EL, Ortega Vallejo

- DF, Zúñiga Collazos LK, Gonzáles Hoyos EG, Merchancano Delgado CL, Rivera López H. Condiciones de acceso al programa de control prenatal en un centro de primer nivel de atención de la Ciudad de Pasto, Colombia. *Rev Perú Ginecol Obstet.* 2019; 65(2):157- 162. Disponible en: <https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2165>
33. Lundsberg LS, Lee HC, Dueñas GV, Gregory KD, Grossetta Nardini HK, Pettker CM, Illuzzi JL, Xu X. Quality Assurance Practices in Obstetric Care: A Survey of Hospitals in California. *Obstet Gynecol.* 2018 Feb;131(2):214-223. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29324608/>
34. Donát J, Brejchová E. Česká nemocnice v Ugandě a kvalita porodnické péče [Czech Hospital in Uganda and quality of obstetric care]. *Ceska Gynekol.* 2016 Apr;81(2):155-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27457399/>
35. Donati S. Come utilizzare i sistemi informativi sanitari per migliorare la qualità dell'assistenza ostetrica [How to use health information systems to improve the quality of obstetric care.]. *Recenti Prog Med.* 2019 Sep;110(9):391-394. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31593172/>
36. Bailit JL, Gregory KD, Srinivas S, Westover T, Grobman WA, Saade GR. Society for Maternal-Fetal Medicine (SMFM) Special Report: Current approaches to measuring quality of care in obstetrics. *American journal of obstetrics and gynecology.* 2016;215(3):B8–B16. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27418448/>
37. Shaghghi F, Abedian Z, Asgharipour N, Esmaily H, Forouhar M. Effect of Positive Psychology Interventions on the Quality of Prenatal Care Offered by Midwives: A Field Trial. *Iran J Nurs Midwifery Res.* 2020 Feb 24;25(2):102-110. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32195154/>
38. Bunch KJ, Allin B, Jolly M, Hardie T, Knight M. Developing a set of consensus indicators to support maternity service quality improvement: using Core Outcome Set methodology including a Delphi process. *BJOG: an international journal of obstetrics and gynaecology.* 2018;1(1):21-34. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29770557/>
39. Boesveld IC, Hermus MAA, de Graaf HJ, Hitzert M, van der Pal-de Bruin KM, de Vries RG, Franx A, Wiegers TA. Developing quality indicators for

- assessing quality of birth centre care: a mixed- methods study. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2017 Aug 2;17(1):259. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28768487/>
40. Iyer V, Mavalankar D, Tolhurst R, De Costa A. Perceptions of quality of care during birth at private Chiranjeevi facilities in Gujarat: lessons for Universal Health Coverage. *Sex Reprod Health Matters*. 2020 Dec;28(2):1850199. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33336626/>
41. Shakibazadeh E, Namadian M, Bohren MA, et al. Respectful care during childbirth in health facilities globally: a qualitative evidence synthesis. *BJOG*. 2018;125(8):932-942. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29117644/>
42. Alyahya MS, Khader YS, Batieha A, Asad M. The quality of maternal-fetal and newborn care services in Jordan: a qualitative focus group study. *BMC Health Serv Res*. 2019 Jun 26;19(1):425. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31242940/>
43. Denham S, Humphrey T, Taylor R. Quality of care provided in two Scottish rural community maternity units: a retrospective case review. *BMC Pregnancy Childbirth*. 2017 Jun 21;17(1):198. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28637428/>
44. Sauvegrain P, Chantry AA, Chiesa-Dubruille C, Keita H, Goffinet F, Deneux-Tharoux C. Monitoring quality of obstetric care from hospital discharge databases: A Delphi survey to propose a new set of indicators based on maternal health outcomes. *PLoS One*. 2019 Feb 12;14(2):e0211955. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30753232/>
45. Basile Ibrahim B, Kennedy HP, Combellick J. Experiences of Quality Perinatal Care During the US COVID-19 Pandemic. *J Midwifery Womens Health*. 2021 Sep;66(5):579-588. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34432368/>
46. Symon A, McFadden A, White M, Fraser K, Cummins A. Adapting the Quality Maternal and Newborn Care (QMNC) Framework to evaluate models of antenatal care: A pilot study. *PLoS One*. 2018 Aug 14;13(8): e0200640. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30106961/>

