



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción en la atención prenatal en la
clínica Santa María Salud en contexto COVID-19**

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

AUTORA:

Pastrana Gamarra, Katherine Luz (ORCID: 0000-0002-3813-2696)

ASESOR:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales y Gestión Del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por bendecirme grandemente, por cuidarme porque sin su misericordia no sería nada.

A mi madre Elva y mi padre Ascencio pastrana que está en el cielo.

A mi docente por su dedicación en este largo camino.

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron con la realización de esta tesis, que me brindaron sus consejos y me alentaron a continuar. A todos mil gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19

IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.	41
Anexo 2. Encuesta para la variable Calidad de Atención.....	43
Anexo 3. Encuesta para la variable Satisfacción de las madres gestantes.	45
Anexo 4. Validez del instrumento Satisfacción de las gestantes.	47
Anexo 5. Confiabilidad por coeficiente alfa de Cronbach.....	48
Anexo 6. Base de datos	49
Anexo 7. Autorización de la institución.	51
Anexo 8. Evidencias del trabajo estadístico.	52
Anexo 9. Resultados de tablas de análisis descriptivo	53

Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de correlación y significación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención.	24
Tabla 2. Coeficiente de correlación y significación entre las dimensiones y la variable nivel de satisfacción.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la variable nivel de satisfacción	20
Figura 2. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción.	21
Figura 3. Distribución porcentual de la variable calidad de atención.....	22
Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad de atención.	22

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general; determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. El estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo; asimismo, el nivel del estudio fue correlacional. La población la conformaron 150 gestantes, de esta cifra se extrajo una muestra de 119. Como técnica de estudio se aplicó la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados reflejaron que el 70,53% de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción de la clínica Santa María Salud se encuentra en un nivel alto; asimismo el 28,42% y 1,05% de gestantes se encuentran en un nivel medio y bajo respectivamente; mientras, el 74,74% y el 25,26% determinaron que la calidad de atención está en un nivel alto y nivel medio, respectivamente. Concluyendo así, que existe relación significativa entre las variables de estudio; lo cual, comprobó desde la prueba de Rho de Spearman, que obtuvo una correlación de $r = 0,585$, indicando un nivel moderado; además, la significancia fue de $0,000 < 0,05$; por lo que, se admite la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, atención prenatal, Covid-19.

Abstract

The present investigation raised as general objective; to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction with prenatal care at the Santa María Salud Clinic in the Covid-19 context. The study was of a basic type, non-experimental design and quantitative approach; likewise, the level of the study was correlational. The population was made up of 150 pregnant women, from this figure a sample of 119 was extracted. As a study technique, the survey and the questionnaire were applied. The results reflected that 70.53% of those surveyed consider that the satisfaction level of the Santa María Salud clinic is at a high level; likewise, 28.42% and 1.05% of pregnant women are in a medium and low level respectively; meanwhile, 74.74% and 25.26% determined that the quality of care is at a high and medium level, respectively. Thus, concluding that there is a significant relationship between the study variables; this, he verified from the Spearman Rho test, that he obtained a correlation of $r = 0.585$, indicating a moderate level; Furthermore, the significance was $0.000 < 0.05$, therefore the proposed hypothesis is admitted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: quality of care, satisfaction, prenatal care, Covid-19.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención prenatal (APN) consta de todas las medidas y procedimientos para la prevención, diagnóstico y tratamiento de las características que pueden influir en la morbilidad y mortalidad de las pacientes maternas y perinatales. Puesto que, permite la identificación de los riesgos y anomalías en la madre y el feto en el embarazo. Las mujeres que no controlan su embarazo tienen cinco veces más probabilidades de tener complicaciones; por lo que, se debe una atención tratada de manera oportuna (INEI, 2017).

La OMS, enfatiza que más de 300 000 mujeres fallecieron por factores asociados al proceso de gestación; así como, durante los primeros 28 días de vida, alrededor de 2,7 millones de bebés fallecieron, siendo el nacimiento sin signos vitales la principal causa de defunción en neonatos con cifras registradas de 2,6 millones. Este problema, radica en la deficiente atención sanitaria brindada en el período de gestación y el parto; puesto que, solo el 64% de gestantes cuenta con una atención prenatal periódica de cuatro o más veces durante dicho proceso. Asimismo, la OPS, solicita a los países que comprenden la región Latinoamérica que se realicen acciones con la finalidad de asegurar la accesión a los servicios de salud prenatal; dado que, los estudios recientes demuestran el aumento de riesgo de contagio por Covid – 19. (OPS, 2020)

Asimismo, diversas investigaciones con resultados de control y seguimiento de la Covid -19 publicados, indicaron que las mujeres embarazadas son más vulnerables en altos riesgos frente al Covid-19; lo cual, hace que sean llevadas a hospitalización y sean admitidas por entidades de cuidados intensivos. Tal motivo, genera una alerta epidemiológica de la OPS; puesto que, los datos recopilados indicaron que 28 387 casos de COVID-19 en gestantes fueron identificados por 10 países y 356 fallecimientos se notificaron desde enero al 11 de agosto de 2020 (OPS, 2020).

En el contexto nacional, al inicio del estado de emergencia en el país, se suspendieron los controles médicos del ámbito prenatal, donde 550 mil gestantes y sus bebés corrieron mayor riesgo al no contar con la APN necesaria; siendo, preocupante que no se realicen controles prenatales, para los grupos vulnerables con complicaciones del feto o riesgo a cesaríá, donde las mujeres embarazadas

necesitan un especialista específico en el parto, esto tiende a provocar un incremento de la mortalidad materna y neonatal (Ciriaco, 2020).

Al respecto, el Ministerio de Salud (MINSA) tomó diversas medidas para enfrentar a la pandemia Covid – 19. Lo que conllevó, al cierre de espacios de atención externa de todas las instituciones de salud privados y públicos, limitando la APN (Guevara, 2020). En el Perú, la directiva sanitaria N°131 MINSA/2021/DGIESP, señala que la atención prenatal durante la pandemia por COVID-19 debe considerar un mínimo de 4 atenciones presenciales, una en el primer y segundo trimestre y dos en el tercer trimestre (Ministerio de Salud [MINSA], 2021).

Cabe destacar que, la calidad de atención en los gestantes va orientada a la APN, que es considerada el conjunto de actividades sanitarias que se brinda a las gestantes durante el embarazo, a fin de garantizar que su estado sea saludable con controles periódicos y exámenes prenatales. Asimismo, la satisfacción en la atención hace referencia al resultado que las entidades quieren cumplir; el cual, va a depender del servicio ofrecido, la ética de la institución y el compromiso con cumplir las perspectivas de cada paciente o gestante, teniendo en cuenta el tiempo de espera, el presupuesto económico y de ser la situación, del sacrificio o esfuerzo que hagan ver los especialistas (Gómez & Amaro, 2021).

La pandemia ocasionó graves consecuencias en el área sanitaria y hospitalaria; dado que, la calidad recibida en la atención disminuyó por la contingencia presentada. De igual forma, para los embarazos y los partos se presentaron situaciones complicadas y medidas estrictas sanitarias. Puesto que, la finalidad es proteger a las madres embarazadas y a los operarios de salud; así como, mejorar las condiciones sanitarias en los centros de salud, para una mayor seguridad y confianza (Callao Salud SAC, 2020). Ante las situaciones presentadas, la clínica Santa María Salud no es ajena a esta problemática; puesto que, brinda atención a muchas especialidades, compuesta por un equipo multidisciplinario de especialistas con conocimientos y experiencia, entre ellas la especialidad de Obstetricia. Aun así, se observan incomodidades por parte de algunas gestantes en relación a la poca cantidad de atenciones no brindadas; dado que, la directiva

sanitaria N°113 MINSA/2021/DGIESP, indicó la reducción de la cantidad de atenciones; lo cual, generó insatisfacción, suspicacia y molestia en las gestantes.

Asimismo, la falta de organización en las consultas prenatales en los trámites de citas y horarios de atención, dejan en evidencia la falta de interés y comunicación del personal profesional que labora en la clínica generando incomodidad en los pacientes. En relación a ello, la insatisfacción de las mujeres que frecuentan para APN, repercute en la calidad de atención; puesto que, no existe rapidez en las informaciones que se requieran por parte del personal profesional; el cual, brinde seguridad, confianza y se genere empatía con horarios convenientes de acuerdo a la necesidad específica de las pacientes, a fin de que exista fiabilidad en el cumplimiento de los servicios de APN.

Aunado a ello, se pretende conocer la calidad y satisfacción en la APN en el contexto Covid-19, el cual ha sido afectada por dicha pandemia, ante ello se planteó el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19? Siendo los problemas específicos ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19?; ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19?; ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19?; ¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19?; ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19?.

El presente estudio fue justificado desde lo teórico, donde su relevancia de la investigación surge por la obtención de información auténtica de las gestantes. Su relevancia práctica radica, que con los resultados obtenidos se proponen intervenciones, propuestas y proyectos para mejorar la atención en los pacientes de la Clínica Santa María Salud. La percepción metodológica; debido a que, se encontraron estudios que guardan estrecha relación al presentar métodos de investigación que permiten el desarrollo de estudios con líneas de investigación

similares. La importancia del presente estudio, se basa en optimizar la calidad de atención de los usuarios prenatales, mejorar la cobertura del control como prioridad sanitaria y proporcionar satisfacción en la atención requerida por las gestantes. Además, servirá como base para futuros estudios que busquen aportar con la mejora en la atención en el área de obstetricia.

En base ello, se formuló el siguiente objetivo general : determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19 y los objetivos específicos están en función a las dimensiones de las variables calidad y nivel de satisfacción en la atención; determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; determinar la relación entre la seguridad y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; determinar la relación entre empatía y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; determinar la relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19.

La investigación planteó la siguiente hipótesis general; existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19, y como hipótesis específicas; existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; existe relación significativa entre empatía y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19; existe relación significativa existe entre los elementos tangibles y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19.

En cuanto al diseño epistemológico la presente investigación pretende describir la calidad de atención y nivel de satisfacción en la atención del control prenatal desagregando sus dimensiones para comprender que tan satisfechas o insatisfechas están las gestantes en la atención prenatal en la pandemia COVID-19. La relación profesional paciente debe ser fluida y sin que existan accesorios que impidan realizarlo. Las dimensiones serán descritas y observadas cuando se obtengan los instrumentos a utilizar.

II. MARCO TEÓRICO

Merelo (2021) en la investigación buscó reconocer la asociación entre las variables de investigación; por lo cual, se basó en un estudio cuantitativo de diseño no experimental y correlacional. Asimismo, utilizó una muestra compuesta por 100 mujeres embarazadas, permitió concluir una correlación significativa y directa mediante un coeficiente de correlación de $-.604$.

