



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes de
un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Del Rosario Veliz, Teresa Lucia (orcid.org/0009-0001-1804-1762)

ASESORES:

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy Del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando (orcid.org/0000-0002-7739-1914)

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

Este logro va dedicado a Dios, a todo el esfuerzo que le pongo día a día, a cada proceso presente, a mi esposo, a mis hijos que son mi gran motor y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco grandemente a mi asesora durante este proceso, por su paciencia dedicación y tiempo para poder llevar a cabo la investigación. También a la institución por los espacios prestados y accesos a sus pacientes gestantes. Gracias por la gran guía y participación durante este tiempo.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "PROGRAMA DE CALIDAD Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS, LIMA, 2023", cuyo autor es DEL ROSARIO VELIZ TERESA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 29-12- 2023 19:31:37

Código documento Trilce: TRI - 0712718



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEL ROSARIO VELIZ TERESA LUCIA 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 NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE CALIDAD Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE LOS OLIVOS, 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
DEL ROSARIO VELIZ TERESA LUCIA DNI: 71996728 ORCID: 0009-0001-1804-1762	Firmado electrónicamente por: TDELVE10 el 29-12- 2023 19:38:11

Código documento Trilce: INV - 1442988

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria 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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población muestra y muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Satisfacción de las gestantes antes de la aplicación del programa	21
Tabla 2. Satisfacción de las gestantes por dimensiones antes de aplicar el programa de calidad	21
Tabla 3. Satisfacción de las gestantes después de aplicar el programa de calidad	22
Tabla 4. Satisfacción de las gestantes por dimensiones después de aplicar el programa de calidad	22
Tabla 5. Test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	23
Tabla 6. Rangos de Wilcoxon para la satisfacción de las pacientes gestantes	24
Tabla 7. Rangos de Wilcoxon para la dimensión fiabilidad	24
Tabla 8. Rangos de Wilcoxon para la dimensión capacidad de respuesta	25
Tabla 9. Rangos de Wilcoxon para la dimensión seguridad	26
Tabla 10. Rangos de Wilcoxon para la dimensión empatía	27
Tabla 11. Rangos de Wilcoxon para la dimensión aspectos tangibles	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño Pre experimental del estudio	15

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo evaluar un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes de un centro de salud privado de Los Olivos. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental con un solo grupo constituido por 146 gestantes seleccionadas aleatoriamente a las que se le aplicó un pretest y un posttest, que consistió en una adaptación del Servqual denominada Escala de Satisfacción para Servicios de Salud-S5/22, con 22 ítems. La intervención fue aplicada al personal de salud y constó de cinco sesiones presenciales. Los resultados destacan que antes de la aplicación del programa el 89% de gestantes tuvo un nivel medio de satisfacción, el cual pasó a un 76,7% con un nivel alto de satisfacción, siendo la dimensión empatía la que presentó un mayor nivel de satisfacción. A través de los Rangos de Wilcoxon se pudo evidenciar un aumento significativo de la satisfacción de las gestantes en su puntaje global, así como en las cinco dimensiones que integran la escala Servqual ($p=0,000$). Se concluye que la aplicación de un programa de calidad en el personal de salud tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en un centro de salud.

Palabras clave: Atención prenatal, Calidad de atención, Gestante, Satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to evaluate a quality program and its effect on satisfaction in pregnant women at a health center in Los Olivos. The study had a quantitative approach, with a pre-experimental design with a single group consisting of 146 randomly selected pregnant women to whom a pre-test and a post-test were applied, which consisted of an adaptation of the Servqual called Satisfaction Scale for Health Services-S5. /22, with 22 items. The intervention was applied to health personnel and consisted of five face-to-face sessions. The results highlight that before the application of the program, 89% of pregnant women had a medium level of satisfaction, which increased to 76.7% with a high level of satisfaction, with the empathy dimension being the one that presented a higher level of satisfaction. . Through the Wilcoxon Ranks, a significant increase in the satisfaction of pregnant women was evident in their overall score, as well as in the five dimensions that make up the Servqual scale ($p=0.000$). It is concluded that the application of a quality program in health personnel has a positive effect on the satisfaction of pregnant women in a health center.

Keywords: Prenatal care, Quality of care, Pregnant woman, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción con la atención es considerada como un predictor de importancia para el uso de la vigilancia en los servicios de salud, y en el caso de las gestantes, las obstetras desempeñan un papel clave, especialmente en aspectos relacionados con su competencia relacional y profesional (Sætrum et al., 2023).

Con el propósito de cumplir con las expectativas de servicios de atención prenatal de calidad y mejorar la satisfacción de las gestantes hacia la atención prenatal, los formuladores de políticas deben mejorar las características del sistema, lo cual incluyen indicadores como a la disponibilidad de recursos humanos y suministros médicos, un mayor tiempo de consulta, flexibilidad de los horarios y reducción del tiempo de espera (Heri et al., 2023).

Estudios a nivel internacional sobre este tema han reportado resultados variados, debido a la existencia de algunos factores que se asocian significativamente con la satisfacción percibida por las gestantes, como la edad, el nivel de educación, el respeto por la usuaria, la limpieza en los ambientes y la privacidad (Kebede et al., 2020), y el tiempo de espera que muchas veces se extiende más de 30 minutos, especialmente en los establecimientos del sector público (Birhanu et al., 2020), aspectos que deben ser tomados en cuenta cuando se capacita a las obstetras en materia de calidad durante la atención prenatal. Estos factores afectan de manera significativa la cantidad de atenciones prenatales que reciben las gestantes durante todo el embarazo, lo cual se aprecia más en la región sud-asiática y del África Subsahariana, donde se encuentran los países con menor cobertura de atención prenatal, siendo Somalia, Afganistán y Chad, los países con más bajo porcentaje de mujeres con al menos cuatro atenciones prenatales, alcanzando 24%, 28% y 31%, respectivamente (UNICEF, 2022).

A nivel nacional, un estudio realizado en Lambayeque evidenció que el 38% de mujeres embarazadas manifestó sentir insatisfacción con la atención prenatal que recibieron de acuerdo con la Escala Servqual, siendo la empatía la dimensión mejor valorada con una satisfacción del 80%, mientras que, las dimensiones menos valoradas correspondieron a la fiabilidad y la capacidad de respuesta con 65,6% y 68,9%, respectivamente (Cueva-Pérez et al., 2021). Por otra parte, un estudio

realizado en Loreto en el año 2020 reportó que más del 85% de las gestantes se mostraban satisfechas por la atención prenatal, a pesar de que algunos indicadores se encontraban por debajo de las normativas establecidas por el Ministerio de Salud, por ejemplo, poco más del 50% había tenido su primera atención prenatal durante el primer trimestre, poco más del 40% asistió a las citas que se le sugirieron de acuerdo con la edad gestacional en que se encontraban y ninguna mujer recibió todos los servicios prenatales recomendados (Wynne et al., 2020).

A nivel local, un estudio reciente realizado en un Centro Materno Infantil del distrito de Los Olivos ha encontrado que aproximadamente el 85% de las usuarias embarazadas se encontraba satisfecha con la atención recibida durante su gestación, siendo los indicadores más bajos los correspondientes al tiempo de espera antes de la consulta, así como la comodidad del ambiente donde tenía que esperar (Aranda, 2023).

Con base a lo planteado se proponen las preguntas de investigación, siendo la general ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023?; y las específicas ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad?; ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta?; ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad?; ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía?; y, ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles?

El presente estudio se justifica teóricamente, ya que no existen muchas pesquisas en nuestro medio que establezcan propuestas de intervención para la mejora de la calidad de atención con el fin de aumentar la satisfacción de la población gestante. Esta escasez podría explicarse por las limitaciones que tienen los investigadores en el aspecto económico, de recursos humanos e infraestructura, los cuales impiden la implementación de este tipo de intervenciones a pesar de su utilidad (Rodríguez, 2019).

Desde un punto de vista metodológico, se justifica porque el estudio no se limitó a la descripción de la variable, o al establecimiento de una relación con otras variables ya conocidas, sino que ofrece un diseño pre experimental de mayor utilidad para los investigadores que busquen hacer estudios similares en este campo. Asimismo, el uso de un instrumento de alta confiabilidad como el SERVQUAL, adaptado para la atención prenatal, constituye una herramienta determinante para la medición del efecto del programa, ya que ha sido empleado con éxito en estudios cuyo propósito ha sido optimizar la calidad de atención en el interior de los establecimientos sanitarios (Morales & Gómez, 2022).

En cuanto a la justificación desde una perspectiva práctica, el estudio es necesario porque a partir de los resultados obtenidos los obstetras del establecimiento podrán determinar la eficacia de la intervención educativa realizada para poder replicarla en años futuros, y extenderla a otros establecimientos de la zona, tanto en el sector estatal como en el privado, con lo cual se podrán mejorar los indicadores de satisfacción de las usuarias en torno a la atención prenatal. La importancia de ofrecer mejoras en la calidad de atención a través de la capacitación continua del personal y la dotación de nuevas estrategias de atención, ha sido demostrada durante la pandemia del coronavirus, cuyos cambios forzados en los sistemas de salud afectaron la relación del profesional con los pacientes y la satisfacción por los servicios brindados, especialmente las gestantes (Stanhope et al., 2022).

El objetivo principal del estudio fue: Evaluar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023; del cual surgieron los siguientes objetivos específicos: Determinar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad; Determinar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta; Analizar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad; Identificar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía; y, analizar el efecto de un programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles.

De acuerdo con los objetivos formulados, se planteó la siguiente hipótesis general como respuesta propuesta por el investigador: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes de un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023; y las siguientes hipótesis específicas: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023; El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023; El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023; El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023; y, el programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional que se considerarán como antecedentes de investigación son los siguientes:

Song et al.(2023) en Corea del Sur, propusieron identificar los factores influyentes en la satisfacción de las madres primerizas con los centros obstétricos de cuidado, empleando un estudio de naturaleza descriptiva correlacional donde participaron 212 madres primerizas, en quienes fue aplicado un cuestionario de autoinforme. Los resultados reportaron una puntuación media de satisfacción de $59,67 \pm 10,14$ sobre 70, es decir, un nivel de satisfacción alto. El análisis de regresión logística mostró que la satisfacción se vio significativamente afectada por la asociación entre las madres y los cuidadores ($\beta = 0,26$, $p < 0,001$) y el sistema de apoyo educativo ($\beta = 0,47$, $p < 0,001$). Se concluye que el sistema de apoyo educativo de los centros de atención y las asociaciones son importantes para mejorar la satisfacción de las madres primerizas.

Mohammadi et al.(2023) en Irán, plantearon como objetivo explorar las perspectivas que tienen los profesionales sanitarios en torno a la calidad de la atención prenatal para mujeres con embarazo de elevado riesgo, a través de un estudio de enfoque cualitativo en tres hospitales universitarios y 12 centros de salud integral de dicho país, contando con una muestra formada por 10 parteras, 2 directoras ejecutivas y 7 especialistas con la máxima diversidad. Los resultados obtenidos evidenciaron que los grupos profesionales enfocaron la calidad de su atención especialmente en los indicadores técnicos del cuidado. Se concluye que existen varias condiciones que pueden afectar la calidad de la atención prenatal para mujeres con embarazo de alto riesgo, que pueden ser utilizados por el personal proveedor de atención en salud para mejorar a satisfacción de las usuarias de estos servicios.

