



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción en
gestantes que se atienden en un “Hospital de Pisco”, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cahua Diaz, Deysi Maribel (ORCID: 0000-0002-9044-2333)

ASESOR:

Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A MI MADRE ROSA por ser el principal motivo en todo lo que soy, en toda mi educación, por el aliento para ser una mujer de bien, pero sobre todo por su amor infinito.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llegar a este momento en mi vida.

A la Universidad Cesar Vallejo por formarnos como futuros magister.

A mis docentes por su entrega, en particular a mi asesor el Dr. Luis Enrique, Ramírez Calderón por su paciencia y conocimientos brindados.

A mi madre Rosa que es el principal motivo en mi adiestramiento como profesional, por brindarme la confianza y apoyo para lograr culminar mi maestría y ser un orgullo para ella.

A mis hermanos por apoyo de siempre.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÒRICO	6
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización de variables	10
3.3. Población y muestra	11
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos, validez y confiabilidad	14
3.7. Aspectos Éticos.	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción	15
Tabla 2: cobertura y grado de instrucción	16
Tabla 3: horario y aceptabilidad	17
Tabla 4: Empatía y edad de las gestantes	18
Tabla 5: Satisfacción del usuario según serqual	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Grafico 1: calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción	43
2. Grafico2: cobertura y grado de instrucción	43
3. Grafico 3: horario y aceptabilidad	44
4. Grafico 4: Empatía y edad de las gestantes	44
5. Grafico 5: satisfacción según las dimensiones de serqual	45

Resumen

Los resultados de calidad de atención se mide en términos de sensación que tiene la gestante al recibir las sesiones de psicoprofilaxis cumpliendo las expectativas de la atención alcanzada desde el punto de vista física y mental teniendo como resultado la satisfacción de las gestantes atendidas donde encontramos como objetivo principal: “Determinar en qué medida la calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con la satisfacción en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021” establecimiento de salud nivel II. Metodología descriptiva de diseño transversal y prospectivo con enfoque cuantitativo, se utilizó como instrumento de recolección la encuesta SERVQUAL, con una población 360 y una muestra 66 gestantes que asistieron al curso de psicoprofilaxis con una significancia $<0.05\%$ realizo la contrastación de hipótesis del estudio correlacional. Resultados fueron “No existe calidad en relación a satisfacción de usuario que asiste al servicio de psicoprofilaxis en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco con una significancia $r_s=0,428$ ”. **Fiabilidad:** 65% de insatisfacción; donde el personal de obstetricia debe de ser cuidadoso a realizar las sesiones educativa de psicoprofilaxis para dar un clima de confianza a la población gestante. **Capacidad de Respuesta:** 75% de nuestras encuestadas no se encuentran satisfechas con la atención brindada en el consultorio, la falta de información oportuna, adecuada, hace que no exista credibilidad y reine la desconfianza por los participantes al curso. **Empatía:** 51% de nuestras participantes perciben que no son escuchadas con los problemas que enfrentan en la atención recibida. No existe la predisposición por ayudar a los demás. **Aspectos Tangibles:** 56.25% mencionan que se debe de mejorar el ambiente donde se recibe las clases para hacerlo más cómodo y confortable para las personas que reciben las clases, así como mejorar la capacitación del profesional que imparte las sesiones educativas y mejorar las herramientas de comunicación con los usuarios y acompañantes.

Palabras clave: satisfacción, calidad, serqual.

Abstract

The results of quality of care are measured in terms of the sensation that the pregnant woman has when receiving the psychoprophylaxis sessions, fulfilling the expectations of the care achieved from the physical and mental point of view, resulting in the satisfaction of the pregnant women treated where we found the objective main: "To determine to what extent the quality of the psychoprophylaxis service is related to satisfaction in pregnant women who are cared for in a Hospital in Pisco 2021" health facility level II. Descriptive methodology of cross-sectional and prospective design with a quantitative approach, the SERVQUAL survey was used as a collection instrument, with a population of 360 and a sample of 66 pregnant women who attended the psychoprophylaxis course with a significance $<0.05\%$. Results were "There is no quality in relation to user satisfaction who attends the psychoprophylaxis service in pregnant women who are cared for in a Hospital in Pisco with a significance $r_s = 0.428$ ". "Reliability: 65% dissatisfaction; where the obstetric staff must be careful to carry out the educational sessions of psychoprophylaxis to give a climate of trust to the pregnant population. Responsiveness: 75% of our respondents are not satisfied with the care provided in the office, the lack of timely and adequate information means that there is no credibility and there is mistrust by the participants in the course. Empathy: 51% of our participants perceive that they are not listened to with the problems they face in the care received. There is no predisposition to help others. Tangible Aspects: 56.25% mention that the environment where the classes are received should be improved to make it more comfortable and comfortable for the people who receive the classes, as well as improve the training of the professional who gives the educational sessions and improve communication tools with users and companions.

Keywords: satisfaction, quality, serqual.

I. INTRODUCCIÓN

La psicoprofilaxis obstétrica según el MINSA (2019) es “determinada como un desarrollo instructivo para el acondicionamiento completo de la gestante que le faculta fomentar conductas beneficiosas para inclinarse por una actitud favorable frente al embarazo, parto, puerperio, producto de la concepción y recién nacido realizando este desarrollo una experiencia feliz y saludable.”El presente estudio pretende evaluar la Calidad del Servicio de Psicoprofilaxis y Satisfacción en Gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021, con el fin de identificar y mejorar el nivel de satisfacción del paciente asimismo el programa de psicoprofilaxis para la disminución de la morbi-mortalidad materna perinatal.

Por lo que este estudio se realizó en el contexto de pacientes obstétricas que acudieron al servicio de Psicoprofilaxis de la Institución en Pandemia de Covid 19.

Con el avance de la ciencia la psicoprofilaxis aporta nuevos conceptos teniendo como resultado la educación de la gestante excluyendo el temor que tienen por lo desconocido disminuyendo las tensiones y disminuyendo los tiempos de trabajo de parto así también conociendo los puntos de relajación y puntos de estimulación de nuestra oxitocina natural posibilitado el desarrollo cualitativo, de acuerdo con el suceso de etapa clínica, que necesita del profesional competente, con su idoneidad técnica, en cada reunión dando un argumento adecuado a cada usuaria, como será los casos de las pacientes con patologías maternas como son : placenta previa, hipertensión arterial, embarazo gemelar y otros, la cual se ha designado psicoprofilaxis en situaciones especiales.

La salud materna y perinatal es un indicador fundamental de las calidad de crecimiento de un país, y aunque la mortalidad materna se ha reducido, es un objetivo del MINSA obtener mejores cifras, habiendo sido afectado por la pandemia de covid-19, las atenciones preventivo promocionales como es psicoprofilaxis se vio afectada por la falta de atención ambulatoria de los consultorios quedando solo los consultorios de la estrategias nacionales como es la estrategia de salud sexual y reproductiva que interviene con la salud materna y por ello con actividades como planificación familiar, psicoprofilaxis, monitoreo electrónico fetal y otros.

Es importante que la cobertura educativa de psicoprofilaxis se encuentren en indicadores aceptables de gestantes preparadas, física y psicológicamente para conocer los procesos que seguirá en el trabajo de parto y saber reconocer los signos de alarma así como los puntos para estimular la oxitocina natural quedando comprobadas científicamente, y previniendo complicaciones de puerperio y promoviendo la lactancia materna para evitar complicaciones propias, al punto de que la OMS recomienda la psicoprofilaxis obstétrica por sus efectos positivos y beneficiosos para el embarazo, parto y puerperio.

La Psicoprofilaxis Obstétrica (PPO) “es un programa asistencial-educativo mediante un desarrollo cabal para lograr una maternidad saludable en el binomio madre y bebé, con participación del padre y la oportunidad de conducirlos hacia una experiencia satisfactoria. Sus beneficios se aprecian durante la etapa prenatal, intranatal y postnatal. Prioriza información adecuada y oportuna, una preparación física, de acuerdo a las condiciones clínicas de la gestante, y el fortalecimiento del vínculo afectivo con él bebe, mediante la preparación psicoafectiva, uno de los pilares de la PPO, lo que les permitirá disfrutar de manera confortable y saludable”. (Sabrina Morales Alvarado, Alex Guibovich Mesinas, Maribel Yabar Peña, 2014)

El Hospital de Pisco cuenta con un oficio educativo en psicoprofilaxis obstétrica, en el cual se anticipa a la gestante a un embarazo parto y puerperio en excelentes condiciones, encontrando aquí el problema de los componentes asociados a la calidad del servicio por las gestantes debido a que no se cuenta con una programación real de la estrategia salud sexual y reproductiva, donde la atención es diferenciada, a partir de la perspectiva preventivo y evadir los riesgos de morbi-mortalidad y reducir los costos económicos de las gestantes atendidas tanto de los centros periféricos como de la demanda propia de las pacientes del nosocomio.

Creemos que hay puntos que impidan el desarrollo de las ocupaciones tales como: escasa difusión del valor de psicoprofilaxis, lo cual genera brechas bastante marcadas entre el número de gestantes controladas y el número de pacientes atendidas en el servicio de psicoprofilaxis, horarios inadecuados, trabajo diferenciado con estimulación prenatal y falta de compromiso de los profesionales

de la salud responsables de la vigilancia materna y perinatal para que se desarrolle el servicio de psicoprofilaxis, así como la deserción y la no culminación de las sesiones por las gestantes. Teniendo como: programación para el año 2021 en atención prenatal reenfocada 361 gestantes asignadas para el año por ministerio de salud y habiendo llegado a una cobertura de 134 gestantes con el paquete elemental de atención prenatal reenfocada, por lo previamente dicho se basa la presente investigación pues que hay una brecha de usuarios insatisfechos, donde existe un solo personal que hace únicamente psicoprofilaxis y no se hace estimulación temprana, en la parte de infraestructura.