Gómez y Amaro (2021) desarrollaron la investigación que presentó como fin analizar la asociación entre las variables APN y satisfacción, empleó un estudio correlacional y diseño no experimental – transversal. Además, el autor utilizó como muestra a 89 gestantes, que permitió concluir que una asociación de nivel significativo entre las variables.

Távora (2021) desarrolló un estudio que buscó identificar la asociación entre calidad de atención y la satisfacción en el control prenatal; por lo cual, empleó una metodología basada en el estudio correlacional, tipo básico, diseño no experimental, presentó una muestra compuesta por 70 gestantes, lo cual, permitió concluir una asociación significativa y moderada entre las variables, mediante un coeficiente de correlación 0.574 ; por ende, se concluyó que la calidad puede impactar en el nivel de satisfacción.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) realizaron una investigación correlacional, donde pretendió analizar la relación entre las variables calidad y satisfacción, con respecto a la muestra de 152 estudiantes, que fue establecida desde un muestreo probabilístico. Por lo tanto, la investigación dio como conclusión en cuanto a la calidad del servicio, 65.1% la percibían como regular; con respecto a la satisfacción con el servicio, el $45,4\%$ se mostraron parcialmente satisfechos. Por parte de la

correlación presento una asociación positiva y moderada entre las variables, por presentar un coeficiente de correlación de 0,590.

Leslie (2018) desarrolló una investigación correlacional, que buscó reconocer la asociación entre la calidad y satisfacción, por consiguiente, el estudio concluyó que las variables presentan una correlación moderada y positiva, al obtener un coeficiente de correlación de 0,442 y un p-valor menor a 0,005.

Aguirre (2018), en su estudio buscó analizar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, presentó una metodología con un diseño descriptivo-correlacional. Asimismo, la muestra fue compuesta de 180 participantes, que fueron seleccionados aleatoriamente. Se elaboraron los instrumentos de satisfacción y calidad de atención, que permitieron alcanzar los objetivos de la investigación. Por consiguiente, el estudio encontró un grado de asociación de 0.782, que afirmó la relación fuerte y positiva entre las variables; asimismo, esta relación fue estadísticamente significativa ($p = 0.002$), que determinó el rechazo de la hipótesis nula.

Marín (2017), en su estudio que presentó como finalidad identificar la asociación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios, la muestra compuesta de 173 usuarios, que desarrollaron la encuesta SERVQUAL. La investigación concluyó que, el 18.2% de las madres gestantes se mostraron insatisfechas con la calidad de respuesta del área, mientras el 31.1% se encontraban insatisfechas con la atención en general.

Seclen et al. (2004) en su estudio que buscó mencionar el nivel de satisfacción de las usuarias de control prenatal, desarrollar análisis comparativos entre los hospitales y analizar la relación con un programa de calidad. La metodología se basó en un diseño cuasiexperimental y enfoque cuantitativo. Se concluyó que, el PMC presentaron una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario.

El artículo sobre la teoría de Herzberg y su efecto en los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Se concluyó que existe la necesidad de un mayor reconocimiento, en las evaluaciones de calidad, que la opinión de los usuarios y la comunidad es un fenómeno social más que técnico (Madero, 2020).

Mon, et al. (2020), desarrollaron una investigación que buscó analizar el nivel de satisfacción en gestantes con un servicio de cuidados prenatales provistos por el hospital de Myanmar. La metodología estuvo basada en un enfoque mixto, de diseño transversal con 125 gestantes en el análisis cuantitativo y 27 en la investigación cualitativa. Para sus resultados, se obtuvo que el porcentaje de gestantes satisfechas osciló entre el 18% y el 35%. Además, se encontró un porcentaje de satisfacción entre el 25% y el 35%, asociado al servicio brindando por el proveedor; no obstante, los ambientes en la sala de espera presentaron un nivel bajo de satisfacción (2,78). Se concluyó que casi la mitad de la muestra del estudio estaban muy satisfechas con el total de servicios de salud que recibieron, con ello se exculpó que la mayoría de las propiedades sociodemográficas y obstétricas de las gestantes no influían significativamente en la satisfacción con los servicios.

Mayorga, et al. (2019), elaboraron un estudio que abordó la satisfacción y su relación con el CPN en una entidad de servicios en Montería (Colombia). Este trabajo concluyó que, inclusive, el impacto de los aspectos demográficos y variable de obstetricia, y de las propiedades de la calidad de la atención es fundamental resaltar que la información y el desarrollo de la educación en materia de salud están estrechamente ligado a la satisfacción durante el control prenatal.

Handayani, et al. (2019), desarrollaron un estudio que buscó analizar el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de una institución de salud que proporciona cuidados prenatales en Indonesia. La muestra fue de 117 pacientes del servicio de cuidados prenatales de la clínica Kupang. La metodología empleó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional-explicativo. Se concluyó que, la variable y las dimensiones de la variable calidad estuvieron relacionadas positiva y significativamente con la satisfacción de las madres.

Yupa (2018), desarrolló un estudio con la finalidad de investigar la asociación entre la satisfacción y calidad de servicios prenatales, para generar un plan de mejoras. Su metodología fue cuantitativa descriptiva correlacional, se empleó una encuesta dirigida a 230 mujeres gestantes. Los resultados conseguidos demostraron que la empatía simbolizada por el tiempo de espera tiene un 35,7%,

puntualidad y comprensión 49,8%, teniendo en consideración que el puntaje a mejorar oscila entre un 30 y 40%.

Aliman y Mohamad (2016) desarrollaron un estudio para analizar la asociación entre las variables calidad del servicio y la satisfacción en los pacientes pertenecientes al sector privado sanitario en Malasia. La metodología es un estudio cuantitativo, con un nivel correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 273 usuarias. Se concluyó que, la investigación actual sugiere que la capacidad de la calidad del servicio percibida para predecir las intenciones de comportamiento no puede subestimarse. Asimismo, las dimensiones de la calidad del servicio, son fuertes predictores de las intenciones de comportamiento; las fortalezas de la relación entre satisfacción e intenciones conductuales son más fuertes en comparación con la relación calidad-intenciones del servicio.

Allen-duck, et al. (2017), en su estudio tuvo como finalidad, aclarar el concepto de calidad asistencial. Se realizó una búsqueda en diccionarios médicos y generales, sitios web de dominio público, 42 artículos para identificar definiciones, resultados, usos y atributos de la calidad de la atención hospitalaria. Se concluyó al desarrollar las teorías hacia el sector de salud, así como el desarrollo de iniciativas de calidad. El reconocimiento de los atributos críticos es esencial para la claridad, un mayor desarrollo de instrumentos y la construcción de teorías. Asimismo, al emplear el marco de Donabedian y un examen cuidadoso se puede postular una declaración relacional propuesta para determinar las relaciones y, en última instancia, informar las prácticas de mejora de la calidad.

Do, et al. (2017), desarrollaron una investigación para evaluar la calidad de la atención prenatal (ANC); por lo cual, se utilizó datos de encuestas de tipo aplicada- cuantitativa, se seleccionaron 703 establecimientos de 6192 establecimientos de salud del sector formal. En sus resultados la satisfacción del cliente fue mayor en las clínicas e instalaciones con una visita de supervisión en los últimos 6 meses, menor tiempo de espera y proveedores con más experiencia. Concluyendo que los hallazgos destacan las implicaciones importantes del programa, incluida la mejora de los servicios de atención prenatal y la promoción de su uso en clínicas de salud e instalaciones de nivel inferior, y garantizar que los suministros y equipos disponibles se utilicen para la prestación de servicios.

Pathak (2017), en su estudio buscó analizar la satisfacción primaria con un hospital privado y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de diez hospitales de Nepal. La metodología fue basada en el enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional-explicativo. La muestra compuesta de 200 pacientes de los hospitales de Nepal, que accedieron a los servicios sanitarios. Donde se obtuvo como conclusión una asociación positiva y significativa entre las variables.

Ruiz (2016) desarrolló una investigación para establecer cómo se correlacionan el nivel de calidad en el procedimiento de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se empleó la metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional donde los resultados reflejaron que, la calidad de atención es percibida como mayormente regular (67%), calificada como buena por solo el 33%. Con respecto al nivel de satisfacción del usuario se determinó que el 76% se encuentra insatisfecho, a su vez, el 24% se encuentra medianamente satisfecho.

Aclasa (2016), en su estudio abordó la calidad de atención y satisfacción, concluyó que la diferencia entre la media de los resultados asociados a la percepción (después) con la expectativa (antes); es decir, la brecha de dimensión fue de $-0,602$, concluyendo que la calidad de atención brindada tiene efecto favorable en el nivel de satisfacción.

En el marco de teorías que fundamentan la calidad de atención, puede ser explicada desde modelos teóricos que analizan la calidad del servicio ofrecido por entidades o ciudadanos; en ese sentido, el modelo teórico de calidad planteado por Parasuraman, Berry y Zeithmal permite analizar la calidad desde diez dimensiones, que describen la variable como la discrepancia entre las expectativas y el contexto real del servicio o atención brindada. Sin embargo, el modelo fue reducido en 5 dimensiones, que analizan la calidad y favorecieron el desarrollado del método SERVQUAL; el cual, presenta los indicadores de confianza, responsabilidad del colaborador, seguridad ofrecida al cliente y empatía en la atención (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

Asimismo, el modelo de Dorothea Orem, modelo teórico en el ámbito de salud, permite comprender la calidad de atención desde un nivel holístico, resaltando la necesidad de comprender a la persona desde su totalidad y relación

con el ámbito familiar y social; por consiguiente, se puede encontrar tres teorías de enfermería que amplían el panorama de atención en el sector salud: la teoría del autocuidado, la teoría del déficit de autocuidado y por último, la teoría de sistemas de enfermería; las cuales, describen el motivo de cuidado del paciente, el impacto de la atención en salud y la relación con el paciente, respectivamente (Muñoz, Ocampo, Restrepo, Ospina, & Murcia, 2020).

Por otro lado, la satisfacción en la atención se puede comprender desde el modelo teórico de Donabedian, que menciona los aspectos necesarios para una atención eficiente y efectiva; por consiguiente, para obtener un buen nivel de satisfacción es necesario realizar una evaluación de los instrumentos utilizados, analizar los elementos y procedimiento que deben estar asociados a las políticas; además, la evaluación de los resultados obtenidos en el procedimiento (Santiago, Jiménez, Pérez, & Hernández, 2020).