Hailemeskel et al.(2022) en Etiopía, plantearon la evaluación del efecto de una intervención con prestación de atención continua dirigida por parteras sobre el grado de satisfacción de usuarias gestantes con la atención en un entorno de bajos ingresos/recursos, a través de un estudio de diseño cuasiexperimental en cuatro hospitales primarios, considerando una muestra total de 1.178 mujeres de bajo riesgo divididas en un grupo de intervención con 589 gestantes que recibieron toda

la atención prenatal con una partera primaria o una partera de respaldo, y un grupo control del modelo compartido de atención con 589 gestantes que recibieron atención de diferentes miembros del personal en diferentes momentos. Los resultados demostraron que hay una asociación estadísticamente significativa cuando se trata del caso de la satisfacción con la atención prenatal (4,14 frente a 2,81 ajustada). Se concluye que la intervención con parteras aumenta la satisfacción de las mujeres en torno a la atención recibida durante su gestación para mujeres con bajo riesgo de complicaciones médicas.

Bogale et al.(2021) en Palestina, formularon la evaluación de la efectividad de la comunicación dirigida al cliente (TCC) a través del servicio de mensajes cortos (SMS) a mujeres embarazadas, desde un registro digital de salud materno infantil, con el fin de optimizar la asistencia y la calidad de la atención. El estudio consistió en un ensayo clínico aleatorizado, en el que participaron gestantes con 38 semanas de gestación, divididas en un brazo intervención con 239 gestantes y un brazo control con 215. El instrumento aplicado incluía preguntas cerradas sobre el estado sociodemográfico de la mujer, satisfacción con los servicios brindados en la atención prenatal y la Escala de Preocupación de Cambridge (CWS) de 13 ítems. Los resultados más relevantes evidenciaron que las mujeres de ambos grupos estaban igualmente satisfechas con los servicios de atención prenatal que recibieron ($p>0,05$). Se concluye que la intervención TCC a través de SMS reporta diferencias en la satisfacción que tienen las mujeres con los servicios proporcionados durante la atención prenatal.

Butler et al. (2019) en Estados Unidos, plantearon el objetivo de evaluar la eficacia de un modelo caracterizado por las visitas prenatales reducidas (OB Nest) innovador mejorado con tecnología sobre los indicadores de calidad de atención durante el embarazo, mediante un ensayo controlado aleatorio compuesto por 300 mujeres embarazadas en su primer trimestre, de entre 18 y 36 años, reclutadas en un centro académico terciario obstétrico para pacientes ambulatorios, divididas en dos grupos de 150 gestantes para el brazo experimental y el brazo control. Los resultados indican que, en comparación con la atención habitual, los pacientes de OB Nest tuvieron una mayor satisfacción en una escala de satisfacción de Littlefield y Adams modificada validada de 100 puntos (OB Nest = 93,9 % frente a atención

habitual = 78,9 %, $P < 0,01$), a pesar de que no se apreciaron diferencias estadísticas en la calidad percibida por la atención. Se llegó a concluir que OB Nest es un modelo de atención prenatal de frecuencia reducida innovador, aceptable y eficaz, capaz de producir una mayor satisfacción de la usuaria y manteniendo los estándares adecuados de atención para las mujeres embarazadas.

A nivel nacional, se consideraron los siguientes antecedentes de investigación:

Monserate (2022) en Piura, en su tesis magistral planteó el objetivo de cuantificar qué tan eficaz es un programa de intervención dirigido a profesionales de obstetricia enfocado en la mejora de la atención integral de las gestantes que asisten a un centro de salud, empleando para ello una investigación de diseño pre experimental, que consideró una muestra formada por 14 obstetras en quienes se aplicó la intervención. Los resultados obtenidos con los pretest y posttest evidenciaron una mejora significativa en la atención integral de gestantes tras la aplicación del programa de intervención a obstetras ($p < 0.01$). Se llegó a la conclusión de que el uso de una intervención educativa en el personal de obstetricia conlleva a la mejor atención de las gestantes en los centros de salud.

Muñoz (2020) en su tesis planteó como objetivo diseñar una propuesta para mejorar la calidad de la atención prenatal dentro de un puesto de salud de Chimbote, a través de un estudio de tipo aplicado de diseño de caso, en el que participaron dos sujetos informantes seleccionados de acuerdo a su antigüedad y objetividad para apreciar los problemas en el establecimiento, en quienes se aplicó una entrevista a profundidad, complementada con una guía de observación con la que se analizaron los indicadores cumplidos acorde con las normas técnicas del Ministerio de Salud que se encuentran vigentes. Los resultados del diagnóstico realizado evidenciaron deficiencias en torno a la infraestructura, la fiabilidad y la seguridad, relacionado con el manejo de los procesos administrativos de la atención; razón por la cual, el programa diseñado propuso la creación de consultorios diferenciados, con puertas independientes que garanticen la privacidad, así como la implementación de un nuevo registro para agilizar la atención. Se concluye que, la propuesta de mejora garantizará una mejora en la

satisfacción de las usuarias de la atención prenatal, ya que aborda los problemas identificados previamente por el investigador.

Romero (2020) en su tesis planteó como objetivo analizar la calidad del servicio de obstetricia dentro de una posta de salud de Ancash, y a partir del diagnóstico elaborar una propuesta de mejora. El estudio estuvo clasificado como de tipo aplicado, diseño de caso, en el que participaron tres sujetos informantes elegidos en base a su antigüedad y objetividad para identificar los problemas del establecimiento, en quienes se aplicó una entrevista a profundidad, complementada con una guía de observación con la que se analizaron los indicadores cumplidos acorde con las normas técnicas vigentes del Ministerio de Salud. Los resultados del diagnóstico realizado evidenciaron deficiencias en torno a la capacidad de respuesta y la empatía; razón por la cual, el programa diseñado propuso un mejor aprovechamiento del personal disponible para cubrir los servicios de mayor demanda identificando la necesidad de nuevas plazas, así como ampliar las capacitaciones relacionadas con la atención al usuario. Se concluye que, la propuesta de mejora garantizará una mejora en la satisfacción de las usuarias de la atención prenatal, ya que aborda los problemas identificados previamente por el investigador.

Villanueva (2020) en su tesis planteó como objetivo elaborar una propuesta para optimizar la calidad de la atención prenatal dirigido a mujeres con anemia que están gestando y se atienden en un centro de salud de Chimbote, a través de un estudio aplicado de diseño de caso, donde participaron dos sujetos informantes elegidos en base a su antigüedad y objetividad para interpretar los problemas del establecimiento, en quienes se aplicó una entrevista a profundidad, complementada con una guía de observación con la que se analizaron los indicadores cumplidos acorde con las vigentes normas técnicas establecidas por el Ministerio de Salud. Los resultados del diagnóstico realizado evidenciaron que las dimensiones más deficientes de la calidad de atención correspondían a la empatía y los aspectos tangibles, para lo cual, la propuesta de mejora consideró la búsqueda de comodidad en los ambientes, implementado con un enfoque preventivo para la anemia, así como una mayor comprensión de las gestantes en el trato que reciben. Se concluye que, la propuesta de mejora garantizará una mejora en la satisfacción

de las mujeres que acuden por los servicios de atención prenatal, ya que aborda los problemas identificados previamente por el investigador.

En el contexto local se destaca el estudio realizado por Abrigo et al. (2021), quienes, en su artículo formularon como objetivo evaluar en qué medida impacta una intervención basada en el envío continuo de mensajes textuales (SMS) para recordarles las citas en la mejora de la percepción que tienen las usuarias en torno a la calidad de atención obstétrica en el servicio de psicoprofilaxis, a través de una investigación cuasi experimental, donde se encuestaron a 62 gestantes de un centro materno infantil, divididas en un grupo de intervención con 31 gestantes que recibieron SMS y un grupo control con 31 gestantes que no recibieron la intervención. La calidad de atención se midió con el SERVQUAL. Los resultados indican que las gestantes del grupo de intervención aumentan la probabilidad de completar sus sesiones de psicoprofilaxis, además de mejorar su percepción de la calidad de atención ($p < 0,05$). Se concluye que el uso de una intervención con SMS como recordatorio mejoran significativamente la percepción de las mujeres embarazadas en torno a la calidad de la atención recibida.

Para el abordaje de las bases epistemológicas de la satisfacción del usuario en salud, se considerará principalmente la teoría de la calidad percibida establecida por Parasuraman et al. (1985), y que está determinada por la existencia de una brecha o “gap” ubicado entre las expectativas que tiene el cliente y su percepción en torno a la calidad del servicio que recibió, la cual puede emplearse como referente para cuantificar la satisfacción del usuario en salud, lo que implica que la atención médica debe satisfacer o superar las expectativas del paciente para que este se sienta satisfecho.

Para sustentar la variable programa de calidad en la atención, sobre la cual se abordará la intervención en el presente estudio, se tiene como base la definición de la Organización Mundial de la Salud (2001), es decir, la magnitud en que los servicios sanitarios que atienden a la población incrementan la posibilidad de conseguir los indicadores sanitarios más óptimos, teniendo como soporte los conocimientos profesionales basados en la evidencia, y que constituye la base para alcanzar el objetivo de cobertura sanitaria universal.

La calidad asistencial también puede ser considerada como un acto que permite a los profesionales alcanzar una atención sanitaria óptima, con los resultados más favorables y la reducción del riesgo iatrogénico lo más bajo posible, y, además, obtener la máxima satisfacción del cliente durante este proceso, considerando para ello la existencia de tres componentes a nivel científico-técnico, interpersonal y del entorno (Molina et al., 2004).

El modelo ServQual, acrónimo de las palabras “servicio” y “calidad” (quality) ha sido empleado con frecuencia para la evaluación de la calidad de la prestación de servicios usando como base cinco parámetros de evaluación estandarizados; fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles; en donde se miden las brechas resultantes de la discrepancia existente entre la calidad del servicio esperado por el usuario y la que al final le es entregada (Jonkisz et al., 2022).

Debido a las dificultades que representa aplicar en un paciente la misma encuesta antes y después de la atención recibida, Cronin y Taylor sugirieron una mejora al modelo a la que denominaron ServPerf, que consiste en el empleo del mismo instrumento ServQual, pero sólo después de la atención, es decir, centrándose sólo en las percepciones del paciente y ya no en las expectativas, entendiéndose que, a mayor puntaje, se reporta un mayor nivel de satisfacción (P. Hernández, 2011).

Por otra parte, el Ministerio de Salud del Perú ha definido a la atención prenatal reenfocada como el monitoreo y la evaluación integral de una mujer en estado de gestación y el producto que se desarrolla en su vientre, que de manera ideal debe iniciar dentro del primer trimestre, con el fin de proporcionarle un paquete básico de intervenciones que le ayuden a detectar oportunamente los signos de alarma, factores de riesgo, educación preventiva, la participación de su entorno familiar y el manejo adecuado de cualquier complicación que pudiera surgir, respetando los derechos humanos de la mujer en el marco de la interculturalidad y bajo un enfoque de género (MINSA-DGSP, 2013).

La evidencia científica ha demostrado que, una atención prenatal bien coordinada que sigue un proceso informado da como resultado menos admisiones

hospitalarias, mejor educación, mayor satisfacción y menor morbilidad y mortalidad asociadas al embarazo, especialmente cuando esta se proporciona de manera oportuna, preferentemente hasta la novena semana de gestación, ya que ello favorece la identificación temprana de patologías, infecciones y deficiencias nutricionales, cuya evolución sin control es capaz de afectar la salud materna y/o fetal (Ramírez, 2023).