Además; la falta de consulta externa por parte del profesional debido a que se recibe solo pacientes referidos de periferie de pisco para su atención y tomando como estrategia la consulta remota a través de los profesionales donde se hace seguimiento de control prenatal, así como citas y captación de gestantes vía telefónica para el desarrollo de psicoprofilaxis teniendo solo una cobertura de 37% de las gestantes que asisten a las sesiones de psicoprofilaxis. (SIP2000)

¿Identificar en qué medida la calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con la satisfacción en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021?

El presente estudio en pandemia Covid-19, tiene por justificación: la presente investigación una connotación social ya que se deja de controlar y acciones preventivas para evitar morbimortalidad materna hasta hoy progresivamente se reanuda el trabajo presencial de las estrategias como en el caso de psicoprofilaxis donde se busca la relación a la calidad del servicio de psicoprofilaxis en las usuarias que acuden diariamente al Hospital de Pisco desde la perspectiva de aceptabilidad y nivel de satisfacción, así como la empatía del profesional y culturales que interfieran en la aceptación de psicoprofilaxis como es la edad, la falta de información adecuada, falta de tiempo de las propias usuarias, la falta de implementación adecuada del servicio, la falta de orientación y educación adecuada para prevenir las complicaciones al recibir sesiones educativas para poder reconocer signos de alarma además del impartir un conocimiento científico de cómo se llevara a cabo el desarrollo de parto y como contribuye los ejercicios para

relajación y disminuir los tiempos del trabajo de parto además de como estimular la oxitocina al término de la gestación a través de los masajes etc.

Así; como también conocer si termina el curso y poder analizar la programación de atención de sesiones de psicoprofilaxis y comparar con la atención prenatal reenfocada a la gestante como paquete especializado de acuerdo a la complejidad del Hospital que se atiende a gestantes referidas de la jurisdicción y la demanda propia del hospital a través de teleconsulta, siendo un número significativo de gestantes y evaluar cómo se desarrolla la consulta externa en sesiones educativas en psicoprofilaxis. Par tomar decisiones de mejorar la atención ambulatoria que se presta en los servicios ambulatorios, así como desarrollar un plan de emergencia de adecuación y de mejora continua de la función de consulta externa en el hospital.

Para la educación en psicoprofilaxis se tuvo como meta para el 2021 (361) gestantes asignadas para el año por el ministerio de salud en control prenatal reenfocado y psicoprofilaxis está dentro del paquete básico de atención prenatal reenfocado. Según los registros del padrón de atención, tenemos 134 gestantes atendidas en el servicio de psicoprofilaxis.

En el Perú, se ha logrado bajar el índice de letalidad materna según proyecciones a 93 defunciones maternas por cada 100,000 nacidos vivos; según el reporte de ENDES 2019.

Es por ello importante la enseñanza como preparativo en el sector salud y el aporte del servicio de psicoprofilaxis para la disminución de complicaciones que pueden cursar en el embarazo. En el sistema informático perinatal (SIP) presenta la siguiente morbilidad: el 19% gestante con neumonía por Covid, 15% infecciones del tracto urinario el 13% parto pre término más Covid positivo, 12% y trastornos hipertensivos del embarazo 11 %, ya que la cobertura es del 46%. Frente a ello es importante que la psicoprofilaxis obstétrica se trabaje como punto de la vigilancia integral de la gestante teniendo como objetivo lograr la calma, confianza y bienestar invariable y desenganchar el fenómeno de temor-tensión-dolor, primando mucho la educación que se le debe brindar para que ella, su pareja o la familia pueda

identificar las señales de alarma y presentarse convenientemente a un establecimiento de salud.

Además los resultados del presente análisis dará a conocer las ventajas del servicio de obstetricia de la institución y como interviene el servicio de psicoprofilaxis durante el transcurso de trabajo de parto buscando un recién nacido en buenas condiciones y conocer realmente los factores asociados a la calidad del servicio de psicoprofilaxis a fin de mejorar la atención integral, llegar a coberturas adecuadas y obtener el empeño de todos los actores del equipo de salud en las actividades del servicio de psicoprofilaxis.

En el Hospital de Pisco no se encontraron temas de psicoprofilaxis, se encontraron otros temas relacionados con psicoprofilaxis en el Hospital Santa María del Socorro con otros objetivos y planteamientos del problema diferente por ello se hace novedoso y nos ayudara a resolver uno de los problemas de salud en la población materna y perinatal y para mejorar nuestras deficiencias en la captación, deserción de mujeres que acuden al curso de psicoprofilaxis y sepan reconocer signos de alarma así como disminuir la incidencias de las cesáreas y prosperar la calidad de atención y calidez a nuestras gestantes de la región así como mejorar los indicadores de desempeños hospitalarios que ha propiciado el ministerio de salud.

Los objetivos de esta investigación están divididos en: Objetivo General, Determinar en qué medida la calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con el grado de satisfacción en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021; objetivos específicos: O1= Determinar la cobertura del servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación al grado de estudio en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021, O2=Identificar el acceso del servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación al grado de aceptabilidad en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021, O3=Determinar la empatía del profesional que atiende en relación a la edad en gestantes que se atienden en el servicio de psicoprofilaxis en un Hospital de Pisco 2021, O4=Identificar que dimensión según servqual debe mejorarse para tener una atención de calidad en gestantes que se atienden en un Hospital Pisco 2021.

Donde la hipótesis general planteada es: La calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona significativamente con la satisfacción de gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021; como hipótesis específicos: H1=La cobertura en psicoprofilaxis se relaciona al grado de estudio en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021, H2=El acceso es adecuado del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con la aceptabilidad de gestantes atendidas en un Hospital de Pisco 2021, H3=La empatía del profesional se relaciona con la edad de gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021, H4=La calidad de atención se relaciona a dimensiones de evaluación según servqual, de gestantes que acudieron a un Hospital Pisco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes previos al presente estudio que eficiencia y eficacia de una atención de salud en relación al grado de satisfacción que el usuario percibe, tenemos dentro de las referencias internacionales a los siguientes autores:

Mora Oña & Fernanda,(2013), afirma; que, en momentos actuales, es conveniente que los expertos de la salud permitan priorizar la práctica diaria en la atención del paciente en el embarazo, parto y puerperio. Atraves del tiempo se han creado mito y creencias alrededor del parto, las experiencias que se dan en dolor, miedo, temor hacen que se dé una agrupación de tareas en la organización integral de la atención del embrazo en deseables circunstancias y evitando los agravamientos obstétricos disminuyendo el descenso de la mortalidad materno infantil.

La psicoprofilaxis como ciencia ha enriquecido a través de las investigaciones realizadas el cambio de conducta frente al parto por parte de las gestantes y además recibir información adecuada y reconocer signos de alarma en las diferentes fases del proceso de trabajo de parto por parte de las gestantes gracias e estas investigaciones encontramos la realizadas a nivel mundial.

Así, encontramos los resultados de la tesis titulada “*Determinar el nivel de conocimientos, actitudes y prácticas que poseen los clientes internos y externos del Sub Centro de Salud de El Tejar, sobre la psicoprofilaxis del parto*” Obteniendo los siguientes resultados: diseño del estudio de tipo transversal, descriptivo, teniendo como muestra a 30 mujeres gestantes desde el tercer mes de embarazo que asisten a sus controles prenatales al Subcentro de Salud de El Tejar. La información adquirida respecto del nivel de entendimiento sobre la psicoprofilaxis, accedieron demostrar que los integrantes del equipo de salud del Subcentro El Tejar, dominan la inteligencia y la preferencia para aplicar la técnica psicoprofiláctica, existiendo gran significación de la concientización a las mujeres gestantes por medio de la aplicación de la guía como una herramienta de soporte en la ocupación diaria.

Cherres (2016). Afirma; el estudio de sesiones de psicoprofilaxis es una herramienta útil en obstetricia como medida preventiva. La edad de las embarazadas promedio es de 18-35 años, con gravidez de 12-37 semanas. El mayor de clases cumplidas fue de 5 clases, y el menor 1 de los resultados. Se observó que los grandes factores de abandono fueron: las madres no van a sus clases por cuidar niños menores en casa (28%), accesibilidad al centro de salud (24%), horarios inadecuados para las gestantes (21%). Se debe de mejorar la calidad de atenciones que se ofrecen con instalaciones implementadas para dar confianza a las usuarias que reciben la educación y mejorar la atención integral.

Como referencias a nivel nacional se mencionan, a **Gómez Medina, Evelyn E. (2016):** manifiesta que “**entre** los factores asociados al culminar las clases formativas de Psicoprofilaxis Obstétrica, ellas asistieron sin problemas a las reuniones planificadas” este estudio fue estadísticamente significativo ($p < 0.001$); existiendo relación de sus variables estudiadas, donde el 91.7%, cumplieron con 6 clases por lo tentó fueron preparadas en el curso; también obtuvimos el 13,2% de pacientes con sesiones menores de 5 clases. Dentro de los diferentes problemas encontrados fueron: problemas de salud de los asistentes con (35.4%), inaccesibilidad del establecimiento (28.6%) para realizar las clases, ocupaciones de los asistentes /tiempo no le permite con (18.8%) y falta de acompañante (12.5%).