Con respecto a la variable calidad de atención puede definirse desde el término calidad, que según Gutiérrez, Lorenzo y Berrios (2019) es el nivel en el que los servicios de salud, que son prestados a individuos y grupos, crecen la oportunidad de que los resultados sanitarios sean los esperados y asociados con la experticia del especialista; por lo cual, mientras más alto sean los niveles de calidad prestados, más serán cumplidas las expectativas de los pacientes. Además, es definida por Hernández, Barrios y Martínez (2018) como el cumplimiento de los requisitos, donde lo primordial es la prevención, el estándar refiere al hecho de reducir los desperfectos y el indicador es el precio por falta; mientras, según Ortiz (2016) la calidad del servicio es descrita como la expectativa generada en el cliente y la información recibida, que al presentar mayor diferencia podría generar un menor nivel de calidad; por ello, la percepción de calidad es el fruto de la interacción entre el instituto y los usuarios.

Asimismo, Allen-Duck, Robinson y Stewart (2017) expresan que calidad de la atención médica es el análisis y ofrecimiento de un servicio eficaz y segura, demostrada en una cultura de excelencia, que se traduce en la consecución de una salud óptima o deseada. Por consiguiente, Mendoza (2020) mencionó que la calidad de la atención consiste en la apreciación y el óptimo bienestar del cliente después de valorar la rentabilidad.

El control prenatal (CPN) tiene como objetivo el descubrimiento a tiempo de complicaciones a lo largo del embarazo, siendo este la mayor consecuencia de las muertes maternas. Es esencial que todas las mujeres tengan accesibilidad a una atención de calidad en el proceso de embarazo. El CPN debe incluir mecanismos como la indicación acerca de una dieta saludable, actividad física, información sobre consumo de sustancias tóxicas, prevención de malaria y VIH, entre otros aspectos relevantes (Hernández, Vargas & Bendezu, 2019). Expresado en otras palabras, el CPN es indispensable para las gestantes, ya que este permite ir evaluando mes tras mes los avances tanto de la madre como del feto, y puede advertir de cualquier complicación que se pueda presentar, si se detecta a tiempo, se pueden implementar las medidas necesarias para atender la situación.

En la literatura se indica que la calidad se organiza mediante juicios, para algunos se estima como el logro resultados óptimos con menores riesgos. Dentro de esta percepción se establecieron siete dimensiones : competencia Profesional; la cual, refiere a la capacidad y desempeño que poseen trabajadores de salud, acceso a los servicios mediante la eliminación de barreras que limitan el uso de los servicios, eficacia por medio de políticas orientadas a las actividades clínicas, satisfacción con la interacción entre proveedores y clientes, eficiencia con el préstamo de servicios más eficientes para el usuario y la sociedad, continuidad al recibir el servicio completo sin paralizaciones, seguridad al lograr reducir los riesgos y efectos adjuntos y comodidades; es decir, las propiedades que no guardan relación con el préstamo de servicio; no obstante, incrementan la satisfacción (Munares-García, 2018).

Las barreras que limitan la atención prenatal apropiada son la carencia de capacidades por parte del personal de salud, dificultades en la gestión, poca accesibilidad geográfica, barreras culturales, desconfianza de las madres en los sistemas de salud, falta de promoción en la sociedad, la cobertura parcial del seguro integral de salud, no permite a que esta sea de calidad (Díaz, 2020). Son muchos los obstáculos que ocasionan una mala calidad de atención a las pacientes embarazadas, principalmente estos factores provienen del personal de salud que muchas veces no guarda empatía con estas pacientes, adicional a ellos están los factores sociales, como la falta de recurso, la falta de centro de atención

adecuados. Todo ello infiere para que las pacientes prenatales perciban una mala atención afectando su estabilidad emocional y por ende afectando su salud.

Díaz (2020) también expone que gran parte de las causas de riesgo afines a la salud de la madre se reconocen durante la atención en la fase prenatal; estos suelen ser evitables o transformables a través diagnósticos o acciones terapéuticas adecuadas encargadas de colaborar con la obtención de resultados; en este momento gran parte de los expertos han llegado a admitir que la única forma de reformar las condiciones concernientes al parto es por medio de una óptima atención prenatal pertinente.

Para Cuevas, Guivin y Soto (2021) la calidad de atención médica está referida a la implementación de la tecnología y ciencia de tal manera que aumente sus beneficios en el ámbito de salud sin ampliar en parte proporcionada sus riesgos; por ende, la calidad depende de múltiples funciones y objetivos, pero es insumable mediante métodos cualitativos y cuantitativos. Por ello, en relación con la calidad de atención en gestantes, se estableció que el nivel de calidad está lejano al nivel satisfactorio; de tal forma que, la calidad de atención deberá ser analizada desde las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles son definidos como la continuidad de los resultados cuando una misma prueba de evaluación es realizada por los mismos individuos en diferentes momentos o por diferentes sujetos de niveles similares; por lo cual, otro investigador debe estar apto para realizar debidamente la misma prueba, con un equipo igual en condiciones y alcanzar el mismo efecto (Palacios y otros, 2019).

Capacidad de respuesta consiste en la acción del personal para entender y reaccionar de manera eficaz, que está basado en los conocimientos y habilidades adquiridas; por lo cual, está ligada al nivel de desempeño, velocidad y planificación de actividades, con la finalidad de brindar una respuesta rápida con agilidad e ingenio (Demuner, Becerril, & Ibarra, 2018).

Seguridad es definida como el procedimiento para reducir las posibles lesiones o accidentes, que podrían ser provocadas por la asistencia médica; por lo cual, es considerada como componente indispensable en la calidad asistencial en la práctica hospitalaria y proceso previo para ejecutar alguna actividad en el ámbito clínico (Rocco & Garrido).

La **empatía** consiste en brindar una atención personalizada para los usuarios, mediante la capacidad de colocarse en el lugar del paciente para comprender la forma de pensar, percibir y distinguir diferentes perspectivas, con la finalidad de beneficiar la comunicación en las relaciones personales, afianzar los sentimientos de empatía y afecto (Sánchez y Sánchez, 2016); por lo cual, cuando un usuario es atendido de forma empática, su percepción acerca de la calidad aumentará significativamente.

Fiabilidad es definida como la capacidad que puede presentar el colaborador de salud para planificar y ejecutar los procedimientos clínicos o acciones médicas de manera adecuada, ofreciendo un servicio correcto y fiable; por lo cual, coincide la expectativa y el nivel de veracidad de la práctica clínica (Vega, 2020).

Muchos autores asocian la calidad con la satisfacción, inclusive han sido usadas como sinónimos; lo cual, sugiere que es necesario comprender que la satisfacción es el cumplimiento de las experiencias del cliente, asociado al estado de bienestar y placer por lo que se desea un bien o servicio (Morillo & Morillo, 2016). Asimismo, Dos Santos (2016) argumenta que la satisfacción es una reacción favorable que se genera del encuentro entre el cliente con un producto o servicio y está ligado a un estado psicológico generado en respuesta a la autoevaluación; lo cual, sugiere que un cliente está satisfecho cuando el servicio o producto prestado cumple con las expectativas que este tenía.

Con respecto a la variable satisfacción, la definición es aplicado en todas las extensiones de los servicios de la salud. Se analiza el interés de las personas en función de sus perspectivas, conducta y funciones de los mismos; los cuales generan bienestar por la atención brindada. De la satisfacción divisada por el cliente, depende en gran medida el uso de un servicio; por ende, una mujer encantada con la atención prenatal puede manifestar continuidad en el proceso de atención; siendo ello un aspecto relevante para aseverar el cumplimiento de las consultas y el seguimiento del embarazo (Castillo-Ávila et al., 2017). Es importante que las mujeres gestantes reciban un trato amable cordial y empático; asimismo, sean aclaradas todas las dudas que estas presenten, para que, de este modo, perciban un buen grado de satisfacción.

Además, la satisfacción del beneficiario de atención médica hace referencia al nivel de coherencia que se presenta entre las perspectivas del usuario sobre la atención adecuada y servicio recibido; es decir, es la medida en que los expertos logran cumplir expectativas, que dependerá de la proporción del servicio prestado (Reynaldos, et al., 2017). En ese sentido, la satisfacción del paciente, es el aspecto más relevante cuando se analiza la calidad; sin embargo, a la vez es un indicador que mide resultados; al cual, los recientes estudios prestan mayor relevancia, que involucra a la satisfacción del paciente con la atención obtenida y la del servidor público (Berenguer, Medianeja & Montoya, 2017).

Asimismo, Blazquez (2018) expresa que la satisfacción de los beneficiarios es un elemento indispensable de la calidad de atención, para identificar las debilidades de los servicios del sector salud y cambiar las deficiencias, mejorando las perspectivas médicas y no médicas del paciente, referente al cuidado de su salud; por ello, la evaluación de la satisfacción general considera el conjunto de juicios del cuidado médico y factores internos del propio sistema sanitario que tienen un efecto en la salud del paciente, tales como, la actitud del personal, relación prestador-usuario, la accesibilidad al servicio, la competencia técnica y la eficacia. Por consiguiente, la satisfacción en la atención puede presentar las siguientes dimensiones:

Organización de la consulta prenatal consiste en la planificación de la actividad médica, que favorece la interacción y la realización de consultas sobre el desarrollo del menor; por lo cual, incluye diferentes acuerdos entre paciente y profesional como el horario, afiliaciones pediátricas, cobertura, atención en emergencia, entre otros (Correa-Jiménez & Camacho-Lindo, 2020).

Atención recibida por el profesional es definida como el tratamiento o intervención brindada por un profesional de salud, que debe considerar la atención técnica y relación interpersonal (Fariño et al, 2018); por lo cual, es necesario que el profesional pueda aplicar estrategias como la comunicación afectiva, con la finalidad de mostrar la comprensión y acogida al paciente (Santana & Freire, 2019).

Aspectos tangibles es descrita como los aspectos físicos que la persona puede percibir en la institución; por lo cual, puede estar asociado con los ambientes, equipos, empleados del hospital, comodidad y limpieza del espacio, caracterizado

por presentar adecuada iluminación, temperatura para el paciente, ventilación y equipos con calidad (Jaime, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica; pues, se enfocó en obtener nuevos hallazgos sobre las variables y el comportamiento, mediante una recolección de datos (Nicomedes, 2018). Razón por la cual, la investigación brindó conocimientos acerca de la calidad de atención y satisfacción; en base a ello, se comprende el contexto del problema de los sujetos de estudio.

Asimismo, bajo un diseño no experimental, transversal, caracterizado por evitar el control o manipulación de las variables de estudio y priorizar el análisis en el contexto natural (Hernández et al, 2018; por lo tanto, la investigación buscó realizar el estudio del comportamiento de las variables en una situación natural, sin manipular ninguna de las variables; asimismo, la recolección de información fue realizada en un solo momento.

