



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro  
obstétrico de una clínica, Lima – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Manrique Vargas, Veronica Paola ([orcid.org/0009-0006-6656-8813](https://orcid.org/0009-0006-6656-8813))

**ASESORES:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen Emilia ([orcid.org/0000-0003-4204-1321](https://orcid.org/0000-0003-4204-1321))

Mtro. Sulca Jordan, Juan Manuel ([orcid.org/0000-0002-4233-4928](https://orcid.org/0000-0002-4233-4928))

Mtra. Alvarez Chapilliquen, Jessica Jesus ([orcid.org/0000-0003-4605-7435](https://orcid.org/0000-0003-4605-7435))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mi amada familia que siempre estuvo conmigo dándome su aliento y apoyo, en especial a mi esposo que sin su acompañamiento y dedicación no hubiera sido posible culminar este estudio. A mis abuelitos que desde el cielo me guían y sé que están orgullosos de los logros obtenidos en mi vida profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme gozar de salud y bienestar para poder seguir adelante en el logro de mis objetivos, a mi asesora por el conocimiento impartido y el apoyo brindado, a la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme y seguir avanzando en mi profesión. También agradecer a la Institución donde laboro por haberme permitido realizar este estudio, a todas las pacientes que colaboraron en él y a mis compañeras de trabajo que me brindaron su apoyo incondicional.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima - 2023", cuyo autor es MANRIQUE VARGAS VERONICA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 28 de Diciembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma  |
|--|--|
| ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA<br>DNI: 10352980<br>ORCID: 0000-0003-4204-1321 | Firmado electrónicamente<br>por: MANCAYAM el 30-<br>12-2023 00:42:43 |

Código documento Trilce: TRI - 0711603





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MANRIQUE VARGAS VERONICA PAOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos   | Firma  |
|---|--|
| MANRIQUE VARGAS VERONICA PAOLA<br>DNI: 29603771<br>ORCID: 0009-0006-6656-8813 | Firmado electrónicamente<br>por: VMANRIQUEVA21 el<br>29-12-2023 16:50:10 |

Código documento Trilce: INV - 1433705

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  | Pág. |
|--|------|
| DEDICATORIA  | ii   |
| AGRADECIMIENTO                                       | iii  |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR               | iv   |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR                | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS                                 | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS                                     | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS                                    | viii |
| RESUMEN  | ix   |
| ABSTRACT   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 17   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación                   | 17   |
| 3.2 Variables y operacionalización                   | 18   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo                    | 19   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: | 20   |
| 3.5 Procedimientos                                   | 22   |
| 3.6 Método de análisis de datos                      | 23   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 23   |
| IV. RESULTADOS                                       | 24   |
| V. DISCUSIÓN   | 34   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 42   |
| REFERENCIAS  | 43   |
| ANEXOS   | 50   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Prueba de normalidad de variables                   | 28   |
| Tabla 2 Prueba de normalidad de dimensiones de satisfacción | 29   |
| Tabla 3 Contrastación de la hipótesis general               | 29   |
| Tabla 4 Contrastación entre AESM y fiabilidad               | 30   |
| Tabla 5 Contrastación entre AESM y capacidad de respuesta   | 31   |
| Tabla 6 Contrastación entre AESM y seguridad                | 32   |
| Tabla 7 Contrastación entre AESM y empatía                  | 32   |
| Tabla 8 Contrastación entre AESM y elementos tangibles      | 33   |
| Tabla 9 Niveles de alfabetización en salud materna          | 58   |
| Tabla 10 Niveles de alfabetización en salud materna         | 58   |
| Tabla 11 Niveles de satisfacción                            | 58   |
| Tabla 12 Porcentaje de las dimensiones de satisfacción      | 59   |
| Tabla 13 Edad de pacientes                                  | 59   |
| Tabla 14 Nivel de instrucción                               | 59   |
| Tabla 15 Ocupación de las pacientes                         | 60   |
| Tabla 16 Frecuencia de embarazos                            | 60   |
| Tabla 17 Preparación en el embarazo                         | 60   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura1 Niveles de alfabetización      | 24   |
| Figura 2 Dimensiones de alfabetización | 25   |
| Figura 3 Niveles de satisfacción       | 26   |
| Figura 4 Dimensiones de satisfacción   | 27   |

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica de Lima, 2023. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental, utilizando una muestra de 90 pacientes. Se empleó la técnica de encuesta, con cuestionarios diseñados para medir el nivel de alfabetización en salud materna (cuestionario MHELIP) y evaluar el nivel de satisfacción (cuestionario SERVQUAL). Los resultados, evidencian que los pacientes alfabetizados representan el 48,9% y los pacientes no alfabetizados el 51,1%. En cuanto a la variable satisfacción, el 38,9% representan pacientes satisfechas y el 61,1% de no satisfechas. Con un nivel muy significativo  $p < 0,01$  y una  $Rho = 0,770$  de Spearman se estableció una correlación positiva y buena entre las variables de estudio. El mismo comportamiento correlacional se observó entre la variable alfabetización y las dimensiones de la variable satisfacción. En consecuencia, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción, sugiriendo que a un mayor nivel de alfabetización en salud materna corresponde un mayor nivel de satisfacción de las pacientes.

**Palabras clave:** alfabetización en salud materna, satisfacción de pacientes, decisiones informadas.

## ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between maternal health literacy and patient satisfaction among obstetric center patients at a clinic in Lima, 2023. This study employed a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, utilizing a sample of 90 patients. Survey methodology was applied, using questionnaires designed to measure the level of maternal health literacy (MHELIP questionnaire) and assess the level of satisfaction (SERVQUAL questionnaire). The results reveal that literate patients constitute 48.9%, while non-literate patients make up 51.1%. Regarding the satisfaction variable, 38.9% represent satisfied patients, and 61.1% are dissatisfied. With a highly significant level of  $p < 0.001$  and a Spearman's Rho of 0.770, a positive and strong correlation was established between the study variables. The same correlational pattern was observed between the literacy variable and the dimensions of satisfaction. Consequently, it is concluded that there is a positive and significant relationship between the level of maternal health literacy and the level of satisfaction, suggesting that a higher level of maternal health literacy corresponds to a higher level of patient satisfaction.

**Keywords:** Maternal health literacy, patient satisfaction, informed decisions.

## I. INTRODUCCIÓN

La alfabetización en salud se encuentra relacionada con el entendimiento, la motivación y las habilidades necesarias para acceder a la información sobre temas de salud, comprenderla y aplicarla en la toma de decisiones, prevención de enfermedades y promoción de la salud (Basagoiti et al., 2014).

La encuesta Europea de alfabetización en salud (HLS-EU) evaluó la educación en ocho países y concluyó que la falta de alfabetización en salud representa un serio problema de salud pública, esto se refleja en que una de cada tres personas encuestadas admitió tener limitaciones en su salud (Stenmark, 2020).

Se ha documentado de manera amplia que incluso las personas con un alto nivel de educación y habilidades lingüísticas sólidas pueden tener dificultades para obtener, comprender y utilizar información de salud, dada la complejidad del sistema de atención médica y de la información de salud. Casi la mitad de las personas en Estados Unidos tienen una alfabetización en salud baja o marginal, comúnmente conocida como alfabetización en salud insuficiente (Yee et al., 2021)

Además, en América Latina, el 52% de la población siente que no posee los conocimientos necesarios para tomar decisiones relacionadas con su salud de manera confiada (Ilar, 2021). Así mismo una mujer embarazada necesita un conjunto considerable de habilidades y un nivel de autocuidado para comprender, navegar y evaluar críticamente la información que recibe en su contacto y comunicación con profesionales de la salud (Bo et al., 2014).

Una alfabetización en salud materna suficiente está asociada con tasas más altas de mejor atención prenatal y postnatal (OMS, 2016), es efectiva en prevenir complicaciones maternas y fetales (ACOG, 2018).

Respecto a la satisfacción tenemos que el desafío principal que enfrentan tanto las instituciones públicas como privadas que proporcionan servicios de atención médica es mejorar la calidad de la atención. Para lograrlo, se han implementado herramientas y acciones específicas, y una de las medidas fundamentales de calidad orientada hacia las personas es la satisfacción del

usuario. Esta medida se basa en la evaluación de las experiencias de atención del paciente, los resultados de su salud y su nivel de confianza en el sistema (Larson et al., 2019).

En un estudio efectuado en siete instituciones de salud en América Latina, que involucró a un total de 3484 pacientes, se identificó que el 57.7% de estos pacientes experimentó insatisfacción, observando un notable porcentaje que señala problemas en la relación de proveedores de salud y los pacientes, específicamente lo que respecta a la comunicación e información proporcionada (Dávila-García et al., 2019).

Desde el punto de vista clínico, muchas pacientes sufren problemas durante el embarazo y parto por diferentes motivos, debido a la falta de conocimientos básicos sobre el cuidado de la salud materna, lo que trae consecuencias para la madre y el feto. Considerando que las pacientes ingresadas en esta institución tienen un nivel de educación superior pueden carecer de conocimientos sanitarios adecuados, el propósito de este proyecto fue evaluar el nivel de alfabetización de salud materna de las pacientes que asisten a la institución. Nuestro objetivo es identificar grupos de alto riesgo y mejorar su satisfacción con la atención.

Por consiguiente, se formula el problema: ¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción de pacientes de Centro obstétrico de una clínica, Lima - 2023? Siendo los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de las dimensiones de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023?

Por tanto, se realiza la siguiente Justificación Teórica: El propósito de este estudio es enriquecer el cuerpo de conocimiento existente con relación a la satisfacción de las pacientes con la alfabetización en salud materna. Los resultados logrados en esta investigación serán una valiosa fuente bibliográfica para investigaciones futuras.

En cuanto a la justificación metodológica: este estudio utilizará cuestionarios diseñados para evaluar las variables de “alfabetización en salud

materna” y “satisfacción”. Estos instrumentos podrán ser utilizados en futuros proyectos de investigación. Como Justificación Práctica: Este estudio tendrá un impacto directo en el servicio de Centro obstétrico, ya que contribuirá a elevar el nivel de atención en lo que respecta a los cuidados obstétricos, mediante una comunicación e información apropiada.

Los resultados obtenidos tendrán un valor significativo, dado que la satisfacción actúa como indicador para evaluar la calidad de la atención brindada. Además, estos resultados serán beneficiosos para los profesionales de la salud, ya que servirán como motivación en la institución para planificar y llevar a cabo programas de capacitación. Justificación Social: Este estudio tendrá un impacto social significativo al establecer las bases para lograr una alfabetización en salud materna de alta calidad en las pacientes lo que implica empoderarlas en la toma de decisiones informadas.

De tal manera se propone como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción de las pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima - 2023. Siendo sus objetivos Específicos: Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de las dimensiones de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

En tanto la Hipótesis general (H1): Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023. Y como, H0: No existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023. siendo las hipótesis específicas: H1: Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de las dimensiones de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023. H0: No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de las dimensiones de satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Son limitados los estudios en que se relacionan la alfabetización sanitaria con la satisfacción de los usuarios, siendo este aún un campo que requiere mucha más investigación. De estos estudios podemos resaltar a Loayza (2023) realizó un estudio en Piura, el propósito fue establecer la relación entre la alfabetización en salud y el nivel de satisfacción de los pacientes, se empleó un enfoque de estudio transversal y analítico no experimental. La muestra consistió en 279 pacientes que asistieron a la consulta externa en el E.S I-4. Los instrumentos utilizados fueron la prueba de alfabetización SAHLA-50 y una versión modificada de la encuesta SERVQUAL. Los resultados revelaron que el 62.4% de los participantes tenían una alfabetización sanitaria inadecuada, mientras que el 37.6% poseía una alfabetización adecuada en salud. En términos de satisfacción, el 55.6% expresó estar satisfecho, mientras que el 44.4% manifestó insatisfacción. Los hallazgos demostraron una correlación significativa entre las variables, lo que llevó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de los pacientes externos está estrechamente relacionado con su nivel de alfabetización en salud.

Chujandama et al. (2021) utilizó el modelo SERVQUAL recientemente en un estudio destinado a medir la satisfacción de los usuarios con la consulta ambulatoria privada en la red de clínicas Los Álamos de Lima Metropolitana. Utilizando un diseño transversal, los investigadores recopilaron respuestas de 164 pacientes que recibieron el cuestionario. Sus hallazgos muestran que la red de clínicas Los Álamos tienen margen de mejora en la dimensión de calidad total (-0,740) así como en sus subdimensiones: confiabilidad (-0,880), capacidad de respuesta (-1,029), seguridad (-0,500), empatía (-0,565) y tangibilidad (-0,740). Con base en estos resultados, los investigadores sugieren que los esfuerzos deberían centrarse en mejorar la confiabilidad y la capacidad de respuesta para cerrar la brecha en la calidad percibida de los servicios ambulatorios.

Cueva-Pérez et al. (2021), el propósito de este estudio fue evaluar la calidad de la atención prenatal brindada a las mujeres embarazadas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque en los años 2019 y 2020. El diseño de este

estudio fue no experimental, descriptivo y transversal. Utilizando una encuesta SERVQUAL modificada como herramienta de recolección de datos, se realizó una muestra total de 144 mujeres embarazadas que asistieron a consultas de atención prenatal, y los resultados mostraron que la mayoría de las mujeres embarazadas estaban satisfechas con la atención que recibieron (62%), aunque una proporción significativa no estuvo satisfecha con la atención prenatal (38%). Al analizar las distintas dimensiones de SERVQUAL, se encontró que las mujeres embarazadas estaban satisfechas con la confiabilidad (65,6%), la capacidad de respuesta (68,9%), la seguridad (70%), la empatía (80%) y los tangibles (77%). Se concluyó que el valor medio global de las dimensiones de satisfacción determina que la calidad de la atención prenatal en general es buena.

Huaccho. (2019) en su trabajo que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción con la atención prenatal de las mujeres embarazadas en el servicio ambulatorio del Hospital II-1 de Huaycán 2017, el diseño fue transversal. Se realizó una encuesta utilizando el cuestionario SERVQUAL modificado a 374 pacientes, los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario fue "satisfecho" con un 47.6% e insatisfecho con un 52.43%, la satisfacción de cada dimensión fue: confiabilidad, 46.4%, capacidad de respuesta, 42.3; seguridad, 52%; empatía, 47,8%, aspectos tangibles, 49,7%. Según las estadísticas, de julio a diciembre de 2017, la satisfacción de los usuarios externos del Hospital II de Huaycán fue del 47,6%.

A nivel Internacional, Taheri et al. (2021) en su estudio cuyo objetivo fue medir el nivel de alfabetización en salud y sus ítems relacionados entre las mujeres embarazadas referidas a centros médicos en Teherán, Irán, su diseño fue analítico descriptivo fue llevado a cabo con una muestra de 270 mujeres, año 2019, se aplicó el cuestionario MHELIP, los resultados fueron, promedio de edad de las participantes 28.16 +/- 5.70 años, con edad promedio gestacional de 24.50 +/- 9.25 semanas, el score promedio de alfabetización en salud fue 63.14 +/- 9.63 y 48.9% tienen una alfabetización en salud limitada. Los resultados mostraron una correlación positiva entre el score total de alfabetización en salud y las variables demográficas de edad (P= 0.025), educación (P=0.003) e ingresos (P=0.008), pero no una relación significativa entre el score de alfabetización en

salud materna y el status del empleo o paridad, se concluyó que el nivel de alfabetización materna limitada tuvo alta prevalencia y que dada la importancia de la gestación es necesario implementar políticas de cuidados de la salud que diseñen programas que promuevan la alfabetización materna durante el embarazo.

Masoudiyekta et al. (2022) El objetivo de esta investigación fue conocer la relación de la alfabetización en salud y las consecuencias del embarazo en mujeres referidas a centros de salud integral en Dezful, Irán. El estudio fue descriptivo analítico realizado en 220 mujeres gestantes. Los hallazgos demostraron que hubo una relación positiva y significativa entre el score promedio de la alfabetización en salud y el score promedio de las consecuencias del embarazo es decir niveles más altos de alfabetización en salud corresponden a niveles bajos de consecuencias del embarazo y se concluyó que hubo una relación significativa entre la alfabetización materna y cuidados prenatales, consecuencias del embarazo, y peso del recién nacido, lo que indica la necesidad de poner más atención en la educación e incrementar la alfabetización en salud materna en programas de promoción de la salud.

Nawabi et al. (2021) el objetivo del trabajo fue determinar si la alfabetización en salud está asociada con los resultados en el embarazo y si existen intervenciones efectivas para mejorar la AES de las mujeres embarazadas. Se realizó una revisión sistemática en PubMed y EBSCO, siendo 14 estudios. Los hallazgos mostraron niveles mixtos de alfabetización en salud materna. Una alfabetización en salud limitada está asociada con comportamientos no saludables durante el embarazo. Se concluyó que los ensayos randomizados controlados y las intervenciones para mejorar la AES materna son raras o no existen. Esto es crucial debido a los niveles de alfabetización mixta encontrados en las mujeres gestantes. Los proveedores de salud juegan un rol importante en este contexto, siendo estos la fuente de información en gestantes con nivel de alfabetización limitada.

Tugut et al. (2021) Su estudio tuvo como objetivo examinar los niveles de alfabetización y la percepción sanitarias de las mujeres embarazadas. Realizaron un diseño transversal en 109 gestantes que asistían al Centro de Salud Susehri en Turquía, y los resultados mostraron que el nivel medio de

alfabetización y las puntuaciones de percepción de la salud fueron 89.86 +/- 15 y 45.49 +/- 9 respectivamente. En este estudio, los participantes con las tasas de alfabetización más altas mostraron opiniones más positivas sobre su salud, la planificación de un embarazo y el tiempo entre embarazos. Conclusión: Los niveles de percepción sobre la salud y alfabetización en salud de las mujeres embarazadas son adecuados. El nivel educativo, la planificación del embarazo y la percepción del embarazo afectarán los niveles de cognición y alfabetización en salud. Por lo tanto, se deben identificar y mejorar los niveles de alfabetización sanitaria de las mujeres durante la atención previa a la concepción.

Qolipour et al. (2018) en su estudio cuyo objetivo fue determinar la calidad de los servicios de turismo médico en hospitales públicos y privados, el diseño fue transversal, la calidad de los servicios hospitalarios fue evaluado por 250 turistas iraquíes, los datos fueron recogidos mediante el cuestionario SERVQUAL, los resultados fueron promedio de edad 39 +/- 2.2 años, promedio de estancia hospitalaria 3.87 +/- días. Tuvieron una brecha negativa en todas las dimensiones de calidad de servicio en los hospitales estudiados ( $p < 0.001$ ), siendo la brecha de tangibilidad -0.68, confiabilidad -1.73, seguridad -1.50, empatía -1.02 y seguridad de -1.45, se concluyó que los hospitales de Ahvaz no cumplen las expectativas de los pacientes, y que estos deberían mejorar la calidad de los servicios basados en el score de la brecha.

Rakhshani et al. (2020) en su estudio cuyo objetivo fue evaluar la calidad de los servicios de salud usando el método SERVQUAL en Centros de Salud de Ahwaz, su diseño fue transversal, en la se encuestaron 384 personas mediante el cuestionario SERVQUAL, el mismo que fue medido en 2 oportunidades, los hallazgos en cada dimensión fueron: tangibilidad -0.6, confiabilidad -0.53, responsabilidad -0.73, seguridad -0.66, empatía -1.04 y en cuanto la calidad total -0.68 con una  $P < 0.0001$ , las diferencias fueron todas negativas. La diferencia más alta fue en la dimensión empatía. Se concluyó que el resultado fue la insatisfacción de los pacientes, que los centros médicos necesitan continuamente evaluar la calidad de los servicios y debido a que la más alta diferencia en la calidad de servicio fue en la empatía, es esencial realizar talleres para pulir las habilidades comunicativas de los servidores de salud.

