



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



CONSTANCIA DE EVALUACION DE ORIGINALIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**Calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio
externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de
Ica, 2026**

Presentado por:

ZAVALA PANOIRA MILAGROS BERENICE

ESTUDIANTE del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de **MEDICINA HUMANA DAC**. El resultado obtenido es **0%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones: Se aprueba la **TESIS**, por tener un porcentaje de coincidencias aceptable; acorde al Reglamento.

Ica, 11 de marzo del 2026

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Dr. Jorge Luis Ybasco Medina
Director de la Unidad de Investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad De Medicina Humana “Daniel Alcides Carrión”



TESIS

**Calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio
externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de
Ica, 2026**

Línea de investigación:

Salud Pública y conservación del medio ambiente

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO**

AUTORA:

MILAGROS BERENICE ZAVALA PANOIRA

ASESORA:

DRA. JESÚS NICOLASA MEZA LEÓN

Ica – Perú

2026

DEDICATORIA:

A mi familia, especialmente a mis padres, por ser mi sostén cuando las fuerzas me faltaron y la duda nubló el camino. Gracias por su paciencia infinita, por levantarme cuando estuve a punto de rendirme y por creer en mí incluso en los momentos en que yo misma no lo hacía. Este logro es también suyo, porque nació de su amor constante y de su confianza inquebrantable.

A mi querida Facultad de Medicina, que me formó con rigor y me enseñó que la vocación exige no solo conocimiento, sino humanidad.

Al hospital donde realicé mi internado, donde crecí más allá de los libros: entre guardias largas, decisiones difíciles y amistades sinceras, aprendí no solo a ejercer la medicina, sino a fortalecer mi carácter.

Estas páginas llevan el esfuerzo de muchos, pero sobre todo el amor de quienes caminaron conmigo incluso cuando yo no sabía si podía continuar.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, por darme la fuerza para no detenerme y la claridad para seguir adelante cuando el camino se volvió exigente.

A mis padres, por su amor paciente y su apoyo incondicional; por sostenerme en silencio y recordarme, una y otra vez, que podía lograrlo.

A mi Facultad de Medicina, por formarme con disciplina y responsabilidad, y a la Dra. Jesús Nicolasa Meza León, por su guía atenta y su compromiso durante este proceso.

A todos quienes acompañaron mi vida profesional con confianza y ánimo, gracias por ser parte esencial de este paso alcanzado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:.....	11
1.2. BASES TEÓRICAS:.....	21
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.5. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.6. OBJETIVOS.....	27
1.7. HIPOTESIS Y VARIABLES	27
II. ESTRATEGIA METODOLOGICA	29
III. RESULTADOS	32
3.1. DATOS GENERALES DE LAS ENCUESTADAS.....	32
3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	42
3.3. ANÁLISIS INFERENCIAL	48
3.3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	48
3.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	48
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60
VIII. ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango de edad de las encuestadas	32
Tabla 2. Rango de edad gestacional de las encuestadas	33
Tabla 3. Número de controles prenatales de las encuestadas	34
Tabla 4. Número de hijos que tienen las encuestadas	35
Tabla 5. Estado civil de las encuestadas.....	36
Tabla 6. Grado de instrucción de las encuestadas.....	37
Tabla 7. Lugar de residencia de las encuestadas	38
Tabla 8. Religión de las encuestadas	39
Tabla 9. Ocupación de las encuestadas	40
Tabla 10. Comorbilidades de las encuestadas	41
Tabla 11. Valores promedios: preguntas vs valor de brecha	42
Tabla 12. Resultado general por dimensión de ICS	46
Tabla 13. Estadísticos descriptivos	47
Tabla 14. Prueba de normalidad	48
Tabla 16. Correlación entre variables - Calidad de atención y Satisfacción de las gestantes	49
Tabla 17. Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción de las gestantes	50
Tabla 18. Correlación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción de las gestantes.....	51
Tabla 19. Correlación entre Seguridad y Satisfacción de las gestantes	51
Tabla 20. Correlación entre Empatía y Satisfacción de las gestantes	52
Tabla 21. Correlación entre Elementos tangibles y Satisfacción de las gestantes	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad de los encuestadas	32
Figura 2. Edad gestacional de las encuestadas.....	33
Figura 3. Número de controles prenatales de las encuestadas	34
Figura 4. Número de hijos de las encuestadas.....	35
Figura 5. Estado civil de las encuestadas.....	36
Figura 6. Grado de instrucción de las encuestadas.....	37
Figura 7. Lugar de residencia de las encuestadas	38
Figura 8. Religión de las encuestadas	39
Figura 9. Ocupación de las encuestadas	40
Figura 10. Comorbilidades de las encuestadas.....	41