Además, fue un estudio correlacional, que permitió identificar el nivel de asociación entre dos o más variables mediante la descripción y correlación (Hernández et al, 2018; por lo cual, la investigación buscó reconocer la correlación entre las variables. Por tal motivo, se utilizó un enfoque cuantitativo porque se recolectaron en relación a las variables de estudio y valores previamente definidos, que representaron los constructos en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de la Atención Prenatal

Definición Conceptual:

La calidad de la asistencia garantiza que cada persona obtenga de forma óptima los servicios de diagnósticos y terapéuticos teniendo en consideración los factores y características del paciente; asimismo, se prioriza la satisfacción del paciente (OMS, 2016).

Definición Operacional:

La calidad de atención puede ser evaluadas mediante factores perceptibles como la capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad. La misma que será medida mediante preguntas y respuestas tipo Likert: Totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (2), indeciso (3), en desacuerdo (4) y totalmente en desacuerdo (5). Además, se empleó la escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción de las gestantes

Definición Conceptual:

La satisfacción del usuario refiere al nivel de coherencia que se presenta entre las expectativas del cliente asociado a la atención ideal y la percepción de este. Es decir, la satisfacción del usuario dependerá del servicio prestado, y si se cumplen o no sus requerimientos (Reynaldos et al., 2017).

Definición operacional:

La satisfacción fue evaluada mediante la institución en la consulta prenatal, y la atención fue recibida por el personal profesional, aspectos tangibles. Además, fue medida mediante preguntas y respuestas tipo Likert: Desacuerdo (1), ni de acuerdo ni desacuerdo (2) y de acuerdo (3). Además, la escala que se empleó fue ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, definida como el conjunto de elementos que conllevan cualidades similares o características indispensables para el desarrollo de la evaluación de variables (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018); por lo cual, la población fueron las gestantes que asistieron al control prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid-19, siendo un total de 150 usuarias.

Criterios de inclusión: Gestantes mayores de 18 años; gestantes que acepten ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión: Gestantes que por diversas razones no acepten ser parte del estudio; gestantes con algún tipo de patología o complicación.

3.3.1 Muestra

La muestra consiste en 95 madres gestantes que acudieron a su control prenatal en la Clínica Santa María Salud.

3.3.2 Muestreo

El muestreo no probabilístico intencional, es la selección de asuntos específicos para una muestra limitada de la población, se permite solo en esos casos. Se utiliza cuando la población del estudio es muy cambiante y por tanto la muestra es reducida (Otzen y Mnaterola, 2017). Por tal motivo, se aplicó este tipo de muestreo, por tratarse de una población finita y además vulnerables, como lo son las pacientes gestantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es definida como el conjunto de procesos enfocados en el procedimiento científico, permitiendo conseguir las metas de la investigación; puesto que, tiene un rol fundamental en el análisis, al favorecer la selección de los datos del estudio (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). En ese sentido, la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, con la finalidad de obtener información sobre las variables de estudio.

Por otro lado, los instrumentos consisten en herramientas que favorecen la recolección de datos, mediante reactivos o preguntas que explican a las variables; por lo cual, presentan una estructura sistemática según las hipótesis de investigación y las variables de estudio (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Por consiguiente, se seleccionó el cuestionario como instrumento para reunir información; puesto que, permite la obtención de datos necesaria para responder a los objetivos de investigación.

El primer instrumento corresponde a la calidad estuvo comprendido por un cuestionario compuesto por 20 preguntas, estuvo dividido en 5 partes: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Presenta una escala ordinal de preguntas cerradas con alternativas de respuesta tipo Likert, presentando 5 opciones para contestar el cuestionario; por lo que, se otorgó valor

1 cuando la respuesta seleccionada expresó totalmente de acuerdo, el valor 2 cuando la respuesta es de acuerdo, el valor 3 cuando la respuesta es indecisa por parte de la usuaria, el valor 4 cuando la respuesta es en desacuerdo y el valor 5 cuando la usuaria está totalmente en desacuerdo con la pregunta realizada (Ver anexo 02).

El instrumento dirigido a la satisfacción estuvo comprendido por un cuestionario que consta de 18 preguntas, dividido en 3 partes: organización de la consulta (6), atención recibida por el profesional (6) y aspectos tangibles (6), que presentan alternativas de respuesta tipo Likert modificado con 3 opciones, por lo que, se otorgó valor 1 cuando la respuesta expresó desacuerdo, el 2 cuando la respuesta es ni de acuerdo ni desacuerdo por parte de la usuaria y el valor 3 cuando expresa conformidad (de acuerdo) (Ver anexo 03).

3.4.1 Validez

De acuerdo a Hernández et al (2018), la validez “representa el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir, como reflejo abstracto mediante sus indicadores empíricos” (p. 229). El proceso de validez de contenido del cuestionario de satisfacción de las gestantes fue mediante la prueba binomial del juicio de expertos en la tesis de Mogollón (2016) (ver anexo 04).

3.4.2 Confiabilidad

De acuerdo a Hernández et al. (2018), mencionan que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados congruentes y acorde en la muestra o casos” (p. 229). Para el estudio se empleó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el *software* estadístico SPSS con el objetivo de identificar el nivel de homogeneidad que presentan las preguntas del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad, se usó una prueba piloto a 26 gestantes que acudieron a su control prenatal en la clínica Santa María en el contexto covid-19. Con respecto a la variable Calidad de Atención, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.970; para la variable Satisfacción de las gestantes se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.925. En ese sentido, se puede afirmar que los instrumentos son confiables (ver anexo 05).

3.5. Procedimientos

Primero para la recolección de datos, se realizó la búsqueda de revisión bibliográfica de fuentes de investigación internet, libros físicos, revistas científicas, con lo que fue posible analizar las variables de estudio. Luego se seleccionó la información concerniente a las variables de estudio en la atención prenatal de la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

Para poder seleccionar los datos de las participantes, se contó con el registro de las pacientes gestantes que acudieron a la Clínica Santa María Salud, desde abril 2020 hasta abril del 2021. Con ese registro se depuraron los datos existentes, debiendo quedarse los valores de interés para la tesis. La información conseguida tuvo un alto grado de confidencialidad, sólo para ser usado con fines académicos y de soporte para el presente proyecto de investigación. Para obtener los datos necesarios para la medición de las variables, se les envió a las participantes el cuestionario vía online, esto respetando el distanciamiento social. Una vez que las participantes completaron el cuestionario, fue reenviado. Asimismo, se finalizó el proceso con la recolección de registros y datos, se elaboró la base de datos para el análisis estadístico pertinente. Como último, se elaboró el informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior al proceso en la matriz de datos en el programa de Excel 2019, se empleó la estadística descriptiva, mediante el diseño de gráficos y tablas. Posteriormente, para obtener los datos que ayudaran a comprobar la hipótesis expuesta se procedió con la aplicación de la prueba de Rho de Spearman; la cual, es una técnica no paramétrica, que debe ser utilizada en las investigaciones que no cumplen con los supuestos de normalidad en los datos y es considerada útil en las muestras pequeñas, mediante la comparación de rangos en grupos de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio tuvo como principal fuente, información estadística que es de acceso fácil al público, el cual será utilizada para fines académicos. Por lo que, se respetó el derecho de la propiedad intelectual de otros investigadores y se actuó

con honestidad durante toda la investigación; por lo cual, se presentará de manera fidedigna los resultados y no se harán modificaciones a los protocolos sin previa autorización.

Con respecto a la autonomía, dado que las personas que participaron del estudio tuvieron la capacidad de decidir si participan o se retiran en el momento que requieran.

Con respecto a la beneficencia, se procuró la tranquilidad de los participantes del estudio en todo momento.

Acerca de la justicia, se trató igualitariamente a los participantes en la investigación, sin excepción alguna, para el mejor desarrollo de la misma.

IV. RESULTADOS

Figura 1

Distribución porcentual de la variable nivel de satisfacción

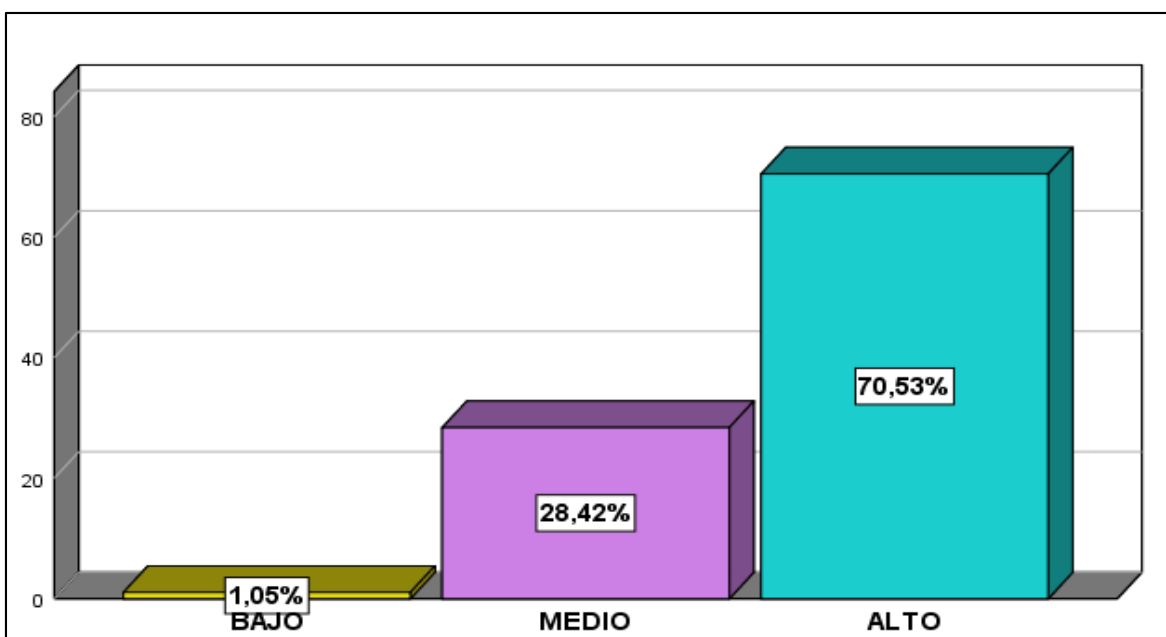
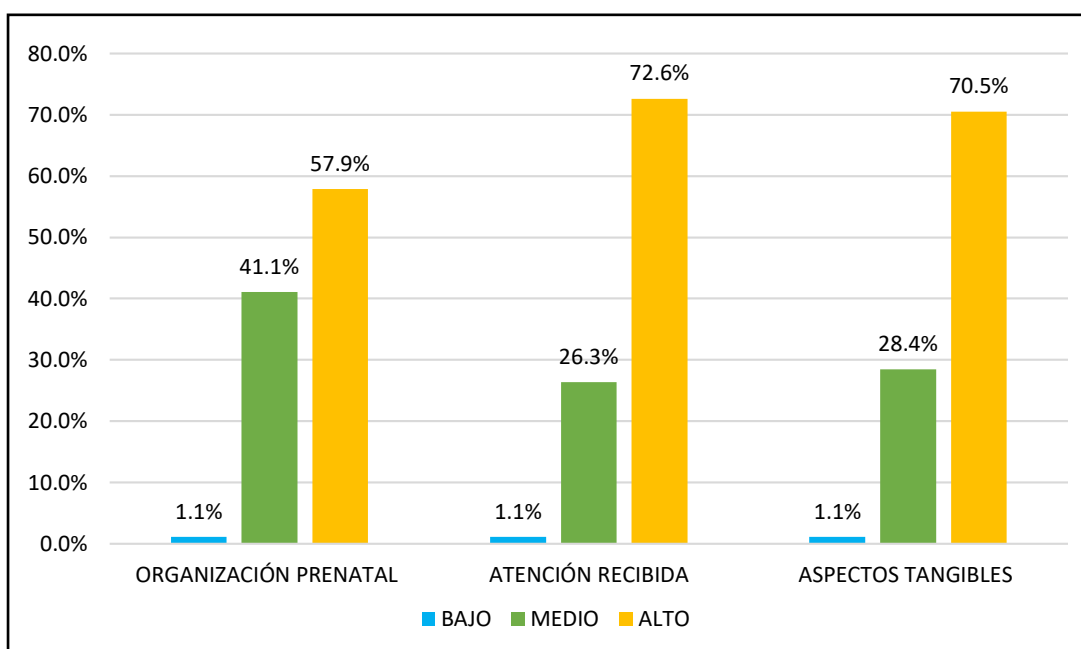