Tripathi y Siddiqui (2020) en su estudio cuyo objetivo fue ganar ventaja competitiva mejorando la calidad del servicio percibido. Este estudio evaluó las principales dimensiones de calidad de servicio asociadas con los servicios de atención médica y el análisis de las brechas para medir la calidad, el diseño del estudio fue transversal, participaron 338 pacientes de varios hospitales en la India, los hallazgos fueron que las brechas de las dimensiones tales como la tangibilidad (1.133), confiabilidad (-1.521), capacidad de respuesta (-1.160), seguridad (0.950) y empatía (-1.077). Se concluye que las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en los servicios prestadores de salud no cumplen los requisitos de calidad, y para eliminar estas brechas, los gerentes de servicio deben inculcar un sentimiento de confianza en los pacientes y mejorar sus percepciones de la calidad del servicio que prestan.

En la investigación realizada por Örsal et al. (2019), el objetivo principal fue explorar la relación entre la alfabetización en salud y los niveles de satisfacción en pacientes ingresados en centros de salud familiar. El diseño del estudio se caracterizó por ser de corte transversal, utilizando una muestra significativa de 1,055 pacientes provenientes de la provincia de Eskisehir, Turquía. Para evaluar la alfabetización en salud, se aplicó la escala de alfabetización de la salud turca (HLS-TR), mientras que la satisfacción de los pacientes se evaluó mediante la escala EUROPEP. Los resultados revelaron una asociación positiva entre la alfabetización en salud y la satisfacción con los cuidados primarios, indicando que a medida que la alfabetización en salud aumentaba, la satisfacción también experimentaba un aumento significativo, con un valor de  $p < 0.001$ . Una conclusión relevante extraída de este estudio es que, en la provincia de Eskisehir, Turquía, aproximadamente 7 de cada 10 pacientes presentan niveles inadecuados o problemáticos de alfabetización en salud. Además, se destacó que a medida que el nivel de alfabetización en salud de los pacientes aumentaba, su satisfacción con los cuidados primarios también experimentaba un incremento.

Hayran y Özer (2018) en su estudio cuyo objetivo fue evaluar la alfabetización en salud organizacional de un grupo de hospitales en Estambul (público, privado y universitario) e investigar las relaciones entre la alfabetización organizacional, la satisfacción del paciente y la alfabetización en salud de los

pacientes, su diseño fue transversal, la alfabetización organizacional fue medida a través del cuestionario (HLHO-10). La data de satisfacción y la alfabetización en salud del paciente fueron colectadas de muestras representativas de pacientes internados en cada hospital (n=491 para hospital universitario, 482 para hospitales estatales y 486 para hospitales privados). El cuestionario denominado estimación rápida de alfabetización en el adulto de Medicina fue usado para medir la alfabetización sanitaria, cuyos resultados muestran que los niveles de alfabetización sanitaria y de satisfacción de los pacientes de un hospital universitario fueron significativamente más altos ( $p < 0.001$ ) que los otros hospitales, además que la alfabetización en salud y las dimensiones de satisfacción como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles tuvieron una correlación significativa con una  $p < 0.001$ . Un nivel alto de alfabetización organizacional estuvo asociado con un alto nivel de satisfacción del paciente, se concluye que la alfabetización organizacional parece ser un determinante significativo de la satisfacción del paciente.

Silkane et al. (2018) en su estudio cuyo objetivo fue examinar el rol de la alfabetización en salud sobre la satisfacción del paciente con los cuidados sanitarios en Letonia, su diseño fue transversal, su selección fue randomizada con una muestra de 452 participantes, se usaron cuestionarios, (PSQ-III, *Ware, Snyder and Wright*) para satisfacción y el (HLS-EU-Q) cuestionario de evaluación de alfabetización en salud europea, en cuyos resultados se midió la satisfacción general, la calidad técnica, los aspectos interpersonales y la comunicación. La escala de alfabetización en salud contiene 3 dimensiones: los cuidados de la salud, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud. Los resultados confirman que uno de los aspectos de la alfabetización en salud, los cuidados de la salud fue el predictor más importante de la satisfacción. Se concluye que la alfabetización en salud se correlaciona positivamente con la satisfacción del paciente.

Wang et al. (2021), en su trabajo cuyo objetivo fue entender la relación entre alfabetización sanitaria y la experiencia (satisfacción) de pacientes en China y explorar sus mecanismos, empleó un diseño transversal, utilizó un cuestionario de alfabetización en salud propiamente diseñado y la experiencia del paciente fue medida por el cuestionario de experiencia del paciente chino

para cuidados ambulatorios, del Colegio Médico de Pekín. Un modelo de ecuación estructural fue construido para explorar la relación entre ambas variables, se investigó un total de 2773 pacientes. El score promedio de alfabetización fue (90.72 +/- 12.90) puntos y el score promedio de la experiencia del paciente fue de (3.71 +/- 0,74) puntos y los escores de cada dimensión de experiencia del paciente fueron entre 3.56 y 3.80. El análisis del modelo de ecuación estructural mostró que la calificación general de la experiencia (satisfacción) del paciente fue directamente afectada por la alfabetización en salud ( $\beta= 0.263$ ,  $P<0.001$ ), en términos de dimensiones de la experiencia (satisfacción) y la alfabetización la correlación fue positiva, se concluye que los pacientes con niveles más altos de alfabetización en salud tuvieron más probabilidad de tener una mejor experiencia (satisfacción) en China.

Desde una perspectiva epistemológica positivista, el conocimiento derivado de la experiencia personal a través de la observación empírica se considera válido y sujeto al principio de verificación de enunciados. En este enfoque, solo se considera válido el conocimiento que puede ser verificado a través de la experiencia y la observación; desde una perspectiva científica, todo debe ser probado antes de que pueda considerarse válido (Ramos, 2015). Mill (2023) enfatiza la importancia de la observación y la inducción en el proceso de adquisición de conocimientos.

Según, las teorías existentes para alfabetización en salud encontramos Engel (1977) y su modelo de atención centrado en el paciente enfatiza la necesidad de comprender y abordar no solamente los elementos biológicos de la enfermedad, sino también los aspectos psicológicos, sociales y espirituales para brindar una atención integral y centrada en las necesidades del paciente resaltan la relevancia de una conexión entre médico y paciente, la misma que debe ser sólida y colaborativa en la toma de decisiones, además promueve el cuidado completo considerando las dimensiones físicas, emocionales y sociales de la salud de un paciente.

Según Nutbeam (2008) el grado de competencia en lectura y escritura influye de manera directa en la habilidad no solo para poner en práctica la información recibida, sino también para ejercer un mayor control sobre nuestra salud, ya sea como individuos, familias o comunidad. De esta manera,

inicialmente se identifican tres niveles: alfabetización Funcional, en este nivel, las personas adquieren información básica sobre la salud, como el conocimiento de las enfermedades, los síntomas, información sencilla relacionada con la salud. sin embargo, suelen depender en gran medida de la orientación de los profesionales de la salud.

Otro nivel es alfabetización Intermedia, las personas tienen un mayor grado de comprensión y habilidades para acceder a la información de salud más compleja, pueden tomar decisiones más informadas sobre su salud y participar de manera más activa en su atención médica. Esto implica la capacidad de evaluar críticamente la información, comprender conceptos más avanzados y aplicar el conocimiento a su vida cotidiana.

Como tercer nivel está la alfabetización avanzada, las personas tienen un profundo entendimiento de la salud y la atención médica. Son capaces de evaluar y utilizar información compleja para tomar decisiones informadas sobre su salud, también pueden participar activamente en la formulación de políticas de salud y la promoción de la salud en sus comunidades.

El enfoque de desigualdades en salud materna se centra en comprender y abordar las disparidades que existen en la salud materna, especialmente en relación con factores socioeconómicos, raciales, étnicos y geográficos. Este enfoque reconoce que no todas las mujeres tienen igualdad de acceso a la atención médica de calidad durante el embarazo, el parto y el periodo post parto, lo que puede llevar a diferencias en los resultados de salud materna (Kramer y Hogue, 2009) .

La teoría del cambio del comportamiento de Prochaska y Diclemente, es conocida también como el modelo transteórico, que se utiliza para comprender como las personas cambian sus comportamientos a lo largo del tiempo. Esta teoría se aplica ampliamente en el campo de la salud y la psicología para explicar el proceso de cambio de comportamiento y como las personas pasan por diferentes etapas antes de adoptar un comportamiento saludable, la aplicación de esta teoría en la promoción de la salud y el cambio de comportamiento en diversas áreas, incluida la salud materna si es relevante (Prochaska et al., 1994).

En relación a las teorías sobre satisfacción encontramos Ware y Snyder (1975) se centran en comprender y medir la satisfacción del paciente con la atención médica recibida. Esta teoría sugiere que la satisfacción del paciente está influenciada por múltiples factores, incluyendo la calidad de la atención se refiere a la percepción del paciente sobre la atención médica recibida, la comunicación médico-paciente y el profesional de la salud, una comunicación efectiva implica escuchar al paciente, proporcionar información clara y comprensible, y establecer una relación de confianza, y las expectativas del paciente previas al encuentro con el sistema de atención médica pueden influir significativamente en la satisfacción del paciente.

Según, Hagger y Chatzisarantis (2016) quienes en su artículo: *The Trans-Contextual Model of Autonomous Motivation in Education*, citan a (Deci y Ryan, 2013) nos dicen que la teoría de la motivación y la autodeterminación de estos dos autores, es un marco teórico que se utiliza para comprender como las personas se motivan intrínsecamente y como esta motivación influye en su comportamiento y toma de decisiones. Esta teoría se ha aplicado en una variedad de campos, incluida la salud, para explorar como la motivación autodeterminada puede llevar a un cambio de comportamiento duradero y a una mayor satisfacción con las elecciones y acciones.

El término “Alfabetización en Salud”, que es una adaptación de la expresión en inglés “*Health Literacy*”, fue acuñado por Simonds en 1974. La Alfabetización en Salud se refiere al uso combinado de habilidades específicas, como la capacidad de buscar información sobre salud y tomar medidas basadas en esa información, así como la comprensión de las sugerencias proporcionadas por los profesionales de la salud. Además, es importante tener en cuenta que el nivel de conocimiento y el grado de motivación también influyen en esta capacidad (Ferrer y Jiménez, 2020).

La descripción que hace la OMS de la alfabetización sanitaria se compone de habilidades cognitivas y sociales, además de la capacidad de recuperar, comprender y aplicar información con el objetivo de apoyar y mantener una buena salud (World Health Organization. Division of Health Promotion, 1998). Los expertos en salud pública afirman que alguien con AES (un grado adecuado

de alfabetización sanitaria) es competente en el manejo responsable de su propia salud (Claeson y Folger, 2008).

El concepto de alfabetización en salud, según la definición HLS-EU, profundiza en el nivel de alfabetización de una persona y abarca su inclinación, cognición y aptitud para adquirir, aprender, evaluar y poner en práctica información relacionada con la salud al emitir juicios que atañen a la salud. tratamiento, prevención de enfermedades y avance de la salud, todo con el propósito de mantener y mejorar la calidad de vida en todo momento (Sorensen et al., 2012).

Se puede definir también como la adquisición de habilidades cognitivas y sociales que capacitan a las mujeres para acceder, comprender, evaluar y utilizar la información con el fin de mejorar y mantener su salud, así mismo preparar para el parto y la crianza (Tavananezhad et al., 2022)

En resumen, la Alfabetización en Salud (AES) se refiere a un conjunto de aptitudes que habilitan a las personas para adquirir, analizar y comprender información fundamental sobre la salud, lo que les permite tomar decisiones adecuadas en situaciones relacionadas con el cuidado de la salud. Este concepto es flexible y está influenciado por una serie de factores, incluyendo elementos culturales, personales y sociales, como la edad, las interacciones sociales, el idioma y las experiencias individuales dentro del campo de la salud y la enfermedad (Halbach et al., 2016).

Es importante que estas habilidades y características sean independientes del nivel de alfabetización de salud de los individuos y que estén específicamente dirigidas a personas con baja alfabetización en salud. En otras palabras, una organización con alfabetización en salud debe tener la capacidad de ayudar a las personas de la mejor manera posible para acceder, comprender y utilizar servicios e información, independientemente del nivel de alfabetización (Brach et al., 2012)

En el contexto de la alfabetización en salud según el modelo de Sorensen, las dimensiones son: Acceder a la Información: esta dimensión se refiere a la capacidad de las personas para localizar y obtener información relacionada con la salud de fuentes diversas. Implica saber dónde buscar información confiable

sobre temas de salud, ya sea en línea, a través de bibliotecas, consultando a profesionales de la salud o accediendo a materiales impresos. Para mejorar la alfabetización en salud en esta dimensión, es importante que las personas tengan acceso a recursos de información y sepan cómo utilizarlos (Sørensen et al., 2012)

Referente a la segunda dimensión entender la información: una vez que se ha accedido a la información, es esencial que las personas sean capaces de comprenderla. Esto implica la habilidad de leer y procesar la información de manera efectiva, especialmente cuando se trata de contenido técnico o médico. Comprender la información implica la capacidad de interpretar términos médicos, conceptos científicos y estadísticas de salud de manera que sea significativa para la toma de decisiones informadas (Sørensen et al., 2012)

Respecto a la tercera dimensión evaluar la Información: se refiere a la capacidad de las personas para analizar críticamente la información de salud que encuentran. Esto incluye la habilidad de discernir entre información confiable y no confiable, identificar posibles sesgos o conflictos de interés en las fuentes de información y evaluar la calidad de la evidencia científica respaldando las afirmaciones. La evaluación adecuada es fundamental para evitar la propagación de desinformación y tomar decisiones basadas en evidencia (Sørensen et al., 2012)

Finalmente aplicar la Información: la dimensión de aplicación se relaciona con la habilidad de las personas para emplear la información en salud de manera práctica en su vida diaria. Implica tomar decisiones informadas basadas en la información obtenida, seguir indicaciones médicas, adoptar hábitos saludables y buscar atención médica cuando sea requerida. La aplicación efectiva de la información de salud contribuye a mantener y mejorar el bienestar personal y la calidad de vida. Estas cuatro dimensiones de la alfabetización en salud, según el modelo de Sorensen, trabajan en conjunto para empoderar a las personas a tomar decisiones informadas y responsables sobre su salud. Mejorar estas habilidades es esencial para fomentar la autonomía de los individuos en la gestión de su salud y para promover una sociedad más saludable en general (Sørensen et al., 2012).

Desde el punto de vista de la satisfacción del paciente se refiere a la valoración positiva que este realiza a varios aspectos de la atención médica que ha recibido (Linder-Pelz, 1982). La importancia de evaluarla se basa en diversas razones: a) Medir esta variable permite entender cómo el usuario percibe los métodos de práctica médica, los aspectos de gestión y las formas de tratamiento (Rubin et al., 1993). b) La satisfacción se relaciona con mejores resultados en la salud y con la adherencia al tratamiento. c) Los niveles de satisfacción están vinculados a la continuidad en el uso de los servicios de atención médica, lo que se traduce en un indicador de calidad y, en consecuencia, tiene implicaciones en términos de costos y la imagen de la institución d) Supervisar la satisfacción es esencial dado que la eficacia del sistema de atención médica tiene un impacto directo en la experiencia del paciente (Monteagudo et al., 2003) .

Considerando entonces que satisfacción, implica la satisfacción del usuario en relación con el servicio proporcionado y la satisfacción del profesional de la salud en cuanto a las condiciones en las que presta el servicio. Se puede categorizar en tres niveles: satisfacción plena: Ocurre cuando las expectativas del usuario se cumplen por completo. Satisfacción parcial: Se da cuando las expectativas del usuario se cumplen solo en parte. Insatisfacción: Se experimenta cuando las expectativas del usuario no se cumplen en absoluto (Castro et al., 2003).

Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en nuestro país, fue validada, en el año 2012 por Cabello y Chirinos, se emplea para evaluar la excelencia de los servicios, incluyendo la satisfacción de los pacientes. Ellos, argumentan que se puede evaluar la calidad del servicio de atención médica al comparar las expectativas generales de los usuarios (ya sean clientes, pacientes o beneficiarios) con lo que perciben en cuanto a la atención que reciben (*Guía técnica MINSA, 2012*).

Este modelo se centra en cinco dimensiones, definiéndose como: Tangibilidad: a la apariencia física de las instalaciones, equipos y personal. En un centro obstétrico, esto podría incluir la limpieza de las instalaciones, la comodidad de las habitaciones y la apariencia del personal médico y de obstetricia. Otra dimensión es la confiabilidad: Hace referencia a la capacidad de los proveedores de servicios para proporcionar un servicio de manera confiable

y consistente. En el contexto obstétrico, esto podría relacionarse con la puntualidad en las citas, la precisión en los diagnósticos y la atención oportuna durante el trabajo de parto, parto y puerperio.

La siguiente dimensión es capacidad de respuesta: Se trata de la disposición del personal para ayudar y resolver problemas (Parasuraman et al., 1988). En un centro obstétrico, esto podría incluir la capacidad del personal para responder a preguntas y preocupaciones de las pacientes.

Otra dimensión es la seguridad: la capacidad de brindar servicios de manera segura, evitar errores médicos y garantizar la seguridad de las madres y los bebés durante el parto. Finalmente tenemos la empatía: se refiere a la atención individualizada y la comprensión de las necesidades e inquietudes del paciente. En el ámbito obstétrico, esto puede estar relacionado con una comunicación efectiva entre el personal y los pacientes y la sensibilidad a las necesidades emocionales de las mujeres embarazadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Se trató de un estudio de tipo básico con enfoque cuantitativo que se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación específicas. Este enfoque es valioso cuando se busca establecer relaciones y patrones cuantificables entre variables (Sampieri,2014). En este estudio se midió y analizó las variables alfabetización y satisfacción de las pacientes en un contexto de salud materna.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Kerlinger (2002) afirma que comúnmente se denomina diseño de investigación al esquema y la organización de un estudio. Para desarrollar este plan, el investigador necesitará tomar varias elecciones en este proceso (Moreno-galindo, 2013). El estudio que se realizó es de corte transversal, con un grupo de estudio, que son pacientes de centro obstétrico, a las que se le realizó dos medidas, para ello se usaron 2 cuestionarios con preguntas estructuradas, donde se recopilaron datos numéricos de las variables alfabetización en salud materna y satisfacción, se determinó si hay correlación entre estas variables.

Sánchez et al. (2018) expresan la necesidad de realizar análisis estadísticos con el propósito de descubrir las conexiones entre variables fundamentadas en observaciones empíricas. Así, se siguió un enfoque metodológico que se centró en la observación y el análisis de datos recopilados de manera no experimental, es decir centrándose únicamente en la observación de fenómenos en su entorno natural con el fin de posteriormente analizarlos (Solís, 2019).

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Alfabetización en salud materna.**

##### **Definición conceptual:**

Se puede definir como la adquisición de habilidades cognitivas y sociales que capacitan a las mujeres para acceder, comprender, evaluar y aplicar la información para mejorar y mantener su salud, así mismo preparar para el parto y la crianza (Renkert y Nutbeam, 2001 citado por Tavananezhad et al., 2022).

##### **Definición operacional:**

Se consideran 4 aspectos, para dar forma a la variable alfabetización en salud materna y se adaptará un instrumento de 48 preguntas para medir las siguientes dimensiones: conocimiento en salud materna, acceso a la información, comprensión – evaluación de la información y aplicación de la información.