47. Zhou W, Wan Q, Liu C, Feng X. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 2017; 29(4): 442–449. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>
48. Chao S, Chen M, Wu H. An Empirical Study of Hospital's Outpatient Loyalty from a Medical Center in Taiwan. *Journal Sage Open*. 2021;1(1):1—7. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/21582440211004125>
49. Yeo S, Tan C, Goh Y. Obstetrics services in Malaysia: factors influencing patient loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. 2018; 1(21):175-184. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPHM-08-2020-0070/full/html?skipTracking=true>
50. Caballero Galilea, María; Sainz de la Cuesta, Ricardo; Fernández Gonzalo, Juan Carlos; Martínez Miguel, Esther; Rubio Alonso, Margarita. Fidelización y satisfacción de mujeres en la atención obstétrica. *TESELA, Liderazgo y Gestión*. 2020; (28): e13030. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/ts/e13030>

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente consentimiento es parte de una investigación que es desarrollada por el maestrante MARIA YSABEL AVENDAÑO CAHUANA, quien es estudiante Posgrado y que busca obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. El objetivo principal del presente estudio es determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico de Lima, 2021. Es de suma importancia que las personas que participen en el presente estudio deben saber que es estrictamente voluntario. Toda información recogida será de carácter confidencial y no tendrá un uso diferente al objeto de estudio de la presente investigación todo enmarcado en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su reglamentación, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, emitido el año 2011. Los datos serán recopilados, guardados y almacenados en una base de datos del investigador. En ese sentido, usted puede solicitar la modificación o eliminación total o parcial de la información en el momento que lo desee.

Si desea hacer alguna pregunta respecto al estudio, tiene la libertad de realizarlo en cualquier momento de su participación. De igual manera tiene la libertad de retirarse del estudio en el momento que usted desee sin perjuicio de usted en ninguna de sus formas. Si durante el llenado de la encuesta usted encuentra una pregunta que le cause incomodidad tiene el derecho de comunicarle al investigador y decidir no responder.

El presente estudio no le generará ningún gasto ni retribución en dinero por su participación. Se agradece de antemano su gentil participación y suplicamos total veracidad y sinceridad en sus respuestas.

Acepto de manera voluntaria ser partícipe de la presente investigación; donde se me ha informado del objetivo y procedimientos de la investigación estando de acuerdo en todo lo antes expuesto. En consecuencia, acepto que mi información y Datos Personales sean tratados para el presente estudio, es decir, el investigador podrá disponer y hacer las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

En señal de conformidad con lo expuesto brindare un ACEPTO.

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL

Elaborado por Munares y adaptado por la investigadora.

Estimadas usuarias estamos interesados en conocer su percepción sobre la atención prenatal que usted recibió en el consultorio obstétrico preventivo YO MUJER; se les invita a responder el cuestionario de manera autónoma, anónima y confidencial, sin existir ningún tipo de retribución económica alguna, usted tiene toda la libertad de no aceptar a participar en el presente estudio, de hacerlo no está obligado a responder todas las preguntas si así lo cree conveniente. Agradeceremos su participación.

- Instrucciones
 - Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con su punto de vista según las siguientes alternativas.
1. Definitivamente No: 1
 2. Probablemente No: 2
 3. Ni Si, Ni No: 3
 4. Probablemente Si: 4
 5. Definitivamente Si: 5

N°	ITEM	DN	PN	NS/NN	PS	DS
	SEGURIDAD- COMODIDAD					
1	Considera que el establecimiento es seguro?					
2	Considera que el consultorio prenatal es seguro?					
3	Considera que los ambientes del consultorio son cómodos?					
4	Considera que los servicios higiénicos son adecuados?					
5	Considera que el consultorio prenatal es cómodo?					
	ACCESO					
6	Considera que el horario de atención es adecuado?					
7	Considera que la organización del establecimiento facilita la atención?					
8	Considera que fue fácil acceder a la consulta prenatal?					
	EFICACIA					
9	Considera que la atención prenatal es adecuada gracias a sus normas?					
10	Considera que la atención prenatal es adecuada en sus orientaciones?					
	COMPETENCIA PROFESIONAL					
11	Considera que la atención prenatal lo manejan adecuadamente					
12	Estas de acuerdo con las actividades que realizan en la atención prenatal?					