Figura 1 se puede observar que un 70,53% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción de la clínica Santa María Salud se encuentra en un nivel alto, asimismo el 28,42% de las gestantes encuestadas sostuvieron que está en un nivel medio y el otro 1,05% indicó que su nivel es bajo.

Figura 2

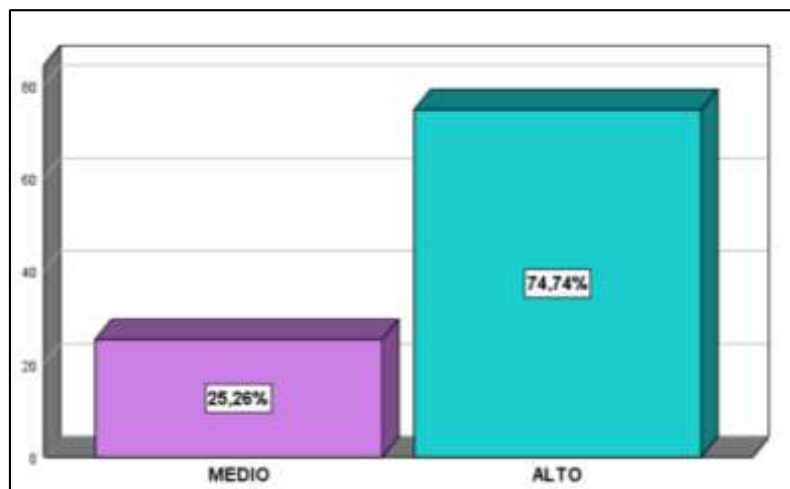
Distribución porcentual de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción.



Los resultados mostrados en la figura 2 se observa que se tiene un nivel alto de organización prenatal, representando el 57.9% de las encuestadas. Mientras, el 41.1% de las gestantes de la clínica Santa María Salud coinciden que se tiene un nivel medio y el otro 1.1% concuerdan que tiene un nivel bajo. Asimismo, se encontró que se tiene un nivel alto de atención recibida, representando el 72.6% de las encuestadas, el 26.3% las gestantes coinciden que se tiene un nivel medio y el otro 26.3% sostuvo que se tiene un nivel medio y el 1.1% indica que tiene un nivel bajo. Inclusive, la mayoría sostuvo que se tiene un nivel alto de aspectos tangibles, representando el 70.5% de las encuestadas, además; el 28.4% de las gestantes de la clínica sostuvieron que se tiene un nivel medio de aspectos tangibles y solo el 1.1% sostuvo tener un nivel bajo.

Figura 3

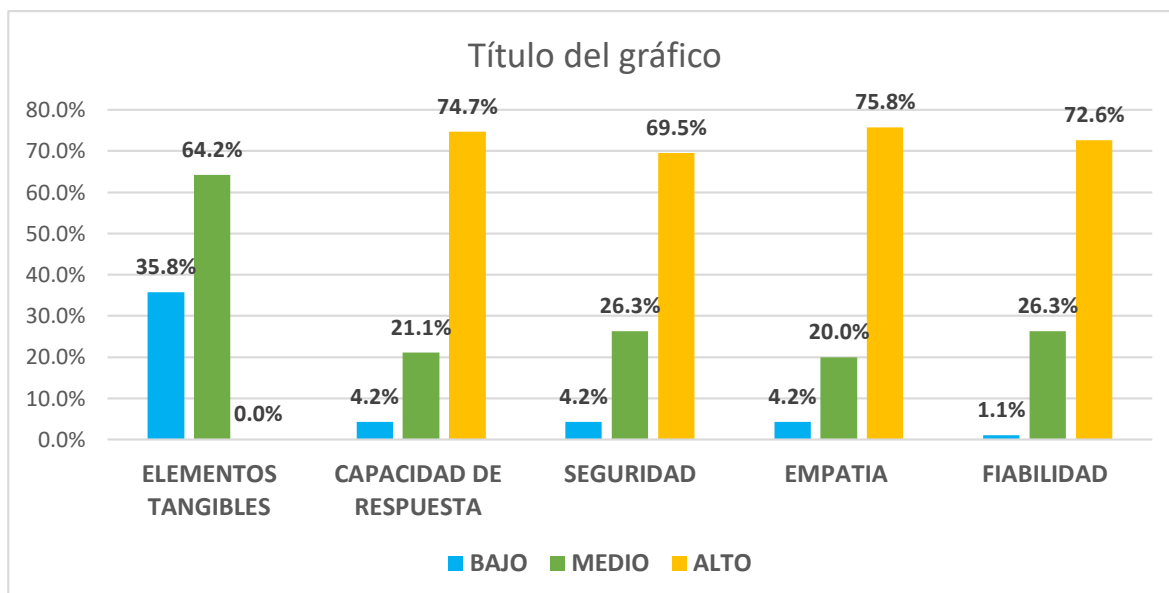
Distribución porcentual de la variable calidad de atención.



En la figura 3 se puede observar que el 74,74% de los encuestados indicaron que la calidad de atención de la clínica Santa María Salud se encuentra en un nivel alto, asimismo el 25,26% de las gestantes encuestadas mencionaron que está en un nivel medio.

Figura 4

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable calidad de atención.



En la figura 4, reflejan se observa que un nivel medio de elementos tangibles, representando el 64.2% de las encuestadas y el 35.8% de las gestantes de la clínica Santa María Salud coinciden que se tiene un nivel bajo. Por otro lado; la mayoría indican que se tiene un nivel alto de capacidad de respuesta, representando el 74.7% de los encuestados. Por otra parte, el 21.1% las gestantes coinciden que se tiene un nivel medio y el otro 4.2% sostuvo que se tiene un nivel bajo. Inclusive, la mayoría indican que se tiene un nivel alto de seguridad, representando el 69.5% de las encuestadas. Además, el 26.3% de las gestantes de la clínica sostuvieron que se tiene un nivel medio de seguridad. En cuanto a la empatía, el 75.8% de las encuestadas mencionaron que está en un nivel alto y el otro 20.0% de las gestantes indican que se tiene un nivel medio de empatía, así como el 4.2% sostuvo estar en un nivel bajo. Asimismo, la mayoría de participantes indican que se tiene un nivel alto de fiabilidad, representando el 72.6%. En cuanto, a el 26.3% de las gestantes de la clínica consideraron que se tiene un nivel medio de fiabilidad y el 1.1% señalo tener un nivel bajo.

Prueba de la hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19

$\alpha = 0.05$

Prueba de la primera hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

$\alpha = 0.05$

Prueba de la segunda hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

$\alpha = 0.05$

Prueba de la tercera hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

$\alpha = 0.05$

Prueba de la cuarta hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

$\alpha = 0.05$

Prueba de la quinta hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

H1: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

$\alpha = 0.05$.

Tabla 1

Coeficiente de correlación y significación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención.

			NIVEL DE SATISFACCIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,585
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95

En la siguiente tabla se aprecia que el sig. = 0,000 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por lo cual, existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,585$) es de nivel moderado.

A continuación, se presentan los valores de coeficiente de correlación de las hipótesis específicas:

Tabla 2

Coeficiente de correlación y significación entre las dimensiones y la variable nivel de satisfacción

CORRELACIONES			
			VAR_NIVEL DE SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	DIM_FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,446
HE1		Sig. (bilateral)	,000
		N	95

Rho de Spearman HE2	DIM_CAPACIDAD RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,594
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95
Rho de Spearman HE3	DIM_SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,732
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95
Rho de Spearman HE4	DIM_EMPATIA	Coeficiente de correlación	,261
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95
Rho de Spearman HE5	DIM_ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,732
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95

En la tabla 2, referente a la HE1, se encuentra que el sig. = 0,000 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por ello, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación (r = 0, 446) es de nivel moderado.

Respecto, a la HE2 se muestra que el sig. = 0,000 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación (r = 0, 594) es de nivel moderado.

La HE3, se muestra que el sig. = 0,000 < 0,05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por ello, Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud

en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,732$) es de nivel alta.

En la HE4, se aprecia que el sig. = $0,000 < 0,05$ entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por lo cual, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,261$) es de nivel bajo.

La HE5, se aprecia que el sig. = $0,000 < 0,05$ entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Por ello, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, el grado de correlación ($r = 0,802$) es de nivel alta.

V. DISCUSIÓN

El estudio, en correspondencia con los presentes resultados, determinó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud, por medio del coeficiente de Rho de Spearman fue alta su relación, demostrando que se optimiza la calidad de atención y se incrementan los niveles de satisfacción de la atención prenatal. Cabe destacar que, la satisfacción del paciente, es el aspecto más relevante cuando se analiza la calidad; siendo, un indicador que mide resultados, que brinda mayor relevancia; incluye la satisfacción del usuario con la atención recibida y la del servidor público (Berenguer et al, 2017).

A partir de anterior, se acepta la hipótesis alternativa general, el cual establece que la calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Puesto que, la investigación de Pathak (2017) concuerda con el estudio en su dimensión de satisfacción, la capacidad de respuesta, indicando que un 72 % de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención generando una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción.