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes atendidas en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Metodología: El estudio tiene un enfoque cuantitativo y utiliza análisis estadísticos para evaluar la relación entre las variables. Su diseño es no experimental, transversal y correlacional recolectando datos en un único momento sin manipular las variables. La población estuvo formada por 320 gestantes atendidas en un mes en el consultorio externo de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Ica, y la muestra incluyó 175 gestantes, calculadas con la fórmula para poblaciones finitas y los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Resultados: En relación con la calidad de atención en las gestantes atendidas en el consultorio externo de ginecología y obstetricia del Hospital Regional de Ica, los resultados evidenciaron que las percepciones fueron inferiores a las expectativas en todas las dimensiones evaluadas, generándose brechas negativas. La mayor brecha se presentó en la capacidad de respuesta (-1.21), seguida de fiabilidad y elementos tangibles (-1.08), mientras que la seguridad fue la dimensión mejor valorada (-0.76), aunque también con resultado negativo. El Índice de Calidad de Servicio (ICS) global fue de -5.16, lo que indica una calidad deficiente.

En cuanto a la satisfacción, se observó una media moderada-alta, pero con mayor variabilidad en las respuestas. Asimismo, se encontró una correlación positiva débil pero significativa entre calidad de atención y satisfacción ($p < 0,05$), destacándose que las dimensiones empatía ($p = 0,004$) y elementos tangibles ($p = 0,042$) sí presentan relación significativa con la satisfacción, mientras que capacidad de respuesta y seguridad no mostraron asociación estadística. Estos resultados confirman que la calidad influye en la satisfacción, aunque no constituye el único factor determinante.

Conclusión: se determinó que existe una relación positiva débil pero estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio externo de ginecología y obstetricia del Hospital Regional de Ica, evidenciando que, aunque la calidad influye en la satisfacción, no es el único factor determinante.

El Índice de Calidad de Servicio (ICS) global fue negativo (-5.16), lo que indica que las expectativas de las gestantes superan las percepciones en todas las dimensiones evaluadas, reflejando una calidad deficiente. Asimismo, se concluyó que las dimensiones empatía y elementos tangibles presentan relación significativa con la satisfacción, mientras que fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad no mostraron asociación estadísticamente significativa. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer principalmente el trato humanizado y las condiciones visibles del servicio para mejorar la experiencia de las gestantes.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, gestantes, consultorio externo, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of pregnant women attended in the outpatient gynecology and obstetrics clinic at the Regional Hospital of Ica, 2026.

Methodology: The study employs a quantitative approach and uses statistical analysis to assess the relationship between variables. Its design is non-experimental, cross-sectional, and correlational, collecting data at a single point in time without manipulating the variables. The population consisted of 320 pregnant women seen in one month at the Gynecology and Obstetrics outpatient clinic of the Ica Regional Hospital, and the sample included 175 pregnant women, calculated using the formula for finite populations and the established inclusion and exclusion criteria.

Results: Regarding the quality of care for pregnant women seen at the outpatient gynecology and obstetrics clinic of the Ica Regional Hospital, the results showed that perceptions fell short of expectations in all dimensions evaluated, resulting in negative gaps. The largest gap was in responsiveness (-1.21), followed by reliability and tangibles (-1.08), while safety was the best-rated dimension (-0.76), although it also had a negative result. The overall Service Quality Index (SQI) was -5.16, indicating poor quality.

As for satisfaction, a moderate-to-high average was observed, but with greater variability in the responses. Furthermore, a weak but significant positive correlation was found between quality of care and satisfaction ($p < 0.05$). Empathy ($p = 0.004$) and tangibles ($p = 0.042$) showed a significant relationship with satisfaction, while responsiveness and assurance did not show a statistically significant association. These results confirm that quality influences satisfaction, although it is not the sole determining factor.

Conclusion: It was determined that there is a weak but statistically significant positive relationship between the quality of care and the satisfaction of pregnant women treated at the outpatient gynecology and obstetrics clinic of the Ica Regional Hospital, demonstrating that, although quality influences satisfaction, it is not the only determining factor.