##### **Indicadores:**

De las dimensiones que conforman la variable alfabetización en salud materna se emplearon 9 indicadores, que caracterizan específicamente a cada dimensión.

##### **Escala de medición:**

La variable alfabetización se midió con la escala de Likert de 1 a 5, en la cual las participantes respondieron una serie de ítems, relacionados con alfabetización en salud, asignado un valor numérico que refleja su nivel de apreciación frente a cada afirmación.

#### **Variable 2: Satisfacción.**

##### **Definición conceptual:**

Aplicando el modelo SERVQUAL la satisfacción se define como la evaluación que hacen los pacientes o usuarios de un servicio de atención

clínica en función de la diferencia entre sus expectativas previas y sus percepciones sobre la calidad de un servicio (*Guía técnica - MINSA, 2012*).

**Definición operacional:**

Se consideran cinco elementos para la variable satisfacción, se elaboró un cuestionario de 22 ítems para medir las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se utiliza escala de Likert.

**Indicadores:**

De las dimensiones que conforman la variable satisfacción de la paciente se emplearon 10 indicadores, que caracterizan específicamente cada dimensión.

**Escala de medición:**

La variable satisfacción se midió con la escala de Likert de 1 a 7, en la cual las participantes respondieron una serie de ítems, relacionados con la satisfacción en salud, asignando un valor numérico que refleja su nivel de importancia frente a cada afirmación.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Arias-Gómez et al (2016) refieren que la población de investigación es un grupo de casos que está definido, delimitado y al que se puede acceder. Este grupo servirá como base para la obtención de la muestra y debe cumplir con ciertos criterios preestablecidos.

**Criterios de inclusión:** se consideraron pacientes mayores de 18 años al momento que ingresan a centro obstétrico, que no tenga grado académico relacionado a salud, que firme el consentimiento informado, paciente gestante y puérpera.

**Criterios de exclusión:** se tomó en cuenta, pacientes que no desearon participar del estudio, cuestionarios que fueran llenados incompletamente, pacientes con trastornos mentales.

**3.3.2 Muestra:** López (2004) refiere que la muestra es una fracción o porción del conjunto total o población en la que se realizará la investigación. En este estudio se tomaron como muestra a las gestantes que llegaron a centro obstétrico de una clínica de Lima, que cumplieron con los criterios de inclusión.

**3.3.3 Muestreo:** Se refiere a un conjunto de acciones llevadas a cabo para analizar la disposición de ciertas características en la totalidad de una población, la cual se conoce como muestra (Sánchez et al., 2018). Se tomó un tamaño de muestra no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Gestantes y puérperas de una clínica de Lima.

#### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Las herramientas para recojo de datos incluyeron cuestionarios para las características demográficas y obstétricas, otro cuestionario especial para la alfabetización en salud materna en el embarazo (MHELIP) y finalmente otro cuestionario para la satisfacción (SERVQUAL modificado). El cuestionario de alfabetización en salud materna durante el embarazo fue diseñado y validado por Taheri et al (2021) en un estudio secuencial, exploratorio y de métodos mixtos. El cuestionario MHELIP, tiene dos secciones: “conocimiento en salud materna” y “alfabetización en salud materna funcional” todos los ítems del cuestionario están basados en una escala de Likert de 5 puntos. Estos ítems están dispuestos en 4 dimensiones:

- Conocimiento de la salud materna: ítems 1 - 21.
- El dominio de la alfabetización en salud que incluye las siguientes dimensiones:
- Acceso a la información: ítems 22 - 27

- Comprensión y evaluación de la información de la salud materna: ítems del 28 - 33.
- Aplicación y toma de decisiones sobre salud materna: ítems del 34-48.

Los scores de alfabetización en salud materna fueron baremados en cuatro niveles, inadecuado, insuficiente, deseable y excelente. Los niveles de alfabetización en salud inadecuados e insuficientes fueron definidos como alfabetización en salud limitada (Pelikan et al., 2012).

El instrumento SERVQUAL es una herramienta que ha sido parcialmente adaptada y validada, compuesta por 22 elementos que evalúan las percepciones y expectativas de las pacientes de centro obstétrico, todos los ítems del cuestionario estarán basados en una escala de Likert que va desde 1 (menor calificación) al 7 (como la mayor calificación). Estos ítems están dispuestos en cinco dimensiones detallados en el anexo 3.

La validación de la escala SERVQUAL modificada y su aplicabilidad en salud fue demostrada en un estudio realizado en la Universidad Cayetano Heredia (Cabello y Chirinos, 2012). Calificándose como paciente satisfecho cuando el resultado de la brecha entre la percepción (P) y la expectativa (E) sea cero o un valor positivo y calificándose como paciente insatisfecho cuando la diferencia sea un valor negativo para cada pregunta.

Para la evaluación de la validez cualitativa del contenido, los ítems de los cuestionarios fueron revisados por tres expertos y se hicieron las modificaciones necesarias.

Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la coherencia interna de los instrumentos de evaluación.

**Validación juicio de expertos:** La validación de los dos cuestionarios de estudio fue realizado por tres jueces expertos, los que aportaron sugerencias para mejorar las respuestas, dando conformidad y validando lo cuestionarios con sus respectivas firmas.

**Confiabilidad:** Para evaluar la consistencia interna del cuestionario utilizado en el estudio se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (anexo 7), una medida de

confiabilidad ampliamente aceptada. El coeficiente Alfa de Cronbach evalúa la coherencia y consistencia de las respuestas del cuestionario. Para la consistencia interna se consideran aceptables valores superiores a 0,7 (Tavakol y Dennick, 2011).

- Para la variable alfabetización en salud materna, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.74, lo que indica una consistencia interna adecuada para esta variable en el cuestionario.
- Para el cuestionario de satisfacción, que se basó en el modelo SERVQUAL y se dividió en expectativa y percepción, se obtuvieron coeficientes Alfa de Cronbach de 0.93 y 0.98, respectivamente. Estos valores sugieren una consistencia interna excelente en ambos cuestionarios.

Es importante destacar que los coeficientes Alfa de Cronbach de 0.74, 0.93 y 0.98 indican que los cuestionarios son confiables y que las preguntas estuvieron relacionadas de manera coherente, lo que respalda la calidad de las mediciones.

### **3.5 Procedimientos**

Previa a la firma del consentimiento informado se procedió a la encuesta. En un ambiente privado se entrevistó a las pacientes para obtener datos sociodemográficos y clínicos. Luego se entregó los cuestionarios MHELIP y SERVQUAL modificado / expectativa, que fue completado por las gestantes en forma anónima. Los cuestionarios completos fueron colocados dentro de un sobre, sin ninguna marca o señal que los identifiquen y devuelta al encuestador. El segundo cuestionario SERVQUAL modificado / percepción, fue entregado a la paciente en la etapa de puerperio bajo el mismo protocolo.

Cabe resaltar que se solicitó el permiso a la dirección médica de la entidad prestadora de salud en la cual se ejecutó el proyecto, para poder aplicar los cuestionarios arriba mencionados. (anexo 10)

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se determinaron medidas de tendencia central y medidas de dispersión para datos cuantitativos, utilizando IBM Statistics SPSS versión 27. Se utilizó la las variables de alfabetización en salud materna y de satisfacción. Además, se empleó la prueba de correlación de Spearman para identificar tendencias entre estas dos variables ordinales.

### **3.7. Aspectos éticos**

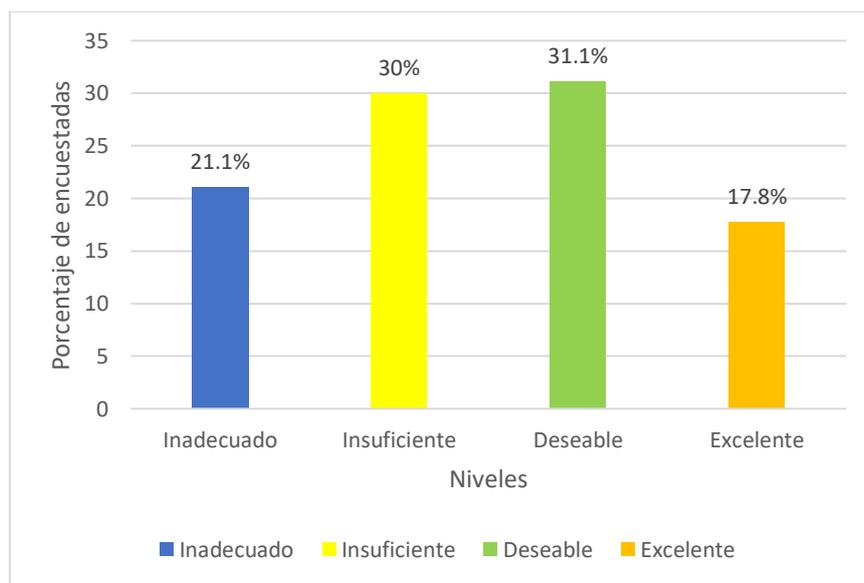
Después de explicar al paciente las características del estudio y los objetivos, se le solicitó su colaboración y aceptación con su firma del formulario de consentimiento informado (ver Anexo 6). En este documento se detalló la investigación, sus metas, su carácter confidencial y se describieron tanto los riesgos como los beneficios potenciales que implicaron para el paciente participar en ella. Se indicó al paciente que su participación sería completamente voluntaria y que en caso de desistir lo podría hacer en cualquier momento. También se enfatizó que su identidad permanecería en el anonimato y que se le asignaría un número de identificación para codificar sus respuestas, con la finalidad de mantener la privacidad de la información proporcionada por el paciente, las entrevistas y la cumplimentación de las encuestas se llevaron a cabo en un entorno privado y confortable.

## IV. RESULTADOS

### Resultados Descriptivos

Se utilizó la versión 27 del software IBM-SPSS para el procesamiento apropiado de los datos recopilados, y los resultados correspondientes para alfabetización en salud materna y satisfacción son los siguientes:

**Figura1**  
*Niveles de alfabetización*

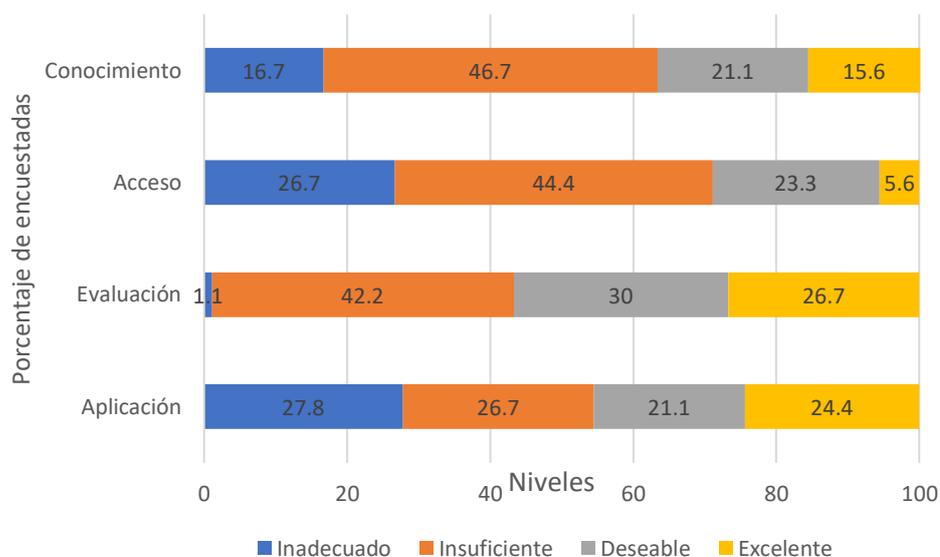


En la figura 1, se puede apreciar que la categoría "Excelente" representa un porcentaje menor de la población que tiene un nivel de alfabetización excepcionalmente alto. Por otro lado, los niveles "Insuficiente" e "Inadecuado" sugieren áreas de mejora. La mayoría de la población (casi el 70%) se encuentra en los niveles "Deseable", "Insuficiente" e "Inadecuado", esto indica que hay una diversidad en los niveles de alfabetización, y podría ser importante implementar programas específicos para mejorar la alfabetización en los niveles con limitada alfabetización.

Como consecuencia del análisis de la figura 1, podemos afirmar que el porcentaje de pacientes no alfabetizados o también denominados con alfabetización limitada es de 51.1% de las pacientes, lo cual es el resultado de

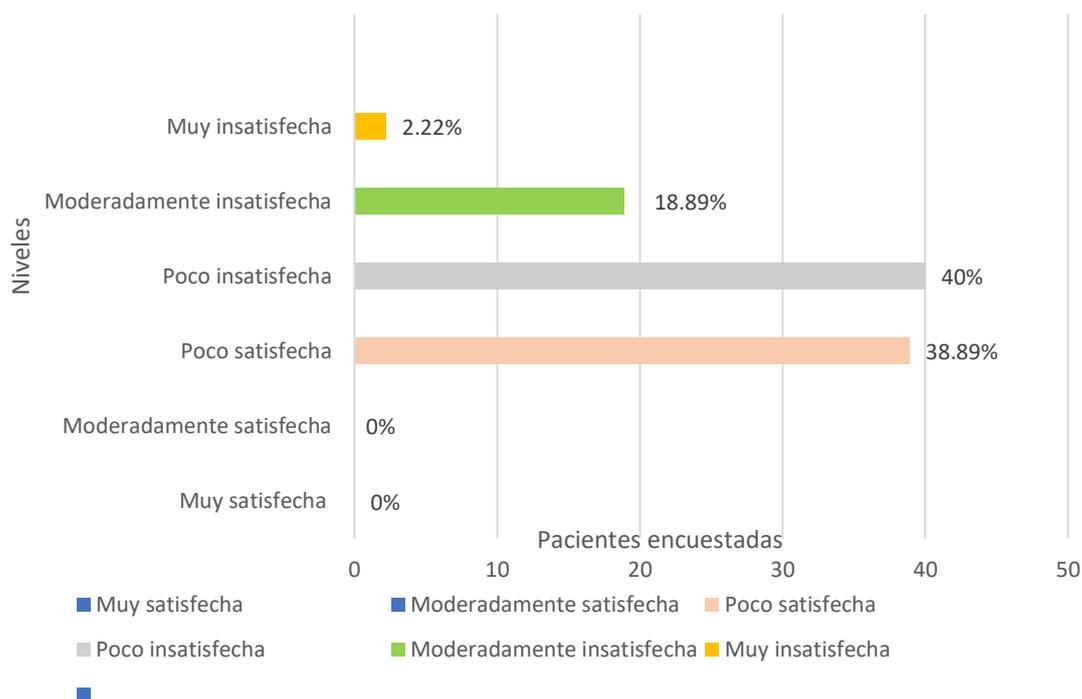
sumar los niveles insuficiente e inadecuado, en contraste con el 48.9% de alfabetizados que es la suma de los niveles suficiente y excelente. Esta disparidad en los niveles de alfabetización implica que más de la mitad de las pacientes son consideradas no alfabetizadas en salud materna y, por lo tanto, podrían tener dificultades para comprender información crítica relacionada con su salud y bienestar durante el período materno. (ver tabla en anexo 9).

**Figura 2**  
*Dimensiones de alfabetización*



La figura 2, revela que, en cada dimensión de alfabetización en salud materna, existe alta predominancia del nivel insuficiente, desde la dimensión conocimiento hasta la dimensión de aplicación de la información. Lo que deleva oportunidad para mejorar cada dimensión a través de intervenciones de alfabetización.

**Figura 3**  
*Niveles de satisfacción*

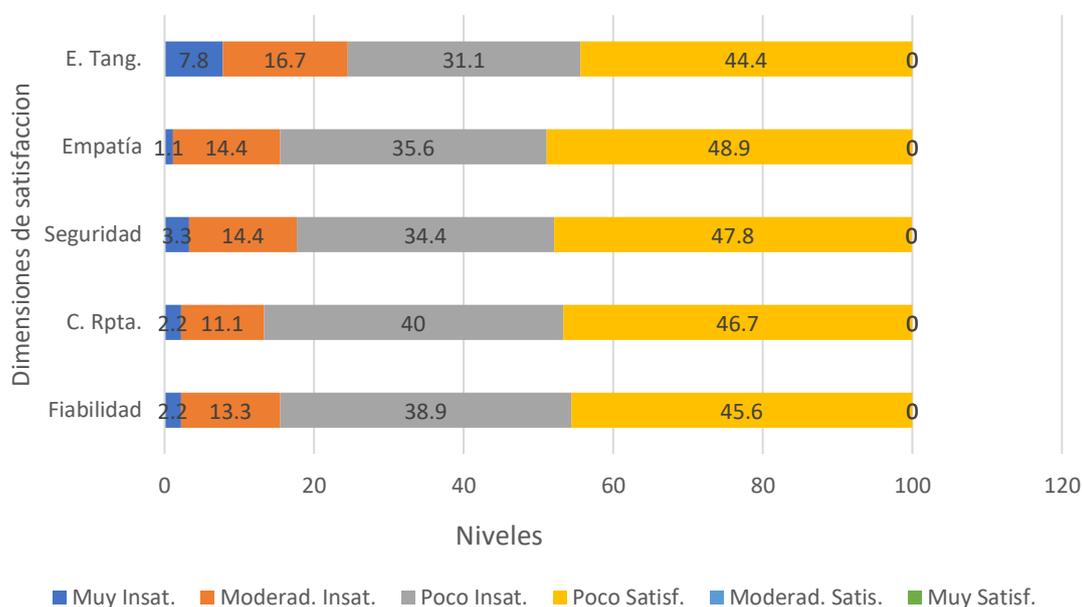


La figura 3 se puede apreciar la predominancia del nivel poco insatisfecha, que es lo que caracteriza a la población estudiada, a través de una intervención adecuada puede mejorar y pasar a un nivel de satisfacción. Los niveles moderadamente insatisfechas y muy insatisfechas sumadas representaron un 21.11 % en las que debería trabajarse en su detección y monitoreo para revertir dicha situación.

Es de considerarse que se denomina paciente satisfecho aquel cuya brecha es cero o positiva e insatisfecho aquel cuya brecha es negativa, en el presente trabajo de investigación los pacientes satisfechos representaron el 38.89% y los no satisfechos 61.11%.

**Figura 4**

*Dimensiones de satisfacción*



En general podemos interpretar la figura 4, indicando que todas las dimensiones de la variable satisfacción presentan porcentajes de insatisfacción, siendo las de mayor predominancia las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta en las cuales se tiene que poner más énfasis en mejorar las brechas negativas. La empatía muestra una ligera mejora en comparación con las dimensiones anteriores, pero aún hay una proporción de respuestas no satisfechas.

En el presente estudio, se han identificado los siguientes datos demográficos que pueden representar datos significativos. En cuanto a la edad, se observa que el 64,4% de los pacientes son adultos jóvenes, cuyas edades oscilan entre 30 a 39 años, En lo que respecta al nivel de instrucción, se destaca que el 81,1% de los pacientes cuentan con estudios superiores, que incluyen educación universitaria, En términos de ocupación, el 48,9% de las pacientes son empleadas, es decir, trabajadoras dependientes.

En relación con la frecuencia de embarazos, se observa que el 65,6% de las participantes están experimentando su primera gestación, mientras que el 34,4% ha experimentado dos o más gestaciones. En cuanto a la culminación del embarazo, se evidencia que el 62,2% de las mujeres optan por una cesárea, mientras que el 37,8% elige el parto.

En lo que respecta a la preparación para el embarazo, el 34,4% de las pacientes ha asistido en alguna ocasión a clases de preparación durante el embarazo, y solo el 6,7% ha participado de manera regular en dichas sesiones.