Asimismo, Gómez y Amaro (2021), en su estudio refieren que existe una relación significativa entre atención prenatal y la satisfacción, corroborado mediante la prueba Rho de Spearman una relación alta; así mismo, se demostró que las

dimensiones de anamnesis, examen clínico y educación materna también se relacionaron con la satisfacción de las gestantes. Otro estudio con similitud significativa es el de Aguirre (2017), donde también obtuvo valor alto de relación, siendo de concordancia con el presente estudio, afirmando que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo, con un nivel de significancia menor de 0.002, aceptando la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, Távara (2021) en su estudio concuerda con los autores; puesto que, en su estudio existe una relación significativa y moderada entre las variables calidad de atención y satisfacción en el control prenatal, con una correlación Spearman alta impactando el grado de satisfacción.

Puesto que, muestra un valor de Sig. (bilateral) inferior al p; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde la fuerza de correlación alcanza una puntuación alta de correlación. Esto significa que las puntuaciones entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19 se relacionan. En relación a ello, el estudio de Leslie (2018), indico resultados similares, donde las variables presentan una correlación moderada y positiva, al obtener un coeficiente de correlación de alto.

En lo que concierne a los resultados de la segunda hipótesis indicaron que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención prenatal. Puesto que; muestra un valor de Sig. (bilateral) inferior al p; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde la fuerza de correlación alcanza una puntuación alta, señalando una correlación moderada. Esto significa que las puntuaciones entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19, guardan relación.

Para la tercera hipótesis, se demostró que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en la atención prenatal, presentó que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un grado de correlación alta. En efecto, significa que la dimensión seguridad tiene relación con la variable satisfacción en la atención prenatal. Para González (2015), la seguridad se estima

como la convicción, conocimiento del servicio y el trato prestado, delicadeza de los trabajadores; así como, su destreza para transferir confianza al usuario.

En la cuarta hipótesis, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Asimismo, obtuvo un Sig. (bilateral) inferior que rechaza hipótesis nula y acepta hipótesis alternativa, con un grado de correlación bajo, indicando que se relaciona la empatía y la satisfacción en la atención prenatal. Significando una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en la atención prenatal. Por su parte, Sánchez y Sánchez (2016), enfatizan que la empatía es una destreza propia de las personas, que permite comprender y distinguir perspectivas en relaciones personales que benefician la comunicación entre los individuos.

Finalmente, la quinta hipótesis indica que los valores entre la dimensión elementos tangibles se relacionan significativamente con la variable nivel de satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19, con un valor que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alternativa, donde se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de nivel alta. Asimismo, el estudio de Aguirre (2018), presentó un grado de correlación alta, que afirmó la relación fuerte y positiva entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo; asimismo, esta relación fue estadísticamente significativa que determinó el rechazo de la hipótesis nula.

Aliman y Mohamad (2016), enfatiza en su artículo que la correlación entre la percepción de calidad del servicio y la satisfacción en los pacientes donde las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad y seguridad tuvieron una relación significativa con la satisfacción; puesto que, las dimensiones percibidas de la calidad del servicio; tangible, la seguridad y la empatía, son fuertes predictores de las intenciones de comportamiento.

Del mismo modo, los resultados expuestos coinciden con los de Handayani, et al. (2019), en su estudio de la calidad de servicio y sus dimensiones con la satisfacción en las pacientes los resultados que se encontraron fueron que las dimensiones de la calidad del servicio afectan la satisfacción del paciente, con un valor inferior de p para todas; por lo que, las dimensiones parciales de la calidad del servicio repercuten la satisfacción del paciente significativamente.

Cabe destacar, que las hipótesis específicas plasmadas al inicio de este estudio fueron comprobadas, en cada una de ellas se admitió la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Todo ello debido a la asociación directa y positiva que existe entre las dimensiones de la variable calidad de atención con la satisfacción en la atención prenatal. Por lo que, es importante ofrecer a la gestante confianza, al responder sus quejas, requerimientos y se maneje empatía en el momento indicado, brindando seguridad de que sus problemas serán resueltos de forma apacible, todo ello infiere en los niveles de satisfacción que las usuarias.

Por otra parte, los resultados que se obtuvo de la encuesta demuestra que la variable calidad de atención en la clínica Santa María Salud se encuentra en un nivel alto, igualmente el 25,26% de las gestantes encuestadas mencionaron que está en un nivel medio. Ello corresponde a los hallazgos de Ruiz (2016) en su estudio los resultados reflejaron que, la calidad de atención es percibida por el 67% en un nivel regular y solo el 33% lo califican como bueno. Del mismo modo, estos resultados equivalen a los de Montalvo, et al. (2020), en su estudio demostró que el 65.1% percibe a la calidad como regular y el 45,4% estaban satisfechos parcialmente, en cuanto a la satisfacción del usuario y la calidad de servicio tenían correlación significativa.

Por lo anterior, se puede deducir que el nivel de calidad de atención percibidos por los participantes en los estudios presentados en cierta forma discrepa; puesto que, los colaboradores no den una óptima puntuación, siendo fundamental determinar cuáles son las fallas que existen para que se pueda trabajar en ellas y mejorar los resultados obtenidos. Las pacientes gestantes por su situación están propensas a niveles de estrés y se ha incrementado en el nuevo contexto del Covid-19, donde las gestantes son más vulnerables a cualquier situación, siendo esencial su atención de forma adecuada a su paso por los centros de salud.

Por otro lado, en cuanto a la variable satisfacción en la atención prenatal, los resultados evidenciaron que el 70,53% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción de la clínica Santa María Salud se encuentra en un nivel alto, asimismo el 28,42% de las gestantes encuestadas sostuvieron que está en un nivel medio y el otro 1,05% indico que su nivel es bajo. Todo ello concuerda con los

resultados de Mon, et al (2020) donde menciona que las gestantes estaban satisfechas con los servicios de salud donde se concluyó que casi la mitad de las gestantes estaban muy satisfechas con el total de servicios de salud que recibieron, con ello se exculpó que la mayoría de las propiedades sociodemográficas y obstétricas de las gestantes no influían significativamente en la satisfacción con los servicios.

Como se puede observar en la comparación anterior, se estableció que, aunque hay un gran número de pacientes satisfechas con la atención recibida, hay otro importante porcentaje que debe mejorarse, ya que estas usuarias perciben los niveles de satisfacción medios y bajos. Todas las instituciones de salud deben trabajar con el objeto de ofrecer servicio de calidad a sus usuarios; la cual, sea capaz de brindar seguridad al momento de ser atendidos, comprensión, respuesta a sus dudas, donde se les trate de forma cordial y educada, todos esos factores serán determinantes para elevar los niveles de satisfacción de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que el objetivo general, fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid - 19 y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de la prueba de Rho de Spearman 0, 585 lo que indica un nivel de correlación moderado; del mismo modo la significancia fue de $0,000 < 0,05$; por lo que, se admite la hipótesis propuesta y se rechaza la hipótesis nula. se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la atención prenatal en la Clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19.

Asimismo, para el objetivo específico N°1 se concluyó que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. La significancia fue de $0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando a la hipótesis alterna. El grado de correlación fue de $r = 0, 446$ lo que representa una asociación moderada.

Para el objetivo N°2 se concluyó que, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Esto se comprobó por el nivel de correlación que fue de $r = 0,594$ y una significancia de $0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

para el objetivo específico N° 3 se concluyó que, existe relación entre la seguridad y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Con una significancia de $0,000 < 0,05$ lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna. El nivel de correlación fue de $r = 0,732$ lo que indica un nivel alto de correlación.

Para el objetivo específico N° 4 se concluyó que, hay relación entre la empatía y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. Con un grado de asociación de $r = 0,261$ la cual es de nivel bajo, y una significancia de $0,000 < 0,05$ lo que conduce a aceptar a la hipótesis alterna.

Finalmente, para el objetivo específico 5 se concluyó que, existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María Salud en contexto Covid – 19. El grado de correlación fue de $r = 0,802$ lo que indica una relación alta. Por otro lado, la significancia fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis propuesta.

Cabe mencionar que el contexto del Covid-19 ha impactado a la sociedad a nivel mundial; por lo que, es importante hacer esfuerzos para no desmejorar la calidad en pacientes con otros requerimientos. Para en este estudio, las pacientes gestantes son personas vulnerables que requieren de cuidados y de una buena atención médica, donde exista un ambiente de calidad, respondiendo a sus necesidades y se eleven los niveles de satisfacción automáticamente.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal directivo de la Clínica Santa María Salud, habilitar un área especializada con los requerimientos idóneos, dirigido a la atención de pacientes gestantes que deban asistir a su control prenatal, tomando las medidas preventivas necesarias para evitar posibles contagios por Covid-19.
- Al personal de salud de la Clínica Santa María Salud, hacer seguimiento y monitoreo constante a través de la telemedicina a las pacientes gestantes, con el fin de estar atentos ante cualquier dificultad que pueda presentarse.
- Se sugiere al personal de la Clínica Santa María Salud, brindar un trato cordial y empático a las pacientes gestantes que acuden a su centro de salud, para que estas se sientan un ambiente agradable dentro de toda la situación Covid – 19 que se atraviesa.
- Se sugiere a los empleados de la entidad de salud participar en capacitaciones o actualizaciones médicas para garantizar la fiabilidad de la práctica médica, que es empleada en la atención de gestantes.
- Se recomienda a las gestantes notificar al obstetra cualquier síntoma que ellas presenten, así como cualquier duda que tengan en relación a su embarazo.
- Se recomienda a las gestantes seguir las medidas preventivas contra el covid-19 como lo son el distanciamiento social, el uso de mascarillas, el correcto lavado de manos, tanto en sus hogares, como al momento de asistir a la Clínica Santa María Salud.

REFERENCIAS

- Aguirre, P.E. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/2ZxEeMI>
- Aliman, N. K. y Normila, M. W. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento*, 224, 141-148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Allen-Duck, A., Robinson, J. y Stewart, M. (2018). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *HHS Public Access*, 52(4), 377-386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Allen-Duck, A.; Robinson, J. y Stewart, M. (2017) Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nurs Forum*; 52(4): 377-386. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5640472/>
- Amy M. Kilbourne, A., Beck, K., Spaeth-Rublee, B., Ramanuj, P., O'Brien, R., Tomoyasu, N. y Pincus, H. (2018). Measuring and improving the quality of mental health care: a global perspective. *World Psychiatry*, 30-38. <https://doi.org/10.1002/wps.20482>
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Berenguer, G.M.; Medianeja, A.N. y Montoya, M.M. (2017) La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Polo del Conocimiento*; 2(1): 3-16. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v2i1.4>
- Blazquez, M.M.; Muñoz, A.K.; Gutiérrez, A.G. y Siliceo, M.J. (2018) Satisfacción del trato recibido durante el embarazo, parto y puerperio en un hospital público. *Revista de Salud Pública*; XXI (1): 8-19.
- Callao Salud SAC (2020) La atención prenatal en tiempos de COVID-19. [Internet] Portal de Noticias [Consultado el 27 de octubre de 2021].