Es recomendable que la atención prenatal presente como principales características el hecho de ser precoz en su inicio, antes de que el embarazo cumpla las 12 semanas, la periodicidad, la continuidad, el hecho de que se aborde de manera integral, con trabajo multidisciplinario y la participación comunitaria, para así permitir una completa e individual valoración de la mujer gestante cuando lo requiera, la cual, si fuera necesario, debe incluir visitas periódicas en sus domicilios para la identificación de las condiciones sociales y del entorno en que se está desarrollando el embarazo y poder derivarla a algún programa preventivo en los centros maternos de atención (Botell, 2018).

Por el lado de la satisfacción, esta puede definirse como un concepto complejo porque comprende múltiples dimensiones que varían de acuerdo con el tipo de servicio que se esté ofreciendo, que se encuentra estrechamente relacionada con las respuestas afectivas que integran la actitud de la usuaria hacia el sistema de salud o alguno de sus componentes, y cuya explicación conceptual se puede dar mediante la comprobación de las expectativas creadas hacia la atención, siendo un elemento crucial para la medición la existencia de una brecha entre las expectativas y las percepciones (Mira & Aranaz, 2000).

Para Kotler & Armstrong (2018) la satisfacción del usuario es el nivel de ánimo que tiene un individuo como resultado de la comparación entre el rendimiento que se percibe del servicio o producto con las expectativas que han sido generadas previamente.

En torno a la manera en que se mide la satisfacción del usuario, no existe diferencia marcada entre los modelos ServQual y ServPerf, ya que esta última mantiene las cinco dimensiones originales empleadas para medir la calidad del

servicio, además de otorgar las ventajas de evitar la aplicación de doble encuesta y hacer más fácil la interpretación de los resultados (Torres & Jélvez, 2014).

En la dimensión fiabilidad se alude a la habilidad que tiene una organización para cumplir con la ejecución de un servicio prometido de forma confiable y minuciosa; lo que equivale a decir, si es capaz de cumplir con lo que se ha prometido en aspectos como la entrega del servicio, atención de sus necesidades o el mantenimiento de los costos (Ramya et al., 2019). Se ha reportado que las gestantes con menor nivel educativo o que se encuentran en los estratos económicos más bajos tienden a tener un menor nivel de satisfacción en la atención prenatal como resultado de una percepción negativa en relación a la atención recibida por parte del personal, la cual difiere en comparación con los usuarios de mayor nivel educativo y mejor condición económica, y repercute también en su disposición para regresar al establecimiento o recomendar los servicios (Bronfman et al., 2003).

En torno a la dimensión capacidad de respuesta, denominada en algunos estudios sensibilidad, representa la disposición que tiene el establecimiento para proveer todo tipo de ayuda a sus usuarios, así como un servicio adecuado y rápido, es decir, la atención y rapidez para abordar las solicitudes, contestar sus dudas y atender las quejas que pudieran tener, o para brindarle solución a sus problemas (Ramya et al., 2019). Aquí están localizados algunos de los indicadores que más insatisfacción genera en las gestantes, como es el caso del tiempo de espera que debe cumplir en el establecimiento de salud antes de ingresar al consultorio, lo cual es percibida de manera más negativa en este grupo poblacional por las condiciones físicas que presentan especialmente en el tercer trimestre (George et al., 2022).

En la dimensión empatía se alude al nivel individualizado de la atención que es ofrecida en los establecimientos hacia los usuarios, que se trasmite mediante un servicio personal que se adapte a las características y preferencias que tiene cada paciente (Ramya et al., 2019). Sobre esta dimensión, se ha reportado que, los profesionales que permiten a las mujeres gestantes expresar libremente sus miedos e inseguridades y construir el proceso de maternidad con corresponsabilidad, respeto y confianza tienden a promover una mayor satisfacción en el cuidado prenatal, ya que ayudan a las mujeres aclarar sus inquietudes,

conocer sus derechos y actuar de forma proactiva hacia su cuidado (Paiz et al., 2021).

Por otro lado, la implementación de atención bajo la modalidad de grupos, en donde las gestantes eran atendidas simultáneamente por un profesional de salud en pequeños grupos, ha evidenciado una mejor interacción entre las mujeres y los proveedores de salud, así como un mejor asesoramiento, un mayor sentimiento de empoderamiento para hacer preguntas y verse fortalecidas para hablar libremente de manera presencial, así como en las redes sociales, en las que se aprecia una mayor cohesión social entre las gestantes, y como resultado final, expresaron un mayor grado de satisfacción (Somji et al., 2022).

En la dimensión seguridad se alude al conocimiento y atención del personal, y a sus habilidades para despertar la credibilidad y la confianza en los pacientes (Ramya et al., 2019). Un estudio relacionado con esta dimensión fue realizado en gestantes con presencia de una enfermedad crónica, específicamente la diabetes mellitus, que amerita un seguimiento ambulatorio para contrarrestar las dificultades que algunas de ellas afrontan para asistir al establecimiento de salud a recibir la insulina, donde se ha reportado que esta forma de atención genera un menor grado de satisfacción ya que deben afrontar dificultades de índole técnico, estructural o administrativo, que obligan a reevaluar a la gestante haciendo más lento el proceso de atención en vez de agilizarlo (Nicolosi et al., 2019).

También se ha encontrado evidencia de que, en el caso de gestantes con discapacidad, aquellas gestantes que informaron que su proveedor de atención prenatal carecía de conocimientos sobre la discapacidad que tenía, y aquellas que sintieron que no recibieron información adecuada, presentaban una mayor probabilidad de informar necesidades insatisfechas en torno a la atención prenatal (Mitra et al., 2017).

En la dimensión aspectos tangibles, se hace alusión a los aspectos físicos del establecimiento de salud, lo cual incluye indicadores como la infraestructura, el grado de limpieza o comodidad que proporcionan los distintos ambientes, los equipos, los materiales disponibles, y hasta la apariencia del personal que está en contacto con las usuarias (Ramya et al., 2019). Si bien la satisfacción relacionada

con esta dimensión depende en gran medida de la infraestructura del establecimiento, la aparición de alternativas virtuales de atención derivadas de la telesalud, cuya difusión alcanzó un punto máximo durante la pandemia de Covid-19, demostró que en la actualidad deben incorporarse recursos tecnológicos capaces de mantener una conectividad adecuada durante todo el tiempo de consulta, si se quiere obtener el mayor nivel de satisfacción de las usuarias (Wali et al., 2022). Por otra parte, a pesar de los esfuerzos por proporcionar atención de calidad a través de la virtualidad, se evidencia que las gestantes prefieren la atención prenatal presencial, especialmente en aquellos lugares en los que existen limitaciones económicas y geográficas para que se aprovechen los recursos que ofrece la telesalud (Davis & Bradley, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicada, ya que crea nuevos conocimientos a partir de los conocimientos que se tienen sobre un determinado tema, con el fin de plantear una alternativa de solución a un problema identificado previamente (Concytec, 2018).

De acuerdo con la clasificación de Hernández y Mendoza (2018), el estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que convierte la información recolectada en datos numéricos para comprobar una hipótesis previamente establecida. Dentro de este enfoque, el estudio tiene un diseño experimental, de tipo pre-experimental, ya que el investigador cumple con el criterio de manipulación de la variable, pero sólo tiene un grupo de intervención sin grupo control para comparar, y no realiza la selección aleatoria de los participantes. Asimismo, por tratarse de un estudio que se realiza con pretest y posttest, se considera que es de corte longitudinal.

Por otro lado, el estudio utilizó el método hipotético deductivo, el cual es definido por Karl Popper (1980) como aquel que genera hipótesis a partir de dos premisas: el enunciado nomológico o premisa universal, basado en leyes y teorías científicas; y, el enunciado entimemático o premisa empírica, que corresponde al hecho observable que origina el problema y motiva la indagación, hasta conducirla a una contrastación de tipo empírica. El esquema que representa al estudio Pre experimental es:

Figura 1

Diseño Pre experimental del estudio

O₁ X O₂

En el que:

X= intervención.

O₁= Valor obtenido al medir el pre-test.

O₂= Valor obtenido al medir el post-test.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Programa de calidad

- Definición conceptual: Intervención educativa aplicada en los profesionales de la salud para la mejora de la atención prenatal, basada en las cinco dimensiones que compone el modelo Servqual: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles (Jonkisz et al., 2022).
- Definición operacional: Participación activa en la intervención educativa de cinco sesiones que se aplicó en el personal de salud de la institución, con el fin de mejorar la satisfacción de las gestantes en torno a la atención prenatal. La variable consideró tres dimensiones: Planificación, ejecución y control (ver anexo 2).
- Indicadores: Se consideraron las cinco sesiones de la intervención educativa.
- Escala de medición: Participó y no participó.

Variable dependiente: Satisfacción

- Definición conceptual: Concepto complejo porque comprende múltiples dimensiones que varían de acuerdo con el tipo de servicio que se esté ofreciendo, que se encuentra estrechamente relacionada con las respuestas afectivas que integran la actitud de la usuaria hacia el sistema de salud o alguno de sus componentes, y cuya explicación conceptual se puede dar mediante la comprobación de las expectativas creadas hacia la atención, siendo un elemento crucial para la medición la presencia de una brecha o “gap” entre expectativas y percepciones (Mira & Aranaz, 2000).
- Definición operacional: Puntaje obtenido a partir de las percepciones que las gestantes han tenido de la atención prenatal, basado en el modelo ServQual, que considera la existencia de cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (ver anexo 2).
- Indicadores: Para la dimensión Fiabilidad se consideran la Igualdad, Respeto del orden, Horario de atención, Atención de quejas y la Disponibilidad de medicamentos; para la dimensión Capacidad de respuesta se consideran la Rapidez en farmacia, Rapidez en admisión, Tiempo de espera y la Resolución de problemas; para la dimensión Seguridad se

consideran la Privacidad, Minuciosidad, Resolución de dudas y la Confianza; para la dimensión Empatía se consideran el Trato amable del obstetra, Trato amable en farmacia, Trato amable en admisión, Comprensión de la atención y Comprensión del tratamiento; para la dimensión Aspectos tangibles se consideran la Orientación, Limpieza de ambientes, Limpieza de baños y los Equipos y materiales.

- Escala de medición: Ordinal, donde cada pregunta se medirá con opciones que van desde Nunca (1) hasta Siempre (5).

3.3 Población muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población en la que se midió la variable dependiente comprende al total de gestantes que al menos ha recibido una atención prenatal en el establecimiento de salud antes del mes de noviembre del año 2023. De acuerdo con información proporcionada por dicho establecimiento, hubo un total de 234 gestantes que cumplieron dicha característica.

Para el caso de la intervención educativa, se consideró como población a los 18 profesionales que conforman el equipo de salud en el establecimiento de salud.

Criterios de inclusión

- Gestante que recibió atención prenatal en el centro de salud.
- Tener edad gestacional máxima de 32 semanas.

Criterios de exclusión

- Gestantes que no autorizaron su participación a través del consentimiento informado.
- Gestantes que en la fecha de recolección se encontraban enfermas o con alguna discapacidad que le impidió contestar el cuestionario.

3.3.2 Muestra

Se empleó la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose un valor de 146 gestantes (ver anexo 3). Para el caso de los participantes en la intervención educativa, se consideró una muestra censal, ya que se incluyeron a todos los integrantes del personal del establecimiento de salud.