The overall Service Quality Index (SQI) was negative (-5.16), indicating that pregnant women's expectations exceeded their perceptions in all the dimensions evaluated, reflecting poor quality. Furthermore, it was concluded that the dimensions of empathy and tangible elements showed a significant relationship with satisfaction, while reliability, responsiveness, and assurance did not show a statistically significant association. These findings highlight the need to strengthen, primarily, the humanized treatment and the visible conditions of the service to improve the experience of pregnant women.

Keywords: quality of care, patient satisfaction, pregnant women, outpatient clinic, reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible elements.

I. INTRODUCCIÓN

La atención durante la etapa prenatal es crucial para mantener la salud madre-hijo, es por ello que se debe realizar de manera eficaz para que la gestante pueda recibir las intervenciones necesarias que detecten oportunamente signos de alarma y factores de riesgo. Esta atención debe ser continua y periódica, proporcionando: análisis de laboratorio, exámenes físicos y consejería nutricional, así como orientación sobre la importancia de la lactancia materna temprana y el espaciamiento adecuado entre embarazos, todo esto por profesionales y en un ambiente adecuado en la que las gestantes puedan gozar de una adecuada atención. (1)

La calidad en la atención de salud es la medida en que se cumplen las expectativas que se tienen cuando los pacientes acuden al establecimiento para su respectiva atención; además, según la OMS “se refiere a cómo los servicios de salud mejoran las posibilidades de obtener los resultados que se desean y deben ajustarse a las preferencias, necesidades y valores de cada paciente”. (2)

Por otra parte, la satisfacción es la consecuencia de la calidad de la atención prestada, es así como el usuario se siente satisfecho cuando los servicios cumplen o superan lo que ellos esperaban. Es un indicador importante para evaluar el resultado del proceso de atención, las consultas y la comunicación, y predice la adherencia al tratamiento y a las consultas futuras. (3) Acceder a servicios de salud sin garantizar calidad podría ser visto como una promesa hueca de alcanzar una cobertura sanitaria universal. Es crucial asegurar que la atención sea eficaz, segura y se ajuste a las preferencias y necesidades de las personas y comunidades atendidas. Además, es fundamental que la atención se brinde de manera oportuna y equitativa. (4, 5) En América Latina y el Caribe, uno de los retos futuros para el sector de la salud será abordar la desigualdad en el acceso a los servicios sanitarios y la cobertura de salud. Este desafío surge debido a que la globalización económica, las reformas estatales y, por ende, las reformas en el sector de la salud no han logrado satisfacer las necesidades de la población en términos de mejorar los servicios de salud y la calidad de vida. (6, 7)

En nuestro país, el Ministerio de Salud demostró su preocupación por la calidad de atención en el sector sanitario al establecer el Sistema de Acreditación de Hospitales en 1996. Durante la década de los 90, se enfocó en varios proyectos para mejorar la calidad en el cuidado de la salud. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, la participación de las principales organizaciones proveedoras de atención médica en estos esfuerzos fue escasa. (8) A finales de 2001, se publicó el “Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud por el Ministerio de Salud, aprobado mediante R.M. N° 768-2001-SA/DM”, en el que se estableció la primera formulación de la política de calidad en salud, que posteriormente fue revisada y actualizada en una nueva versión en 2006. Los Lineamientos de “Política Nacional de Salud de 2002” guiaron la creación del “Plan Nacional Concertado de Salud de 2007”, en cuyo 5° lineamiento se enfocaron en mejorar el acceso progresivo a servicios de salud de calidad con el objetivo de expandir la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud según las necesidades y demandas

de los usuarios, con metas definidas para alcanzar en 2011. (8) Los resultados parciales de la autoevaluación en la atención materno-perinatal y otros tipos de atención sugieren que, a pesar de los esfuerzos del Ministerio de Salud y otras organizaciones de salud, la calidad de la atención es insatisfactoria. Estos resultados se derivan de la falta de estudios exhaustivos y rigurosos sobre la calidad de la atención sanitaria en el país. (8)

Según ENDES 2013, el 94.5% de mujeres entrevistadas manifestaron algún problema para acceder a servicios de salud, porcentaje que disminuyó en el año 2018, cuando solo se registraron 91.2%; además, aún apreciaron cifras de insatisfacción con respecto a falta de medicamentos (82.4%), falta de personal de salud suficiente (77.7%) entre ellos personal femenino (45.8%) o lejanía a los servicios médicos (33.3%) (9), los cuales según ENDES 2021 manifestaron un empeoramiento de cifras siendo una de las mejoras, el 98.3% de gestantes entre 15 y 49 años quienes mencionaron haber recibido una atención prenatal de un profesional de salud calificado (10).