Por lo que las jóvenes embarazadas que manifiestan dificultad en las reuniones proyectadas tienen 72,29 más inseguridad de no concluir las sesiones de Psicoprofilaxis, (OR=72,29). Asimismo, se reconoció una mínima incidencia de violencia física y psicológica entre las embarazadas que completaron las sesiones pedagógicas. No se halló ningún factor institucional ni técnico-pedagógico concomitante al final de las sesiones pedagógicas de Psicoprofilaxis Obstétrica.

Reyes Mendez, (2014); afirma que los primordiales “*factores asociados de riesgo para el abandono de las sesiones educativas*” condujeron ser gestantes adolescentes con (34%) gestantes que tienen maltrato psicológico por parte de sus convivientes con (22%) una de las fortalezas a fin de no renunciar las sesiones llevaron el embarazo programado, vivir con la pareja, mejorar su inteligencia en las exposiciones, mejorando la atención de citas por parte de los que dan el servicio, el horario adecuado, el ambiente adecuado, el lugar adecuado, personal entrenado para impartir las clases así como ayuda de multimedia para el desarrollo de las mismas.

Peña, (2014); afirma que las adolescentes que reciben Psicoprofilaxis tuvieron mejores resultados y predisposición a participar de su control prenatal, logrando un 97.37% tuvieron más de 7 controles prenatales, el 100% fueron gestantes preparadas en el curso con 6 sesiones educativas, 86.84% entro en estado activo del trabajo de parto obteniendo igual cantidad de parto vaginal, en tanto que el 13.16% la terminación del parto fue por cesárea, además, el 7.89% empleo analgesia para el dolor de parto vaginal siendo la epidural la más usada, el 92.11% de las gestantes tuvo contacto piel a piel iniciando y promoviendo la lactancia materna, el 39.47%,asimismo tuvieron una posición indudable y planificada por la llegada de su recién nacido, logrando llegar al 100% de las gestantes adolescentes. Se observó también indicadores favorables en el control de puerperio con un 100% de accesibilidad.

Tamayo Panduro, (2017); afirma que las pacientes de “*Psicoprofilaxis Obstétrica del Hospital Regional de Loreto*” se caracterizan por resultados sociodemográficos; promedio de edades que van desde 18 a 23 años (59%), gestantes con educación secundaria el (52%), cónyuges (62%), las amas del hogar

(51%), residentes de Iquitos (41%), los que viven en zonas urbanas (54%). Las capacidades del cuidado dedicado a las pacientes presentan niveles de satisfacción baja de forma general. Así tenemos los siguientes resultados:

Dimensiones: de fiabilidad tuvo 49.2% de satisfacción, la de capacidad de respuesta tuvo 58.9%, la de seguridad tuvo 39.5%, la de empatía tuvo 47.9% y la de aspectos tangibles tuvo 26.5%. El nivel de satisfacción de las pacientes fue bajo (44.8%); hallándose un elevado porcentaje de insatisfacción total (55.2%). Conclusiones: La calidad de vigilancia es defectuoso, teniendo en cuenta el porcentaje de insatisfacción general con la escala de calidad, lo que resulto un grado levemente alto de insatisfacción entre las pacientes de Psicoprofilaxis Obstétrica en el Hospital Regional de Loreto.

Caicho Dolorier, (2019); afirma que el “nivel de satisfacción de las gestantes en la magnitud social”, es principalmente satisfactoria (52%), para las puérperas que se atendieron en psicoprofilaxis y a manera de las que no obtuvieron psicoprofilaxis. El nivel de satisfacción en la dimensión emocional, es principalmente satisfactoria a fin de que las puérperas que obtuvieron psicoprofilaxis (63%); como para las que no obtuvieron psicoprofilaxis.

Abrigo Vidal, (2020); afirma que el estudio presento que haber obtenido SMS disminuye el peligro de detener las sesiones de psicoprofilaxis obstétrica (HRa=0,574; p=0,047); también, la alocución incrementa la posibilidad de concurrir al menos 5 (RR=3,25: p=0,010) y 6 sesiones del plan pedagógico (RR=4,50; p=0,020). Por último, la apreciación de la calidad de atención fue semejante en uno y otro grupo, aun cuando en ambos se halló un progreso significativo de la percepción (p<0.05).

Las Teorías y Enfoques relacionados con el tema de salud propuesto de la percepción de la calidad y el discernimiento de satisfacción son contemplados para expresar el comportamiento del comprador.

La epistemología se ocupa de la incertidumbre proyectada por la tecnología, es un análisis justo de los comienzos, hipótesis, resultados de las distintas tecnologías aplicadas a establecer el origen racional y medurado.

En el sustento epistemológico está basado en el paradigma del Positivismo de Ricoy (2006) (Carlos Alberto Ramos., 2015); expresa el “modelo utilitarista se cataloga de cuantitativo, experimental-analizador, racionalista, metódico gerencial y estudio científico busca la relación causa y efecto. En consecuencia, el modelo positivista sostendrá a la observación que sostenga como finalidad constatar una presunción por recursos estadísticos o factores de una definida variable por medio del termino cuantificado” y busca interpretar o explicar la percepción de la calidad en relación al grado de satisfacción que tienen las gestantes al recibir sesiones educativas de psicoprofilaxis.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental, diseño transversal y prospectivo con enfoque cuantitativo y correlacional.

3.2 Variables y operacionalizacion

Variable 1: Satisfaccion del usuario

Definición conceptual: “Grado de ejecución por lado de la planificación de salud, procedente a la posibilidad y sensación del cliente en relación a las funciones que esta le dedica” (Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – 2012)

Definición operacional: “Es la sensación del cliente encima la calidad de cuidado de salud que reciben en los servicios” de Obstetricia consultorio de Psicoprofilaxis Hospital de Pisco 2021.

Indicadores: Atención correcta en las sesiones educativas recibidas por la gestante. (Validez)

Compromiso del usuario por el cumplimiento del curso de psicoprofilaxis (lealtad)

Escala de medición: nominal

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Asimismo; “alude a los productos de una acción y sus beneficios finales, aprovechamiento y resultado para una colectividad en conexión con la intención decretada. Conlleva la concordancia propicia entre beneficios adquiridos y precios de los medios funcionarios. Conserva dos dimensiones: la concerniente a la consignación de medios y lo alusivo a la producción de los servicios” (Pamies, 2004, pág. 23)

Definición operacional: La calidad de servicio en la salud es el grado en que los recursos apetecibles se emplean para lograr los potenciales principales mejoría en la salud.

Indicadores:

Fiabilidad: “Se refiere a la destreza para ofrecer el ayuda medio de estructura segura y ordenado” (Matsumoto 2014).

Capacidad de respuesta: Preparación y afecto para contribuir a las personas que se atienden y suministrar una función acelerado y seguro además de los conocimientos impartidos a los pacientes para demostrar sus destrezas para congregar veracidad y tranquilidad.

Seguridad: Información que se le brinda al usuario en forma completa oportuna y genera confianza.

Empatía: Saber escuchar, es la competencia **que** tiene un individuo para colocarse en el sitio de otra y asimilar mejor sus acciones, comportamientos y pensamientos.

Elementos tangibles: Equipo cortésmente estandarizado, instrumental de correspondencia: armado, rotafolios, trípticos, equipamiento y desinfección.

Escala de medición: nominal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población, materia de análisis, está integrada por embarazadas que fueron consideradas en el servicio de Psicoprofilaxis y acudieron a las sesiones educativas teniendo un total 361, gestantes que se efectuaron con los puntos de vista de inclusión y exclusión durante el periodo de estudio.

Criterio de inclusión:

- Gestantes atendidas en el servicio de PPO y que realizan sesiones educativas.
- Gestantes que hayan sido captadas para el servicio de PPO y que nunca hayan asistidos.
- Gestantes que hayan abandonado el curso de Psicoprofilaxis.

Criterio de exclusión:

- Pacientes que reciban PPO en otros lugares.
- Pacientes con Covid-19

Muestra

La muestra, materia de análisis, está compuesta por las 66 embarazadas, que concurren al servicio de psicoprofilaxis donde se aplicara la formula infinita ya que no se conoce la población de embarazadas atendidas en el área de psicoprofilaxis.

El tipo de muestreo es probabilístico.

Y se aplicó la fórmula de muestra

$$n = \frac{NZa^2 p \cdot q}{d^2(N - 1) + 2a^2 p \cdot q}$$

N= Población total de gestantes= 361

Za= Coeficiente de confiabilidad (95%) = 1.96

P= Proporción estimada del problema en la población. 5%=5/100=0.05
(esperada)

q= Razón entre afectos y no afectos 1-p (0.05)=0.95

d= Error absoluto (5%) = 0.05

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Previa autorización, se procederá a realizar las entrevistas a todas las embarazadas que acudan al área de psicoprofilaxis, concorde al punto de vista de inclusión y exclusión tomando en cuenta los objetivos de estudio y la hipótesis planteada de acuerdo al formato de investigación elaborado en función al problema planteado en la presente investigación.

Los datos provienen de entrevistas realizadas a estas pacientes.