3.3.3 Muestreo

Para el caso de las gestantes se aplicó un muestreo de tipo aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de análisis

Una gestante que ha recibido una atención prenatal en el establecimiento de salud antes del mes de noviembre del año 2023.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó una encuesta, que es considerada como un método conformado por una serie de preguntas generalmente cerradas, que puede aplicarse a un conjunto de sujetos, con la finalidad de conocer su forma de pensar y criterios en torno a las características que son objeto de estudio en una determinada variable de estudio, de acuerdo con Feria *et al.*(2020).

Instrumento

Se empleó un cuestionario, el cual consiste en un grupo de preguntas sistematizadas coherentes con las bases teóricas existentes para las variables que serán objeto de medición, basado en Hernández y Mendoza (2018). Para la presente investigación el cuestionario empleado fue la Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual, cuya adaptación a la atención prenatal fue elaborada por Morales y Gómez (2022) y posee 22 ítems politómicos con cinco opciones para elegir, desde “nunca” a “siempre” con valores de 1 a 5 (ver anexo 4).

Validez

Mediante la validez se determina si el instrumento mide lo que promete medir, siendo necesario para ello una evaluación del contenido de cada uno de los ítems a cargo de expertos en el tema (Hernández & Mendoza, 2018). Para el caso de la escala utilizada en la presente investigación, la validación del instrumento para el contexto local fue realizada por la autora del presente estudio, mediante un juicio de expertos, en el que participaron dos especialistas de obstetricia con grado de doctorado y uno con grado de maestría (ver anexo 6).

Confiabilidad

A través de la confiabilidad se busca demostrar que el instrumento presente la consistencia interna y la precisión con la que medirá la variable (R. Hernández & Mendoza, 2018). Para ello se realizó una prueba piloto en 20 gestantes, en cuyas respuestas se aplicó la técnica de Alfa de Cronbach, resultando un valor de 0,860, demostrando la existencia de una muy buena confiabilidad del instrumento (ver anexo 7).

3.5 Procedimientos

En la investigación fueron tomados en cuenta los siguientes pasos:

- a) Emisión de una solicitud por parte de la secretaría de Postgrado de la Universidad César Vallejo para obtener los permisos de aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud.
- b) Entrega de la solicitud a la autoridad responsable del establecimiento.
- c) Coordinación de las fechas de aplicación del pretest y postest a las gestantes, así como de la intervención educativa.
- d) Aplicación del pretest en forma presencial.
- e) Realización de la intervención educativa de las cinco sesiones programadas.
- e) Aplicación del postest en forma virtual.
- f) Traslado de las respuestas del pretest y el postest a una matriz SPSS en su versión número 26.

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico comprendió una etapa descriptiva y una etapa inferencial, las cuales se realizaron con el programa SPSS.

Para el análisis de tipo descriptivo se presentaron las tablas de frecuencias para los niveles de satisfacción hacia la atención prenatal encontrados en el pretest y el postest, tanto para el puntaje general como para cada una de las dimensiones consideradas.

Para analizar inferencialmente se calculó primero la existencia de normalidad con el Test de Komogorov-Smirnov. Al haberse encontrado que los puntajes del pretest y el posttest no presentaban distribución normal fue elegida la prueba de Rangos de Wilcoxon, contemplando un nivel límite de significancia (α) de 5%.

3.7 Aspectos éticos

Estos se centraron fundamentalmente en la aplicación del consentimiento informado por parte de las gestantes, en la cual se consignaron los principios bioéticos que involucran el realizar un estudio en poblaciones humanas, como el hecho de proteger la identidad de la gestante, el respetar su decisión de no participar, recibir una información apropiada de la forma en que participará y el no uso de los datos proporcionados para fines ajenos a la investigación (Arguedas, 2010).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Satisfacción de las gestantes antes de la aplicación del programa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	11,0
Medio	130	89,0
Total	146	100,0

En la tabla 1 se observa que las gestantes, antes de aplicar el programa de calidad, presentaba un nivel de satisfacción medio con 89,0%, seguido de nivel bajo con 11,0%.

Tabla 2

Satisfacción de las gestantes por dimensiones antes de aplicar el programa de calidad

Dimensiones	Nivel de satisfacción					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Fiabilidad	18	12,3	112	76,7	16	11,0
Capacidad de respuesta	18	12,3	106	72,6	22	15,1
Seguridad	18	12,3	108	74,0	20	13,7
Empatía	6	4,1	122	83,6	18	12,3
Aspectos tangibles	2	1,4	130	89,0	14	9,6

En la tabla 2 se destaca que la satisfacción de las gestantes antes de la aplicación del programa de calidad fue en su mayoría de nivel medio en todas sus dimensiones, alcanzando un 76,7% en la fiabilidad, 72,6% en la capacidad de respuesta, 74,0% en la seguridad, 83,6% en la empatía y 89,0% en los aspectos tangibles.

Tabla 3*Satisfacción de las gestantes después de aplicar el programa de calidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	34	23,3
Alto	112	76,7
Total	146	100,0

De acuerdo con la tabla 3 se aprecia que las gestantes, tras la aplicación del programa de calidad, presentaban un nivel de satisfacción alto con 76,7%, seguido de nivel medio con 23,3%.

Tabla 4*Satisfacción de las gestantes por dimensiones después de aplicar el programa de calidad*

Dimensiones	Nivel de satisfacción					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Fiabilidad	1	0,7	61	41,8	84	57,5
Capacidad de respuesta	2	1,4	46	31,5	98	67,1
Seguridad	5	3,4	64	43,8	77	52,7
Empatía	-	-	38	26,0	108	74,0
Aspectos tangibles	-	-	72	49,3	74	50,7

En la tabla 4 se destaca que la satisfacción en gestantes después de la aplicación del programa de calidad fue en su mayoría de nivel alto en todas sus dimensiones, alcanzando un 57,5% en la fiabilidad, 67,1% en la capacidad de respuesta, 52,7% en la seguridad, 74,0% en la empatía y 50,7% en los aspectos tangibles.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 5

Test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Test	Z	gl	Sig.
Fiabilidad	Pre	,144	146	,000
	Post	,141	146	,000
Capacidad de respuesta	Pre	,096	146	,002
	Post	,155	146	,000
Seguridad	Pre	,127	146	,000
	Post	,214	146	,000
Empatía	Pre	,099	146	,001
	Post	,212	146	,000
Aspectos tangibles	Pre	,111	146	,000
	Post	,154	146	,000
Satisfacción total	Pre	,076	146	,036
	Post	,119	146	,000

En la tabla 5 se encontró con la prueba de normalidad, que en los puntajes obtenidos en la satisfacción total y en cada una de sus dimensiones no existía una distribución normal ($p < 0,05$) por lo que se procedió a elegir una prueba no paramétrica en las pruebas de hipótesis, los Rangos de Wilcoxon.

Prueba de hipótesis general

Ha: El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes de un centro de salud de Los Olivos, 2023.

H0: El programa de calidad de servicio no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes de un centro de salud de Los Olivos, 2023.

Tabla 6*Rangos de Wilcoxon para la satisfacción de las pacientes gestantes*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Satisfacción pretest – Rangos negativos		146 ^a	73,50	10731,00	-10,484	0,000
Satisfacción posttest	Rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00		
	Empates	0 ^c				
	Total	146				

a. Satisf. pre < Satisf. Post

b. Satisf. pre > Satisf. Post

c. Satisf. pre = Satisf. Post

Los resultados de la tabla 6 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar la hipótesis nula y afirmar que el programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las pacientes gestantes en un centro de salud de Los Olivos, noviembre 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: El programa de calidad y su efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud en Los Olivos, noviembre 2023.

H0: El programa de calidad no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud de Los Olivos, noviembre 2023.

Tabla 7*Rangos de Wilcoxon para la dimensión fiabilidad*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Fiabilidad pretest – Rangos negativos		112 ^a	56,50	6328,00	-9,208	0,000
Fiabilidad posttest	Rangos positivos	0 ^b	0,00	0,00		
	Empates	34 ^c				
	Total	146				

a. Fiabilidad pre < Fiabilidad post

b. Fiabilidad pre > Fiabilidad post

c. Fiabilidad pre = Fiabilidad post

Los hallazgos presentados en la tabla 7 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar H0 y afirmar que el programa de calidad tiene un efecto positivo en cuanto a la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud privada de Los Olivos, noviembre 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, noviembre 2023.

H0: El programa de calidad no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, noviembre 2023.

Tabla 8

Rangos de Wilcoxon para la dimensión capacidad de respuesta

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Capacidad pretest – Rangos negativos		137 ^a	71,96	9859,00	-10,026	0,000
Capacidad postest Rangos positivos		4 ^b	38,00	152,00		
	Empates	5 ^c				
	Total	146				

a. Capacidad pretest < Capacidad postest

b. Capacidad pretest > Capacidad postest

c. Capacidad pretest = Capacidad postest

Los hallazgos observados en la tabla 8 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar la H0 y afirmar que el programa de calidad tiene un efecto positivo en cuanto a la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta de un centro privado de salud de Los Olivos, noviembre 2023.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

H0: El programa de calidad no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

Tabla 9

Rangos de Wilcoxon para la dimensión seguridad

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Seguridad pretest – Rangos negativos		86 ^a	50,94	4380,50	-7,231	0,000
Seguridad postest Rangos positivos		11 ^b	33,86	372,50		
	Empates	49 ^c				
	Total	146				

a. Seguridad pretest < Seguridad postest

b. Seguridad pretest > Seguridad postest

c. Seguridad pretest = Seguridad postest

Los hallazgos encontrados en la tabla 9 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar la H0 y, así, afirmar que el programa de calidad tiene un efecto positivo en cuanto a la satisfacción de gestantes en la dimensión seguridad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

H0: El programa de calidad no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

Tabla 10

Rangos de Wilcoxon para la dimensión empatía

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Empatía pretest –	Rangos negativos	114 ^a	59,42	6774,00	-9,333	0,000
Empatía postest	Rangos positivos	2 ^b	6,00	12,00		
	Empates	30 ^c				
	Total	146				

a. Empatía pretest < Empatía postest

b. Empatía pretest > Empatía postest

c. Empatía pretest = Empatía postest

Los hallazgos obtenidos en la tabla 10 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar la H0 y, así, afirmar que el programa de calidad tiene un efecto positivo en la satisfacción en gestantes para el caso de la dimensión empatía de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

Prueba de hipótesis específica 5

H5: El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

H0: El programa de calidad no tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

Tabla 11*Rangos de Wilcoxon para la dimensión aspectos tangibles*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig.
Tangibles pretest –	Rangos negativos	92 ^a	50,05	4605,00	-8,344	0,000
Tangibles postest	Rangos positivos	4 ^b	12,75	51,00		
	Empates	50 ^c				
	Total	146				

a. Tangibles pretest < Tangibles postest

b. Tangibles pretest > Tangibles postest

c. Tangibles pretest = Tangibles postest

Los hallazgos observados en la tabla 11 con la prueba de Rangos de Wilcoxon presentan un p-valor de 0,000 con el cual se decidió rechazar la H0 y, así, afirmar que el programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en torno a los aspectos tangibles en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

La implementación de un programa de calidad en un establecimiento de salud privado enfocado en gestantes es esencial para garantizar una atención segura, integral y centrada en la paciente, lo que, a su vez, mejora la satisfacción de este grupo poblacional y contribuye a resultados de salud positivos tanto para ellas como para sus bebés. Esta necesidad es mucho más relevante en el sector privado tomando en cuenta que muchas de ellas acuden como consecuencia de que han percibido una atención inadecuada en los establecimientos del sector público, y por ello, están dispuestas a pagar para recibir una atención que consideran mejor desde su perspectiva particular.