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2

CUESTIONARIO SOBRE FIDELIZACIÓN EN USUARIAS

Adaptado por Castañeda con algunas modificaciones por la investigadora acordes al contexto de estudio.

Estimadas usuarias estamos interesados en conocer su opinión sobre la fidelización de la atención que usted recibió en el consultorio obstétrico preventivo YO MUJER; se les invita a responder el cuestionario de manera autónoma, anónima y confidencial, sin existir ningún tipo de retribución económica alguna, usted tiene toda la libertad de no aceptar a participar en el presente estudio, de hacerlo no está obligado a responder todas las preguntas si así lo cree conveniente. Agradeceremos su participación.

- Instrucciones
- Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con su punto de vista según las siguientes alternativas.

1. Totalmente en desacuerdo: T-D
2. En desacuerdo: E-D
3. Indiferente: I
4. De acuerdo: D-A
5. Totalmente de acuerdo: T-D

N°	CUESTIONARIO	TD	ED	I	DA	TA
	DIFERENCIACION					
1	¿Considera usted que la atención obstétrica en consultorio es diferenciada?					
2	¿El sistema de atención que brinda la institución es adecuado?					
3	Considera que la obstetra escucha sus sugerencias?					
	PERSONALIZACION					
4	Considera que la obstetra se pone en su lugar para poder atenderla?					
5	Considera que la obstetra percibe lo que usted desea en la atención?					
6	Se le informo de manera clara y comprensible su diagnostico?					
7	Se le informo de manera clara y comprensible el tratamiento brindado?					

N°	CUESTIONARIO	TD	ED	I	DA	TA
	SATISFACCION					
8	El procedimiento para obtener una cita es oportuno?					
9	El tiempo empleado en admisión es adecuado?					
10	El tiempo de espera para la atención es adecuada?					
11	Quedo a gusto con la atención brindada por el profesional de salud?					
12	Considera que la infraestructura del consultorio es adecuada?					
	FIDELIDAD					
13	Se volvería usted a atender en el consultorio?					
14	Traería a otros familiares para la atención en el consultorio?					
15	Piensa usted que la institución cumplió con lo prometido en relación al servicio?					

N°	CUESTIONARIO	TD	ED	I	DA	TA
	HABITUALIDAD					
16	Considera usted que la frecuencia de citas en sus atenciones prenatales es adecuada?					
17	Considera usted que el tiempo empleado en la atención prenatal es adecuado?					
18	Acudiría usted a sus atenciones prenatales en por lo menos seis oportunidades?					

ANEXO 3

Cuadro de operacionalización la variable percepción de la calidad de la atención prenatal.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valores o categorías
Percepción de la calidad de la atención prenatal	es la apreciación de la usuaria respecto a la atención prenatal recibida en el consultorio obstétrico.	Seguridad-comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el establecimiento como un todo es seguro y cómodo. • Considera que el consultorio prenatal es seguro y cómodo. • Los servicios higiénicos son adecuados. 	Ordinal	Baja: 12 – 27 Media: 28 – 43 Alta: 44 – 60
		Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención del consultorio es adecuado. • La organización del establecimiento facilita la atención. • Es fácil acceder a una cita. 		
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • La atención prenatal es adecuada gracias a sus normas. • Las orientaciones en la atención prenatal son adecuadas. 		
		Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • La atención prenatal es manejada de manera adecuada. • Está de acuerdo con las actividades realizadas dentro de la atención prenatal. 		

Cuadro de operacionalización de la variable fidelización en usuarias.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valores o categorías
Fidelización en usuarias.	es un suceso que se da con el tiempo, cuando una usuaria manifiesta su agrado respecto a la atención recibida de manera general, donde se analizan aspectos de infraestructura y aspectos propios de la atención obstétrica.	Diferenciación	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que la atención obstétrica es diferenciada. • La obstetra escucha sus sugerencias. • El sistema de atención brindado es adecuado. 	Ordinal	<p>Baja: 18 – 41</p> <p>Media: 42 – 65</p> <p>Alta: 66 – 90</p>
		Personalización	<ul style="list-style-type: none"> • La obstetra demuestra empatía. • La obstetra percibe lo que usted desea en la atención. • Se le informa de manera clara y comprensible su diagnóstico y tratamiento. 		
		Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento para obtener una cita es oportuno. • El tiempo empleado en admisión es adecuado. • El tiempo de espera para la atención es adecuado. • Quedo conforme con la atención brindada por el profesional. • La infraestructura del consultorio es adecuada. 		
		Fidelidad	<ul style="list-style-type: none"> • Volvería a atenderse en el consultorio. • Traería a otros familiares para su atención en el consultorio. • Considera que la institución cumplió con lo prometido en relación al servicio brindado. 		