Con lo que respecta netamente a la Ciudad de Ica, no se han encontrado estudios con encuestas eficaces como SERVQUAL modificado, para poder observar resultados verídicos relacionados al tema de investigación, lo cual implica tener más énfasis en investigar la calidad de atención y deficiencias que encuentran los usuarios de los hospitales. (11, 12)

“Calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026”.

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Antecedentes internacionales

- **Kamanda S, Majaliwa J, et al (Tanzania, 2020)**; ejecutaron una investigación realizada en un Hospital en el distrito de Rombo, región del Kilimanjaro, Tanzania en el 2020, el cual tuvo como objetivo “determinar cuál era el nivel de satisfacción de las mujeres gestantes con la calidad de la atención en la clínica de Salud Reproductiva e Infantil de dicho lugar”. Se optó por un diseño de tipo transversal, en el cual se utilizó la encuesta “SERVQUAL modificada”, la cual fue entregada a 270 embarazadas que acudieron a la clínica. Se obtuvo como resultado la influencia del nivel de educación, evidenciándose la comparación de aquellas gestantes que terminaron primaria con un 27,8% de insatisfacción, con aquellas quienes finalizaron secundaria con un 69,2%. De igual manera la ocupación y la residencia influyeron en las respuestas del cuestionario: mostrándose mayor insatisfacción en aquellas con trabajo (66,3%) y las que vivían en el distrito de Rombo (53,8%). En General, se obtuvo un 48,5% de satisfacción, con un puntaje medio pequeño, lo cual indica mayor número de usuarias insatisfechas. (13)

Por otro lado, según las dimensiones las gestantes mostraron menor satisfacción con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, seguida por la seguridad, confiabilidad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta, en el cual, hicieron énfasis en la falta de disposición del personal para ayudar a las mujeres embarazadas, cuando se les necesita. Con esto se evidencia que las expectativas de las gestantes no se cumplieron, lo cual fue inversamente proporcional al mayor conocimiento de sus derechos y de lo que merecían recibir en la atención prestada por parte del hospital. (13)

- **Olaoye T, Oyerinde O, Aguiyi C (Nigeria 2023)**, realizaron un trabajo de investigación en la clínica prenatal en el hospital especializado del estado Plateau, Jos Nigeria, cuyo objetivo fue “evaluar la percepción y la satisfacción de las usuarias gestantes en dicho lugar, respecto a la atención que se les brindó”. Los autores utilizaron un diseño transversal conformados por 238 mujeres gestantes sanas a quienes se les aplicó un cuestionario dividido en 3 secciones: A (características sociodemográficas), B (preguntas sobre la percepción sobre la calidad de atención) y C (niveles de satisfacción); los cuales fueron medidos con puntajes para su respectiva evaluación. Los resultados evidenciaron un 91,5% de respuestas en su mayoría estaba casada (81,9%) y un 45,8% tenía educación superior completa. Del total, un 13% manifestó que los medicamentos recetados no estaban fácilmente disponibles y un 18,5% estuvo de acuerdo con que los profesionales de salud no responden a sus preguntas relacionadas a su embarazo. El 6,3% tuvo una percepción negativa de la calidad de atención y un 54,2% estaban satisfechas y volverían para su respectivo seguimiento. Ante los resultados aún quedan dudas si las diferencias socioeconómicas como nivel educativo, bajo

nivel cultural, entre otros; los cuales podían evidenciar bajas expectativas y por ende altos niveles de satisfacción. (14)