En el presente estudio el programa de calidad fue dirigido a los trabajadores que conforman el personal de salud de un establecimiento de salud privado, y constó de cinco sesiones presenciales en las que se abordaron las cinco dimensiones del modelo Servqual, considerado en la actualidad como uno de los más importantes para analizar la calidad de atención proporcionada en el campo de la salud, así como la satisfacción que perciben los pacientes en torno a la atención recibida.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la hipótesis principal de investigación, la aplicación de un programa de calidad enfocado en la mejora del servicio del personal de salud tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las pacientes embarazadas que asisten a un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$). Otro estudio a nivel nacional que ha conseguido un resultado positivo sobre la satisfacción de las gestantes corresponde al realizado por Monserrate (2022) en Piura, quien demostró la eficacia de un programa de intervención dirigido a profesionales de obstetricia con el propósito de optimizar la atención integral de las mujeres embarazadas de un centro de salud, empleando para ello una investigación de diseño pre experimental, basado en una muestra de 14 obstetras, tras lo cual halló un cambio significativo en la atención integral de gestantes tras aplicar su programa de intervención ($p<0.01$). También se destaca el estudio de Abrigo et al. (2021), en el que empleó una intervención consistente en el envío de mensajes de texto (SMS) para recordar las citas y así aumentar de forma positiva la percepción de la calidad de atención obstétrica en el área de

psicoprofilaxis, obteniendo un aumento en la probabilidad de completar sus sesiones de psicoprofilaxis, además de mejorar la forma en que perciben la calidad de atención ($p < 0,05$).

En un contexto internacional sobresale el estudio de Butler et al. (2019) realizado en Estados Unidos, quienes demostraron la eficacia de un modelo de visitas prenatales reducidas (OB Nest) innovador mejorado con tecnología para generar una mayor satisfacción en las gestantes en comparación con el modelo tradicional, a pesar de que no se hallaron diferencias estadísticas en torno a la calidad percibida de la atención, es decir, manteniendo los estándares de atención para las mujeres embarazadas. Asimismo, en Etiopía, Hailemeskel et al. (2022) demostraron el efecto de una intervención con prestación de atención continuada dirigida por matronas sobre la satisfacción en las usuarias sobre la atención en un entorno de bajos ingresos/recursos, a través de un estudio de diseño cuasiexperimental encontrando una asociación estadísticamente significativa en cuanto a la satisfacción con la atención prenatal (4,14 frente a 2,81 ajustada), concluyendo que la intervención con parteras aumenta la satisfacción de las mujeres con la atención prenatal para mujeres con bajo riesgo de complicaciones médicas.

En base a estos hallazgos es posible deducir que la aplicación de intervenciones educativas en el personal de salud, especialmente en las obstetras o parteras, posea un impacto positivo en la satisfacción de las gestantes, ya que se mejora su percepción en torno a la atención recibida. El abordaje de temas como la calidad de atención en las intervenciones a través de talleres permite el intercambio de experiencias que hacen visibles algunos problemas percibidos por el personal que atiende a las gestantes, así como la transmisión de los reclamos más comunes que las gestantes les comunican de manera interna y que no suele llegar al personal administrativo y, por ende, no son atendidos de manera oportuna generando así una repetición de la percepción negativa en las futuras atenciones hacia la misma gestante, así como una negativa percepción en las nuevas gestantes que acudirán al establecimiento. La influencia positiva presente en la aplicación de un sistema de apoyo educativo en los centros de atención sobre la satisfacción de las gestantes fue evidenciado por Song et al. (2023) en Corea del

Sur, sobre una muestra de madres primerizas, en el que también encontró una influencia significativa de la asociación entre las madres y sus cuidadores en los centros obstétricos, por lo que se refuerza la idea de que se deba fortalecer también el vínculo entre el profesional y las gestantes para que la intervención educativa tenga un mejor resultado.

Para el caso de la primera hipótesis específica, el presente estudio evidenció que el programa de calidad tiene un efecto beneficioso para la percepción de satisfacción que tienen las gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud de Los Olivos, 2023 ($p=0,000$). Antes de la aplicación del programa las gestantes presentaron un nivel medio de satisfacción para esta dimensión en el 76,7% el cual pasó a un nivel alto de satisfacción en el 57,5%. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Muñoz (2020) en Chimbote, quien planteó el diseño de una propuesta para optimizar la calidad de atención durante la gestación dentro de una posta de salud de Chimbote, encontrando en su diagnóstico inicial deficiencias en torno a la fiabilidad que ofrece la atención del personal, por la cual, en el programa diseñado propuso la implementación de un nuevo registro para agilizar la atención.

Sobre esta dimensión también se puede considerar el aporte de Mohammadi et al.(2023) en Irán, quienes realizaron un estudio con enfoque cualitativo para explorar las perspectivas que tienen los profesionales sanitarios en torno a la calidad de la atención prenatal para mujeres con embarazo de alto riesgo, evidenciando el hecho de que los grupos profesionales enfocaron la calidad de atención especialmente en los aspectos técnicos del cuidado, centrándose así más en la búsqueda de la fiabilidad y descuidando otros aspectos de la atención guiados por la premisa de que lo más importante que debe recibir un paciente que acude al establecimiento es el tratamiento de su enfermedad o molestia, y dejando en segundo plano la parte humana.

En torno a la segunda hipótesis específica, el presente estudio evidenció que el programa de calidad tiene un efecto beneficioso para la percepción de satisfacción que tienen las gestantes en la dimensión capacidad de respuesta de un centro privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$). Antes de aplicar el programa las gestantes tuvieron un nivel medio de satisfacción para esta dimensión en el

72,6% el cual pasó a un nivel alto de satisfacción en el 67,1%. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Romero (2020) en Ancash, quien propuso diseñar una propuesta para optimizar la calidad del servicio de obstetricia en un puesto de salud, y en su diagnóstico inicial encontró deficiencias en torno a la capacidad de respuesta; razón por la cual, el programa diseñado propuso un mejor aprovechamiento del personal disponible para cubrir los servicios de mayor demanda identificando la necesidad de nuevas plazas, así como ampliar las capacitaciones relacionadas con la atención al usuario, garantizando así una atención más eficiente que reduzca en la medida de lo posible el tiempo de demora en atención.

En relación a los problemas que se pueden generar cuando hay deficiencias en la capacidad de respuesta, es posible que el uso de tecnologías para mejorar la atención de las gestantes genere un aumento en su nivel de satisfacción. Sobre este aspecto se tiene la experiencia de Bogale et al.(2021) en Palestina, quienes plantearon un ensayo clínico aleatorizado con el fin de medir qué tan efectiva es la comunicación dirigida al cliente (TCC) a través del servicio de mensajes cortos (SMS) a mujeres embarazadas, desde un registro digital de salud materno infantil, obteniendo un nivel de satisfacción similar entre los grupos participantes ($p>0,05$). Se puede afirmar así que el aprovechamiento de los recursos tecnológicos puede ser de gran utilidad en la mejora de algunas dimensiones de la escala Servqual que son percibidas de forma negativa con la atención presencial debido a la saturación de pacientes.

En relación a la tercera hipótesis específica, la presente pesquisa reportó que el programa de calidad tiene un efecto beneficioso para la percepción de satisfacción que tienen las gestantes en la dimensión seguridad de un centro privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$). Previo a la intervención educativa las gestantes alcanzaron un nivel de satisfacción medio para esta dimensión en el 74,0% el cual pasó a un nivel alto de satisfacción en el 52,7%. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Muñoz (2020) en Chimbote, quien planteó el diseño de una propuesta para mejorar la calidad de atención prenatal en una posta sanitaria de Chimbote, encontrando en su diagnóstico inicial deficiencias en torno a la seguridad que ofrece la atención del personal, por la cual, en el programa

diseñado propuso la creación de consultorios diferenciados, con puertas independientes que garanticen la privacidad de las gestantes, aspecto que había pasado desapercibido en evaluaciones anteriores.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, la presente tesis demostró que el programa de calidad tiene un efecto beneficioso para la percepción de satisfacción que tienen las gestantes en la dimensión empatía de un centro de salud de Los Olivos, 2023 ($p=0,000$). Previo a la aplicación de este programa, las gestantes obtuvieron un nivel de satisfacción medio para esta dimensión en el 83,6% el cual pasó a un nivel alto de satisfacción en el 74,0%. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Villanueva (2020) en Chimbote, quien propuso elaborar un plan para mejorar la calidad de atención hacia las gestantes que sufrían de anemia y encontró en la dimensión empatía como una de las principales debilidades tras el diagnóstico inicial, para lo cual, en su propuesta de mejora consideró que el personal sanitario tenga una mayor comprensión de las gestantes en el trato que reciben.

Sobre esta dimensión, se ha reportado que, los profesionales que permiten a las mujeres gestantes expresar libremente sus miedos e inseguridades y construir el proceso de maternidad con corresponsabilidad, respeto y confianza tienden a promover una mayor satisfacción en el cuidado prenatal, ya que ayudan a las mujeres aclarar sus inquietudes, conocer sus derechos y actuar de forma proactiva hacia su cuidado (Paiz et al., 2021).

Por otra parte, en la quinta hipótesis específica, el presente estudio evidenció que el programa de calidad tiene un beneficioso para la percepción de satisfacción que tienen las gestantes en la dimensión aspectos tangibles de un centro privado de Los Olivos, 2023 ($p=0,000$). Antes de que se aplique el programa, las gestantes alcanzaron un nivel de satisfacción medio para esta dimensión en el 89,0% el cual pasó a un nivel alto de satisfacción en el 50,7%. Un estudio relacionado corresponde al realizado por Villanueva (2020) en Chimbote, quien propuso elaborar un plan de mejora para la calidad de atención prenatal dirigido a gestantes anémicas y encontró en la parte tangible de la institución como una de sus principales debilidades tras el diagnóstico inicial, para lo cual, en su propuesta de

mejora consideró la búsqueda de comodidad en los ambientes, implementado con un enfoque preventivo para la anemia.

Si bien la satisfacción relacionada con la dimensión aspectos tangibles depende en gran medida de la infraestructura del establecimiento, en la actualidad se cuentan con alternativas virtuales de atención derivadas de la telesalud, cuya difusión alcanzó un punto máximo durante los meses de restricción sanitaria debido a la pandemia de Covid-19. Sin embargo, su uso requiere la incorporación de recursos tecnológicos capaces de mantener una conectividad adecuada durante todo el tiempo de consulta, si se quiere obtener el mayor nivel de satisfacción de las usuarias (Wali et al., 2022). Por otra parte, a pesar de los esfuerzos por proveer un servicio de calidad a través de la virtualidad, se evidencia que las gestantes prefieren la atención prenatal presencial, especialmente en aquellos lugares en los que existen limitaciones económicas y geográficas para que se aprovechen los recursos que ofrece la telesalud (Davis & Bradley, 2022).

Como limitación principal del estudio hay que considerar el hecho de que, aunque la formación y las intervenciones educativas son herramientas valiosas para la mejora de la calidad de atención por parte del personal sanitario, la satisfacción percibida por los usuarios representa un resultado complejo que puede ser objeto de influencia por parte de varios factores, algunos de los cuales pueden no ser completamente abordados por la formación profesional sola. Por ello, es importante considerar un enfoque integral que incluya la cultura organizacional, las habilidades interpersonales y la atención enfocada en la paciente para mejorar su satisfacción general; así como buscar la manera de que la aplicación de programas de calidad como el utilizado en el presente estudio se extienda a establecimientos, en el sector público y también en el privado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023. ($p=0,000$).