		Habitualidad	<ul style="list-style-type: none">• La frecuencia de citas prenatales es adecuada.• El tiempo empleado en la atención prenatal es adecuado.• Acudiría usted a seis atenciones prenatales por lo menos.		
--	--	--------------	--	--	--

ANEXO 4

Matriz de consistencia: Percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre la Percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la Percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la fidelización en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	VARIABLE 1	SEGURIDAD-COMODIDAD ACCESO EFICACIA COMPETENCIA PROFESIONAL	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativa TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional.	POBLACION: la población consta de 100 usuarias. MUESTRA: la muestra de estudio es de 100 usuarias que acudieron al consultorio obstétrico para recibir atención prenatal.
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la diferenciación en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la diferenciación en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la diferenciación en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	VARIABLE 2	DIFERENCIACIÓN PERSONALIZACIÓN SATISFACCIÓN FIDELIDAD HABITUALIDAD	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental, Descriptiva. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN: Hipotético – Deductivo.	MUESTREO: No probabilístico. INSTRUMENTO: Cuestionario.
¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la personalización en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la personalización en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la personalización en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.				
¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la satisfacción en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?	Determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la satisfacción en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.	La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la satisfacción en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.				
¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelidad en usuarias que reciben atención prenatal	Determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la fidelidad en usuarias que reciben atención prenatal	La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente				

<p>en un consultorio obstétrico, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la atención prenatal y la habitualidad en usuarias de un consultorio obstétrico, Lima, 2021?</p>	<p>en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad de la atención prenatal y la habitualidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.</p>	<p>con la fidelidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.</p> <p>La percepción de la calidad de la atención prenatal se relaciona significativamente con la habitualidad en usuarias que reciben atención prenatal en un consultorio obstétrico, Lima, 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 5: CERTIFICADOS DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION PRENATAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad-Comodidad							
1	¿Considera que el establecimiento es seguro?	X		X		X		
2	¿Considera que el consultorio prenatal es seguro?	X		X		X		
3	¿Considera que los ambientes del consultorio son cómodos?	X		X		X		
4	¿Considera que los servicios higiénicos son adecuados?	X		X		X		
5	¿Considera que el consultorio prenatal es cómodo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Acceso							
6	¿Considera que el horario de atención es adecuado?	X		X		X		
7	¿Considera que la organización del establecimiento facilita la atención?	X		X		X		
8	¿Considera que fue fácil acceder a la consulta prenatal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficacia							
9	¿Considera que la atención prenatal es adecuada gracias a sus normas?	X		X		X		
10	¿Considera que la atención prenatal es adecuada en sus orientaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Competencia Profesional							
11	¿Considera que la atención prenatal lo manejan adecuadamente?	X		X		X		
12	¿Estás de acuerdo con las actividades que realizan en la atención prenatal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Fecha: 21-11-2021

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CHAFLOQUE BARRIOS KELLY KAROL DNI: 43939187