Validez. -Según lo citado por Sánchez, Reyes y Mejía (2018) “la autenticidad se basa en el hecho que se adquiere mediante la adaptación de la herramienta, evidencia cuantificar lo que efectivamente se pretende calcular” (p. 124). La función de análisis utilizo una herramienta aprobado por el Minsa (RM N° 527/2011/MINSA), sin embargo, al efectuar los ajustes, se decidió validarlo por juicio de expertos siendo los peritos tres médicos experimentados. La idoneidad de la herramienta de autenticidad de argumento por el juicio de especialistas del formulario Satisfacción de las pacientes embarazadas. Experto Especialista en Calificación instrumento.

Confiabilidad. - La confiabilidad es “Es la competencia de la herramienta para elaborar beneficios convenientes cuando se utiliza por segunda vez en circunstancias más similares a la primera” Sánchez, et. al. (2018, p. 35). Para establecer el grado de confiabilidad se usó la relación de congruencia interna: la formula Alpha de Cronbach. Para ello se ejecutó un ensayo piloto con un sector de 20 individuos, quienes realizan el procedimiento estadístico donde debe ser mayor de 8 o mayor de 9 para poder aplicar el instrumento de la muestra donde estos resultados confiables.

3.5 Procedimientos

Se elaboró un formato de entrevista la cual fue diseñada de acuerdo a los objetivos del estudio la misma que ha pasado por un proceso de validación de jueces expertos de confiabilidad de Alpha Cronbach; donde se plasmó los datos que nos interesa medir.

El instrumento aplicar es la encuesta SERVQUAL, lo propio que comprende 22 interrogantes de Expectativas y 22 interrogantes de Percepciones, divididas en 5 puntos de vista de evaluación de la Calidad: La

herramienta constituye de pares de interrogantes sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio que cuantifican cinco cualidades referenciados:

a. **Fiabilidad:** Capacidad y cuidado para entregar el beneficio proporcionado en manera en que fue ofrecido y acordado.

b. **Capacidad de Respuesta:** Distribución y cariño para apoyar a los pacientes y brindar un beneficio acelerado y conveniente.

c. **Seguridad:** Generosidad y capacidad para comunicar veracidad, tranquilidad y seguridad en la vigilancia ante la ausencia de riesgo, peligro o incertidumbre.

d. **Empatía:** Voluntad de colocarse del lado del otro, considerar primero en el paciente y observar según singularidad y disposición exclusiva. Atención y cuidados individualizados.

E. **Aspectos Tangibles:** Aparición de instalaciones físicas, aprovisionamiento, aspecto del grupo y componentes de correspondencia.

3.6 Método de análisis de datos

Para el procesado de la información se tabularon los datos obtenidos, en el redactor de datos del (SPSS) versión 22.0; para su siguiente estudio estadístico, conforme a la condición de las variables, también se utilizó estadísticos de correlación (chi cuadrado) para variables numéricas y ordinales y X² y coeficiente de contingencia para variables categóricas y nominales.

3.7 Aspectos éticos. -El concurrente análisis contara con personas gestantes que ingresan al consultorio de psicoprofilaxis donde se le realizara una autorización debido a la contribución de las gestantes en estudio en la primera sesión donde se realizará el reclutamiento de las mismas. Se realizará a través de un cuestionario donde las preguntas han sido elaboradas de acuerdo a las variables de estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1:

Determinar en qué medida la calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con el grado de satisfacción en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021

calidad	satisfacción del usuario externo						Total	
	Alta		regular		baja			
malo	1	1.5	4	6.0	4	6.0	9	13.6
regular	0	0	7	10.6	34	51.5	41	62.1
bueno	4	6	3	4.5	9	13.6	16	24.2
Total	5	7.5	14	21.2	47	71.1	66	100

FUENTE: Base de datos del autor

Interpretación: La tabla 1; muestran percepción de la calidad y califica como “regular” (N=41), 62,1% y satisfacción de usuario lo califica como “baja” (N=47) 71%, gestantes que se atienden en el servicio de psicoprofilaxis de un Hospital de Pisco 2021.

Tabla 2

Determinar la cobertura del servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación al grado de estudio en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021.

cobertura	nivel de estudio								Total	
	prima ria		secu ndari a		téc nic o		unive rsitar io			
6 sesiones	1	1.5	6	9.0	2	3.0	0	0	9	13.6
ninguna	0	0	5	7.5	3	4.5	0	0	8	12.1
sesión primera	0	0	12	18. 1	1	1.5	4	6.0	17	25.7
sesión 2-5 sesiones	6	9.0	12	18. 1	9	13. 6	5	7.5	32	48.4
Total	7	10.6	35	53. 0	15	22. 7	9	13.6	66	100

FUENTE: Base de datos del autor

Interpretación: La tabla 2; muestran en relación a “cobertura” el porcentaje de 48,4%(N=32); gestantes que tuvieron de 2-5 sesiones de educación en psicoprofilaxis y el nivel de estudio que tuvieron las gestantes el 53% (N=35), cursaron el nivel secundario.

Tabla 3:

Identificar el acceso del servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación al grado de aceptabilidad en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021.

el horario es adecuado	acude al servicio de ppo				Total	
	Si	%	no	%		
si	9	13.6	16	24.2	25	37.8
no	26	39.3	15	22.7	41	62.1
Total	35	53.0	31	46.9	66	100

FUENTE: Base de datos del autor

Interpretación: Tabla 3: se contempla que el horario no es el adecuado, pero si acuden con 39.3% (N=26); el horario es adecuado, pero no asiste al curso de psicoprofilaxis con 24.2% (N=16)

Tabla 4:

Determinar la empatía del profesional que atiende en relación a la edad en gestantes que acuden al servicio de psicoprofilaxis en un Hospital de Pisco 2021.

Empatía del profesional obstetra	edad del paciente				Total	
	15-19 años		20-35 años			
el personal es amable y respetuoso y se deja entender	7	10.6	15	22.7	22	33.3
el trato es poco amable y hostil y no maneja el tema, no sabe escuchar los problemas que nos aquejan.	11	16.6	33	50.0	44	66.6
Total	18	27.2	48	72.7	66	100

Interpretación: tabla 4: Indica en relación a la empatía y edad de las gestantes que acceden a psicoprofilaxis el 56%(N=33) refieren que el personal de salud no es empático y se encuentra dentro del grupo etario de 20-35 años.

Tabla 5:

Identificar que dimensión según servqual debe mejorarse para tener una atención de calidad en gestantes que se atienden en un Hospital Pisco 2021.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	36.5	63.50
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25.0	75.00
SEGURIDAD	62.5	37.50
EMPATÍA	49.0	51.0
ASPECTOS TANGIBLES	43.8	56.25
TOTAL DIMENSIONES	43.3	56.7

Interpretación: Tabla 5; “**Fiabilidad:** 65% de insatisfecho; donde se debe de mejorar la habilidad y cuidado de cómo se brinda las sesiones de educativas ofrecidas. **Capacidad de Respuesta:**75% de insatisfacción donde no existe la disposición de cooperar a los pacientes y suministrar de un beneficio activo y provechoso. **Empatía:** 51% donde el personal debe de colocarse en el lado del otro, razonar primero en el usuario y fijarse en disposición particulares, saber escuchar. **Aspectos Tangibles:** 56.25% progresar el equipamiento físico, abastecimiento, aspecto del grupo y componentes de comunicación disponibles para llevar a cabo sesiones de educativas”.

V. DISCUSIÓN:

El presente estudio de investigación pretende demostrar que existe una relación entre la calidad y satisfacción de gestantes que acuden a un Hospital de Pisco 2021, donde se entiende que la calidad de los servicios depende de la infraestructura, del profesional su experiencia y de la educación que percibe la gestante en las sesiones de educación para prevenir las morbimortalidad materna perinatal y reconocer signos de alarma empatía del profesional así como los resultados de dimensiones evaluadas según servqual si están satisfechos o insatisfechos del paciente extrínseco que se atiende en el servicio de psicoprofilaxis. Entonces encontramos:

La tabla 1; **Interpretación:** La tabla 1; muestran percepción de la calidad y califica como “regular” (N=41), 62,1% y satisfacción de usuario lo califica como “baja” (N=47) 71%, gestantes que se atienden en el servicio de psicoprofilaxis en un Hospital de Pisco 2021.” estos resultados son inéditos.

La tabla 2; muestran en relación a “cobertura” el porcentaje de 48,4%(N=32); embarazadas que agarraron de 2-5 sesiones de educación en psicoprofilaxis y el nivel de estudio que tuvieron las gestantes el 53% (N=35), cursaron el nivel secundario” estos resultados se oponen a **(Cherres Araujo, R.Y. 2016)**; “donde el máximo de sesiones cumplida fue de 5”.

En la tabla 3: relación al horario este no es adecuado, pero si acuden con 39.3% (N=26); el horario es adecuado, pero no asiste al curso de psicoprofilaxis con 24.2% (N=16)” y se contrapone con el estudio de **“(Cherres Araujo, R.Y. 2016)** donde los horarios del programa obtuvieron un (21%) constituyendo insatisfacción del usuario que acude a psicoprofilaxis.

En la tabla 4: relación a la empatía y edad de las gestantes que acceden a psicoprofilaxis el 56%(N=33) refieren que el personal de salud no es empático y se encuentra dentro del grupo etario de 20-35 años que acuden al servicio estos resultados son inéditos.

Tabla 5; **Fiabilidad:** 65% de insatisfecho; donde se debe de mejorar la habilidad y cuidado de cómo se brinda las sesiones de educativas ofrecidas.