Segunda

El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión fiabilidad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$).

Tercera

El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión capacidad de respuesta de un centro de salud privado de Los Olivos, 2023 ($p=0,000$).

Cuarta

El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión seguridad de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$).

Quinta

El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión empatía de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$).

Sexta

El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción en gestantes en la dimensión aspectos tangibles de un centro de salud privado de Los Olivos, Lima, 2023 ($p=0,000$).

VII. RECOMENDACIONES

A partir de la experiencia presentada con el programa de calidad se recomienda replicar esta intervención en otros establecimientos para aumentar el nivel de satisfacción de las gestantes en base a los componentes del modelo Servqual: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Por lo que se sugiere:

Primera

Se recomienda al personal de salud garantizar que los servicios de atención prenatal sean consistentes y confiables, cumplir con los compromisos y horarios de citas, así como proporcionar información precisa y actualizada sobre la salud materna y fetal.

Segunda

Se recomienda a los obstetras que atienden a las gestantes mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades y preocupaciones de las gestantes, garantizar tiempos de espera razonables y proporcionar acceso rápido a servicios de emergencia si es necesario, y facilitar la comunicación efectiva para responder a preguntas y solicitudes de manera oportuna.

Tercera

Se recomienda al personal de salud garantizar la seguridad de las gestantes durante todas las etapas de la atención médica, implementar protocolos de seguridad y control de infecciones, así como proporcionar un entorno seguro y acogedor para las gestantes.

Cuarta

Se recomienda al personal de salud mejorar la capacidad del personal de salud para comprender y responder a las necesidades emocionales de las gestantes, fomentar una comunicación abierta y compasiva, y ofrecer apoyo emocional durante todo el proceso de embarazo y parto.

Quinta

Se recomienda al personal administrativo mejorar la calidad de las instalaciones, equipos y materiales utilizados en la atención prenatal, mantener un entorno limpio y cómodo, y proporcionar información visual y escrita clara sobre los servicios disponibles.

REFERENCIAS

- Abrigo, F., Munares, O., Moquillaza, V., & Ku, E. (2021). Intervención mediante SMS para mejorar la asistencia al servicio de psicoprofilaxis obstétrica en un centro materno-infantil de Lima, 2020. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 6(Sup.1), S11. <http://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/234/243>
- Aranda, B. (2023). *Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - Los Olivos, marzo 2023* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19961/Aranda_ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Birhanu, S., Demena, M., Baye, Y., Desalew, A., Dawud, B., & Egata, G. (2020). Pregnant women's satisfaction with antenatal care services and its associated factors at public health facilities in the Harari region, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120973480>
- Bogale, B., Mørkrid, K., Abbas, E., Ward, I. A., Anaya, F., Ghanem, B., Hijaz, T., Isbeih, M., Issawi, S., Nazzal, Z. A. S., Qaddomi, S. E., & Frederik Frøen, J. (2021). The effect of a digital targeted client communication intervention on pregnant women's worries and satisfaction with antenatal care in Palestine-A cluster randomized controlled trial. *PloS One*, 16(4). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0249713>
- Botell, M. L. (2018). La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. *Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología*, 44(1).
- Bronfman, M. N., López, S., Magis, C., Moreno, A., & Rutstein, S. (2003). Atención prenatal en el primer nivel de atención: Características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. In *Salud Publica de Mexico* (Vol. 45, Issue 6, pp. 445–454). <https://doi.org/10.1590/S0036-36342003000600004>
- Butler Tobah, Y. S., LeBlanc, A., Branda, M. E., Inselman, J. W., Morris, M. A., Ridgeway, J. L., Finnie, D. M., Theiler, R., Torbenson, V. E., Brodrick, E. M., Meylor de Mooij, M., Gostout, B., & Famuyide, A. (2019). Randomized comparison of a reduced-visit prenatal care model enhanced with remote monitoring. *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 221(6).

<https://doi.org/10.1016/j.ajog.2019.06.034>

- Concytec. (2018). Manual del Reglamento de Calificación y Registro de Investigadores en Ciencia y Tecnología del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - SINACYT. In *El Peruano*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- 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. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 7(2), 13–21. <https://doi.org/10.37065/rem.v7i2.531>
- Davis, A., & Bradley, D. (2022). Telemedicine utilization and perceived quality of virtual care among pregnant and postpartum women during the COVID-19 pandemic. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 1357633X221133862. <https://doi.org/10.1177/1357633X221133862>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia - Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- George, L. U., Oku, A. O., Asibong, I. U., Ibitham, D. A., & Idem, N. I. (2022). Client satisfaction with antenatal care among clinic attendees in a tertiary health institution in Calabar, Cross River State, Nigeria. *African Journal of Reproductive Health*, 26(8), 20–29. <https://doi.org/10.29063/ajrh2022/v26i8.3>
- Hailemeskel, S., Alemu, K., Christensson, K., Tesfahun, E., & Lindgren, H. (2022). Midwife-led continuity of care increases women's satisfaction with antenatal, intrapartum, and postpartum care: North Shoa, Amhara regional state, Ethiopia: A quasi-experimental study. *Women and Birth*, 35(6), 553–562. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2022.01.005>
- Heri, R., Yahya-Malima, K. I., Malqvist, M., & Mselle, L. T. (2023). Women's Expectations of and Satisfaction with Antenatal Care Services in a Semi-Urban Setting in Tanzania and Associated Factors: A Cross-Sectional Survey. *Healthcare (Switzerland)*, 11(16). <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE11162321/S1>

- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kebede, D. B., Belachew, Y. B., Selbana, D. W., & Gizaw, A. B. (2020). Maternal Satisfaction with Antenatal Care and Associated Factors among Pregnant Women in Hossana Town. *International Journal of Reproductive Medicine*, 2020, 2156347. <https://doi.org/10.1155/2020/2156347>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. In *Pearson*. Pearson.
- MINSA-DGSP. (2013). Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna. NTS N°105-MINSA/DGSP. In *Biblioteca Virtual en Salud-MINSA*. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
- Mira, J. J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*, 114(SUPPL. 3), 26–33.
- Mitra, M., Akobirshoev, I., Moring, N. S., Long-Bellil, L., Smeltzer, S. C., Smith, L. D., & Iezzoni, L. I. (2017). Access to and Satisfaction with Prenatal Care among Pregnant Women with Physical Disabilities: Findings from a National Survey. *Journal of Women's Health*, 26(12), 1356–1363. <https://doi.org/10.1089/jwh.2016.6297>
- Mohammadi, S., Shojaei, K., Maraghi, E., & Motaghi, Z. (2023). Care Providers' Perspectives on Quality Prenatal Care in High-risk Pregnancies: A Qualitative Study. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery*, 11(2). <https://doi.org/10.30476/IJCBNM.2023.97603.2192>
- Molina, M., Quesada, L. D., Ulate, D., & Vargas, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109–117. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007

- Monserate, J. (2022). *Eficacia del programa de intervención a obstetras para mejorar la atención integral de gestantes del Centro de Salud Clariza* [Tesis, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106586/Monserate_RJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, V. E., & Gómez, N. B. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Anatomía Digital*, 5(3), 19–33. <https://doi.org/10.33262/anatomiadigital.v5i3.2159>
- Muñoz, M. (2020). *Propuesta de mejora en la calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en un puesto de salud, Chimbote – 2020* [Tesis Magistral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62383/Muñoz_SMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicolosi, B. F., Lima, S. A. M., Rodrigues, M. R. K., Juliani, C. M. C. M., Spiri, W. C., Calderon, I. de M. P., & Rudge, M. V. C. (2019). Prenatal care satisfaction: perception of caregivers with diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(Suppl.3), 305–311. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0978>
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Calidad de la atención*. OMS, Temas de Salud. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Paiz, J. C., Ziegelmann, P. K., Martins, A. C. M., Giugliani, E. R. J., & Giugliani, C. (2021). Factors associated with women's satisfaction with prenatal care in Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brazil. *Ciencia e Saude Coletiva*, 26(8), 3041–3051. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021268.15302020>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Popper, K. R. (1980). La lógica de la investigación científica. In *Discovery* (Vol. 29). Tecnos. [http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper Karl - La Logica de la Investigacion Cientifica.pdf](http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf)
- Ramírez, S. I. (2023). Prenatal Care: An Evidence-Based Approach. *Am Fam Physician*, 108(2), 139–150. <https://www.aafp.org/pubs/afp/issues/2023/0800/prenatal-care.html>

- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Review of Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38–41. https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf
- Rodríguez, I. (2019). *Propuesta de mejora en la calidad del Programa de Control Prenatal en los centros de salud de la Jurisdicción 10* [Tesis, Universidad Veracruzana]. <http://148.226.24.32:8080/bitstream/handle/1944/49654/RodriguezHernandezI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, A. (2020). *Plan de mejoramiento de la calidad de atención obstétrica en el Puesto de Salud Cascajal – Ancash, 2020* [Tesis Magistral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48104/Romero_MAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sætrum, A., Kaiser, S., & Martinussen, M. (2023). User satisfaction with antenatal care in Norway. *Birth (Berkeley, Calif.)*. <https://doi.org/10.1111/BIRT.12768>
- Somji, A., Ramsey, K., Dryer, S., Makokha, F., Ambasa, C., Aryeh, B., Booth, K., Xueref, S., Moore, S., Mwenesi, R., & Rashid, S. (2022). “Taking care of your pregnancy”: a mixed-methods study of group antenatal care in Kakamega County, Kenya. *BMC Health Services Research*, 22(1), 969. <https://doi.org/10.1186/S12913-022-08200-1>
- Song, J. E., Lee, S., Lee, M. K., & Chae, H. J. (2023). Ecological factors affecting first-time mothers' satisfaction with Sanhujoriwons (postpartum care centres) from South Korea: a cross-sectional and correlational study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 23(1), 454. <https://doi.org/10.1186/s12884-023-05770-8>
- Stanhope, K. K., Piper, K., Goedken, P., Johnson, T., Joseph, N. T., Ti, A., Geary, F., & Boulet, S. L. (2022). Quality and satisfaction with care following changes to the structure of obstetric care during the COVID-19 pandemic in a safety-net hospital in Georgia: Results from a mixed-methods study. *Journal of the National Medical Association*, 114(1), 94–103. <https://doi.org/10.1016/j.jnma.2021.12.017>