Podemos decir que la mayoría de las pacientes son mujeres adultas jóvenes, con grado de instrucción superior, que postergan su embarazo por diferentes motivos, experimentando en su mayoría la primera gestación, asociado a esto tenemos la deficiente preparación durante el embarazo lo que podría influir en el nivel de alfabetización en salud materna. (ver tablas en anexo 9).

## Resultados Inferenciales

### Análisis de normalidad

Se llevó a cabo la prueba de normalidad con el objetivo de determinar la prueba estadística adecuada para examinar los datos recopilados. Se optó por utilizar la prueba de Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra consistió en 90 participantes.

**Tabla 1**  
*Prueba de normalidad de variables*

| VARIABLES                       | Estadístico | Sig.   |
|---------------------------------|-------------|--------|
| Alfabetización en salud materna | 0,084       | 0,158  |
| Satisfacción                    | 0,179       | <0,001 |

La Tabla 1, muestra que la variable alfabetización en salud materna tienen una distribución significativamente normal con significancia mayor que  $p < 0.05$ , y la variable satisfacción tiene una distribución significativamente no normal con

una significancia menor que  $p < 0,05$ , lo que da lugar a la aplicación de pruebas no paramétricas. Para evaluar la correlación entre las variables, se justificó la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de dimensiones de satisfacción*

| Dimensiones            | Estadístico | Sig.   |
|------------------------|-------------|--------|
| Fiabilidad             | 0,182       | <0,001 |
| Capacidad de respuesta | 0,165       | <0,001 |
| Seguridad              | 0,224       | <0,001 |
| Empatía                | 0,221       | <0,001 |
| Elementos tangibles    | 0,208       | <0,001 |

Como podemos observar en la tabla 2, la data de las dimensiones de satisfacción tiene una  $p < 0,001$  por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula por lo que se emplearán pruebas no paramétricas.

### Hipótesis general

**H1:** Existe una relación significativa entre alfabetización en salud materna y satisfacción de las pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre alfabetización en salud materna y satisfacción de las pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**Tabla 3**

*Contrastación de la hipótesis general*

| Alfabetización en salud materna y satisfacción |       |
|--|-------|
| Coeficiente de correlación (Rho)               | 0,770 |
| PVALOR   | <0,01 |

Con un alto nivel de significancia  $p < 0,01$  se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), al obtener un coeficiente  $Rho = 0,770$  demostrando un grado bueno de correlación.

El coeficiente de correlación  $Rho$  de  $0,770$  indica una asociación positiva fuerte entre la alfabetización en salud materna y la satisfacción de las pacientes. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta el nivel de alfabetización en salud de las mujeres embarazadas, hay una correspondiente mejora en su satisfacción con la atención obstétrica recibida. Estos resultados respaldan la noción de que empoderar a las pacientes con información relevante sobre su salud materna contribuye significativamente a una experiencia más positiva y satisfactoria durante el proceso de embarazo y parto.

### Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de fiabilidad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**H0:** No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de fiabilidad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

### Tabla 4

#### *Contrastación entre AESM y fiabilidad*

| Alfabetización en salud materna y fiabilidad |          |
|--|----------|
| Coefficiente de correlación ( $Rho$ )        | 0,645    |
| PVALOR                                       | $< 0,01$ |

La correlación positiva indica que las pacientes más alfabetizadas puedan sentirse más confiadas con la precisión de la información, seguimiento del embarazo y la atención recibida.

### Hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**H0:** No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

### Tabla 5

*Contrastación entre AESM y capacidad de respuesta*

| Alfabetización en salud materna y capacidad de respuesta |       |
|--|-------|
| Coeficiente de correlación (Rho)                         | 0,645 |
| PVALOR   | <0,01 |

La correlación indica que las pacientes más alfabetizadas tienden a recibir una respuesta más rápida y adecuada a sus necesidades. Esto señala la importancia de la comunicación efectiva y la prontitud de la atención.

### Hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de seguridad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**H0:** No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de seguridad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023

**Tabla 6***Contrastación entre AESM y seguridad*

| Alfabetización en salud materna y seguridad |       |
|---|-------|
| Coeficiente de correlación (Rho)            | 0,578 |
| PVALOR                                      | <0,01 |

Aunque una correlación positiva ligeramente menor, una mayor alfabetización podría estar asociado con una mayor conciencia y comprensión de los aspectos relacionados con la seguridad en la atención.

**Hipótesis específica 4**

**H1:** Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de empatía en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**H0:** No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de empatía en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023

**Tabla 7***Contrastación entre AESM y empatía*

| Alfabetización en salud materna y empatía |       |
|---|-------|
| Coeficiente de correlación (Rho)          | 0,511 |
| PVALOR                                    | <0,01 |

La correlación positiva sugiere que las pacientes mas alfabetizadas tienden a experimentar una mejor actitud y apoyo emocional del personal de salud. Este

hallazgo destaca la importancia de considerar las necesidades emocionales y psicológicas de las pacientes.

### Hipótesis específica 5

**H1:** Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

**H0:** No Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023.

### Tabla 8

*Contrastación entre AESM y elementos tangibles*

| Alfabetización en salud materna y elementos tangibles |        |
|---|--------|
| Coefficiente de correlación (Rho)                     | 0,691  |
| PVALOR  | < 0,01 |

La fuerte correlación positiva en esta dimensión indica que la alfabetización también se relaciona con la percepción de elementos tangibles, como instalaciones, equipos y otros aspectos físicos de la atención. Esto puede indicar que las pacientes más alfabetizadas pueden ser más conscientes y valorar estos aspectos.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación tiene una hipótesis general que postula una relación significativa entre la alfabetización en salud materna y la satisfacción de las pacientes en centro obstétrico de una clínica en Lima, en el año 2023. Los resultados obtenidos revelaron hallazgos que respaldan y confirman la existencia de una relación entre estas variables, evidenciada por un coeficiente de correlación Rho de 0,770 y un PVALOR inferior a 0,01. Para enriquecer la discusión, se comparan estos resultados con los hallazgos de estudios previos como el realizado por Loayza (2023) que abordó la relación entre la alfabetización en salud y la satisfacción de pacientes, utilizando un diseño transversal y analítico no experimental. En cuanto a la alfabetización en salud, se encontró que el 62.4% de los participantes tenían una alfabetización inadecuada, mientras que el 37.6% poseía una alfabetización adecuada. Respecto a la satisfacción, el 55.6% expresó estar satisfecho, mientras que el 44.4% manifestó insatisfacción.

Comparando estos resultados con los obtenidos en el presente estudio, se observa que la relación entre la alfabetización en salud y la satisfacción de pacientes es una constante en diferentes contextos geográficos. Ambos estudios coinciden en la presencia de una correlación significativa entre las variables, reforzando la idea de que el nivel de alfabetización en salud impacta directamente en la satisfacción del paciente.

La consistencia en los resultados respalda la generalización de la relación observada. Sin embargo, es crucial considerar las particularidades de cada contexto, como las diferencias en los sistemas de salud, las características demográficas y socioeconómicas de la población, que podrían influir en la interpretación de los resultados.

Ambos estudios emplearon instrumentos de medición confiables para evaluar la alfabetización en salud y la satisfacción de los pacientes. En el estudio actual, se utilizó el cuestionario MELHIP para alfabetización, mientras que Loayza empleó la prueba de alfabetización SAHLA-50 y una versión modificada de la

encuesta SERVQUAL para ambos estudios. La comparación de los instrumentos utilizados podría ofrecer perspectivas adicionales sobre la consistencia de la relación observada.

El estudio de Orsal et al. (2019) se centró en pacientes admitidos en centros de salud familiar, es crucial destacar que ambos estudios comparten una premisa común al examinar la conexión entre la alfabetización en salud y la satisfacción del paciente. Estos utilizan escalas específicas para evaluar ambas variables, proporcionando así un marco metodológico comparativo. El estudio de Orsal et al. (2019) reveló una asociación positiva entre las dos variables con los cuidados primarios, concluyendo que, a medida que la alfabetización en salud aumenta, la satisfacción también se incrementa. Además, la afirmación de Orsal et al. de que el 70% de los pacientes en la provincia de Eskisehir tienen niveles inadecuados o problemáticos de alfabetización en salud, plantea una comparación interesante con la investigación actual. En este estudio los niveles inadecuados de alfabetización constituyen el 51.1 %. Lo que representa aún un nivel alto que amerita disminuir, mejorando la alfabetización a través de intervenciones específicas en salud materna.

Al contrastar estos hallazgos con el estudio previo de Silkane et al. (2018), que exploró la relación entre la alfabetización en salud y la satisfacción del paciente en el contexto de la atención sanitaria en Letonia, emergen similitudes esenciales. La comparación crítica de los hallazgos de ambas investigaciones refuerza la idea de que la alfabetización en salud, cuando se enfoca en dimensiones específicas relacionadas con la atención médica, contribuye positivamente a la satisfacción del paciente. Estos resultados no solo respaldan la importancia de mejorar la alfabetización en salud materna en el centro obstétrico estudiado, sino que también ofrecen perspectivas valiosas para la formulación de políticas y prácticas destinadas a mejorar la experiencia de atención médica en general.

En referencia a la comprobación de las hipótesis específicas, se compararon hallazgos con el estudio de Hayran y Ozer (2018), que investigó la relación entre la alfabetización organizacional en salud, alfabetización sanitaria y la satisfacción del paciente en hospitales de Estambul, se observan similitudes en los resultados. Ambos estudios indican que un mayor nivel de alfabetización ya sea

en salud materna o en salud organizacional, se correlaciona positivamente con una mayor satisfacción del paciente en diversas dimensiones ( $p < 0,01$ ). Este hallazgo es coherente con nuestra investigación, respaldando la idea de que la alfabetización, ya sea individual u organizacional, es un determinante significativo de la satisfacción del paciente.

Al comparar estos resultados con la investigación previa realizada por Wang et al. (2021) en el contexto de la relación entre alfabetización sanitaria y la experiencia del paciente en China, se revelan similitudes importantes. Aunque las poblaciones y los contextos difieren, ambas investigaciones convergen en la conclusión de que la alfabetización en salud está positivamente correlacionada con la satisfacción del paciente. En el estudio de Wang et al., la investigación abordó la relación entre alfabetización en salud y la experiencia del paciente en el ámbito ambulatorio en China. A través de un modelo de ecuación estructural, se demostró que la calificación general de la experiencia del paciente estaba directamente afectada por la alfabetización en salud ( $\beta = 0.263$ ,  $p < 0.001$ ). Además, las dimensiones específicas de la experiencia del paciente (satisfacción), también mostraron correlaciones positivas con la alfabetización en salud.

La presencia de un nivel inadecuado de alfabetización en salud materna en centro obstétrico de una clínica en Lima se alinea con los resultados de Taheri et al. (2021), quienes identificaron que el 48.9% de las mujeres embarazadas en Irán tenían una alfabetización en salud limitada es decir no alfabetizados. La correlación positiva entre el score total de alfabetización en salud y las variables demográficas de edad, educación e ingresos, identificada por Taheri et al. (2021), Ambos estudios subrayan la influencia de estos factores en el nivel de alfabetización en salud materna, destacando la importancia de abordar estas disparidades para mejorar la salud en las gestantes. Este hallazgo puede proporcionar perspectivas adicionales sobre las complejidades de los componentes que influyen en la alfabetización en salud materna y destaca la necesidad de un enfoque integral para abordar este problema.

Masoudiyekta et al. (2022), quienes identificaron que niveles más altos de alfabetización en salud materna se asociaron con niveles más bajos de consecuencias del embarazo. Es esencial considerar las similitudes y diferencias

contextuales entre Perú e Irán, al interpretar estos resultados. La consistencia en estos hallazgos sugiere que la alfabetización en salud materna desempeña un papel crucial en mitigar las posibles complicaciones durante el embarazo, lo que subraya la importancia de fortalecer la alfabetización en salud en las gestantes incluso antes del embarazo como parte integral de los programas de promoción de la salud.

Nawabi et al. (2021), investigaron la asociación entre la alfabetización en salud y los resultados en el embarazo, así como la efectividad de las intervenciones para mejorar la Alfabetización en Salud Materna (AES), identificando niveles mixtos de alfabetización en diversas poblaciones de mujeres gestantes. La asociación entre una alfabetización en salud limitada y comportamientos no saludables durante el embarazo, destacada por Nawabi et al. (2021), encuentra eco en los resultados del presente estudio, el papel crucial de los proveedores de salud como fuente de información y enseñanza de su uso para mujeres gestantes con niveles limitados de alfabetización, es lo que se denomina alfabetización organizacional.

El estudio de Tugut et al. (2021) destaca que las participantes con tasas de alfabetización más altas mostraron opiniones más positivas sobre su salud, la planificación del embarazo y el tiempo entre embarazos.

Este hallazgo sugiere que la alfabetización en salud puede estar vinculada a actitudes y decisiones positivas durante el periodo gestacional. En contraste, los resultados del presente estudio señalan la necesidad de mejorar la alfabetización en salud materna.

Por lo tanto, es crucial reconocer las limitaciones inherentes a las comparaciones transnacionales y contextualizar los resultados dentro de las realidades específicas de cada región. Además, las diferencias culturales y de acceso a la atención médica pueden influir en la percepción y la promoción de la alfabetización en salud materna.

Se compararon los resultados del estudio previo de Chujandama et al. (2021), que evaluó la satisfacción de los usuarios con la consulta ambulatoria privada en la red de clínicas Los Álamos de Lima Metropolitana mediante el modelo SERVQUAL. Según su estudio, la calidad total y varias subdimensiones, como

confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, presentaron márgenes de mejora negativos. La discrepancia en los resultados podría deberse a diferencias en la naturaleza de los servicios evaluados. Mientras que nuestro estudio se enfocó específicamente en la satisfacción de las pacientes de centro obstétrico. Aunque ambos estudios evalúan la satisfacción de los usuarios en entornos de atención médica, las diferencias en el alcance y la focalización de los servicios hacen que las comparaciones directas sean desafiantes. Sin embargo, la investigación previa resalta la relevancia de mejorar la confiabilidad y capacidad de respuesta, lo cual podría inspirar estrategias de mejora en centro obstétrico para garantizar una experiencia más satisfactoria para las pacientes.

Cueva-Pérez et al. (2021), analizaron la calidad de la atención prenatal en un centro de salud, encontraron que la mayoría de las mujeres embarazadas estaban satisfechas con la atención recibida. Es crucial considerar que la variabilidad en los niveles de satisfacción puede deberse a factores como la ubicación geográfica, la cultura y la infraestructura de los centros de atención médica. Además, la muestra y el diseño del estudio también podrían influir en las diferencias observadas. A pesar de la discrepancia, ambos estudios enfatizan la importancia de evaluar y mejorar la calidad de la atención en entornos obstétricos. Mientras Cueva-Pérez et al (2021) concluyen que la calidad de la atención prenatal es en general buena, nuestro estudio sugiere la necesidad de abordar específicamente la satisfacción en pacientes de centro obstétrico

Para Huaccho (2019), quien evaluó la satisfacción con la atención prenatal en el Hospital II-1 de Huaycán se observa un marcado contraste con la proporción más equitativa de satisfacción e insatisfacción reportada, donde la satisfacción de los usuarios externos fue del 47.6%. La insatisfacción identificada en el presente estudio subraya la necesidad de abordar de manera específica las expectativas y experiencias de las pacientes obstétricas. Este hallazgo contrasta con la evaluación más positiva de la atención prenatal en Huaycán, lo que indica que las dinámicas y desafíos asociados con la atención obstétrica pueden diferir sustancialmente de la atención prenatal. Estos resultados proporcionan perspectivas valiosas para la planificación y ejecución de estrategias específicas que aborden las necesidades y expectativas únicas de las pacientes obstétricas.

Estos resultados contrastan con el estudio de Qolipour et al (2018), quienes evaluaron la calidad de servicios en hospitales de Ahvaz a través del cuestionario SERVQUAL. encontraron brechas negativas significativas en todas las dimensiones de calidad de servicio, indicando que los hospitales de Ahvaz no cumplían las expectativas de los pacientes en términos de tangibilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, ambas señalan la presencia de brechas significativas en la calidad percibida por los pacientes. Estas brechas, ya sean en servicios obstétricos o servicios hospitalarios generales, indican un desajuste entre las expectativas de los pacientes y la realidad de la atención brindada. Estas brechas negativas fueron sustanciales, con puntuaciones de -0.68, -1.73, -1.50, -1.02 y -1.45 respectivamente. En resumen, la comparación crítica entre los resultados del presente estudio y el estudio previo de Qolipour et al. (2018) resalta la importancia de abordar las brechas en la calidad de atención, independientemente del contexto médico específico. Ambos estudios sugieren que mejorar la calidad de los servicios, podría ser clave para satisfacer las expectativas de los pacientes y, por ende, elevar el nivel de satisfacción en la atención médica.

Rakhshani et al. (2020), al igual que Qolipour et al, identificaron insatisfacción, mostrando brechas negativas en tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía. El hallazgo de Rakhshani et al. (2020) encontró una alta diferencia en la dimensión de empatía resaltando la importancia de las habilidades comunicativas de los profesionales de la salud. Este resultado coincide con la identificación de insatisfacción en la dimensión de empatía en el estudio actual, sugiriendo mejorar las habilidades comunicativas y empáticas del personal de salud, podría ser una intervención clave para abordar la insatisfacción de los pacientes en ambos contextos.

Tripathi y Siddiqui (2020) realizaron un estudio centrado en la mejora de la calidad del servicio percibido en diversos hospitales de la India. La falta de cumplimiento de los requisitos de calidad en las distintas dimensiones se refleja en la identificación de insatisfacción. Ambos estudios resaltan la importancia de cultivar un sentido de confianza en los pacientes y de mejorar las percepciones sobre la calidad del servicio ofrecido. Tripathi y Siddiqui (2020), destaca la necesidad de que los gerentes de servicio fomenten la confianza en los pacientes

y mejoren las percepciones de la calidad del servicio, brindar enseñanzas valiosas que pueden aplicarse al contexto obstétrico en Lima. Estrategias orientadas a fortalecer la confianza del paciente y mejorar la interacción empática pueden ser esenciales para superar las deficiencias de calidad identificadas en este estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. A partir de los resultados obtenidos en relación con la hipótesis general, se establece la presencia de una relación significativa, positiva y sólida entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción, se concluye que a medida que el nivel de alfabetización en salud materna aumenta, se observa correspondientemente un incremento en el nivel de satisfacción de las pacientes.
2. A partir de los hallazgos obtenidos en relación con la primera hipótesis específica, se concluye que al mejorar la alfabetización en salud materna tendrá un impacto directo en la percepción de fiabilidad de las pacientes, siendo un punto clave para la mejora continua de la calidad en centro obstétrico
3. A partir de los resultados obtenidos en relación con la segunda hipótesis específica, se concluye que las pacientes con niveles más altos de alfabetización en salud materna experimentan una atención obstétrica que se adapta de manera más efectiva a sus necesidades y expectativas.
4. A partir de los hallazgos obtenidos en relación con la tercera hipótesis específica, se concluye que las pacientes con niveles más altos de alfabetización en salud materna van a recibir información clara y comprensible además de sentirse seguras y bien informadas durante todo el proceso obstétrico.
5. A partir de los hallazgos obtenidos en relación con la cuarta hipótesis específica, se concluye que las pacientes con niveles más altos de alfabetización en salud materna no solo consideran la información técnica, sino también la capacidad de los profesionales de la salud para comprender y responder a las necesidades emocionales de las pacientes.
6. A partir de los hallazgos obtenidos en relación con la quinta hipótesis específica, se concluye que las pacientes con mayor alfabetización en salud materna tienden a recibir la calidad de los elementos físicos de la atención obstétrica de manera más positiva.