Capacidad de Respuesta:75% de insatisfacción donde no existe el afán de apoyar a los usuarios y brindarles un beneficio veloz y pertinente. **Empatía:** 51% donde el personal debe colocarse en el lado del otro, considerar primero en el paciente y afrontar disposiciones particulares, saber escuchar. **Aspectos Tangibles:** 56.25% perfeccionar las instalaciones físicas, el equipamiento, la apariencia del personal y los soportes de comunicación disponibles para realizar las sesiones educativas” estos datos contrasta con el estudio de (Reyes Mendez, 2014); donde se encuentra la satisfacción del usuario en la calidad y satisfacción del paciente como la empatía del profesional para obtener discernimiento en talleres, presentarse a reuniones sin impedimentos, el horario adecuado, entorno adecuado del servicio, la ubicación apropiada del servicio, el tiempo conveniente de la sesión educativa para las teorías, el empleo de un equipamiento multimedia idóneo y el poder del profesional de salud que impartió los cursos.

Existe una fuerte relación entre nuestros resultados con los obtenidos por (Tamayo Panduro, 2017) donde las mujeres embarazadas que asistieron eran mayormente de nivel secundario (52%). Las dimensiones de la calidad en la atención ofrecida a las pacientes presentan en general bajos niveles de satisfacción de manera global coincidiendo con nuestros resultados. Así, la dimensión de fiabilidad tuvo 49.2% de satisfacción, la capacidad de respuesta un 58.9%, la de seguridad tuvo 39.5%, la de empatía tuvo 47.9% y la de aspectos tangibles tuvo 26.5%. El nivel de satisfacción del usuario fue bajo (44.8%); destacando un alto porcentaje de insatisfacción general (55.2%).

VI. CONCLUSIONES

Después de los resultados, finalizo en generalizar lo determinado en la población estudiada que fueron las gestantes atendidas en el servicio de psicoprofilaxis 2021; que:

Primera: No existe calidad en relación a satisfacción de usuario que acude al servicio de psicoprofilaxis en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco con una significancia 0,428.

Segunda: No existe una cobertura aceptable en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación al grado de estudio en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco 2021”, con una significancia >0.05 (0,106).

Tercera: Existe un horario inadecuado de atención del servicio de psicoprofilaxis obstétrica en relación a la aceptabilidad en un Hospital de Pisco 2021 con una significancia (0,026).

Cuarta: No existe buena empatía del profesional en relación a la edad en gestantes que se atienden en un Hospital de Pisco con una significancia (0,558).

Quinta: No existe una atención de calidad en relación a dimensiones de evaluación según servqual que se atienden en un Hospital Pisco con una significancia (0,035).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se debe de gestionar la apertura de los consultorios externos de control prenatal y especialidades para dar una atención de calidad del equipo multidisciplinario.
2. Los jefes de servicio y responsable de estrategia Materno perinatal debe de hacer un plan de mejora continua para fortalecer el consultorio de psicoprofilaxis para mejorar la satisfacción del usuario que acude a psicoprofilaxis.
3. Mejorar la satisfacción del usuario a través de la capacitación continua de los profesionales y clima organizacional para mejorar indicadores de salud, así como el fortalecimiento e implementación de todos los consultorios externos y psicoprofilaxis.
4. Mejorar los horarios para hacer más accesible a la gestante, así como la captación de pacientes a través de teleconsulta y seguimiento de gestantes.
5. Realizar supervisión de los servicios de consulta externa para acortar los tiempos en el proceso de atención, así como dar códigos para entrar a teleconsultas de todo el personal de la salud.

REFERENCIAS

- Abrigo Vidal 2020 “Resultados de envío de mensajes de texto(SMS) como recordatorio de citas para mejorar la asistencia y la percepción de la calidad de atención al servicio de psicoprofilaxis obstétrica de gestantes en el centro infantil Santa Rosa 2020. (tesis de licenciatura) Universidad Mayor de San Marcos.
- Almonacin Carhuas, J. W., & Ulloa Diaz, J. R. (2020). NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN A PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA EN EL HOSPITAL SERGIO E BERNALES, SETIEMBRE-DICIEMBRE 2019.
- Caycho Dolorier, Jesús(2019)”Calidad de atención odontológica y tiempo de espera en pacientes en cita programada en un centro de salud Santa Anita (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42083/browse?rpp=20&sort_by=2&type=dateissued&offset=40&etal=-1&order=ASC
- Cherres Araujo, R. Y. (2016). “Factores que influyen en la deserción de gestantes en programas de psicoprofilaxis obstétrica”(tesis para el grado de magister en Gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva) Universidad de Guayaquil <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44818>
- CONDORHUAMAN LINARES, C. N., & LICONA PANIAGUA, M. G. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA ATENDIDA EN LOS CENTROS DE SALUD: MARITZA CAMPOS DIAZ-ZAMÁCOLA Y JAVIER LLOSA GARCÍA-HUNTER. AREQUIPA, MAYO– JUNIO 2016.
- Dirección general de salud de las personas estrategia sanitaria nacional de salud sexual y reproductiva (2016)Documento Técnico “plan estratégico nacional para la reducción de la mortalidad materna y perinatal 2016”.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/987590/rm-n-495-2016-minsa.pdf>
- Dios Moran, D. A., & Paredes Mogollon, M. D. R. Percepción de la calidad de atención y abandono de gestantes al programa de psicoprofilaxis obstetrica Hospital SAGARO II-1 Tumbes 2017.
- Espinoza A. (2012) “Psicoprofilaxis obstétrica y estimulación prenatal. [Internet]; [citado10julio2020].Disponible en: <http://docplayer.es/12597796-Psicoprofilaxisobstetrica-yestimulacionprenatal.html>

- Gomez Medina, E. E. (mayo de 2016). "Factores asociados al termino de las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstetrica en gestantes adolescentes atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de febrero a marzo del 2016 (tesis de licenciatura) Universidad Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4926/Gomez_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerra Chalco, C. G. (2016). Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", enero-marzo del 2016.
- Jayo Hinostroza, S. (2019). PERCEPCIONES SOBRE EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA EN USUARIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, JULIO Y AGOSTO DE 2017.
- Linares, H. S., & Alvarado, S. M. (2012). Impacto de la Psicoprofilaxis Obstétrica en la reducción de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal. *Horizonte Médico*, 12(2), 49-52.
- Marin Orellana, L. K. (2017). Satisfacción de las primigestas con preparación de psicoprofilaxis obstétrica en el parto y puerperio Hospital de Tingo Maria, julio a diciembre del 2016.
- Mathey Inchicaqui, M. G. (2018). Nivel de satisfacción de las gestantes en las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstétrica, hospital de apoyo Barranca-Cajatambo, 2016.
- Medina Cordova, P. L. (2019). Nivel de satisfacción de pacientes que recibieron y no recibieron psicoprofilaxis de emergencia-Hospital Carlos Lanfranco la Hoz-Puente Piedra.
- Minsa 2012. "Guia tecnica para la Psicoprofilaxis Obstetrica", 1ra. Edicion.Marzo 2013.Lima. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4172.pdf>
- Pamies, 2004 "De la calidad del serviico a la fidelidad del cliente" 1era. edicion 2004. Pag 23. Madrid España.Editorial Esic.
- Minsa (2019) Atención Salud Sexual y Reproductiva de los Servicio 205-2019. Lima.
- Ministerio de Salud.(2009) "Política Nacional de Calidad en Salud: Documento técnico" (R.M. N.º 727- 2009/Minsa). Dirección General de Salud de las Personas. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de Calidad. Observatorio de Calidad en Salud. Acceso Internet: www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/index.asp

Minsa (2019) Ministerio de Salud. Guia Tecnica de Psicoprofilaxis Obstetrica y Estimulacion Prenatal.

Morales Alvarado, S, Guibovich Mesinas, A y Yábar Peña, M.(2014).
“Psicoprofilaxis Obstétrica: Actualización, definiciones y conceptos” Horiz.
Med. vol.14 (4), 53-57 <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v14n4/a10v14n4.pdf>

Morales S. Psicoprofilaxis Obstétrica –Guía práctica, 1ra.Ed.Lima: ASSPO.2012
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2458/Oviedo_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora Oña, K. M., & Fernanda, R. T. (2014) “Conocimientos actitudes y prácticas sobre consejería psicoprofiláctica a embarazadas, al cliente interno y externo del sub Centro de Salud en el Tejar en el Periodo de Junio a Octubre 2013”(tesis de licenciatura) Universidad Tecnica del Norte <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3469>.

Oviedo Sarmiento, E. N. (2010). Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: EsSalud.

Reyes Méndez, Armando M. (2014) “Factores asociados a la deserción de las Sesiones Educativas de Psicoprofilaxis Obstétrica en primigestas atendidas en el Instituto Nacional Materno Perinatal.(tesis de licenciatura) Universidad Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4013>.

SOSA PEREZ, R. O. X. A. N. A. Nivel de Satisfacción en Gestantes con y sin Preparación en Psicoprofilaxis obstetrica en la Atención de Parto en el Hospital Manuel Nuñez Butron-Puno 2013.

Tamayo Panduro, Xuxa J (2017) “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del usuario de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Regional de Loreto de Enero a Marzo del 2017” (tesis de licenciatura). Universidad Científica del Perú.<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/276/TAMAYO-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres Mori, V. L. (2015). Nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2015.