Especialidad del validador: Obstetra - Docente MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA FIDELIZACION DE USUARIAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Diferenciación							
1	¿Considera usted que la atención obstétrica en el consultorio es diferenciada?	X		X		X		
2	¿El sistema de atención que brinda la institución es adecuado?	X		X		X		
3	¿Considera que la obstetra escucha sus sugerencias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personalización							
4	¿Considera que la obstetra se pone en su lugar para poder atenderla?	X		X		X		
5	¿Considera que la obstetra percibe lo que usted desea en la atención?	X		X		X		
6	¿Se le informo de manera clara y comprensible su diagnóstico?	X		X		X		
7	¿Se le informo de manera clara y comprensible el tratamiento brindado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción							
8	¿El procedimiento para obtener una cita es oportuno?	X		X		X		
9	¿El tiempo empleado en admisión es adecuado?	X		X		X		
10	¿El tiempo de espera para la atención es adecuada?	X		X		X		
11	¿Quedo a gusto con la atención brindada por el profesional de salud?	X		X		X		
12	¿Considera que la infraestructura del consultorio es adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fidelidad							
13	¿Se volvería usted a atender en el consultorio?	X		X		X		
14	¿Traería a otros familiares para la atención en el consultorio?	X		X		X		
15	¿Piensa usted que la institución cumplió con lo prometido en relación al servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: HABITUALIDAD							
16	¿Considera usted que la frecuencia de citas en sus atenciones prenatales es adecuada?	X		X		X		
17	¿Considera usted que el tiempo empleado en la atención prenatal es adecuado?	X		X		X		
18	¿Acudiría usted a sus atenciones prenatales en por lo menos seis oportunidades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CHAFLOQUE BARRIOS KELLY KAROL DNI: 43939187

Especialidad del validador: Obstetra - Docente MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Fecha: 21-11-20221



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

43939187

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA FIDELIZACIÓN EN USUARIAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Diferenciación							
1	¿Considera usted que la atención obstétrica en el consultorio es diferenciada?	X		X		X		
2	¿El sistema de atención que brinda la institución es adecuado?	X		X		X		
3	¿Considera que la obstetra escucha sus sugerencias?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Personalización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Considera que la obstetra se pone en su lugar para poder atenderla?	X		X		X		
5	¿Considera que la obstetra percibe lo que usted desea en la atención?	X		X		X		
6	¿Se le informó de manera clara y comprensible su diagnóstico?	X		X		X		
7	¿Se le informó de manera clara y comprensible el tratamiento brindado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿El procedimiento para obtener una cita es oportuno?	X		X		X		
9	¿El tiempo empleado en admisión es adecuado?	X		X		X		
10	¿El tiempo de espera para la atención es adecuado?	X		X		X		
11	¿Quedo a gusto con la atención brindada por el profesional de salud?	X		X		X		
12	¿Considera que la infraestructura del consultorio es adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fidelidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Se volvería usted a atender en el consultorio?	X		X		X		

14	¿Traería a otros familiares para la atención en el consultorio?	X		X		X		
15	¿Piensa usted que la institución cumplió con lo prometido en relación al servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: HABITUALIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Considera usted que la frecuencia de citas en sus atenciones prenatales es adecuada?	X		X		X		
17	¿Considera usted que el tiempo empleado en la atención prenatal es adecuado?	X		X		X		
18	¿Acudiría usted a sus atenciones prenatales en por lo menos seis oportunidades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Fecha: 13-11-2021

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. RUIZ QUILCAT CRISTINA LIZBET DNI: 70127971

Especialidad del validador: Docente- Investigador


CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31995
 Firma del experto informante -DNI
DNI: 70127971

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad-Comodidad							
1	¿Considera que el establecimiento es seguro?	X		X		X		
2	¿Considera que el consultorio prenatal es seguro?	X		X		X		
3	¿Considera que los ambientes del consultorio son cómodos?	X		X		X		
4	¿Considera que los servicios higiénicos son adecuados?	X		X		X		
5	¿Considera que el consultorio prenatal es cómodo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Acceso	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Considera que el horario de atención es adecuado?	X		X		X		
7	¿Considera que la organización del establecimiento facilita la atención?	X		X		X		
8	¿Considera que fue fácil acceder a la consulta prenatal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Eficacia	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Considera que la atención prenatal es adecuada gracias a sus normas?	X		X		X		
10	¿Considera que la atención prenatal es adecuada en sus orientaciones?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Competencia Profesional							

11	¿Considera que la atención prenatal lo manejan adecuadamente?	X		X		X		
12	¿Estás de acuerdo con las actividades que realizan en la atención prenatal?	X		X		X		

Fecha: 13-11-2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. RUIZ QUILCAT CRISTINA LIZBET DNI: 70127971

Especialidad del validador: DOCENTE-INVESTIGADOR



CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestro en Estomatología
C.O.P. 31995

Firma del experto informante -DNI

DNI: 70127971