- Torres, C., & Jélvez, A. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 18(71), 38–49.
- UNICEF. (2022, December). *Antenatal care*. Data.Unicef.Org. <https://data.unicef.org/topic/maternal-health/antenatal-care/>
- Villanueva, R. (2020). *Propuesta de mejora en la calidad de atención prenatal en gestantes con anemia en el Centro de Salud Yugoslavia, Chimbote - 2020* [Tesis Magistral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104411/Villanueva_CRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wali, R., Alhakami, A., & Alsafari, N. (2022). Evaluating the level of patient satisfaction with telehealth antenatal care during the COVID-19 pandemic at King Abdul-Aziz Medical City, Primary Health Care Center, Specialized Polyclinic. *Women's Health*, 18, 17455057221104660. <https://doi.org/10.1177/17455057221104659>
- Wynne, S. J., Duarte, R., De Wildt, G., Meza, G., & Merriel, A. (2020). The timing and quality of antenatal care received by women attending a primary care centre in Iquitos, Peru: A facility exit survey. *PLoS ONE*, 15(3), e0229852. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229852>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Programa de calidad y su efecto en la satisfacción en gestantes de un centro de salud de Los Olivos 2023						
AUTORA: Mg. Teresa Lucía Del Rosario Veliz						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable independiente: Programa de calidad			
<p>Problema general ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad de servicio sobre la satisfacción de las gestantes de un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión fiabilidad? ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión capacidad de respuesta? ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión seguridad? ¿Cuál es el efecto de un programa de calidad de servicio sobre la satisfacción de las pacientes gestantes en la dimensión empatía?</p>	<p>Objetivo general Evaluar el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes de un centro de salud, Los olivos, Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión fiabilidad. Determinar el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión capacidad de respuesta. Analizar el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión seguridad. Identificar el efecto de un programa de calidad sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión empatía. Analizar el efecto de un programa de calidad sobre</p>	<p>Hipótesis general El programa de calidad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes de un centro de salud, Los olivos, Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión fiabilidad en un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023. El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión capacidad de respuesta en un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023. El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión seguridad en un centro de</p>	Variable independiente: Programa de calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa	
			Planificación	Elaboración del programa Selección de material didáctico	Participó	
			Ejecución	Pre Test Desarrollo de sesiones del 1 al 5		
Control	Post Test	No participó				
Variable dependiente: Satisfacción con la atención prenatal						
Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles y rangos			
Fiabilidad	Igualdad	1	1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho			
	Respeto del orden	2				
	Horario de atención	3				
	Atención de quejas	4				
	Disponibilidad de medicamentos	5				
Capacidad de respuesta	Rapidez en farmacia	6				
	Rapidez en admisión	7				
	Tiempo de espera	8				
	Resolución de problemas	9				
Seguridad	Privacidad	10				
	Minuciosidad	11				
	Resolución de dudas	12				
	Confianza	13				
Empatía	Trato amable del obstetra	14				
	Trato amable en farmacia	15				
		16				
		17				

<p>¿Cuál es el efecto de un programa de calidad de servicio sobre la satisfacción de las pacientes gestantes en la dimensión aspectos tangibles?</p>	<p>la satisfacción de las gestantes en la dimensión aspectos tangibles.</p>	<p>salud de Los Olivos, Lima, 2023. El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión empatía en un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023. El programa de calidad de servicio tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las gestantes en la dimensión aspectos tangibles en un centro de salud de Los Olivos, Lima, 2023.</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Trato amable en admisión Comprensión de la atención Comprensión del tratamiento Orientación Limpieza de ambientes Limpieza de baños Equipos y materiales</p>	<p>18 19 20 21 22</p>	
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</p>			
<p>Tipo: Aplicada Diseño: Experimental, de tipo pre-experimental. Nivel: Explicativo. Corte: Longitudinal.</p>	<p>Población: 234 gestantes que al menos ha recibido una atención prenatal en el establecimiento de salud antes del mes de octubre del año 2023. Muestra: 146 gestantes. Muestreo: Aleatorio simple.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual</p>	<p>Descriptiva: Se usarán tablas de análisis descriptivo. Los puntajes serán medidos mediante media y desviación estándar tanto para el puntaje total como para el obtenido en cada una de las dimensiones. Inferencial: De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se eligió la prueba no paramétrica de Rangos de Wilcoxon o la prueba paramétrica T de Student para muestras relacionadas, considerando un nivel de significancia de 0,05.</p>			

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Operacionalización de la Variable Independiente: Programa de calidad

Dimensión	Sesiones	Escala valorativa
Planificación	Elaboración del programa	Participó
	Selección de material didáctico	
Ejecución	Pre Test	No participó
	Desarrollo de sesiones del 1 al 5	
Control	Post Test	

Nota: Elaborado por la investigadora.

Operacionalización de la Variable Dependiente: Satisfacción en atención prenatal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Nivel de ánimo de una persona que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido de un servicio o producto con las expectativas que tiene del mismo (Kotler & Armstrong, 2018)	Puntaje obtenido a partir de las percepciones que las gestantes han tenido de la atención prenatal recibida en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	Igualdad Respeto del orden Horario de atención Atención de quejas Disponibilidad de medicamentos	1-5	Ordinal	
		Capacidad de respuesta	Rapidez en farmacia Rapidez en admisión Tiempo de espera Resolución de problemas	6-9	Opciones de respuesta del cuestionario:	Baja Media Alta
		Seguridad	Privacidad Minuciosidad Resolución de dudas Confianza	10-13	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Mucho 5= Siempre	
		Empatía	Trato amable del obstetra Trato amable en farmacia Trato amable en admisión Comprensión de la atención Comprensión del tratamiento	14-18		
		Aspectos tangibles	Orientación Limpieza de ambientes Limpieza de baños Equipos y materiales	19-22		

ANEXO 3: Tamaño de la población

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

N= tamaño de la población= 234

Z=1.96 Valor del percentil asociado a la distribución normal correspondiente a una confianza del 95% para estimar la proporción.

p= 0.50, probabilidad de éxito cuando la proporción es desconocida.

d = 0.05 es la precisión de la estimación.

Al reemplazar en la formula se tiene:

$$n = 234 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5) / [(0.05)^2 * (234 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (1 - 0.5)]$$

$$n = 234 * 3.8416 * 0.5 * 0.5 / (0.0025 * 233 + 3.8416 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 224.7336 / (0.5825 + 0.9604)$$

$$n = 224.7336 / 1.5429$$

$$n = 145.656 = 146$$

ANEXO 4: Ficha técnica del instrumento

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual

Autores: Valeria Morales y Narcisa Gómez.

Año de publicación: 2022.

Población objetivo: Gestantes atendidas en un establecimiento de salud.

Tipo de ítems: Politómicos, con cinco alternativas, que varían desde “nunca” a “siempre”.

Secciones: Está conformado por la dimensión componente fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), y aspectos tangibles (4 ítems).

Número de ítems: 22

Duración: Entre 7 a 10 minutos.

Puntaje: Cada pregunta presenta un puntaje que varía de 1 a 5, correspondiendo el valor de 1 a nunca y el valor de 5 a siempre.

Escala de medición: Baja, media y alta.

Validez: Juicio de expertos.

Confiabilidad; Alfa de Cronbach.

ANEXO 5: Instrumento de recolección de datos

Escala de satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual

Nos interesa conocer la satisfacción que tienes en torno a la atención prenatal recibida en este establecimiento en distintos aspectos, con el fin de mejorarla en un futuro tanto para ti como para las gestantes que hagan uso de este servicio.

NO hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, responde libre y espontáneamente con la mayor sinceridad posible.

Para responder, lee cada oración y toma en cuenta la escala de cinco puntos para dar tu respuesta:

1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Mucho; 5= Siempre

Marque la alternativa que corresponda a la respuesta que elegiste

Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?					
2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6. ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?					
7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					

9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
Seguridad	1	2	3	4	5
10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
Empatía	1	2	3	4	5
14. ¿El obstetra u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Tomado de Morales y Gómez (2022).

ANEXO 6: Formatos de validación de juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual". 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:	DR. EMILIO ORLANDO VEGA GONZALEZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Educativa (X)	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA, INVESTIGACIÓN	
Institución donde labora:	UNMSM	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados ESCALA PARA MEDIR CARBOFOBIA Y CONVIVENCIA ESCOLAR Título del estudio realizado.	

Obst. Emilio Vega Gonzales
Maestro en Docencia e Investigación
C.O.P. 15102

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual
Autor (a):	Valeria Morales y Narcisa Gómez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	7 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), y aspectos tangibles (4 ítems). El objetivo es medir la satisfacción de la gestante en torno a la atención prenatal que recibe en un establecimiento de salud.

Dimensiones del instrumento: Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Habilidad que tiene una organización para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa; es decir, si es capaz de cumplir con sus promesas, suministro del servicio, solución de problemas o fijación de precios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Igualdad	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?				X				X				X	
Respeto del orden	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			X				X					X	
Horario de atención	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			X				X					X	
Atención de quejas	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			X				X					X	
Disponibilidad de medicamentos	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?			X				X					X	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Disposición que tiene el establecimiento para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado, es decir, la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, o para brindarle solución a sus problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez en farmacia	6. ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?			X				X					X	
Rapidez en admisión	7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?			X				X					X	

Obst. Emilio Vega Gonzales
 Maestro en Docencia e Investigación
 en Salud
 C.O.P. 15102

Tiempo de espera	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?				X					X					X	
Resolución de problemas	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?				X					X					X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocimiento y atención del personal, así como a sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Privacidad	10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X					X					X	
Minuciosidad	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X					X					X	
Resolución de dudas	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X					X					X	
Confianza	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?				X					X					X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de atención individualizada que ofrecen los establecimientos a los usuarios, que debe transmitirse por medio de un servicio personalizado que se adapte a las características y preferencias del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Trato amable del obstetra	14. ¿El obstetra u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				X					X					X	
Trato amable en farmacia	15. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X					X					X	
Trato amable en admisión	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X					X					X	

Obsta. Emilio Vega Gonzales
 Maestro en Docencia e Investigación
 C.O.P. 15402



Comprensión de la atención	17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X					X					X	
Comprensión del tratamiento	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X					X					X	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Apariencia física del establecimiento de salud, lo cual incluye indicadores como la infraestructura, limpieza y comodidad de los distintos ambientes, los equipos, los materiales disponibles, y hasta la apariencia del personal que los atiende.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Orientación	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				X					X					X	
Limpieza de ambientes	20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				X					X					X	
Limpieza de baños	21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				X					X					X	
Equipos y materiales	22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X					X					X	


 Emilio Vega Gonzales
 Maestro en Ciencias e Investigación
 en Salud
 D.N.I. 16102
 DNI: 80651413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual". 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:	D ^{CA} . TEODORA MOSCOL BACA.	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctorado (X)
Área de formación académica:	Clinica (X) Educativa (X)	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN, DOCENCIA, INVESTIGACIÓN	
Institución donde labora:	PARTICULAR / UNMSM	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados SEXUALIDAD HUMANA y SALUD PÚBLICA. Título del estudio realizado.	



TEODORA A. MOSCOL BACA
DRA. OBSTETRA 0700

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual
Autor (a):	Valeria Morales y Narcisca Gómez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	7 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), y aspectos tangibles (4 ítems). El objetivo es medir la satisfacción de la gestante en torno a la atención prenatal que recibe en un establecimiento de salud.