Yábar Peña, Maribel (2014) “La Psicoprofilaxis Obstétrica en gestantes adolescentes: Características y beneficios integrales”. Abril - Junio 2014. Revista Horizonte Médica;Cielo.Peru. Volumen: 14, No2, pág. 39-44.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2014000200008

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Identificar en qué medida la calidad del servicio de Psicoprofilaxis se relaciona con la satisfacción en gestantes atendidas Hospital de Pisco 2021?	<p>Determinar en qué medida la calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona con el grado de satisfacción en gestantes atendidas Hospital de Pisco 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1= Determinar la cobertura del servicio de psicoprofilaxis en relación al grado de estudio en gestantes atendidas en Hospital de Pisco 2021, O2=Identificar el acceso del servicio de psicoprofilaxis en relación al grado de aceptabilidad de gestantes atendidas en Pisco 2021, O3=Determinar la empatía del profesional que atiende psicoprofilaxis en relación a la edad en gestantes atendidas en el Hospital de Pisco 2021, O4=Identificar que dimensión según servqual debe mejorarse para tener una atención de calidad en gestantes atendidas en un Hospital Pisco 2021</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad del servicio de psicoprofilaxis se relaciona significativamente con la satisfacción de gestantes atendidas Hospital de Pisco 2021.</p>	<p>V1. Satisfacción del usuario</p> <p>V2. Calidad del servicio</p>	<p>Validez Lealtad Eficiente</p> <p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad de paciente Empatía Aspectos tangibles</p>	Ficha de recolección de datos	<p>1. Entrevista de PPO. 2.-Registros de atención de PPO. 3. Encuesta Serqval.</p>

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	FUENTE
Variable 1 Satisfacción del usuario	Validez	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – 2012)	No minal	Atención correcta en las sesiones educativas recibidas por la gestante	Ficha de recolección de datos.	1.-Entrevista de PPO. 2.-Registros de atención de PPO. 3. entrevista serqval
	Lealtad			Compromiso del usuario por el cumplimiento del curso de psicoprofilaxis		
Variable 2 Calidad del servicio	Eficiente	Se refiere a qué tan bien funcionan los servicios y cómo afectan la salud. Se refiere a los efectos de una actividad y sus resultados finales, beneficios y consecuencias para una población en relación con los objetivos establecidos. Implica la relación favorable entre resultados obtenidos y costos de los recursos empleados. Tiene dos dimensiones: la relativa a la asignación de recursos y la referente a la productividad de los servicios.	Nominal	Numero de gestantes atendidas en una hora.	Ficha de recolección de datos	1.-Entrevista de PPO. 2.-Registros de atención de PPO. 3. entrevista serqval.
	Fiabilidad			Las sesiones de psicoprofilaxis se realiza en la hora programada.		
	Capacidad de respuesta			La atención de psicoprofilaxis se realizó en forma sencilla y clara.		
	Seguridad de paciente			La obstetra despejo dudas sobre temas relacionados PPO.		
	Empatía			El personal la trato con amabilidad y respeto. El consultorio cuenta con material necesario educativo		
	Aspectos tangibles					

ANEXO 3

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“Calidad del Servicio de Psicoprofilaxis y Satisfacción en Gestantes que se atienden en un Hospital De Pisco, 2021”

I. FACTORES EPIDEMIOLÓGICOS

1. Edad: adolescentes 15-19 años () adultas >20 años ()
2. Estado civil: () Soltera () Casada () Conviviente.
3. Grado de Instrucción: () Primaria () Secundaria () Superior Universitaria
4. Ocupación: _____
5. Paridad: Primigesta () Multigesta ()

II. NIVEL DE ACEPTABILIDAD

6. Acudes a psicoprofilaxis, voluntariamente:
 - a. SI () b. NO () c. A veces ()

III. FACTORES PERSONALES PARA NO ACUDIR O CULMINAR LAS SESIONES DE PPO.

7. Porque Ud. no utiliza los servicios de psicoprofilaxis?
 - () Por falta de tiempo
 - () Por falta de interés.
 - () Falta de información
 - () Por factor económico
 - () La infraestructura es inadecuada
 - () La implementación es inadecuada
 - () El personal no está capacitado.
 - () Pandemia.

IV. NIVEL DE SASTIFACCIÓN DEL USUARIO:

8. Cómo calificaría usted el desempeño del profesional de psicoprofilaxis.
 - () Bueno
 - () Malo

Regular

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Si ES BUENO: TE SIRVIO PARA:

9. Consideras que la sesión de psicoprofilaxis te sirvió para:

Informarte

Prepararte y disminuir el dolor

Disminuir complicaciones

DE ACUERDO () EN DESACUERDO ()

ANEXO 4

CERTIFICADOS DE VALIDEZ

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	Validez			X		X		
2	Fiabilidad	X		X		X		
3	Objetividad	X		X		X		
4	Exhaustividad							
5								
DIMENSION 2								
7	Fiabilidad	X		X		X		
8	Exhaustividad de Respuestas	X		X		X		
9	Señalización del Paciente	X		X		X		
10	Empatía	X		X		X		
11	Aspectos tangibles	X		X		X		
n								
DIMENSION n								
13		SI	No	SI	No	SI	No	
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Isabelina Aparicio Desgaleto**

DNI: **88.276.771**

Especialidad del validador: **Salud Sexual y Reproductiva**

15 de **06** del **2021**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1							
2	Validez	✓		✓		✓		
3	Lealtad	✓		✓		✓		
4	Eficiencia	✓		✓		✓		
5								
n	DIMENSION 2							
7	Flexibilidad	✓		✓		✓		
8	Capacidad de bioanálisis	✓		✓		✓		
9	Responsabilidad del Paciente	✓		✓		✓		
10	Compañía	✓		✓		✓		
11	Apertor Tangibles	✓		✓		✓		
n	DIMENSION n							
13		SI	No	SI	No	SI	No	
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Carolina Gabriela Chaves Herra Escobar*

DNI: *8.522.825* N° colegio profesional: *82826*

Especialidad del validador: *Salud Pública*



15 de Junio del 2022
 FARMACIA Y LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS
 HOSPITAL GENERAL DE ICA
 CAROLINA GABRIELA CHAVES HERRA ESCOBAR

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1							
2	Validez	X				X		
3	Fiabilidad	X		X		X		
4	Eficiencia	X		X		X		
5								
n	DIMENSIÓN 2							
7	Fiabilidad	X		X		X		
8	Capacidad de Respuesta	X		X		X		
9	Seguridad del Ítem	X		X		X		
10	Imparcial	X		X		X		
11	Ítems Tangibles	X		X		X		
n	DIMENSIÓN n							
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [/] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Clara María Torres Carrón*

DNI: *85034616* N° colegio profesional: *2411*

Especialidad del validador: *Psicología*

de **del 20...**
HOSPITAL REGIONAL DE CA
GOBIERNO AUTÓNOMO REGIONAL PATATECA
C.O.P. 227. 265. 200. 5. 21

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

ANEXO 5**TABLA JUECES**

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	Nº COLEGIO	ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR
ARONES APARCANA, DEYZA YANNET	80247674	19643	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA
CHACALTANA ESCATE, CARMEN EDELMIRA	21522829	8486	SALUD PUBLICA
GUERRA GARCIA, GLADIS PATRICIA	25694083	5277	OBSTETRICIA

ANEXO 6

RESULTADO PILOTO FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.72	14

Es medianamente confiable el test para satisfacción del usuario

ANEXO 7

CUESTIONARIO DE SASTIFACCIÓN DE USUARIO SERVQUAL

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es anónimo, tiene la finalidad de conocer la calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción de las gestantes que acuden al hospital de pisco de julio a diciembre del 2020. Léala cuidadosamente cada una de ellas y marca con un aspa(x) satisfacción(S), Insatisfacción (I).Se le agradece con anticipación su colaboración prestada.

FIABILIDAD:	satisfecho	Insatisfecho
El personal Obstetra le brinda información de manera clara y sencilla sobre la importancia de psicoprofilaxis.		
Las sesiones de psicoprofilaxis se realiza en la hora programada		
La hora es la adecuada para la realización de psicoprofilaxis.		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
La atención de psicoprofilaxis se realizó en forma sencilla y clara		
Se realizó la atención con la parte práctica de ejercicios.		
Te hacen esperar mucho para tu atención		
SEGURIDAD		
La obstetra respondió las dudas de las gestantes sobre temas relacionados a la paciente y preparación de PPO.		
EMPATIA		
El personal la trato con amabilidad y respeto		
Comprende la educación impartida por el profesional en temas relacionados a psicoprofilaxis.		
ASPECTOS TANGIBLES		
El consultorio cuenta con material necesario educativo		

El servicio cuenta con personal para consejería y orientación		
El ambiente es el adecuado		
El consultorio es limpio y cómodo.		
El consultorio tiene cartel de identificación y existe señalización del mismo.		

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de recolección de información.

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción de las gestantes que acuden al Hospital de Pisco de julio a diciembre del 2020.

DIRIGIDO A: Gestantes que acuden al servicio de psicoprofilaxis

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

.....

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados los elementos necesarios					
	CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					
	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
CONTENIDO	ACTUALIDAD	Es adecuado de la ciencia y tecnología					
	SUFICIENCIA	Ítems son adecuados en cantidad y profundidad					
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el compartimiento de las variables de la investigación.					
ESTRUCTURA	ORGANIZACIÓN	Existe una organización					

		logica entre todos los elementos basicos de la investigacion.					
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teoricos, cientificos de la investigacion educativa					
	COHERENCIA	Existe relacion entre los items, indicadores, dimensiones y variables.					
	METODOLOGIA	La estrategia de investigacion responde al proposito del diagnostico del estudio.					