<https://www.callaosalud.com.pe/noticias/la-atencion-prenatal-en-tiempos-de-covid-19>

- Castillo, A.I.; Villarreal, V.M.; Olivera, C.E.; Pinzón, C.A. y Carrascal, S.H. (2014) Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. *Hacia promoc. salud.*; 19(1): 128-
- Castillo-Ávila, I.; Dávila, Z.L.; Jiménez, G.M.; Nieto, C.Z. y Hernández, B.L. (2017) Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. *Revista Ciencias Biomédicas*; 8(1): 3-8. <https://doi.org/10.32997/rcb-2018-2709>
- Ciriaco, M. (02 de mayo de 2020) El desconcierto de las embarazadas que se quedaron sin controles prenatales. [Internet] Salud con Lupa [Consultado el 27 de octubre de 2021]. <https://saludconlupa.com/entrevistas/el-desconcierto-de-las-embarazadas-que-se-que-daron-sin-controles-prenatales/>
- Contreras (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Cueva, P.I.; Guivin, B.B. y Soto, C.V. (2021) Calidad de atención de control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019-2020. *REV EXP MED*; 7(2): 63-71.
- Defensoría del Pueblo (2021). *Supervisión a los servicios de atención de la salud sexual y reproductiva de las mujeres en el contexto de estado de emergencia sanitaria por el COVID-19*. ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER Serie Igualdad y No Violencia N°002 Autonomía física Informe de Adjuntía N°013-2021-DP/ADM. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Informe-Derechos-Sexuales-y-Reproductivos.pdf>
- Díaz, M.P. (2020) Evaluación de calidad de la atención prenatal en centros de salud de la provincia de Lambayeque adscritos a la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. *REV EXP MED*; 6(3): 63-72.

- Do, M., Wang, W., Hembling, J. y Ametep, P. (2017). Quality of antenatal care and client satisfaction in Kenya and Namibia. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 183-193. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx001>
- Dos Santos, M. (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*; 45(178): 79-95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA*. Estudios y perspectivas 189, sede subregional de la CEPAL en México. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Guevara R. (2020). *La atención prenatal en tiempos de COVID- 19*. *Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal*, 9(3), 6-7. <https://doi.org/10.33421/inmp.2020208>
- Gutiérrez, B.Z.; Lorenzo, G.M. y Berrios, R.A. (2019) Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*; 3(1): 1-11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Handayani, M. D. y Suprpto, I. N (2019). Effect of Service Quality on Integrated Antenatal Care Patient Satisfaction. *Journal for Quality in Public Health*, 3(1), 65-73. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i1.49>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). Metodología de la Investigación. https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1
- Hernández, P.H.; Barrios, P.I. y Martínez, S.D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*; 16(28): 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, V.A.; Vargas, F.R. y Bendezu, Q.G. (2019) Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*; 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4482>
- Hernández-Vásquez, A., Vargas-Fernández, R. y Bendezu-Quispe, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*, 36(2), 178-187. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a03v36n2.pdf>
- Madero y Manuel. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. Acta universitaria, vol. 29,1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.215>
- Marín, G.A. (2017) *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del hospital regional de Loreto enero a marzo 2017*. [Tesis de Obstetra, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <https://bit.ly/3GvCaWa>
- Mayorga, M.L.; Sejín, V.C.; Pérez, G.M. y Guzmán, M.J. (2019) Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*; 51(3): 220-227. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019005>
- Mendoza, M.F. (2020) Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista de Salud VIVE. Revista de Investigación en Salud*; 3(7): 35-43. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>
- Meza-Santibáñez, L., Novoa, R., Torres-Osorio, J., Jáuregui-Canchari, V., Rodríguez-Hilario, N., Guevara, R.E., Huang-Yang, X. y Ventura, L.W. (2021). Implementación de un modelo mixto de atención prenatal, presencial y virtual durante la pandemia COVID-19, en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima, Perú. *Rev. Perú. ginecol. Obstet.*, 67(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322021000200004
- Ministerio de Salud (2021) Directiva Sanitaria para la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva durante la pandemia por la Covid-19. [Internet] Directiva sanitaria N° 131. Perú [Consultado el 27 de octubre de 2021].

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1767305/Directiva%20Sanitaria%20N%C2%BA%20131-MINSA/2021/DGIESP.pdf>

- Mondragón, B.M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.cient*, 8(1), 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Montalvo (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Alas peruanas]. Repositorio UAP. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morillo, M.M. y Morillo, M.M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*; XXII (2): 111-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Munares-García, O. (2018) 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*; 69(2): 98-107. <https://doi.org/10.18597/rcog.2602>
- Muntane (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD online, vol. 33 n° 3, 1-7
- Nang Mon, H. N., Matsui, M., Fook, S. C., Thet, K. C., Imoto, A., Sayed, A., Tien, H. N., Kamiya, Y. y Moji, K. (2020). Satisfaction of Pregnant Women with Antenatal Care Services at Women and Children Hospital in South Okkalapa, Myanmar: A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated with Qualitative Study. *Patient Preference and Adherence*, (14), 2489-2499. <https://doi.org/10.2147/PPA.S266916>
- Organización Mundial de la Salud (07 de noviembre de 2016) *La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado*. [Internet] página web [Consultado el 27 de octubre de 2021]. <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Tendencias en la mortalidad materna de 2000 a 2017*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241516488>

- Organización Panamericana de la Salud (2020) *OPS pide a los países que garanticen controles prenatales para embarazadas porque pueden tener mayor riesgo de COVID-19 grave.* [Internet] Portal web [Consultado el 27 de octubre de 2021]. <https://www.paho.org/es/noticias/21-8-2020-ops-pide-paises-que-garanticen-controles-prenatales-para-embarazadas-porque>
- Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas+ (2017) Resumen: panorama regional y perfiles de país, n°260, pág. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacin y Darras (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000.* Análisis de la Facultad de Medicina, 66(2), 127-141.
- Pathak, P. (2018). An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 2(1-2), 69–84. <https://doi.org/10.3126/jbssr.v2i1-2.20958>
- Reynaldos, G.K.; Javiera, A.O. y Azolas, V.V. (2017) Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. *Rev. Salud Pública*; 21(2): 67-78. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>
- Sánchez, G. M. y Sánchez, R. M. (2016). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. *Universidad Veracruzana*, 110-117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santamaría-Benhumea, A., Santamaría-Benhumea, N., López-Esquivel, M., Velázquez-Muciño, C., Cuevas-Villa, R. Herrera-Villalobos, J. y Mendieta-Zerón, H. (2017). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. *Revista de Medicina e Investigación*, 6(1), 46-53. <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.->

[%20Conceptos%20b%C3%A1sicos,%20dimensiones%20y%20modelos.pdf](#)

- Seclen-Palacín JA, Benavides B, Jacoby E, Velásquez A, Watanabe E. (2004). ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: experiencia en hospitales del Perú. *Revista Panamericana Salud Pública*. 16(3):149–57.
- Taqdees, F., Shahab, A.M., Asma, S. (2018) Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. <https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1108%2FIJQRM-02-2017-0031>
- Unicef (2019). *Manual de estándares de Calidad y Humanización de la atención Materna y neonatal*. Ministerio de Salud Pública Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). https://www.unicef.org/dominicanrepublic/sites/unicef.org.dominicanrepublic/files/2020-01/Manual-Estandares-%20Calidad-%20Humanizacion-Atencion-Materna%20-Neonatal_2019.pdf
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Yactayo, E.F. y Quiñonez, G.K. (2021) *Características de la atención prenatal reenfocada en tiempos de pandemia covid 19 en gestantes atendidas en el hospital Rezola de Cañete en el 2021*. [Tesis de Obstetra, Universidad Privada Sergio Bernales]. Repositorio UPSB.
- Yupa, P.A. (2018) *Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en centro de salud Venus del Río Quevedo*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <https://bit.ly/3EIZcgr>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Calidad de atención: Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (OMS 2016).	La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.	Elementos tangibles	Equipamiento (ítem 1) Infraestructura (ítem 2) Personal (ítem 3) Materiales (ítem 4)	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Comunicación (ítem 5) Servicio rápido (ítem 6) Disponibilidad (ítem 7) Confianza (ítem 8)	
			Seguridad	Seguridad (ítem 9) Amabilidad (ítem 10) Conocimientos necesarios (ítem 11,12)	
			Empatía	Atención personal (ítem 13) Horarios convenientes (ítem 14) Intereses (ítem 15) Necesidades específicas (ítem 16)	
			Fiabilidad	Cumplimiento (ítem 17) Interés (ítem 18) Servicio (ítem 19) Tiempo (ítem 20)	

Satisfacción de las gestantes	La satisfacción del usuario es el nivel de coherencia que se presenta entre las expectativas del usuario de una atención ideal y la percepción de este. Es decir, la satisfacción del usuario va a depender de la proporción del servicio prestado, y de si se cumplen o no sus requerimientos (Reynaldos et al., 2017).	El concepto de satisfacción es desde el punto de vista importante ya que se toma en cuenta como lo han atendido al paciente, es importante ya que se tiene que ver las dimensiones que resaltan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendido.	Organización de la consulta prenatal	Trámites para la cita (ítem 1) Tiempo de espera (ítem 2) Tiempo de consulta (ítem 3) Atención brindada (ítem 4) Confianza y Empatía (ítem 5,6)	1. Desacuerdo 2. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 3. De acuerdo.
			Atención recibida por el profesional	Interés (ítem 7) Seguridad (ítem 8,9) Información (ítem 10,11,12,9)	
			Aspectos tangibles	Limpieza (ítem 13) Decoración (ítem 14,9) Materiales (ítem 15,16) Comodidad (ítem 17,18)	

Anexo 2. Encuesta para la variable Calidad de Atención.

INSTRUMENTO

ENCUESTA APLICADA A MADRES GESTANTES PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta consta de 20 ítems, los cuales deben ser marcados de manera cuidadosa y responsable con un aspa (X) en cualquiera de los 4 indicadores que usted considere pertinente.