## VII. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de la clínica, fortalecer y expandir los programas de alfabetización en salud materna al personal de salud, estos pueden centrarse en la educación prenatal, proporcionando información clara y accesible sobre los cuidados maternos, el proceso del parto y los cuidados posnatales. además de crear materiales educativos visuales y escritos que sean fácilmente comprensibles para diversos niveles de alfabetización.
2. Al personal asistencial, implementar estrategias que fortalezcan la comunicación y la claridad en la entrega de servicios, además de incluir la mejora de la información proporcionada a las pacientes y la garantía de la consistencia en la atención.
3. A la administración y al personal asistencial, mejorar los tiempos de respuesta a las necesidades y consultas de las pacientes, proporcionando información detallada sobre los procesos y procedimientos.
4. A la administración y personal asistencial, implementar protocolos de seguridad, comunicación transparente sobre los procesos médicos y la mejora de la gestión de la información relacionada con la atención.
5. Al personal asistencial y administrativo, fomentar un entorno en el que las pacientes se sientan comprendidas y respaldadas emocionalmente, contribuirá positivamente a su experiencia global.
6. A la administración, área de mantenimiento y personal asistencial, mejorar la calidad percibida de los aspectos físicos personales, materiales de la atención y la disponibilidad de recursos tangibles que impacten en la experiencia general de las pacientes.

## REFERENCIAS

- ACOG, 2018. (2018). ACOG Committee Opinion No. 731 Summary: Group Prenatal Care. *Obstetrics & Gynecology*, 131(3), 616. <https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000002526>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Basagoiti, I., Almendro, C., Armayones, M., Ávila, J., Bacigalupe, G., Borile, M., Carrasco, J. M., Casado, S., Civit-Balcells, A., Valdés, J. C., Díaz, H., Escala, E., Falcón, M., Faubel, R., Fernández-Llatas, C., Fernández-Luque, L., Fité, G., Gabarrón, É., García-Puente, M., ... Ugarte, A. (2014). *Alfabetización en salud.: De la información a la acción*. ITACA-TSB. : <https://www.researchgate.net/publication/261873718>
- Brach, C., Keller, D., Hernandez, L. M., Baur, C., Parker, R., Dreyer, B., Schyve, P., Lemerise, A. J., & Schillinger, D. (2012). Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations. *NAM Perspectives*. <https://doi.org/10.31478/201206a>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Castro Prieto, M. R., Villagarcía Zecerada, H., & Saco Méndez, S. (2003). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo-agosto del 2003*. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm)
- Chujandama Torres, H. M., Donayre Pérbuli, C., Huamani Rojas, D. L., & Rojas Sagástegui, C. F. (2021). *Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la red de clínicas privadas Los Álamos*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/17981>

- Cueva-Pérez, I. C., Guivin-Ballena, B. E., & Soto-Cáceres, V. A. (2021). Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020: Quality of care of prenatal control in a health establishment of the district of Lambayeque, Perú, 2019 to 2020. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.37065/rem.v7i2.531>
- Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V., & Castillo-Mori, Y. (2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 11(3), 199-200. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer Verlag.
- Engel, G. L. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science (New York, N.Y.)*, 196(4286), 129-136. <https://doi.org/10.1126/science.847460>
- Ferrer, C. B., & Jiménez, D. M. (s. f.). "LA ALFABETIZACIÓN EN SALUD": UNA REVISIÓN SOBRE EL CONCEPTO Y SUS UTILIDADES. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8975344>
- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo\_\_R.M.\_Nº\_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf*. (s. f.). Recuperado 29 de septiembre de 2023, de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_d\\_el\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_d_el_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731)
- Hagger, M. S., & Chatzisarantis, N. L. D. (2016). The Trans-Contextual Model of Autonomous Motivation in Education: Conceptual and Empirical Issues and Meta-Analysis. *Review of Educational Research*, 86(2), 360-407. <https://doi.org/10.3102/0034654315585005>
- Halbach, S. M., Ernstmann, N., Kowalski, C., Pfaff, H., Pförtner, T.-K., Wesselmann, S., & Enders, A. (2016). Unmet information needs and

- limited health literacy in newly diagnosed breast cancer patients over the course of cancer treatment. *Patient Education and Counseling*, 99(9), 1511-1518. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.06.028>
- Hayran, O., & Özer, O. (2018). Organizational health literacy as a determinant of patient satisfaction. *Public health*, 163, 20-26. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2018.06.011>
- Ilar. (2021). *El autocuidado de la salud 24/7 reduce la prevalencia de enfermedades—ILAR*. ILAR - Asociación Latinoamericana de Autocuidado Responsable. <https://www.infoilar.org/es/articulos/autocuidado-reduce-prevalencia-de-enfermedades>
- Kerlinger-investigacion.pdf*. (s. f.). Recuperado 10 de octubre de 2023, de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kramer, M. R., & Hogue, C. R. (2009). What Causes Racial Disparities in Very Preterm Birth? A Biosocial Perspective. *Epidemiologic reviews*, 31, 84-98. <https://doi.org/10.1093/ajerev/mxp003>
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563-569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Linder-Pelz, S. U. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine* (1982), 16(5), 577-582. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
- Loayza Campos, C. F. (2023). Asociación entre nivel de alfabetización sanitaria y satisfacción del usuario externo, E.S Bernal Piura 2022. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10405>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- Masoudiyekta, L., Nosratabadi, M., Tayebpour, M., & Mehranfard, S. (2022). Relationship between health literacy and pregnancy consequences in women referring to comprehensive health service centers. *Journal of*

<https://doi.org/10.22038/jhl.2021.61245.1232>

Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casas, R., Rodríguez, L., Gracia, J., García-Caballero, J., & Herruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del SERVQUAL: Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Revista de Calidad Asistencial*, 18(5), 263-267. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(03\)77619-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(03)77619-2)

Moreno-galindo, E. (2013, agosto 12). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.: CONCEPTO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html>

Nawabi, F., Krebs, F., Vennedey, V., Shukri, A., Lorenz, L., & Stock, S. (2021). Health Literacy in Pregnant Women: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3847. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073847>

Nutbeam, D. (2008). The evolving concept of health literacy. *Social Science & Medicine* (1982), 67(12), 2072-2078. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.09.050>

Örsal, Ö., Duru, P., Örsal, Ö., Tırpan, K., & Çulhacı, A. (2019). Analysis of the relationship among health awareness and health literacy, patient satisfaction levels with primary care in patients admitting to primary care health centers. *Patient Education and Counseling*, 102(2), 376-382. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.09.006>

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

Pelikan, J. M., Röthlin, F., & Ganahl, K. (s. f.). *THIS REPORT WAS WRITTEN BY*: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckv043>

Prochaska, J. O., Velicer, W. F., Rossi, J. S., Goldstein, M. G., Marcus, B. H., Rakowski, W., Fiore, C., Harlow, L. L., Redding, C. A., & Rosenbloom, D.

- (1994). Stages of change and decisional balance for 12 problem behaviors. *Health Psychology: Official Journal of the Division of Health Psychology, American Psychological Association*, 13(1), 39-46. <https://doi.org/10.1037//0278-6133.13.1.39>
- Qolipour, M., Torabipour, A., Faraji Khiavi, F., & Saki Malehi, A. (2018). Assessing Medical Tourism Services Quality Using SERVQUAL Model: A Patient's Perspective. *Iranian Journal of Public Health*, 47(1), 103-110. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5756584/>
- Rakhshani, T., Raooufi, D., Hashemi, H., & Motlagh, Z. (2020). Assessment of the Quality of Healthcare Services Using SERVQUAL Approach: A Letter. *Shiraz E-Medical Journal*, 21(8). <https://doi.org/10.5812/semj.88041>
- Renkert, S., & Nutbeam, D. (2001). Opportunities to improve maternal health literacy through antenatal education: An exploratory study. *Health Promotion International*, 16(4), 381-388. <https://doi.org/10.1093/heapro/16.4.381>
- Rubin, H. R., Gandek, B., Rogers, W. H., Kosinski, M., McHorney, C. A., & Ware, J. E. (1993). Patients' ratings of outpatient visits in different practice settings. Results from the Medical Outcomes Study. *JAMA*, 270(7), 835-840. <https://doi.org/10.1001/jama.1993.03510070057036>
- Sampieri, 2014. (s. f.). *Metodología de la Investigación—Sampieri (6ta edición).pdf*. Google Docs. Recuperado 17 de diciembre de 2023, de [https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?usp=sharing&usp=embed\\_facebook](https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?usp=sharing&usp=embed_facebook)
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Silkane, V., Davidsons, A., & Veliverronena, L. (2018). The Role of Health Literacy in Predicting Patient satisfaction with health care. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 7, 240-250. <http://journals.rta.lv/index.php/SIE/article/view/3223>

- Solís, L. D. M. (2019, julio 30). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*.  
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>  
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H., & (HLS-EU) Consortium Health Literacy Project European. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12(1), 80. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
- Stenmark, J. (s. f.). *Self-Care Literacy Policy Paper*. Global Self-Care Federation. Recuperado 1 de octubre de 2023, de <http://www.selfcarefederation.org/resources/self-care-literacy-policy-paper>
- Taheri, S., Tavousi, M., Momenimovahed, Z., Direkvand-Moghadam, A., Rezaei, N., Sharifi, N., & Taghizadeh, Z. (2021a). Determining Health Literacy Level and Its Related Factors Among Pregnant Women Referred to Medical and Health Centers of Tehran in 2019: A Cross-sectional Study. *Shiraz E-Medical Journal*, 22(10). <https://doi.org/10.5812/semj.109592>
- Taheri, S., Tavousi, M., Momenimovahed, Z., Direkvand-Moghadam, A., Rezaei, N., Sharifi, N., & Taghizadeh, Z. (2021b). Determining Health Literacy Level and Its Related Factors Among Pregnant Women Referred to Medical and Health Centers of Tehran in 2019: A Cross-sectional Study. *Shiraz E-Medical Journal*, 22(10), Article 10. <https://doi.org/10.5812/semj.109592>
- Tavananezhad, N., Bolbanabad, A. M., Ghelichkhani, F., Effati-Daryani, F., & Mirghafourvand, M. (2022). The relationship between health literacy and empowerment in pregnant women: A cross-sectional study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22(1), 351. <https://doi.org/10.1186/s12884-022-04686-z>
- Tripathi, S. N., & Siddiqui, M. H. (2020). Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach. *International Journal of Healthcare*

- Management*, 13(sup1), 133-144.  
<https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>
- Tugut, N., Yesildag Celik, B., & Yilmaz, A. (2021). Health Literacy and Its Association with Health Perception in Pregnant Women. *Journal of Health Literacy*, 6(2), 9-20. <https://doi.org/10.22038/jhl.2021.58949.1170>
- Wang, X., Chen, M., Yun, Q., Sun, S., & Wang, X. (2021). *[Impact of health literacy on patient experience of outpatients in China and its mechanism]*. <https://doi.org/10.19723/j.issn.1671-167x.2021.03.020>
- Ware, J. E., & Snyder, M. K. (1975). Dimensions of Patient Attitudes regarding Doctors and Medical Care Services. *Medical Care*, 13(8), 669-682. <https://10.1097/00005650-197508000-00006>.
- World Health Organization. (2016). *WHO recommendations on antenatal care for a positive pregnancy experience*. World Health Organization. <https://iris.who.int/handle/10665/250796>
- World Health Organization. Division of Health Promotion, E. (1998). *Promoción de la salud: Glosario (WHO/HPR/HEP/98.1)*. Article WHO/HPR/HEP/98.1. <https://iris.who.int/handle/10665/67246>
- Yee, L. M., Silver, R., Haas, D. M., Parry, S., Mercer, B. M., Wing, D. A., Reddy, U., Saade, G. R., Simhan, H., & Grobman, W. A. (2021). Association of Health Literacy Among Nulliparous Individuals and Maternal and Neonatal Outcomes. *JAMA Network Open*, 4(9), e2122576. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.22576>

## **ANEXOS**

- Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 2 Matriz de consistencia
- Anexo 3 Cálculo de la muestra
- Anexo 4 Fichas de instrumentos
- Anexo 5 Validación por juicio de expertos
- Anexo 6 Consentimiento informado
- Anexo 7 Confiabilidad de instrumentos
- Anexo 8 Base de datos de toda la muestra
- Anexo 9 Tablas de variables de estudio
- Anexo 10 Carta de presentación por la universidad
- Anexo 11 Documento de aceptación por la institución

## Anexo 1

### Matriz de operacionalización de variables

| Variable                        | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones  | Indicadores   | Escala de Mediciones   |
|---------------------------------|---|--|--|---|--|
| ALFABETIZACION EN SALUD MATERNA | Se puede definir como la adquisición de habilidades cognitivas y sociales que capacitan a las mujeres para acceder, comprender, evaluar y utilizar la información con el fin de mejorar y mantener su salud, así mismo preparar para el parto y la crianza (Tavananezhad et al., 2022)    | Se elaboro un cuestionario de 48 ítems para medir las siguientes dimensiones:<br>Conocimiento, acceder, comprender – evaluar y aplicar la información.       | Conocimientos sobre salud materna                    | - Conocimiento sobre los cambios que se dan en el parto y el post parto.<br>- Conocimiento sobre los cuidados prenatales recomendados.<br>- Conocimiento sobre las señales de riesgo durante el embarazo.   | Escala Likert:<br><br>1= no lo sé<br>2= sé poco<br>3= sé algo<br>4= sé mucho<br>5= lo sé muy bien<br><br>Niveles:<br>Inadecuada (114 a 145)<br>Insuficiente (146 a 177)<br>Deseable (178 a 209)<br>Excelente (210 a 240) |
|                                 |   |  | Acceder a información sobre salud materna            | -Habilidad para encontrar información de salud materna en fuentes confiables.   |  |
|                                 |   |  | Comprender y evaluar información sobre salud materna | -Capacidad para entender la información de salud materna.<br>-Capacidad para evaluar críticamente la información de salud materna discriminando de la confiable y no confiable.   |  |
|                                 |   |  | Aplicar información sobre salud materna              | -Habilidad para aplicar el conocimiento de salud materna en la toma de decisiones de salud.<br>-Capacidad para seguir las recomendaciones y consejos de los profesionales de la salud.<br>-Habilidad para implementar prácticas de cuidado de la salud materna en la vida diaria. |  |
| SATISFACCION DE LA PACIENTE     | Aplicando el modelo SERVQUAL la satisfacción se define como la evaluación que hacen los pacientes o usuarios de un servicio de atención clínica en función de la diferencia entre sus expectativas previas y sus percepciones sobre la calidad de un servicio (Guía técnica - MINSA,2012) | Se elaborará un cuestionario de 22 ítems para medir las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. | Fiabilidad   | -precisión en la información y seguimiento del embarazo.<br>-Comunicación efectiva de los resultados de pruebas médicas.  | Escala de Likert:<br><br>1= totalmente en desacuerdo.<br>2= en desacuerdo.<br>3= algo en desacuerdo<br>4= indiferente<br>5= algo de acuerdo<br>6= de acuerdo<br>7= totalmente de acuerdo                                 |
|                                 |   |  | Capacidad de respuesta                               | -Tiempo de respuesta a las necesidades y preguntas de las pacientes.<br>-Accesibilidad y disponibilidad del personal de salud.  |  |
|                                 |   |  | Seguridad  | -garantía de seguridad y bienestar durante el proceso obstétrico.<br>-Privacidad y confidencialidad en el tratamiento y manejo de información médica.   |  |

|                             |  |  |                    |   |   |
|-----------------------------|--|--|--------------------|---|---|
| SATISFACCION DE LA PACIENTE |  |  | Empatía            | -Actitud y apoyo emocional del personal de salud.<br>-personalización de la atención y respeto por las preferencias individuales. | Niveles:<br><br>-2.1 a -3= muy insatisfecho.<br>-1.1 a -2= moderadamente insatisfecho<br>-0.1 a -1 = poco insatisfecho<br>0 a 1=Poco satisfecho<br>1,1 a 2 = Moderadamente satisfecho<br>2.1 a 3 = muy satisfecho |
|                             |  |  | Aspectos tangibles | -Apariencia física del personal.<br>-Apariencia visual de las instalaciones y equipos.  |   |

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

| TEMA <b>Alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima - 2023</b>   |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES                    |  |  |  |
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel Alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de fiabilidad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima- 2023?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de fiabilidad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de fiabilidad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> | <b>Variable 1: Alfabetización en salud</b> |  |  |  |
|  |   |  | <b>Dimensiones</b>                         | <b>Indicadores</b>   | <b>Niveles</b>   |  |
|  |   |  | Conocimiento en salud materna              | <p>Conocimiento sobre los cambios que se da en el parto y post parto</p> <p>Conocimiento sobre los cuidados prenatales.</p> <p>Conocimiento sobre los signos de alarma en el embarazo.</p> | <p>Inadecuada (114 a 145)</p> <p>Insuficiente (146 a 177)</p> <p>Deseable (178 a 209)</p> <p>Excelente (210 a 240)</p> |  |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima- 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de seguridad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima- 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de empatía en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima- 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima- 2023?</p> | <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de seguridad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de empatía en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de Alfabetización en salud materna y el nivel de elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> | <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de seguridad en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de empatía en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> <p>Existe relación entre el nivel de alfabetización en salud materna y el nivel de elementos tangibles en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima – 2023</p> | <p>Acceso a la información</p> <p>comprensión – Evaluación de la información</p> <p>Aplicación de la información en salud materna</p> | <p>Habilidad para encontrar información de salud materna en fuentes confiables.</p> <p>Capacidad para entender la información de salud materna.</p> <p>Capacidad para evaluar críticamente la información de salud materna discriminando de la confiable y no confiable.</p> <p>Habilidad para aplicar el conocimiento de salud materna en la toma de decisiones de salud.</p> <p>Capacidad para seguir las recomendaciones y consejos de los profesionales de la salud.</p> <p>Habilidad para implementar prácticas de cuidado de la salud materna en la vida diaria.</p> | <p>Inadecuada (114 a 145)</p> <p>Insuficiente (146 a 177)</p> <p>Deseable (178 a 209)</p> <p>Excelente (210 a 240)</p> |
|--|--|--|---|--|--|

|  |  |  | <b>Variable 2: SATISFACCIÓN</b> |   |  |
|--|--|--|---------------------------------|---|--|
|  |  |  | <b>Dimensiones</b>              | <b>Indicadores</b>  | <b>Niveles</b>   |
|  |  |  | Fiabilidad                      | <p>Precisión en la información y seguimiento del embarazo.</p> <p>Comunicación efectiva de los resultados de pruebas médicas.</p>                       | <p>-2.1 a -3= muy insatisfecho.</p> <p>-1.1 a -2= moderadamente insatisfecho</p> <p>-0.1 a -1 = poco insatisfecho</p> <p>0 a 1=Poco satisfecho</p> <p>1,1 a 2 = Moderadamente satisfecho</p> <p>2.1 a 3 = muy satisfecho</p> |
|  |  |  | Capacidad de respuesta          | <p>Tiempo de respuesta a las necesidades y preguntas de las pacientes.</p> <p>Accesibilidad y disponibilidad del personal de salud.</p>                 |  |
|  |  |  | Seguridad.                      | <p>Garantía de seguridad y bienestar durante el proceso obstétrico.</p> <p>Privacidad y confidencialidad en el tratamiento y manejo de información.</p> |  |
|  |  |  | Empatía                         | <p>Actitud y apoyo emocional del personal de salud.</p> <p>Personalización de la atención y respeto por las preferencias individuales.</p>              |  |

|  |   |  | Elementos Tangibles   | Apariencia física del personal.<br>Apariencia visual de las instalaciones. | 19-20-21-22 | Escala numérica del 1 al 7 |
|--|---|--|---|--|-------------|----------------------------|
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   | POBLACIÓN Y MUESTRA   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  | ESTADÍSTICA POR UTILIZAR  |  |             |                            |
| <p>Aplicada de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Método:</b><br/>Hipotético, deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>Transversal cuantitativo, no experimental.</p> <p><b>Alcance:</b><br/>Correlacional</p> | <p>Pacientes gestantes - puérperas</p> <p><b>Muestra:</b><br/>Se va a tomar como muestra a todas las pacientes que acuden al servicio de centro obstétrico de una clínica de lima.</p> <p><b>Forma de administración:</b><br/>Forma directa</p> | <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionario de tipo Likert.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b><br/>Clínica privada / Lima</p> <p><b>Tiempo de duración:</b><br/>20 minutos</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva, media, desviación estándar para cada variable.</li> <li>• Estadística inferencial: Prueba de Rho de Spearman</li> </ul> |  |             |                            |