Luego de revisado el instrumento:

Procede su aplicación

Debe corregirse

.....

Firma del evaluador

ANEXO 9

CARTA DE PRESENTACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de POSGRADO MAESTRÍA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: CALIDAD DEL SERVICIO DE ESCALAR DEPARTAMENTOS Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES QUE SE ATENDEN EN UN HOSPITAL DE PESCA, PERÚ y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma 
Nombre completo DEYSI MORALES CORDO RAO
DNI 72676034

ANEXO 10

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida porestudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de Esto tomará aproximadamente minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a, al teléfono o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor.....

Firma del autor.....

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida

.....

Firma y nombre del participante

ANEXO 11

GRÁFICO 1

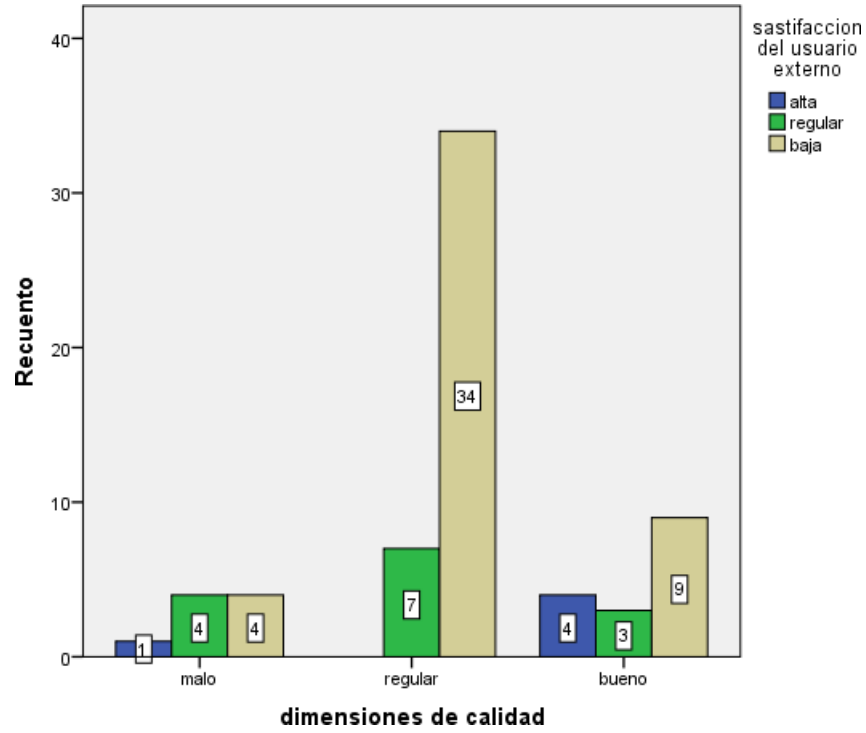


GRÁFICO 2

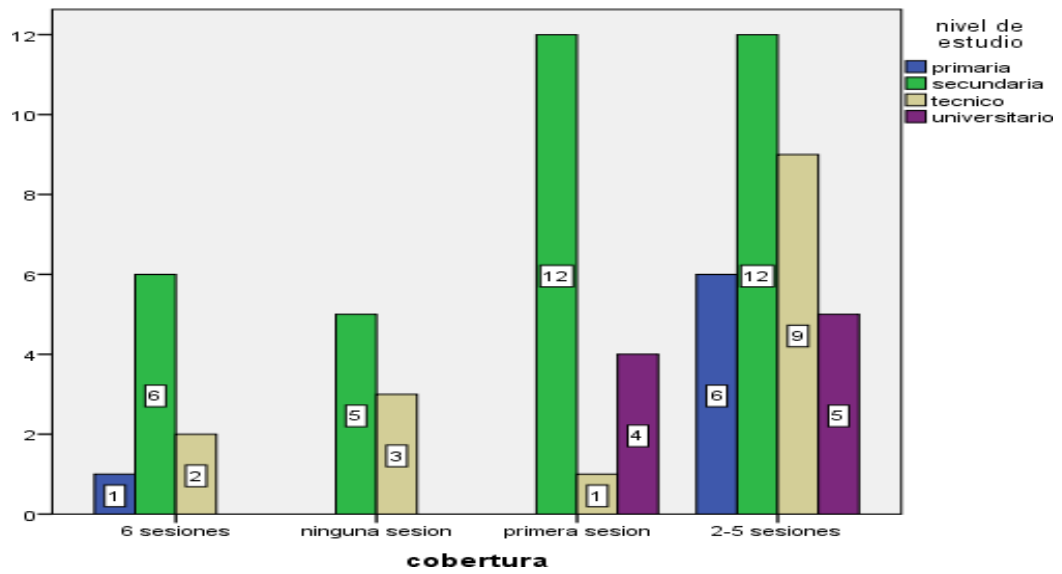


GRÁFICO 3

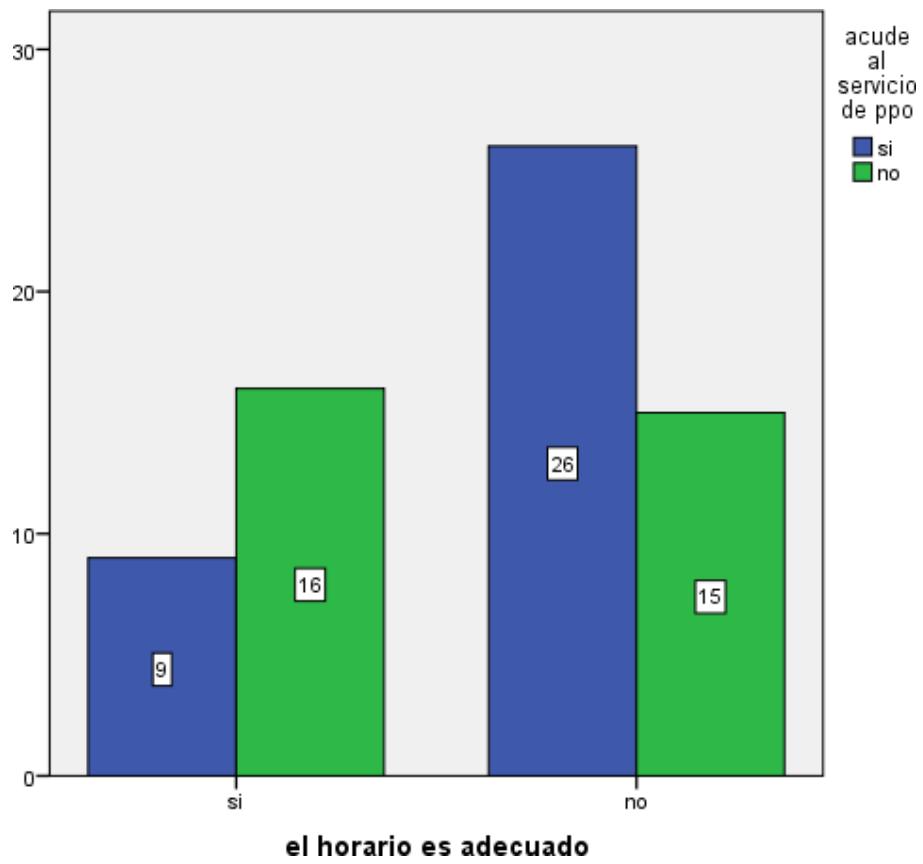


GRÁFICO 4

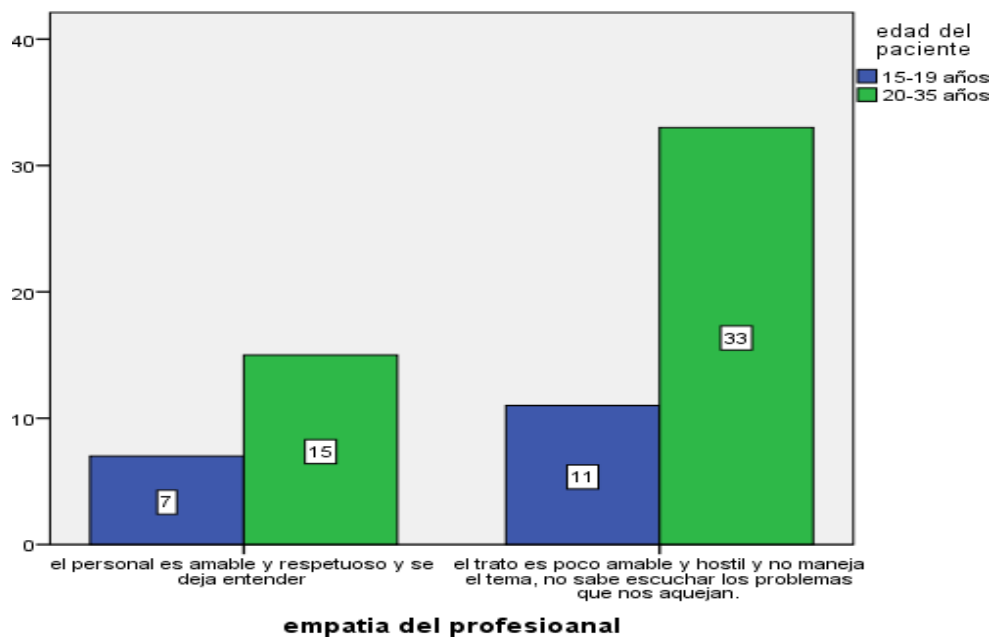
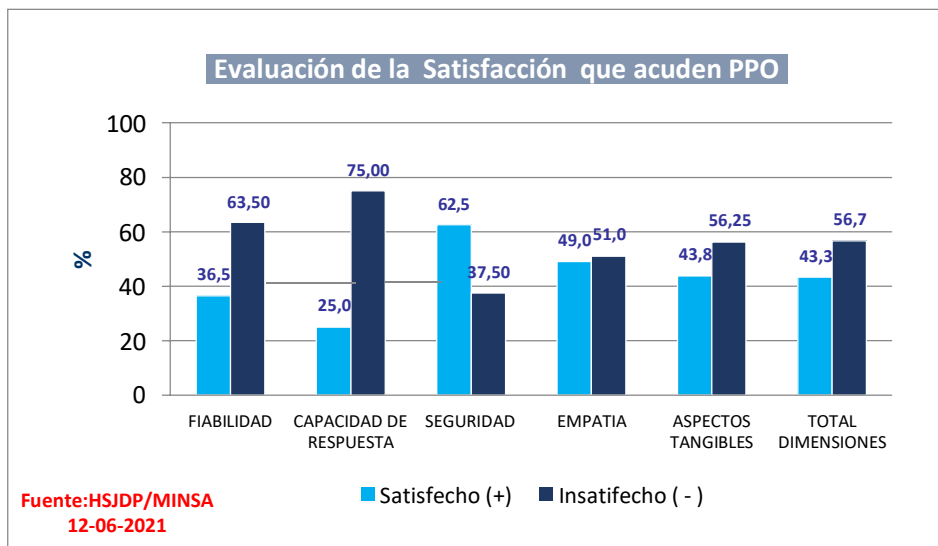