Dimensiones del instrumento: Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Habilidad que tiene una organización para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa; es decir, si es capaz de cumplir con sus promesas, suministro del servicio, solución de problemas o fijación de precios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Igualdad	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?				X				X				X	
Respeto del orden	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				X				X				X	
Horario de atención	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?				X				X				X	
Atención de quejas	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?				X				X				X	
Disponibilidad de medicamentos	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?				X				X				X	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Disposición que tiene el establecimiento para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado, es decir, la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, o para brindarle solución a sus problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez en farmacia	6. ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				X				X				X	
Rapidez en admisión	7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X				X				X	




 TEOFILO A. MOSCO BACA
 DRA. OBSTETRA 0700

Tiempo de espera	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?			X			X			X	
Resolución de problemas	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			X			X			X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocimiento y atención del personal, así como a sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Privacidad	10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X				X				X	
Minuciosidad	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				X				X	
Resolución de dudas	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
Confianza	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de atención individualizada que ofrecen los establecimientos a los usuarios, que debe transmitirse por medio de un servicio personalizado que se adapte a las características y preferencias del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable del obstetra	14. ¿El obstetra u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Trato amable en farmacia	15. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Trato amable en admisión	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	




TESPORA A. MOSCOL BACA
 DRA. OBSTETRA 0700

Comprensión de la atención	17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X				X			X	
Comprensión del tratamiento	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X				X			X	

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Apariencia física del establecimiento de salud, lo cual incluye indicadores como la infraestructura, limpieza y comodidad de los distintos ambientes, los equipos, los materiales disponibles, y hasta la apariencia del personal que los atiende.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				X				X				X	
Limpieza de ambientes	20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				X				X				X	
Limpieza de baños	21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				X				X				X	
Equipos y materiales	22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	

Teodora A. Moscol Baca
 Firma del evaluador
 TEODORA A. MOSCOL BACA
 DRA. OBSTETRA 0700
 ANE 0052563


 TEODORA A. MOSCOL BACA
 DRA. OBSTETRA 0700

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual". 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:	VERONICA ANTOINETTE ARNAO DEGOLLAR	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, Docencia	
Institución donde labora:	UNMSM	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados	
	Título del estudio realizado.	


 VERONICA ANTOINETTE ARNAO DEGOLLAR
 Magister en Salud Pública
 Docencia y Docencia
 COP 13622

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual
Autor (a):	Valeria Morales y Narcisa Gómez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	7 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud
Significación:	Fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), y aspectos tangibles (4 ítems). El objetivo es medir la satisfacción de la gestante en torno a la atención prenatal que recibe en un establecimiento de salud.

Dimensiones del instrumento: Escala de Satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Habilidad que tiene una organización para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa; es decir, si es capaz de cumplir con sus promesas, suministro del servicio, solución de problemas o fijación de precios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Igualdad	1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?				X				X				X	
Respeto del orden	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				X				X				X	
Horario de atención	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?				X				X				X	
Atención de quejas	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?				X				X				X	
Disponibilidad de medicamentos	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?				X				X				X	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Disposición que tiene el establecimiento para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado, es decir, la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, o para brindarle solución a sus problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Rapidez en farmacia	6. ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?				X				X				X	
Rapidez en admisión	7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?				X				X				X	


VERÓNICA ANTONETTE ARMA DEGOLLAR
 Magister en Salud Pública
 Obstetra y Docente
 CPE 13822

Tiempo de espera	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?			X			X			X	
Resolución de problemas	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			X			X			X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Conocimiento y atención del personal, así como a sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los pacientes.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Privacidad	10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?				X				X				X	
Minuciosidad	11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?				X				X				X	
Resolución de dudas	12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				X				X				X	
Confianza	13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de atención individualizada que ofrecen los establecimientos a los usuarios, que debe transmitirse por medio de un servicio personalizado que se adapte a las características y preferencias del paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable del obstetra	14. ¿El obstetra u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Trato amable en farmacia	15. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Trato amable en admisión	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	


VERÓNICA ANTONIETTE ARINO DESGOLLAR
 Magíster en Salud Pública
 Obstetra y Docente
 CIP 13622

Comprensión de la atención	17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?				X				X				X
Comprensión del tratamiento	18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X				X				X

- Quinta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Apariencia física del establecimiento de salud, lo cual incluye indicadores como la infraestructura, limpieza y comodidad de los distintos ambientes, los equipos, los materiales disponibles, y hasta la apariencia del personal que los atiende.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?				X				X				X	
Limpieza de ambientes	20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?				X				X				X	
Limpieza de baños	21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?				X				X				X	
Equipos y materiales	22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	


VERÓNICA ANTONETTE ARNAO DEGOLLAR
 Magister en Salud Pública
 Obstetra y Docente
 COP 13822

Firma del evaluador

DNI 10347747

ANEXO 7: Prueba de confiabilidad

	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	Suma
1	2	2	5	5	3	1	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	4	2	1	1	2	1	52
2	4	2	2	4	2	2	4	1	3	3	2	2	2	4	1	2	3	3	3	1	4	3	57
3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	6	3	4	4	3	4	3	3	4	5	2	5	5	85
4	5	3	3	5	2	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	3	4	3	87
5	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	2	2	5	80
6	5	3	3	4	2	3	4	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	85
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	77
8	5	3	2	5	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	68
9	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	60
10	3	3	5	5	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	4	3	5	2	2	3	70
11	3	5	4	3	2	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	77
12	4	3	5	4	5	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	3	72
13	2	2	5	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	55
14	4	2	2	5	2	2	4	5	3	3	2	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	70
15	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	5	3	82
16	3	3	3	3	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	81
17	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	2	2	2	80
18	5	3	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	77
19	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	73
20	4	3	5	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	5	3	4	70
Var	0,96	0,53	1,47	0,74	0,83	1,05	0,41	1,21	1,21	1,63	0,22	0,53	1,05	0,41	1,21	0,68	1,00	1,21	1,41	1,20	1,00	1,01	

$k/(K-1)$	1,071
VarTotal	106,200
$\Sigma var i$	20,953

Anexo 8: Programa de calidad de atención según el modelo SERVQUAL

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	TIEMPO
Identificar la satisfacción de las gestantes en torno a la atención prenatal recibida antes de la intervención.		Diagnóstico: Se aplica el pretest a las gestantes en la sala de espera del establecimiento de salud.	Encuesta	Cuestionario	10 minutos
PRIMERA SESIÓN: MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN EMPATÍA					
Identificar los fundamentos que tienen los participantes en torno a la dimensión empatía.	Fundamentos de la dimensión empatía en el modelo SERVQUAL.	Motivación: Se muestran imágenes relacionadas con formas empáticas y no empáticas en la atención.	Infografías	Presentación en Power Point.	10 minutos
Explicar como poder identificar en el caso de la dimensión empatía.	La empatía en distintos escenarios.	Desarrollo: Se explica de qué manera los distintos integrantes del programa pueden aplicar la empatía dentro de la atención prenatal.	Clase magistral	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar experiencias en gestantes relacionadas con la empatía.	Experiencias en torno al uso de la empatía.	Actividad final: Se solicita a los participantes que cuenten experiencias relacionadas con lo expuesto.	Exposición dialogada	Pizarra, plumones.	10 minutos
Afianzar los conocimientos y actitudes adquiridos.		Retroalimentación: Se refuerzan las ideas a través de preguntas para medir los conocimientos adquiridos.	Preguntas al azar.	Pizarra, plumones.	5 minutos
		Cierre de sesión.			

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	TIEMPO
SEGUNDA SESIÓN: MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Identificar los fundamentos que tienen los participantes en torno a la dimensión capacidad de respuesta.	Fundamentos de la dimensión capacidad de respuesta en el modelo SERVQUAL.	Motivación: se inicia una lluvia de ideas para conocer los conceptos que tienen acerca de la capacidad de respuesta en la atención prenatal.	Lluvia de ideas	Pizarra, plumones.	10 minutos
Explicar como identificar en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta.	La capacidad de respuesta en los distintos escenarios.	Desarrollo: Se explica de qué manera se puede identificar la capacidad de respuesta dentro de la atención prenatal.	Clase magistral	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar experiencias del personal relacionadas con la capacidad de respuesta.	Experiencias en las gestantes en torno al uso de la capacidad de respuesta.	Actividad final: Se solicita a los participantes que cuenten experiencias relacionadas con lo expuesto.	Exposición dialogada	Pizarra, plumones.	10 minutos
Afianzar los conocimientos y actitudes adquiridos.		Retroalimentación: Se refuerzan las ideas a través de preguntas para medir los conocimientos adquiridos.	Preguntas al azar.	Pizarra, plumones.	5 minutos
		Cierre de sesión.			

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	TIEMPO
TERCERA SESIÓN: MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Identificar los fundamentos que tienen los participantes en torno a la dimensión fiabilidad.	Fundamentos de la dimensión fiabilidad en el modelo SERVQUAL.	Motivación: Se muestran imágenes relacionadas con la atención que tiene fiabilidad y la atención que no la tiene.	Infografías	Presentación en Power Point.	10 minutos
Explicar como identificar la dimensión fiabilidad.	La fiabilidad en las gestantes, ejemplos.	Desarrollo: Se explica de qué manera se puede identificar la fiabilidad dentro de la atención prenatal.	Clase magistral	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar experiencias relacionadas con la fiabilidad.	Experiencias de la gestante en torno al uso de la fiabilidad.	Actividad final: Se solicita a los participantes que cuenten experiencias relacionadas con lo expuesto.	Exposición dialogada	Pizarra, plumones.	10 minutos
Afianzar los conocimientos y actitudes adquiridos.		Retroalimentación: Se refuerzan las ideas a través de preguntas para medir los conocimientos adquiridos.	Preguntas al azar.	Pizarra, plumones.	5 minutos
		Cierre de sesión.			

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	TIEMPO
CUARTA SESIÓN: MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN SEGURIDAD					
Identificar experiencias relacionadas a la dimensión seguridad.	Fundamentos de la dimensión seguridad en el modelo SERVQUAL.	Motivación: Se inicia una lluvia de ideas para conocer los conceptos que tienen acerca de la seguridad en la atención prenatal.	Lluvia de ideas	Pizarra, plumones.	10 minutos
Explicar como identificar la dimensión seguridad.	La seguridad en las gestantes, ejemplos..	Desarrollo: Se explica de qué manera los distintos integrantes pueden aplicar la seguridad dentro de la atención prenatal.	Clase magistral	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar experiencias del personal relacionadas con la seguridad.	Experiencias en las gestantes en torno al uso de la seguridad.	Actividad final: Se solicita a los participantes que cuenten experiencias relacionadas con lo expuesto.	Exposición dialogada	Pizarra, plumones.	10 minutos
Afianzar los conocimientos y actitudes adquiridos.		Retroalimentación: Se refuerzan las ideas a través de preguntas para medir los conocimientos adquiridos.	Preguntas al azar.	Pizarra, plumones.	5 minutos
		Cierre de sesión.			

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	TIEMPO
QUINTA SESIÓN: MODELO SERVQUAL DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES					
Identificar los fundamentos que tienen los participantes en torno a los aspectos tangibles.	Fundamentos de la dimensión aspectos tangibles en el modelo SERVQUAL.	Motivación: Se muestran imágenes relacionadas con la atención que presenta aspectos tangibles adecuados e inadecuados.	Infografías	Presentación en Power Point.	10 minutos
Explicar sobre los aspectos tangibles.	Los aspectos tangibles.	Desarrollo: Se explica de qué manera gestantes pueden colaborar con los aspectos tangibles dentro de la atención prenatal.	Clase magistral	Presentación en Power Point.	20 minutos
Identificar experiencias relacionadas con los aspectos tangibles.	Experiencias de las gestantes en torno a los aspectos tangibles usados en la atención prenatal.	Actividad final: Se solicita a los participantes que cuenten experiencias relacionadas con lo expuesto.	Exposición dialogada	Pizarra, plumones.	10 minutos
Afianzar los conocimientos y actitudes adquiridos.		Retroalimentación: Se refuerzan las ideas a través de preguntas para medir los conocimientos adquiridos.	Preguntas al azar.	Pizarra, plumones.	5 minutos
		Cierre de sesión.			
Identificar la satisfacción de las gestantes en torno a la atención prenatal recibida después de la intervención.		Evaluación final: Se aplica el postest a las gestantes que contestaron el pretest a través de una plataforma virtual.	Encuesta	Cuestionario.	10 minutos