INDICADORES:

1. Totalmente de acuerdo
2. de acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	¿Las instalaciones físicas de la Clínica Santa María Saludson atractivas?					
2	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud se ven pulcros y con buena presentación?					
3	¿La estructura y planta física de la Clínica Santa María Saludes de excelente calidad?					
4	¿Los materiales visuales de la Clínica Santa María Saludson atractivos?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud dan un servicio respetando el orden de llegada?					
6	¿Percibe que los colaboradores de la Clínica Santa María Salud están dispuestos a prestarles ayuda?					
7	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud siempre están disponibles a ofrecerles asesoramiento e información de los productos y servicios ofrecidos?					
8	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud le informan respecto a la duración de la prestación de servicios?					

SEGURIDAD					
9	El comportamiento de los colaboradores de la Clínica Santa María Salud le transmite confianza como usuario				
10	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud son corteses y amables con usted al prestar el servicio?				
11	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud tienen conocimiento y capacidad sobre el servicio ofrecido?				
12	¿Usted se siente seguro al realizar su pago por los serviciosy/o productos recibidos en la Clínica Santa María Salud?				
EMPATÍA					
13	¿La Clínica Santa María Salud le brinda atención individualizada?				
14	¿La Clínica Santa María Salud tiene horarios que se ajustan convenientemente a sus necesidades?				
15	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud se preocupan por sus intereses como usuario?				
16	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud entienden sus necesidades específicas como usuario?				
FIABILIDAD					
17	¿Los colaboradores de la Clínica Santa María Salud son puntuales con las citas programadas?				
18	¿Cuándo los usuarios tienen un problema, los colaboradores de la Clínica Santa María Salud muestran un sincero interés en resolverlo?				
19	¿La Clínica Santa María Salud se caracteriza por cumplir sus servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecido?				
20	¿De qué manera califica usted la atención recibida por el profesional con respecto a su privacidad?				

Anexo 3. Encuesta para la variable Satisfacción de las madres gestantes.

INSTRUMENTO

ENCUESTA APLICADA A MADRES GESTANTES PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta consta de 18 ítems, los cuales deben ser marcados de manera cuidadosa y responsable con un aspa (X) en cualquiera de los 3 indicadores que usted considere pertinente.

1. Desacuerdo.
2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
3. De acuerdo.

ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRE NATAL		1	2	3
1	¿Los trámites realizados para conseguir la primera cita de control de su embarazo fueron sencillas?			
2	¿El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 15 minutos)?			
3	El tiempo promedio que le dedico el profesional obstetra durante la consulta fue necesaria (+/- 15 minutos)?			
4	¿Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)?			
5	¿Se siente conforme con el costo y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías...) que solicitaron durante sus controles?			
6	¿El ambiente en que el profesional realizó su consulta guardaba privacidad e intimidad?			
ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL				
7	¿El trato recibido por el profesional fue adecuado?			
8	¿El profesional demostraba seguridad al realizar su consulta prenatal?			
9	¿El profesional demostraba interés a las dudas que usted tenía sobre su embarazo?			

10	¿El profesional mostro habilidad durante la atención prenatal?			
11	¿Las respuestas del profesional ante sus dudas o preguntas fueron claras?			
12	¿Las recomendaciones e indicaciones del profesional fueron claras?			
ASPECTOS TANGIBLES				
13	¿El consultorio se encontraba limpio durante la atención prenatal?			
14	¿La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable?			
15	¿La decoración y la ambientación del consultorio fue agradable?			
16	¿Los materiales médicos que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, otros) se encontraban en buenas condiciones para el control?			
17	¿La sala de espera fue un ambiente cómodo?			
18	¿El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad?			

Anexo 4. Validez del instrumento Satisfacción de las gestantes.

VALIDEZ DE CONTENIDO: PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	Nº de Jueces					p
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1	0.031
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	0.031
3. La estructura del instrumento es adecuado	1	0	1	1	1	0.156
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claros y entendibles)	0	1	0	1	1	0.312
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	1	1	1	1	1	0.031
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	1	1	1	1	0.031
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes.	1	1	1	1	1	0.031
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación.	1	1	1	1	1	0.031

Se ha considerado las categorías por los jueces expertos:

- > 1 (SI) = De acuerdo
- > 0 (NO) = En desacuerdo

Anexo 5. Confiabilidad por coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de Atención	0.970	20
Satisfacción de las madres gestantes	0.925	18

Anexo 6. Base de datos

ID	NIVEL DE SATISFACCIÓN																	
	ORGANIZACIÓN PRENATAL						ATENCIÓN RECIBIDA						ASPECTOS TANGIBLES					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
5	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
16	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3
17	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
20	3	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
34	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3
35	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
38	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
44	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3
45	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
48	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
50	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2

50	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
62	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
64	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3
65	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
68	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
70	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3
82	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3
83	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
86	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
88	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
92	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3

Anexo 7. Autorización de la institución.



SANTA MARÍA SALUD
Médicos especialistas en:
Medicina General - Ginecología - Obstetricia - Pediatría
Cardiología - Urología - Otorrino- Odontología - Laboratorio

Los Olivos, 2 de Diciembre del 2021

CARTA N°010-2021

SRTA.

KATHERINE LUZ PA STRANA GAMARRA

PRESENTE

ASUNTO: APROBACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION N° 010-2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez, en atención al documento presentado, comunicar que su proyecto de investigación titulado “calidad de atención y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María salud en contexto covid-19”, cuenta con la aprobación para ejecutar su proyecto de investigación.

Asimismo, comunico que deberá cumplir con emitir un informe final, según sea el caso el cual será solicitado oportunamente.

Atentamente

LIC. MARCELA SANCHEZ R.

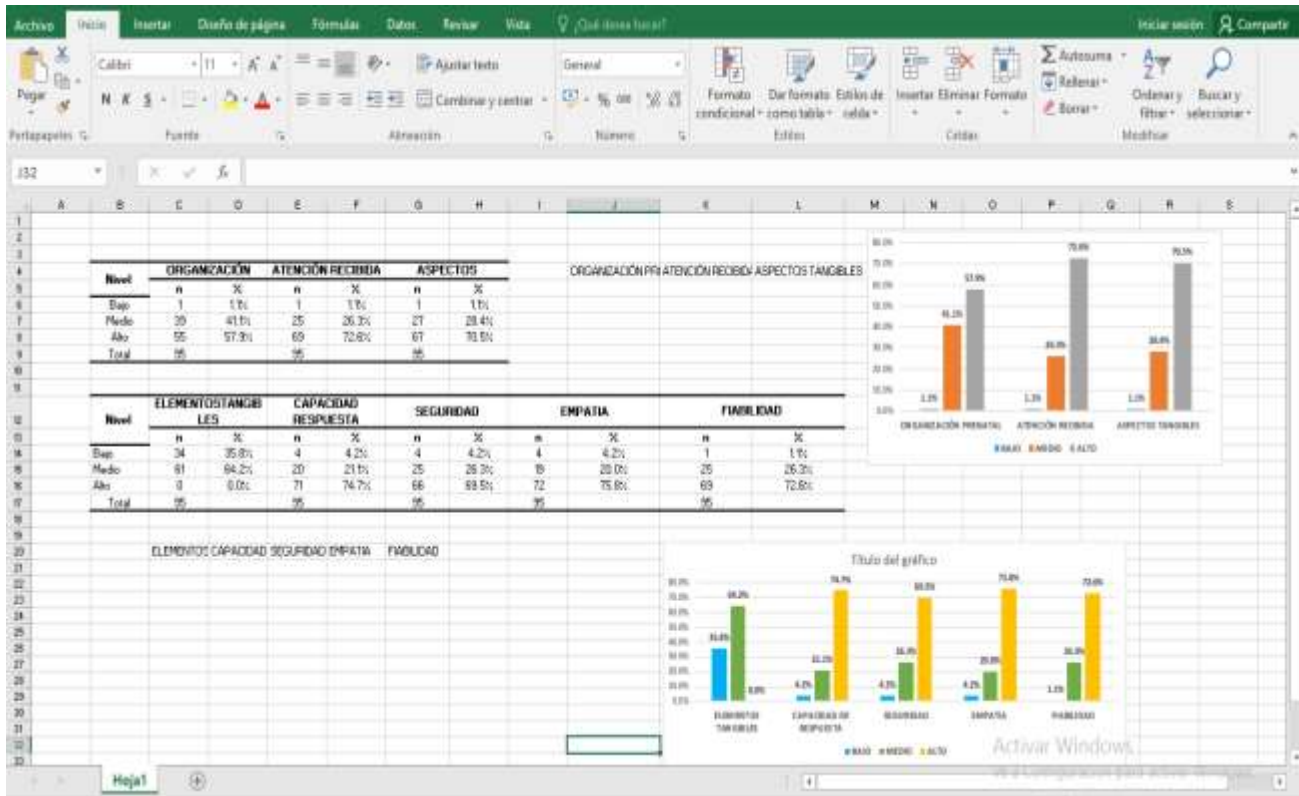
GERENTE GENERAL

Santa María Salud

Tel.: 5218029

JR. JOSE SAMANEZ OCAMPO N° 311 – URB. PANAMERICANA NORTE- LOS OLIVOS
Alt. Cdra. 4 de la Av. Carlos Izaguirre
Telf: 521-8029 / 921670966/999946098

Anexo 8. Evidencias del trabajo estadístico.



Anexo 9. Resultados de tablas de análisis descriptivo

Tabla 1

Descripción frecuencia y porcentaje de los niveles respecto a la variable nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,1
MEDIO	27	28,4
ALTO	67	70,5
Total	95	100,0

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Descripción frecuencia y porcentaje de los niveles respecto a las dimensiones de la variable niveles de satisfacción.

Nivel	ORGANIZACIÓN PRENATAL		ATENCIÓN RECIBIDA		ASPECTOS TANGIBLES	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	1.1%	1	1.1%	1	1.1%
Medio	39	41.1%	25	26.3%	27	28.4%
Alto	55	57.9%	69	72.6%	67	70.5%
Total	95		95		95	

Tabla 3

Descripción frecuencia y porcentaje de los niveles respecto a la variable calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	24	25,3
ALTO	71	74,7
Total	95	100,0

Tabla 4

Descripción frecuencia y porcentaje de los niveles respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención.

Nivel	ELEMENTOS TANGIBLES		CAPACIDAD RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA		FIABILIDAD	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	34	36.2%	4	4.2%	4	4.2%	4	4.2%	1	1.1%
Medio	61	63.8%	20	21.1%	25	26.3%	19	20.0%	25	26.3%
Alto	0	0.0%	71	74.7%	66	69.5%	72	75.8%	69	72.6%
Total	95		95		95		95		95	



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción en la atención prenatal en la clínica Santa María salud en contexto covid-19", cuyo autor es PASTRANA GAMARRA, KATHERINE LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID: 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 09-01- 2023 16:06:24

Código documento Trilce: TRI - 0511013