GRÁFICO 5



ANEXO 12

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	80
	n	66

ANEXO 13

1. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

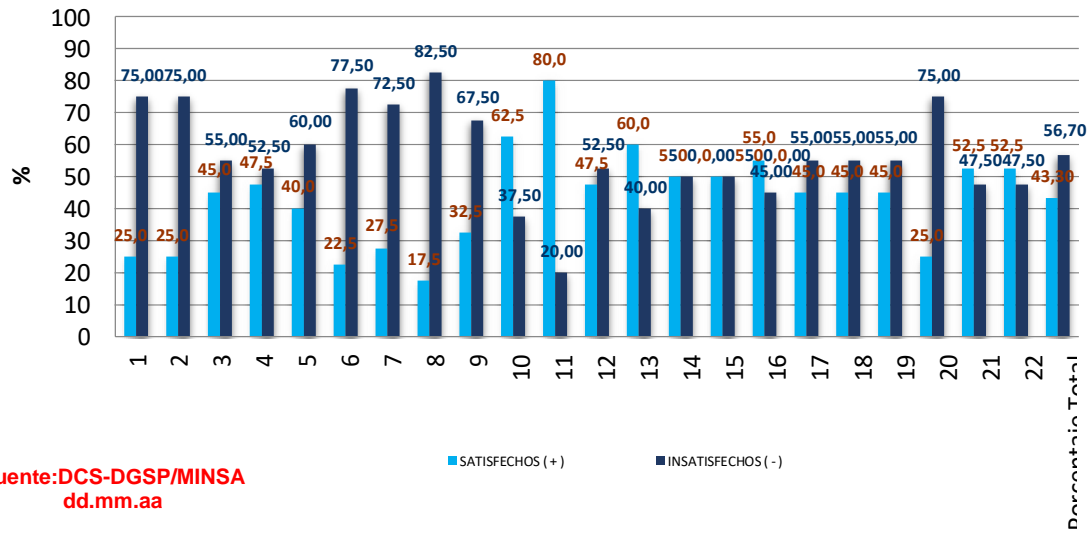
[Ir al Menú Principal](#)

Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
	n	%	n	%
P01	10	25.0	30	75.00
P02	10	25.0	30	75.00
P03	18	45.0	22	55.00
P04	19	47.5	21	52.50
P05	16	40.0	24	60.00
P06	9	22.5	31	77.50
P07	11	27.5	29	72.50
P08	7	17.5	33	82.50
P09	13	32.5	27	67.50
P10	25	62.5	15	37.50
P11	32	80.0	8	20.00
P12	19	47.5	21	52.50
P13	24	60.0	16	40.00
P14	20	50.0	20	50.00
P15	20	50.0	20	50.00
P16	22	55.0	18	45.00
P17	18	45.0	22	55.00
P18	18	45.0	22	55.00
P19	18	45.0	22	55.00
P20	10	25.0	30	75.00

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

P21	21	52.5	19	47.50
P22	21	52.5	19	47.50
	381	43.30	499	56.70

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 2021.



P-2p

[Ir al Menú Principal](#)

VARIABLES DE CONTROL

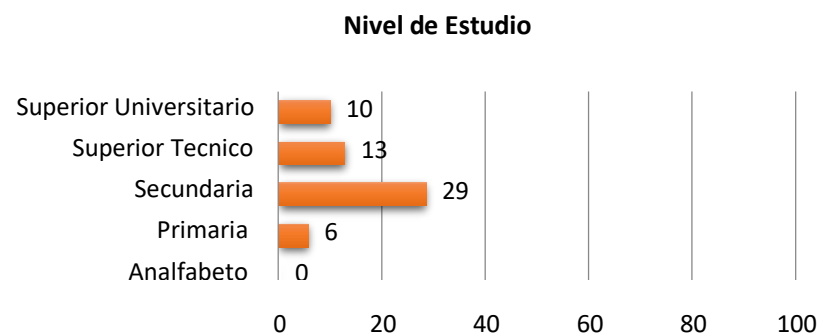
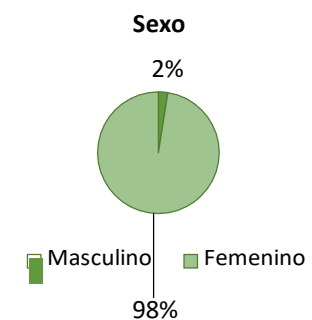
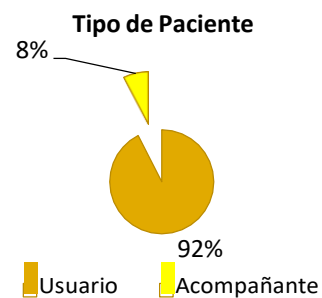
Muestra Total 70

Condición del Encuestado		%
Usuario	37	52.85714
Acompañante	3	4.285714

Sexo		
Masculino	1	1.428571
Femenino	39	55.71429

Nivel de Estudio		
Analfabeto	0	0
Primaria	4	5.714286
Secundaria	20	28.57143
Superior Tecnico	9	12.85714
Superior Universitario	7	10

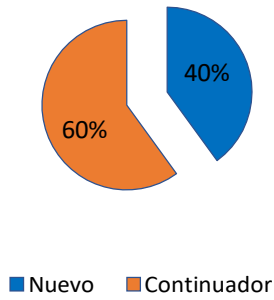
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	36	51.42857
SOAT	3	4.285714
Ninguno	1	1.428571



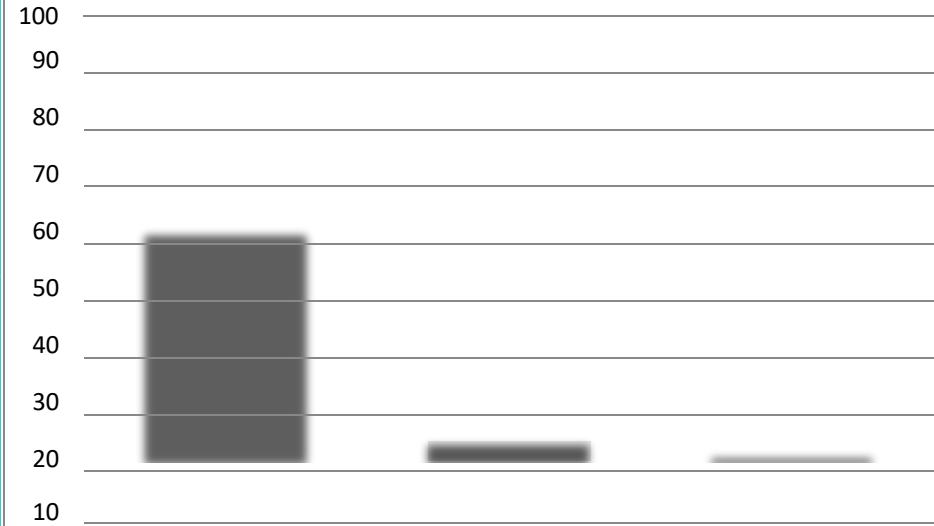
Otro 0 0

Tipo de paciente		
Nuevo	16	22.85714
Continuador	24	34.28571

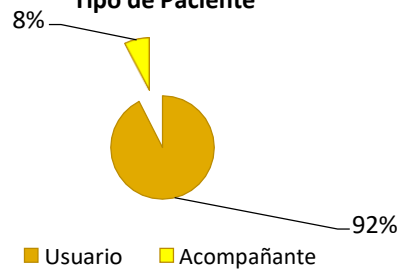
Tipo de paciente



Tipo de seguro por el cual se atiende



Tipo de Paciente



Sexo