### **Anexo 3**

#### *Cálculo de la muestra*

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

No aplica

## Anexo 4

### Fichas de instrumentos

| Nombre                | Cuestionario de Alfabetización en salud materna MHELIP   |
|-----------------------|--|
| Autor                 | Safoura Taheri et al, 2020   |
| Análisis-psicométrico | Halime Abay, 2023  |
| Administración        | Individual   |
| Duración              | 10 minutos   |
| Aplicación            | Pacientes  |
| Descripción           | En cuanto al cuestionario de alfabetización en salud materna MHELIP, está conformado por 48 items, distribuidos en 4 dimensiones, conocimiento en salud materna, acceso a la información, comprensión y evaluación de la información y aplicación de la información, este ha sido diseñado para medir el nivel de alfabetización en salud materna. |

| Nombre                | Cuestionario de satisfacción SERVQUAL modificado   |
|-----------------------|--|
| Autor                 | Parasuraman, A, 1985   |
| Análisis-psicométrico | Emilio cabello, Jesús Chirinos, 2012.  |
| Administración        | Individual   |
| Duración              | 10 minutos   |
| Aplicación            | Pacientes  |
| Descripción           | En cuanto al cuestionario de satisfacción SERVQUAL modificado, está conformado por 2 cuestionarios uno de expectativas y el segundo de percepciones, cada uno conformado por 22 items, distribuidos en 5 dimensiones, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles; estos han sido diseñados para medir el nivel de satisfacción de las pacientes. |

## Anexo 5

### Validación por juicio de expertos



## Anexo 5

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Alfabetización en salud materna**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Elina Luderits Bedriñana Huayllacahua                                |                    |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                     | Doctor ( )         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )  | Social ( )         |
|   | Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )                    | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Centro Quintable   |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Instituto Nacional Materno Perinatal                                 |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   |                    |
|   | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )                |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala Alfabetización en salud materna

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de alfabetización materna en gestantes / Maternal health literacy inventory in pregnancy (MHIGIP).   |
| <b>Autores:</b>              | Taheri, et al. 2020   |
| <b>Procedencia:</b>          | Irán.   |
| <b>Administración:</b>       | Directa   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10 minutos  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.  |
| <b>Significación:</b>        | Para la variable alfabetización en salud materna el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir el nivel de conocimiento de salud materna y el nivel de alfabetización funcional, para ser analizado estadísticamente, consta de 48 ítems y presenta las siguientes dimensiones: conocimiento de salud materna, acceso a la información, evaluación de la información de salud materna y finalmente la toma de decisiones. |



## 4. Soporte técnico

| Escala/ÁREA                              | Subescala (dimensiones)                               | Definición   |
|--|---|--|
| Alfabetización en salud materna / MHELIP | Conocimiento sobre salud materna.                     | Evalúa el nivel de conocimiento que tiene una gestante, relacionado con la salud materna. (prácticas saludables en el embarazo, concepto de salud materna, identificación de signos de alarma, etc.) (Taheri et al., 2021) |
|  | Acceder a información sobre salud materna.            | Capacidad de una gestante para buscar activamente información relacionada con su salud y bienestar durante el embarazo. (fuentes confiables irrelevantes) (Sorensen et al., 2012)  |
|  | Comprender y evaluar información sobre salud materna. | Evalúa la calidad y confiabilidad de la información relacionada con la salud materna ) (Sorensen et al., 2012).  |
|  | Aplicar información sobre salud materna               | Capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida en salud materna, para tomar decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebé ) (Sorensen et al., 2012).                               |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **MHELIP** elaborado por Taheri y colaboradores en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: MHELIP**

\* Primera dimensión: **Conocimiento sobre salud materna**

Objetivos de la Dimensión: evaluar el grado de conocimiento que una gestante tiene sobre temas relacionados con la salud materna durante el embarazo.

| Indicadores                                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Información sobre salud materna             | Sé de los cambios físicos naturales que se da en el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de los cambios emocionales durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé sobre la nutrición apropiada durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de los cuidados de la salud personal durante el embarazo.  | 4        | 4          | 3          |                                |
|   | Sé que actividades son apropiadas durante el embarazo y cuáles no.  | 4        | 4          | 3          |                                |
|   | Sé de los ejercicios adecuados que se hacen durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de las vitaminas y suplementos durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé cuándo es el momento adecuado para sus visitas médicas durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de los exámenes médicos (ecografías y análisis) de salud materna y fetal que debía hacerse durante el embarazo.            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de cuanto peso es normal ganar durante el embarazo.  | 3        | 3          | 3          |                                |
|   | Sé de los problemas comunes del embarazo como náusea, vómito y dolor de espalda.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé que vacunas son seguras durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé cómo mantener las relaciones sexuales seguras durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé cuántos movimientos normales debe hacer el bebé en tu vientre.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé que factores pueden afectar la salud del bebé, como medicamentos, productos químicos, etc.                                 | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Conozco los signos de riesgo en el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Está informada sobre las enfermedades que pueden ocurrir durante el embarazo, como la diabetes gestacional o la hipertensión. | 3        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé cuáles son las ventajas y desventajas de las diferentes formas de dar a luz, como parto natural y cesárea.                 | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Sé de los métodos para aliviar el dolor durante el parto vaginal.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Tengo conocimiento cómo cuidar al bebé y de Ud. misma después del parto.  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Sé que cuidados necesitó después del parto. | 4   | 4        | 4          |            |                                |



Segunda dimensión: **acceder a información sobre salud materna.**

Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de la gestante para buscar activamente información relevante sobre salud materna y su capacidad para acceder a fuentes confiables de información.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacidad para encontrar recursos sobre salud materna | Obtengo información de materiales escritos como libros, notas educativas, folletos y prospectos de medicamentos | 4        | 3          | 4          |                                   |
|   | Obtengo información de la radio y televisión  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Obtengo información de fuentes de internet como sitios web, Instagram y telegram                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Obtengo información de otras mujeres embarazadas  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Obtengo información de familiares, amigos y conocidos.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Obtengo información de profesionales de salud como médicos u obstetras  | 4        | 4          | 4          |                                   |

Tercera dimensión: **Comprender y evaluar información sobre salud materna.**

Objetivo de la Dimensión: evaluar la habilidad de la gestante para discernir la calidad y confiabilidad de la información de salud materna que encuentra.

| INDICADORES   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de comprensión y evaluación sobre riesgos y beneficios. | Es fácil para Ud. leer y pronunciar palabras relacionadas con el embarazo de fuentes de información como libros, folletos educativos, internet, telegram e Instagram. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La información que obtiene de diferentes fuentes le resulta comprensible.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sabe cuáles son las fuentes válidas y verificadas para obtener información correcta sobre el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Le pregunto al médico o la obstetra para asegurarse de que la información relacionada con el embarazo fue correcta.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Evalúo la precisión de la información sobre el embarazo que encontré en fuentes en línea como sitios web, Instagram y telegram  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Evalúo la precisión de la información sobre el embarazo que obtuve de amigos y familiares.  | 4        | 4          | 4          |                                   |

Cuarta dimensión: **Aplicar información sobre salud materna.**

Objetivo de la Dimensión: Medir la capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida sobre salud materna en la toma de decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebe durante el embarazo.

| INDICADORES                                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacidad para tomar decisiones informadas | Puedo controlar y manejar los cambios físicos y psicológicos durante el embarazo   | 3        | 4          | 4          |                                   |
|  | Implemento una dieta apropiada durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Tomo las medidas necesarias para cuidar su salud durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Sigo los principios de actividad física y una buena condición durante el embarazo.   | 3        | 3          | 4          |                                   |
|  | Tomo suplementos para el embarazo según lo recetado por el profesional de salud  | 4        | 4          | 3          |                                   |
|  | Consulta con el médico o la obstetra antes de tomar cualquier tipo de medicamento durante el embarazo, ya sea químico o a base de hierbas. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Asisto a las citas de atención prenatal (exámenes) según lo programado.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Se realizó ecografías y pruebas en el embarazo recomendados por el profesional de salud.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Supervisó y controló el aumento de peso durante el embarazo  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Utilizo métodos apropiados para las relaciones sexuales durante el embarazo  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Evito hacer cosas que pueden ser dañinas durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Acudí al médico u obstetra tan pronto sea posible cuando observo algún signo de peligro durante el embarazo                                | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Le pido al médico o a la obstetra que le explique más si la información y las recomendaciones no están claras.                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Participó en la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el embarazo junto al médico o la obstetra. (dando su opinión personal).  | 3        | 3          | 4          |                                   |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | Prestó atención para asegurarse de que la información que se da a otras mujeres embarazadas sea precisa y adecuada. (esto significa que se aseguró de que la información que compartió con otras embarazadas sea correcta y útil). | 4 | 4 | 4 |  |
|--|--|---|---|---|--|



Elina L. Bedriñana Huayllacahua  
Enfermera  
CEP 44593 REE 5412

LIC ELINA BEDRIÑANA HUAYLLACAHUA  
DNI 41247077

Firma del evaluador

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción de la paciente de una clínica de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Elina Luderits Bedriñana Huayllacahua                                |                     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( X )   | Doctor ( )          |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica ( )  | Social ( )          |
|   | Educativa ( X )  | Organizacional ( )  |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Centro Quirúrgico  |                     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Instituto Nacional Materno Perinatal                                 |                     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X ) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado. |                     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala Satisfacción de la paciente de una clínica de Lima

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario Servqual (Parasuraman et al., 1988) sobre satisfacción Servqual modificado según guía técnica con RM N° 527/ MINSA 2012   |
| <b>Autores:</b>              | Cabello y Chirinos 2012  |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima - Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Directa  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.   |
| <b>Significación:</b>        | Para la variable satisfacción de la paciente, el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir la brecha resultante de la diferencia entre la expectativa y la percepción de cada ítem formulado para ser analizados estadísticamente. Consta de 22 ítems y presenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles |

**4. Soporte técnico**

| Escala/ÁREA                        | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción / Servqual Modificado | Fiabilidad              | Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Seguridad               | Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía habilidad para comunicarse e inspirar confianza (Parasuraman et al., 1988)                               |
|                                    | Empatía                 | Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Capacidad de respuesta  | Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Parasuraman et al., 1988)   |
|                                    | Elementos tangibles     | Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman et al., 1988) |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Servqual Modificado, según guía técnica RM N° 527 - 2011/MINSA. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: Servqual Modificado / EXPECTATIVA**

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.                        | 3        | 3          | 4          |                                |
|  | Que Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su situación de salud.                       | 3        | 3          | 4          |                                |
|  | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y cuidados para su salud.                   | 3        | 3          | 4          |                                |
|  | Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los resultados de análisis de laboratorio                      | 3        | 3          | 4          |                                |
|  | Que al alta Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa. | 4        | 4          | 4          |                                |

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención medica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | Que el personal de salud responde rápidamente ante una Eventualidad.                          | 3        | 4          | 4          |                                |
|   | Que los análisis de laboratorio solicitados se realicen rápido.                               | 3        | 4          | 4          |                                |
|   | Que sus necesidades personales sean atendidas en el corto tiempo                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que sus repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía sean resueltas rápidamente | 4        | 3          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.



| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud. | 3        | 3          | 4          |                                   |
|   | Que el parto y/o cesárea culminen satisfactoriamente.                            | 4        | 3          | 4          |                                   |
|   | Que durante su hospitalización se respete su privacidad.                         | 4        | 3          | 4          |                                   |
|   | Que durante su proceso de trabajo de parto y /o cesárea Ud. este acompañada.     | 4        | 4          | 4          |                                   |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención médica hacia las pacientes.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención personalizada | Que el trato del personal de centro Obstétrico sea amable, respetuoso y con paciencia.                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Que el personal de salud escuche activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Que el personal de salud maneje adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto.                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Que el personal de centro obstétrico muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.    | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Que el trato del personal no asistencial sea amable, respetuoso y con paciencia.                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Apariencia física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | Que el servicio de centro obstétrico cuente con equipos modernos y adecuados para su atención | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Que el ambiente de centro obstétrico sea cómodo y limpio.                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Que la señalización para ubicar los diferentes servicios es clara.                            | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | Que el personal de salud sea impecable en su presentación personal.                           | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones del Instrumento: Servqual Modificado / PERCEPCION**

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su situación de salud?                       | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y cuidados para su salud?                   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los resultados de análisis de laboratorio?                     | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Ud. comprendió al alta la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa? | 4        | 4          | 4          |                                |

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención médica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | ¿El personal de salud respondió rápidamente ante una eventualidad?                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidamente?           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Sus necesidades personales fueron atendidas en el corto tiempo?                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Las repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía fueron resueltas rápidamente? | 4        | 4          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | ¿El parto y/o cesárea culminaron satisfactoriamente?                           | 3        | 3          | 4          |                                   |
|   | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | ¿Durante su proceso de trabajo de parto y /o cesárea Ud. estuvo acompañada?    | 4        | 4          | 4          |                                   |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención médica hacia las pacientes.

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Atención personalizada | ¿El trato del personal de centro Obstétrico fue amable, respetuoso y con paciencia?                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | ¿El personal de salud escuchó activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | ¿El personal de salud manejo adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto?                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | ¿El personal de centro obstétrico muestran interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | ¿El trato del personal no asistencial fue amable, respetuoso y con paciencia?                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Apariencia física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | ¿El servicio de centro obstétrico contó con equipos modernos y adecuados para su atención? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|  | ¿El ambiente de centro obstétrico fue cómodo y limpio?                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  | ¿Estuvo clara la señalización para ubicar los diferentes servicios? | 4 | 4 | 4 |  |
|  | ¿El personal de salud fue impecable en su presentación personal?    | 4 | 4 | 4 |  |



Elina L. Bedriñana Huayllacahua  
Enfermera  
CEP 44593 REE 5412

LIC ELINA BEDRIÑANA HUAYLLACAHUA  
DNI 41247077

Firma del evaluador



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Alfabetización en salud materna". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |                              |                |     |
|--|------------------------------|----------------|-----|
| Nombre del juez:   | Jorge Luis Seminario Carbowl |                |     |
| Grado profesional:   | Maestría (x)                 | Doctor         | ( ) |
| Área de formación académica:                                   | Clinica ( )                  | Social         | (x) |
|  | Educativa ( )                | Organizacional | ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | MEDICINA - DERECHO           |                |     |
| Institución donde labora:                                      | Hosp: HJ REBOLA              |                |     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años                   | ( )            |     |
|  | Más de 5 años                | (x)            |     |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |                              |                |     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de alfabetización materna en gestantes / Maternal health literacy inventory in pregnancy (MHELIP).   |
| Autores:              | Taberi, et al 2020.   |
| Procedencia:          | Iran  |
| Administración:       | Directa   |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.  |
| Significación:        | Para la variable alfabetización en salud materna el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir el nivel de conocimiento de salud materna y el nivel de alfabetización funcional, para ser analizado estadísticamente, consta de 48 ítems y presenta las siguientes dimensiones: conocimiento de salud materna, acceso a la información, evaluación de la información de salud materna y finalmente la toma de decisiones. |

### 4. Soporte técnico





| Escala/ÁREA                              | Subescala (dimensiones)                               | Definición   |
|--|---|--|
| Alfabetización en salud materna / MHELIP | Conocimiento sobre salud materna.                     | Evalúa el nivel de conocimiento que tiene una gestante, relacionado con la salud materna, (prácticas saludables en el embarazo, concepto de salud materna, identificación de signos de alarma, etc.) (Taheri et al., 2021) |
|  | Acceder a información sobre salud materna.            | Capacidad de una gestante para buscar activamente información relacionada con su salud y bienestar durante el embarazo. (fuentes confiables irrelevantes) (Sorensen et al., 2012)  |
|  | Comprender y evaluar información sobre salud materna. | Evalúa la calidad y confiabilidad de la información relacionada con la salud materna) (Sorensen et al., 2012).   |
|  | Aplicar información sobre salud materna               | Capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida en salud materna, para tomar decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebe) (Sorensen et al., 2012).                                |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **MHELIP**, elaborado por Taheri y colaboradores en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: MHELIP**

Primera dimensión: Conocimiento sobre salud materna

Objetivos de la Dimensión: evaluar el grado de conocimiento que una gestante tiene sobre temas relacionados con la salud materna durante el embarazo.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Información sobre salud materna   | Sé de los cambios físicos naturales que se da en el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los cambios emocionales durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé sobre la nutrición apropiada durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los cuidados de la salud personal durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que actividades son apropiadas durante el embarazo y cuáles no.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los ejercicios adecuados que se hacen durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de las vitaminas y suplementos durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cuándo es el momento adecuado para sus visitas médicas durante el embarazo.                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los exámenes médicos (ecografías y análisis) de salud materna y fetal que debía hacerse durante el embarazo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de cuanto peso es normal ganar durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los problemas comunes del embarazo como náusea, vómito y dolor de espalda.                                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que vacunas son seguras durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cómo mantener las relaciones sexuales seguras durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cuántos movimientos normales debe hacer el bebé en tu vientre.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que factores pueden afectar la salud del bebé, como medicamentos, productos químicos, etc.                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Conozco los signos de riesgo en el embarazo  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Está informada sobre las enfermedades que pueden ocurrir durante el embarazo. | 4  | 4        | 4          |            |                                   |



|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  | Sé cuáles son las ventajas y desventajas de las diferentes formas de dar a luz, como parto natural y cesárea. | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Sé de los métodos para aliviar el dolor durante el parto vaginal.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tengo conocimiento cómo cuidar al bebé y de Ud. misma después del parto.                                      | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Sé que cuidados necesito después del parto.   | 4 | 4 | 4 |  |

Segunda dimensión: acceder a información sobre salud materna.

Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de la gestante para buscar activamente información relevante sobre salud materna y su capacidad para acceder a fuentes confiables de información.

| INDICADORES   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para encontrar recursos sobre salud materna | Obtengo información de materiales escritos como libros, notas educativas, folletos y prospectos de medicamentos | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de la radio y televisión  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de fuentes de internet como sitios web, Instagram y telegram                                | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de otras mujeres embarazadas  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de familiares, amigos y conocidos.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de profesionales de salud como médicos u obstetras  | 4        | 4          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Comprender y evaluar información sobre salud materna.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la habilidad de la gestante para discernir la calidad y confiabilidad de la información de salud materna que encuentra.

| INDICADORES | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | Es fácil para Ud. leer y pronunciar palabras relacionadas con el embarazo de fuentes de información como libros, folletos educativos, internet, telegram e Instagram | 4        | 4          | 4          |                                |



|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| Nivel de comprensión y evaluación sobre riesgos y beneficios. | La información que obtiene de diferentes fuentes le resulta comprensible.   | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Sabe cuáles son las fuentes válidas y verificadas para obtener información correcta sobre el embarazo.                          | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Le preguntó al médico o la obstetra para asegurarse de que la información relacionada con el embarazo fue correcta.             | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Evaluó la precisión de la información sobre el embarazo que encontró en fuentes en línea como sitios web, Instagram y telegram. | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Evaluó la precisión de la información sobre el embarazo que obtuvo de amigos y familiares.                                      | 4 | 4 | 4 |  |

Cuarta dimensión: Aplicar información sobre salud materna.

Objetivo de la Dimensión: Medir la capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida sobre salud materna en la toma de decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebé durante el embarazo.

| INDICADORES                                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para tomar decisiones informadas | Puedo controlar y manejar los cambios físicos y psicológicos durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Implemento una dieta apropiada durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Tomo las medidas necesarias para cuidar su salud durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Sigo los principios de actividad física y una buena condición durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Tomo suplementos para el embarazo según lo recetado por el profesional de salud.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Consulta con el médico o la obstetra antes de tomar cualquier tipo de medicamento durante el embarazo, ya sea químico o a base de hierbas. | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Asisto a las citas de atención prenatal (exámenes) según lo programado.  | 4        | 4          | 4          |                                |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| Capacidad para tomar decisiones informadas | Se realizó ecografías y pruebas en el embarazo recomendados por el profesional de salud.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Supervisó y controló el aumento de peso durante el embarazo  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Utilizó métodos apropiados para las relaciones sexuales durante el embarazo  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Evito hacer cosas que pueden ser dañinas durante el embarazo   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Acudió al médico u obstetra tan pronto sea posible cuando observo algún signo de peligro durante el embarazo   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Le pido al médico o a la obstetra que le explique más si la información y las recomendaciones no están claras.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Participó en la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el embarazo junto al médico o la obstetra. (dando su opinión personal).  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Prestó atención para asegurarse de que la información que se da a otras mujeres embarazadas sea precisa y adecuada. (esto significa que se aseguró de que la información que compartió con otras embarazadas sea correcta y útil). | 4 | 4 | 4 |  |

JÓRGE SEMINARIO C.  
GINECO OBSTETRA  
C.M.P. 25575  
R.N.E. 12119

Firma del evaluador  
DNI 08302951



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción de la paciente de una clínica de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |                               |                |     |
|--|-------------------------------|----------------|-----|
| Nombre del juez:   | Jorge Luis SEMINARIO CARBONEL |                |     |
| Grado profesional:   | Maestría (X)                  | Doctor         | ( ) |
| Área de formación académica:                                   | Clinica ( )                   | Social         | (X) |
|  | Educativa ( )                 | Organizacional | ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | MEDICINA - DERECHO            |                |     |
| Institución donde labora:                                      | HOSPITAL ROSA                 |                |     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años                    | ( )            |     |
|  | Más de 5 años                 | (X)            |     |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |                               |                |     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario Servqual (Parasuraman et al., 1988) sobre satisfacción Servqual modificado según guía técnica con RM N°527/ MINSA 2012  |
| Autores:              | Cabello y Chirinos 2012  |
| Procedencia:          | Perú   |
| Administración:       | Directa  |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.   |
| Significación:        | Para la variable satisfacción de la paciente, el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir la brecha resultante de la diferencia entre la expectativa y la percepción de cada ítem formulado para ser analizados estadísticamente. Consta de 22 ítems y presenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles |





**4. Soporte técnico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                        | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción / Servqual Modificado | Fiabilidad              | Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Seguridad               | Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía habilidad para comunicarse e inspirar confianza (Parasuraman et al., 1988)                               |
|                                    | empatía                 | Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Capacidad de respuesta  | Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Parasuraman et al., 1988)   |
|                                    | Elementos tangibles     | Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman et al., 1988) |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Servqual Modificado, según guía técnica RM N° 527-2011/MINSA. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: Servqual Modificado / EXPECTATIVA**

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su situación de salud.                       | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y cuidados para su salud.                   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los resultados de análisis de laboratorio                      | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que el alta Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa. | 4        | 4          | 4          |                                |

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención médica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                |
|-------------|---|----------|------------|------------|---|
|             | Que el personal de salud responda rápidamente ante una eventualidad | 4        | 4          | 4          | Capacitación permanente del personal de salud |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | Que los análisis de laboratorio solicitados se realicen rápido.                               | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Que sus necesidades personales sean atendidas en el corto tiempo                              | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Que sus repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía sean resueltas rápidamente | 4 | 4 | 4 |  |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud. | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que el parto y/o cesárea culminen satisfactoriamente.                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que durante su hospitalización se respete su privacidad.                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que durante su proceso de trabajo de parto y /o cesárea Ud. este acompañada.     | 4        | 4          | 4          |                                |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención medica hacia las pacientes.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                          |
|------------------------|--|----------|------------|------------|---|
| Atención personalizada | Que el trato del personal de centro Obstétrico sea amable, respetuoso y con paciencia.                               | 4        | 4          | 4          |   |
|                        | Que el personal de salud escuche activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico. | 4        | 4          | 4          | Siempre estar pendiente de las necesidades del paciente |
| Atención personalizada | Que el personal de salud maneje adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto.                   | 4        | 4          | 4          |   |
|                        | Que el personal de centro obstétrico muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.    | 4        | 4          | 4          |   |



|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | Que el trato del personal no obstétrico sea amable, respetuoso y con paciencia. | 4 | 4 | 4 | Capacitación al personal para el Blau Troje |
|--|---|---|---|---|---|

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                                   |
|---|--|----------|------------|------------|--|
| Aptitud física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | Que el servicio de centro obstétrico cuente con equipos modernos y adecuados para su atención. | 4        | 4          | 4          | El personal debe estar capacitado para el manejo de los equipos. |
|   | Que el ambiente de centro obstétrico sea cómodo y limpio.                                      | 4        | 4          | 4          |  |
|   | Que la señalización para ubicar los diferentes servicios es clara.                             | 4        | 4          | 4          |  |
|   | Que el personal de salud sea impecable en su presentación personal.                            | 4        | 4          | 4          |  |

Dimensiones del Instrumento: Servqual Modificado / PERCEPCION

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                         |
|--|---|----------|------------|------------|--|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?      | 4        | 4          | 4          | Debe explicarse sobre el manejo de los procedimientos. |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su situación de salud?     | 4        | 4          | 4          |  |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y cuidados para su salud? | 4        | 4          | 4          |  |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los resultados de análisis de laboratorio? | 4        | 4          | 4          |  |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y los                     | 4        | 4          | 4          |  |
|  |   |          |            |            |  |



|  |                                 |   |   |   |  |
|--|---------------------------------|---|---|---|--|
|  | cuidados para su salud en casa? | 4 | 4 | 4 |  |
|--|---------------------------------|---|---|---|--|

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención médica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | ¿El personal de salud respondió rápidamente ante una eventualidad?                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidamente?           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Sus necesidades personales fueron atendidas en el corto tiempo?                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Las repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía fueron resueltas rápidamente? | 4        | 4          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿El parto y/o cesárea culminaron satisfactoriamente?                           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?                          | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Durante su proceso de trabajo de parto y/o cesárea Ud. estuvo acompañada?     | 4        | 4          | 4          |                                |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención médica hacia las pacientes.

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | ¿El trato del personal del centro Obstétrico fue amable, respetuoso y con | 4        | 4          | 4          |                                |



|                        |   |   |   |   |  |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| Atención personalizada | paciente?   | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El personal de salud escuchó activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico? | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El personal de salud manejó adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto?                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El personal de centro obstétrico muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?    | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El trato del personal no asistencial fue amable, respetuoso y con paciencia?                                     | 4 | 4 | 4 |  |

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico.

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Apariencia física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | ¿El servicio de centro obstétrico contó con equipos modernos y adecuados para su atención? | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿El ambiente de centro obstétrico fue cómodo y limpio?                                     | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Estuvo clara la señalización para ubicar los diferentes servicios?                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿El personal de salud fue impecable en su presentación personal?                           | 4        | 4          | 4          |                                |

JORGE SEMINARIO C.  
GINECO OBSTETRA  
CNP 25575  
RNE 12119

Firma del evaluador  
DN 08702951



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción de la paciente de una clínica de Lima". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |   |     |
|--|--|---|-----|
| Nombre del juez:   | HERNANDEZ DEL FIN INSTANTE DE LA CAUSA       |   |     |
| Grado profesional:   | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor                                  | ( ) |
| Área de formación académica:                                   | Clinica <input checked="" type="checkbox"/>  | Social                                  | ( ) |
|  | Educativa ( )                                | Organizacional                          | ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | MEDICINA: GINECOLOGIA y OBSTETRICIA          |   |     |
| Institución donde labora:                                      | HOSPITAL REZOLA                              |   |     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años                                   | ( )                                     |     |
|  | Más de 5 años                                | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |     |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |  |   |     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario Servqual (Parasuraman et al., 1988) sobre satisfacción Servqual modificado según guía técnica con RM N°527/ MINSA 2012  |
| Autores:              | Cabello y Chirinos 2012  |
| Procedencia:          | Perú   |
| Administración:       | Directa  |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.   |
| Significación:        | Para la variable satisfacción de la paciente, el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir la brecha resultante de la diferencia entre la expectativa y la percepción de cada ítem formulado para ser analizados estadísticamente. Consta de 22 ítems y presenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles |



**4. Soporte técnico**

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                        | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|------------------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción / Servqual Modificado | Fiabilidad              | Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Seguridad               | Evidencia la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía habilidad para comunicarse e inspirar confianza (Parasuraman et al., 1988)                            |
|                                    | empatía                 | Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro (Parasuraman et al., 1988)  |
|                                    | Capacidad de respuesta  | Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Parasuraman et al., 1988)   |
|                                    | Elementos tangibles     | Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman et al., 1988) |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Servqual Modificado, según guía técnica RM N° 527-2011/MINSA. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem pueda ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento: Servqual Modificado / EXPECTATIVA**

Primera dimensión: Fieabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su situación de salud.                       | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y cuidados para su salud.                   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los resultados de análisis de laboratorio                      | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que al alta Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa. | 4        | 4          | 4          |                                |
|  |   |          |            |            |                                |

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención médica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | Que el personal de salud responda rápidamente ante una eventualidad | 4        | 4          | 4          |                                |



|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | Que los análisis de laboratorio solicitados se realicen rápido.                               | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Que sus necesidades personales sean atendidas en el corto tiempo                              | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Que sus repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía sean resueltas rápidamente | 4 | 4 | 4 |  |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud. | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que el parto y/o cesárea culminen satisfactoriamente.                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que durante su hospitalización se respete su privacidad.                         | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Que durante su proceso de trabajo de parto y/o cesárea Ud. este acompañada.      | 4        | 4          | 4          |                                |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención medica hacia las pacientes.

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención personalizada | Que el trato del personal de centro Obstétrico sea amable, respetuoso y con paciencia.                               | 4        | 4          | 4          |                                |
|                        | Que el personal de salud escuche activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Atención personalizada | Que el personal de salud maneje adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto.                   | 4        | 4          | 4          |                                |
|                        | Que el personal de centro obstétrico muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.    | 4        | 4          | 4          |                                |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | Que el trato del personal no asistencial sea amable, respetuoso y con paciencia. | 4 | 4 | 4 |  |
|--|--|---|---|---|--|

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Apariencia física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | Que el servicio de centro obstétrico cuente con equipos modernos y adecuados para su atención | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que el ambiente de centro obstétrico sea cómodo y limpio.                                     | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que la señalización para ubicar los diferentes servicios es clara.                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Que el personal de salud sea impecable en su presentación personal.                           | 4        | 4          | 4          |                                |

Dimensiones del instrumento: Servqual Modificado / PERCEPCION

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la consistencia y la confiabilidad en la atención obstétrica.

| Indicadores  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para prestar un servicio de manera confiable | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?      | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su situación de salud?     | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y cuidados para su salud? | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los resultados de análisis de laboratorio?   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Ud. comprendió al alta la explicación que el médico le brindó sobre los medicamentos y los               | 4        | 4          | 4          |                                |



|  |                                 |   |   |   |  |
|--|---------------------------------|---|---|---|--|
|  | cuidados para su salud en casa? | 4 | 4 | 4 |  |
|--|---------------------------------|---|---|---|--|

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la disposición y la capacidad de respuesta del personal de atención médica para atender las necesidades de la paciente.

| Indicadores   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Disposición del personal para ayudar y resolver problemas | ¿El personal de salud respondió rápidamente ante una eventualidad?                            | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidamente?           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Sus necesidades personales fueron atendidas en el corto tiempo?                              | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Las repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía fueron resueltas rápidamente? | 4        | 4          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Seguridad.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción de las pacientes con la percepción de seguridad y la ausencia de riesgos durante su atención obstétrica.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Conocimiento para reflejar confianza y credibilidad | ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿El parto y/o cesárea culminaron satisfactoriamente?                           | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?                          | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | ¿Durante su proceso de trabajo de parto y/o cesárea Ud. estuvo acompañada?     | 4        | 4          | 4          |                                |

Cuarta dimensión: empatía.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con la comprensión, el cuidado y la empatía del personal en la atención médica hacia las pacientes.

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | ¿El trato del personal de centro Obstétrico fue amable, respetuoso y con | 4        | 4          | 4          |                                |



|                        |   |   |   |   |  |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| Atención personalizada | ¿El personal de salud escuchó activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico? | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El personal de salud maneja adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto?                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El personal de centro obstétrico muestra interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?    | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿El trato del personal no asistencial fue amable, respetuoso y con paciencia?                                     | 4 | 4 | 4 |  |
|                        |   |   |   |   |  |

Quinta dimensión: Aspectos tangibles.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la satisfacción con aspectos tangibles de centro obstétrico.

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Apariencia física del personal.<br>Apariencia de las instalaciones | ¿El servicio de centro obstétrico contó con equipos modernos y adecuados para su atención? | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿El ambiente de centro obstétrico fue cómodo y limpio?                                     | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿Estuvo clara la señalización para ubicar los diferentes servicios?                        | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | ¿El personal de salud fue impecable en su presentación personal?                           | 4        | 4          | 4          |                                |

Hermes Injante De La Cruz  
GINECOLOGO - OBSTETRA  
R.M.B. 5417 C.M.P. 13048  
Firma del evaluador

DN 21410243



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Alfabetización en salud materna". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |                |     |
|--|--|----------------|-----|
| Nombre del juez:   | HERMES DELFIN INJANTE DE LA CRUZ             |                |     |
| Grado profesional:   | Maestría <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor         | ( ) |
| Área de formación académica:                                   | Clinica <input checked="" type="checkbox"/>  | Social         | ( ) |
|  | Educativa ( )                                | Organizacional | ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | MEDICINA: GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA          |                |     |
| Institución donde labora:                                      | HOSPITAL REGIONAL REZOLA                     |                |     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años                                   | ( - )          |     |
|  | Más de 5 años                                | ( X )          |     |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) | .  |                |     |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario de alfabetización materna en gestantes / Maternal health literacy inventory in pregnancy (MHELIP).   |
| Autores:              | Taheri, et al 2020.   |
| Procedencia:          | Iran  |
| Administración:       | Directa   |
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Pacientes de centro obstétrico de una clínica.  |
| Significación:        | Para la variable alfabetización en salud materna el instrumento tiene como objetivo recopilar datos numéricos que permitan medir el nivel de conocimiento de salud materna y el nivel de alfabetización funcional, para ser analizado estadísticamente, consta de 48 ítems y presenta las siguientes dimensiones: conocimiento de salud materna, acceso a la información, evaluación de la información de salud materna y finalmente la toma de decisiones. |

### 4. Soporte técnico



| Escala/ÁREA                              | Subescala (dimensiones)                               | Definición   |
|--|---|--|
| Alfabetización en salud materna / MHELIP | Cotocimiento sobre salud materna.                     | Evalúa el nivel de conocimiento que tiene una gestante, relacionado con la salud materna. (prácticas saludables en el embarazo, concepto de salud materna, identificación de signos de alarma, etc.) (Taber) et al., 2021) |
|  | Acceder a información sobre salud materna.            | Capacidad de una gestante para buscar activamente información relacionada con su salud y bienestar durante el embarazo. (fuentes confiables irrelevantes) (Sorensen et al., 2012)  |
|  | Comprender y evaluar información sobre salud materna. | Evalúa la calidad y confiabilidad de la información relacionada con la salud materna) (Sorensen et al., 2012).   |
|  | Aplicar información sobre salud materna               | Capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida en salud materna, para tomar decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebé) (Sorensen et al., 2012).                                |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario MHELIP elaborado por Taheri y colaboradores en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.  |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del Instrumento: MHELIP**

Primera dimensión: Conocimiento sobre salud materna

Objetivos de la Dimensión: evaluar el grado de conocimiento que una gestante tiene sobre temas relacionados con la salud materna durante el embarazo.

| Indicadores   | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Información sobre salud materna   | Sé de los cambios físicos naturales que se da en el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los cambios emocionales durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé sobre la nutrición apropiada durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los cuidados de la salud personal durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que actividades son apropiadas durante el embarazo y cuáles no.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los ejercicios adecuados que se hacen durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de las vitaminas y suplementos durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cuándo es el momento adecuado para sus visitas médicas durante el embarazo.                                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los exámenes médicos (ecografías y análisis) de salud materna y fetal que deban hacerse durante el embarazo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de cuánto peso es normal ganar durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé de los problemas comunes del embarazo como náuseas, vómito y dolor de espalda.                                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que vacunas son seguras durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cómo mantener las relaciones sexuales seguras durante el embarazo.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé cuántos movimientos normales debe hacer el bebé en tu vientre.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Sé que factores pueden afectar la salud del bebé, como medicamentos, productos químicos, etc.                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Conozco los signos de riesgo en el embarazo  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Está informada sobre las enfermedades que pueden ocurrir durante el embarazo, como la diabetes gestacional o la hipertensión. | 4  | 4        | 4          |            |                                   |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  | ¿Se cuáles son las ventajas y desventajas de las diferentes formas de dar a luz, como parto natural y cesárea. | 4 | 4 | 4 |  |
|  | ¿Se de los métodos para aliviar el dolor durante el parto vaginal.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tengo conocimiento cómo cuidar al bebé y de Ud. misma después del parto.                                       | 4 | 4 | 4 |  |
|  | ¿Se que cuidados necesito después del parto.   | 4 | 4 | 4 |  |

Segunda dimensión: acceder a información sobre salud materna.

Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de la gestante para buscar activamente información relevante sobre salud materna y su capacidad para acceder a fuentes confiables de información.

| INDICADORES   | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para encontrar recursos sobre salud materna | Obtengo información de materiales escritos como libros, notas educativas, folletos y prospectos de medicamentos | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de la radio y televisión  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de fuentes de internet como sitios web, Instagram y telegram                                | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de otras mujeres embarazadas  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de familiares, amigos y conocidos.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|   | Obtengo información de profesionales de salud como médicos u obstetras  | 4        | 4          | 4          |                                |

Tercera dimensión: Comprender y evaluar información sobre salud materna.

Objetivo de la Dimensión: evaluar la habilidad de la gestante para discernir la calidad y confiabilidad de la información de salud materna que encuentra.

| INDICADORES | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
|             | Es fácil para Ud. leer y pronunciar palabras relacionadas con el embarazo de fuentes de información como libros, folletos educativos, internet, telegram e Instagram. | 4        | 4          | 4          |                                |



|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Nivel de comprensión y evaluación sobre riesgos y beneficios. | La información que obtiene de diferentes fuentes le resulta comprensible.  | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Sabe cuáles son las fuentes válidas y verificadas para obtener información correcta sobre el embarazo                          | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Le pregunto al médico o la obstetra para asegurarse de que la información relacionada con el embarazo fue correcta.            | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Evaluó la precisión de la información sobre el embarazo que encontró en fuentes en línea como sitios web, Instagram y telegram | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Evaluó la precisión de la información sobre el embarazo que obtuvo de amigos y familiares.                                     | 4 | 4 | 4 |  |

Cuarta dimensión: Aplicar información sobre salud materna.

Objetivo de la Dimensión: Medir la capacidad de la gestante para utilizar la información adquirida sobre salud materna en la toma de decisiones informadas y apropiadas para su bienestar y el de su bebe durante el embarazo.

| INDICADORES                                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Capacidad para tomar decisiones informadas | Puedo controlar y manejar los cambios físicos y psicológicos durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Implemento una dieta apropiada durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Tomo las medidas necesarias para cuidar su salud durante el embarazo   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Sigo los principios de actividad física y una buena condición durante el embarazo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Tomo suplementos para el embarazo según lo recetado por el profesional de salud  | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Consulta con el médico o la obstetra antes de tomar cualquier tipo de medicamento durante el embarazo, ya sea químico o a base de hierbas. | 4        | 4          | 4          |                                |
|  | Asisto a las citas de atención prenatal (exámenes) según lo programado.  | 4        | 4          | 4          |                                |



|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| Capacidad para tomar decisiones informadas | Se realizó ecografías y pruebas en el embarazo recomendados por el profesional de salud.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Supervisó y controló el aumento de peso durante el embarazo  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Utilizó métodos apropiados para las relaciones sexuales durante el embarazo  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Evito hacer cosas que pueden ser dañinas durante el embarazo   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Acudió al médico u obstetra tan pronto sea posible cuando observe algún signo de peligro durante el embarazo   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Le pidió al médico o a la obstetra que le explique más si la información y las recomendaciones no están claras.  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Participó en la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el embarazo junto al médico o la obstetra, (dando su opinión personal).  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Prestó atención para asegurarse de que la información que se da a otras mujeres embarazadas sea precisa y adecuada, (esto significa que se aseguró de que la información que comparó con otras embarazadas sea correcta y útil). | 4 | 4 | 4 |  |

Hermes Injante De La Cruz  
GINECÓLOGO - OBSTETRA  
R.M.S. 8417 C.M.P. 13848

Firma del evaluador  
DNI 21410243

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### INSTRUCCIONES

La información que nos proporcionará será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la alfabetización en salud materna y satisfacción en pacientes de centro obstétrico en una clínica.

Marque con un (X) la opción que considere correcta

### I.- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

N° de paciente \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nivel de instrucción:

Primaria Incompleta

Secundaria Completa

Primaria Completa

Técnico

Secundaria Incompleta

Universitario

**Ocupación:**

Ama de cas

Empleada

Estudiante

Otros: \_\_\_\_\_

**Número de embarazos**

Primípara

Multípara

**Culminación del embarazo:**

Parto

Cesárea

**Participación en cursos de entrenamiento sobre la gestación**

Nunca

frecuentemente

Raramente

siempre

Algunas veces

### CUESTIONARIO DE ALFABETIZACION EN SALUD MATERNA

| N° | PREGUNTA  | No lo sé | Sé un poco | Sé algo | Sé mucho | Lo sé muy bien |
|----|---|----------|------------|---------|----------|----------------|
| 1  | Sé de los cambios físicos naturales que se da en el embarazo.   |          |            |         |          |                |
| 2  | Sé de los cambios emocionales durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 3  | Sé sobre la nutrición apropiada durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 4  | Sé de los cuidados de la salud personal durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 5  | Sé que actividades son apropiadas durante el embarazo y cuáles no.  |          |            |         |          |                |
| 6  | Sé de los ejercicios adecuados que se hacen durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 7  | Sé de las vitaminas y suplementos durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 8  | Sé cuándo es el momento adecuado para sus visitas médicas durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 9  | Sé de los exámenes médicos (ecografías y análisis) de salud materna y fetal que debía hacerse durante el embarazo.            |          |            |         |          |                |
| 10 | Sé de cuanto peso es normal ganar durante el embarazo.  |          |            |         |          |                |
| 11 | Sé de los problemas comunes del embarazo como náusea, vómito y dolor de espalda.  |          |            |         |          |                |
| 12 | Sé que vacunas son seguras durante el embarazo.   |          |            |         |          |                |
| 13 | Sé cómo mantener las relaciones sexuales seguras durante el embarazo.   |          |            |         |          |                |
| 14 | Sé cuántos movimientos normales debe hacer él bebe en tu vientre.   |          |            |         |          |                |
| 15 | Sé que factores pueden afectar la salud del bebe, como medicamentos, productos químicos, etc.                                 |          |            |         |          |                |
| 16 | Conozco los signos de riesgo en el embarazo   |          |            |         |          |                |
| 17 | Está informada sobre las enfermedades que pueden ocurrir durante el embarazo, como la diabetes gestacional o la hipertensión. |          |            |         |          |                |
| 18 | Sé cuáles son las ventajas y desventajas de las diferentes formas de dar a luz, como parto natural y cesárea.                 |          |            |         |          |                |
| 19 | Sé de los métodos para aliviar el dolor durante el parto vaginal.   |          |            |         |          |                |
| 20 | Tengo conocimiento cómo cuidar al bebe y de Ud. misma después del parto.  |          |            |         |          |                |
| 21 | Sé que cuidados necesitó después del parto.   |          |            |         |          |                |

|    | <b>PREGUNTA</b>  | <b>Para nada</b> | <b>Raramente</b> | <b>Alguna vez</b> | <b>Con frecuencia</b> | <b>Siempre</b> |
|----|--|------------------|------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| 22 | Obtengo información de materiales escritos como libros, notas educativas, folletos y prospectos de medicamentos  |                  |                  |                   |                       |                |
| 23 | Obtengo información de la radio y televisión   |                  |                  |                   |                       |                |
| 24 | Obtengo información de fuentes de internet como sitios web, Instagram y telegram   |                  |                  |                   |                       |                |
| 25 | Obtengo información de otras mujeres embarazadas   |                  |                  |                   |                       |                |
| 26 | Obtengo información de familiares, amigos y conocidos.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 27 | Obtengo información de profesionales de salud como médicos u obstetras   |                  |                  |                   |                       |                |
| 28 | Es fácil para Ud. leer y pronunciar palabras relacionadas con el embarazo de fuentes de información como libros, folletos educativos, internet, telegram e Instagram.  |                  |                  |                   |                       |                |
| 29 | La información que obtiene de diferentes fuentes le resulta comprensible.  |                  |                  |                   |                       |                |
| 30 | Sabe cuáles son las fuentes válidas y verificadas para obtener información correcta sobre el embarazo  |                  |                  |                   |                       |                |
| 31 | Le pregunto al médico o la obstetra para asegurarse de que la información relacionada con el embarazo fue correcta.  |                  |                  |                   |                       |                |
| 32 | Evalúo la precisión de la información sobre el embarazo que encontré en fuentes en línea como sitios web, Instagram y telegram   |                  |                  |                   |                       |                |
| 33 | Evalúo la precisión de la información sobre el embarazo que obtuvo de amigos y familiares.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 34 | Puedo controlar y manejar los cambios físicos y psicológicos durante el embarazo   |                  |                  |                   |                       |                |
| 35 | Implemento una dieta apropiada durante el embarazo   |                  |                  |                   |                       |                |
| 36 | Tomo las medidas necesarias para cuidar su salud durante el embarazo   |                  |                  |                   |                       |                |
| 37 | Sigo los principios de actividad física y una buena condición durante el embarazo.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 38 | Tomo suplementos para el embarazo según lo recetado por el profesional de salud  |                  |                  |                   |                       |                |
| 39 | Consulta con el médico o la obstetra antes de tomar cualquier tipo de medicamento durante el embarazo, ya sea químico o a base de hierbas.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 40 | Asisto a las citas de atención prenatal (exámenes) según lo programado.  |                  |                  |                   |                       |                |
| 41 | Se realizó ecografías y pruebas en el embarazo recomendados por el profesional de salud.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 42 | Supervisó y controló el aumento de peso durante el embarazo  |                  |                  |                   |                       |                |
| 43 | Utilizo métodos apropiados para las relaciones sexuales durante el embarazo  |                  |                  |                   |                       |                |
| 44 | Evito hacer cosas que pueden ser dañinas durante el embarazo   |                  |                  |                   |                       |                |
| 45 | Acudió al médico u obstetra tan pronto sea posible cuando observo algún signo de peligro durante el embarazo   |                  |                  |                   |                       |                |
| 46 | Le pido al médico o a la obstetra que le explique más si la información y las recomendaciones no están claras.   |                  |                  |                   |                       |                |
| 47 | Participó en la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con el embarazo junto al médico o la obstetra. (dando su opinión personal).  |                  |                  |                   |                       |                |
| 48 | Prestó atención para asegurarse de que la información que se da a otras mujeres embarazadas sea precisa y adecuada. (esto significa que se aseguró de que la información que compartió con otras embarazadas sea correcta y útil). |                  |                  |                   |                       |                |

## EXPECTATIVAS

Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de centro obstétrico. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación 1 y 7 como la mayor calificación.

| Calificación | 1                        | 2             | 3                  | 4           | 5               | 6          | 7                     |
|--------------|--------------------------|---------------|--------------------|-------------|-----------------|------------|-----------------------|
| Significado  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Algo en desacuerdo | Indiferente | Algo de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° |   | PREGUNTAS   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    |   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1  | E | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos que le realizarán.                        |   |   |   |   |   |   |
| 2  | E | Que Usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su situación de salud.                       |   |   |   |   |   |   |
| 3  | E | Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y cuidados para su salud.                   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | E | Que Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los resultados de análisis de laboratorio                      |   |   |   |   |   |   |
| 5  | E | Que al alta Ud. Comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa. |   |   |   |   |   |   |
| 6  | E | Que el personal de salud responda rápidamente ante una eventualidad   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | E | Que los análisis de laboratorio solicitados se realicen rápido.   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | E | Que sus necesidades personales sean atendidas en el corto tiempo  |   |   |   |   |   |   |
| 9  | E | Que sus repuestas a sus preguntas o inquietudes durante su estadía sean resueltas rápidamente                                   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | E | Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.  |   |   |   |   |   |   |
| 11 | E | Que el parto y/o cesárea culminen satisfactoriamente.   |   |   |   |   |   |   |
| 12 |   | Que durante su hospitalización se respete su privacidad.  |   |   |   |   |   |   |
| 13 | E | Que durante su proceso de trabajo de parto y /o cesárea Ud. este acompañada.  |   |   |   |   |   |   |
| 14 | E | Que el trato del personal de centro Obstétrico sea amable, respetuoso y con paciencia.  |   |   |   |   |   |   |
| 15 | E | Que el personal de salud escuche activamente sus preocupaciones y preguntas durante su estadía en centro obstétrico.            |   |   |   |   |   |   |
| 16 | E | Que el personal de salud maneje adecuadamente el dolor de la paciente durante su trabajo de parto.                              |   |   |   |   |   |   |
| 17 | E | Que el personal de centro obstétrico muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.               |   |   |   |   |   |   |
| 18 | E | Que el trato del personal no asistencial sea amable, respetuoso y con paciencia.  |   |   |   |   |   |   |
| 19 | E | Que el servicio de centro obstétrico cuente con equipos modernos y adecuados para su atención                                   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | E | Que el ambiente de centro obstétrico sea cómodo y limpio.   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | E | Que la señalización para ubicar los diferentes servicios es clara.  |   |   |   |   |   |   |
| 22 | E | Que el personal de salud sea impecable en su presentación personal.   |   |   |   |   |   |   |



## Anexo 6

### Consentimiento informado



#### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "... ..", cuyo objetivo es... .. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ..... de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "... ..".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

## Anexo 7

### Confiabilidad de instrumentos

| <b>Resultados</b>                              |       |
|--|-------|
| Cuestionario de Alfabetización en Salud MHELIP |       |
| <b>Análisis de Fiabilidad</b>                  |       |
| Estadísticas de Fiabilidad de Escala           |       |
| Alfa de Cronbach                               |       |
| escala   | 0.740 |

*Nota.* los elementos 'p25' y 'p26' se correlacionan negativamente con la escala total y probablemente deberían invertirse

[3]

| <b>Resultados</b>   |       |
|---|-------|
| Cuestionario Satisfaccion SERVQUAL modificado / expectativa |       |
| <b>Análisis de Fiabilidad</b>                               |       |
| Estadísticas de Fiabilidad de Escala                        |       |
| Alfa de Cronbach  |       |
| escala  | 0.938 |

[3]

## Resultados

Cuestionario de Satisfacción SERVQUALmodificado / Percepcion

## Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

| Alfa de Cronbach |       |
|------------------|-------|
| escala           | 0.980 |

[3]

## Referencias

- [1] The jamovi project (2022). *jamovi*. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- [2] R Core Team (2021). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- [3] Revelle, W. (2019). *psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=psych>.

## Anexo 8

### Base de datos de toda la muestra

jamovi - Untitled

Variables | Datos | Análisis | Editar

Pegar Portapapeles | Editar | Configuración | Calcular Variables | Transformar | Agregar Eliminar | Filtros Filas | Agregar Eliminar

|    | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 | p23 | p24 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 2   | 5   |
| 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   |
| 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   |
| 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 1   | 5   | 3   | 2   | 2   | 5   | 5   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 8  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 2   | 4   | 4   | 1   | 2   | 5   |
| 9  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 5   |
| 10 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 4   |
| 11 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 12 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   |
| 13 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 15 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 2   | 3   | 4   |
| 16 | 5  | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 2   | 3   | 5   | 3   | 2   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   |
| 17 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 1   | 5   | 5   | 2   | 2   | 5   | 5   |
| 18 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 1   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 19 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 20 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   |



# Base de datos cuestionario piloto SERVQUAL / Expectativa

jamovi - Untitled

Variables | Datos | Análisis | Editar

Pegar Portapapeles | 
 Editar | 
 Configuración | 
 Calcular | 
 Transformar Variables | 
 Agregar | 
 Eliminar | 
 Filtros | 
 Agregar Filas | 
 Eliminar Filas

|    | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   |
| 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 6  | 7  | 7  | 7  | 7  | 6   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 3  | 7  | 7  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 7   | 6   | 7   | 6   | 7   | 7   | 6   | 6   | 7   | 7   | 6   | 7   |
| 4  | 6  | 6  | 7  | 6  | 6  | 6  | 6  | 7  | 6  | 7   | 7   | 6   | 7   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   |
| 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   |
| 6  | 6  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 8  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 9  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 10 | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   |
| 11 | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   |
| 12 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 6   |
| 13 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 14 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 6  | 6  | 7  | 6  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 15 | 6  | 6  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 16 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 17 | 5  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 18 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   |
| 19 | 6  | 6  | 7  | 6  | 7  | 6  | 5  | 6  | 7  | 7   | 6   | 7   | 4   | 5   | 7   | 6   | 6   | 7   | 6   | 6   | 7   | 7   |
| 20 | 5  | 5  | 6  | 6  | 5  | 5  | 7  | 7  | 7  | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 7   | 6   | 6   | 6   | 7   | 7   | 6   | 6   |



## **Anexo 9**

Tablas de las variables de estudio

**Tabla 9**

*Niveles de alfabetización en salud materna*

|                  | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Alfabetizados    | 44         | 48.9 %     |
| No alfabetizados | 46         | 51.1 %     |
| Total            | 90         | 100.0%     |

**Tabla 10**

*Niveles de alfabetización en salud materna*

| categorías   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Excelente    | 16         | 17,8       |
| Deseable     | 28         | 31,1       |
| Insuficiente | 27         | 30,0       |
| Inadecuado   | 19         | 21,1       |
| Total        | 90         | 100,0      |

**Tabla 11**

*Niveles de satisfacción*

| Nivel         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Satisfecho    | 35         | 38,9%      |
| No Satisfecho | 55         | 61,1%      |
| Total         | 90         | 100%       |

**Tabla 12***Porcentaje de las dimensiones de satisfacción*

| Dimensiones            | Satisfechas | No satisfechas |
|------------------------|-------------|----------------|
| Fiabilidad             | 46,7%       | 53,3%          |
| Capacidad de respuesta | 46,7%       | 53,3%          |
| Seguridad              | 47,8%       | 52,2%          |
| Empatía                | 48,9%       | 51,1%          |
| Elementos tangibles    | 44.4%       | 55.5%          |

**Tabla 13***Edad de pacientes*

|                   | Rango de edades | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|-----------------|------------|------------|
| Adolescente       | 12 – 19         | 1          | 1,1        |
| Joven             | 20 – 29         | 11         | 12,2       |
| Adulta joven      | 30 – 39         | 58         | 64,4       |
| Adulta intermedia | 40 – 49         | 19         | 21,1       |
| Adulta            | 50 – 59         | 1          | 1,1        |
| Total             |                 | 90         | 100,0      |

**Tabla 14***Nivel de instrucción*

|                     | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Secundaria completa | 6          | 6,7        |
| Técnica             | 11         | 12,2       |
| Universitaria       | 73         | 81,1       |
| Total               | 90         | 100,0      |

**Tabla 15***Ocupación de las pacientes*

|             | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Ama de casa | 11         | 12,2       |
| Empleada    | 44         | 48,9       |
| Estudiante  | 3          | 3,3        |
| Otros       | 32         | 35,6       |
| Total       | 90         | 100,0      |

**Tabla 16***Frecuencia de embarazos*

|            | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Primigesta | 59         | 65,6       |
| Multigesta | 31         | 34,4       |
| Total      | 90         | 100,0      |

**Tabla 17***Preparación en el embarazo*

|                | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca          | 25         | 27,8       |
| Raramente      | 16         | 17,8       |
| Algunas veces  | 31         | 34,4       |
| Frecuentemente | 12         | 13,3       |
| Siempre        | 6          | 6,7        |
| Total          | 90         | 100,0      |

## Anexo 10

### Carta de presentación por la universidad



31  
años

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 29 de setiembre del 2023

**Señor (a):**

Mg. Ivan Vergara Pontex.

**GERENTE GENERAL:**

**CLINICA SANTA ISABEL S.A.C.**

**Nº de Carta** : 008 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 29 de setiembre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **MANRIQUE VARGAS, VERONICA PAOLA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"ALFABETIZACIÓN EN SALUD Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE CENTRO OBSTÉTRICO DE UNA CLÍNICA, LIMA - 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

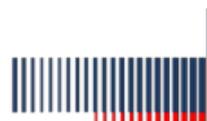
Atentamente



  
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

*"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"*

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate  
Correo: [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 11

### Documento de aceptación por la institución



Av. Guardia Civil 135 - San Borja  
Central telefónica: 417 4100

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

San Borja, 13 de Octubre de 2023

Universidad César Vallejo

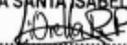
Dra. Consuelo del Pilar Clemente Castillo

Jefa de la Escuela de Posgrado

Por medio de la presente hago constar que la **Lic. MANRIQUE VARGAS, VERONICA PAOLA** con DNI n° 29603771 del programa de estudios Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, ha sido aceptada en la empresa, para realizar su Trabajo de Investigación Científica (tesis) de "Alfabetización en salud y satisfacción en pacientes de centro obstétrico de una clínica, Lima 2023"

Atentamente,

CLINICA SANTA ISABEL S.A.C.

  
LIC. FIGRELLA MERCEDES ROSAS PALACIOS  
Jefe de Gestión de Desarrollo Humano  
C.Ps. P. 32270