- **Sanchez R (Guayaquil, 2023)**, en su trabajo de investigación desarrollado en un centro de salud de Guayaquil – Ecuador, en el año 2023, tuvo como finalidad “determinar cómo la calidad de la atención y la satisfacción de las gestantes durante su control prenatal en el lugar mencionado anteriormente se relacionaban entre sí”. La autora desarrolló el estudio no experimental, descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo, con un cuestionario que constó de 2 variables: calidad de atención (20 preguntas) y satisfacción del control prenatal (17 preguntas). Los resultados registraron un porcentaje de 75,3% con respecto a la capacidad de respuesta, una fiabilidad del 61,5%, un 58,4% para aspectos tangibles, un nivel de seguridad de 55,3% y empatía de un 52, 3%. Del total, se observó un 67,7% de satisfacción, un 53,8% manifestó volver a realizarse sus semanas controles prenatales en el lugar donde se desarrolla el presente estudio y una calidad regular de 55,4% con respecto a la calidad de atención brindada. (15)
- **Miranda Guerra A.J., Hernández Vergel L.L., et al. (La Habana, 2024)** Realizaron una investigación titulada “Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes”, publicada en el año 2024 en la Revista Cubana de Medicina General Integral. El estudio se fundamentó en que la satisfacción de la gestante constituye un indicador esencial de la calidad de la atención, ya que su identificación permite prevenir errores y reforzar las fortalezas existentes, contribuyendo al desarrollo de sistemas de salud orientados a brindar una atención prenatal de calidad. La investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las mujeres gestantes. Se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, llevado a cabo en el Grupo Básico de Trabajo 1 del Policlínico “5 de Septiembre”, ubicado en el municipio de Playa, La Habana, Cuba, durante el año 2021. La población estuvo conformada por 85 mujeres embarazadas. Para la medición de la satisfacción se utilizó el cuestionario SERVQUAL, y para el análisis de la información se aplicaron frecuencias absolutas y relativas, medias y desviación estándar. Los resultados indican que, en todas las dimensiones evaluadas, las percepciones de las gestantes superaron a sus expectativas, lo que refleja una valoración favorable de la calidad de la atención prenatal brindada. Las diferencias positivas más altas se evidenciaron en las dimensiones de elementos tangibles y empatía, lo que sugiere una adecuada infraestructura y una relación empática por parte del personal de salud. En contraste, la capacidad de respuesta presentó la menor diferencia positiva, lo que pone de manifiesto

limitaciones en la prontitud y disposición del personal para atender las necesidades de las gestantes, constituyéndose en un aspecto prioritario de mejora dentro del servicio. (16)

En general, los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL permitieron identificar, desde la perspectiva de las gestantes, altos niveles de satisfacción con la calidad de la atención prenatal brindada en el GBT 1 del Policlínico “5 de Septiembre”. No obstante, se evidenciaron manifestaciones de insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, lo que indica la necesidad de fortalecer este aspecto dentro del servicio ofrecido. (16)

- **Hibusi L, Sumankuuro J, et al (Zambia, 2024)**, publicaron un estudio desarrollado en los centros de salud del distrito y provincia de Lusaka en Zambia, cuya finalidad fue “evaluar la satisfacción de las gestantes con respecto a la atención durante la etapa prenatal y su relación en la recomendación a personas de su entorno”. El trabajo realizado fue de tipo transversal en el cual se utilizó un cuestionario probado por la OMS, el cual abarcó: características sociodemográfico, calificación de los servicios de atención prenatal, disposición de recurrencia al establecimiento y la satisfacción; esta constó de categorías medidas con puntajes. Todo esto fue desarrollado por 499 gestantes, de las cuales un 72,3% estuvieron casadas, un 63,1% vivían en lugar con hacinamiento, un 52,9% tenía un nivel de educación secundaria. Los resultados evidenciaron que un 58,5% de gestantes están muy satisfechas, sobre todo con respecto al acceso del hospital desde su domicilio y el tiempo de espera para ingresar a consulta. Con respecto a los aspectos técnicos, la disponibilidad de las instalaciones médicas recibió un puntaje de satisfacción menor, en un 46,9%, solo 40,9% se mostró satisfechos y un 46,9% mostró satisfacción de disponibilidad de las camas. Ante esto, la disposición de regreso al centro de salud fue de un promedio de 89%. (17)
- **García Bastidas N.A. (Ecuador, 2025)** desarrolló una investigación titulada “Satisfaction of Pregnant Women and Quality of Care in a Specialty Hospital, Cuenca – Ecuador”, publicada en el año 2025 en la revista ASCE Magazine, la cual fue realizada en un Hospital de Especialidades de la ciudad de Cuenca, Ecuador. El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes y la calidad de la atención recibida durante la atención materna. La investigación se fundamentó en que la calidad de la atención materna constituye un indicador esencial para la evaluación de los sistemas de salud, debido a su influencia directa en el bienestar de las mujeres durante el embarazo, parto y posparto. En el contexto ecuatoriano, persisten dificultades relacionadas con la calidad del servicio, evidenciándose en Cuenca problemas como demoras en la atención, deficiente comunicación y limitada empatía del personal, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de las usuarias. Se llevó a cabo un estudio observacional, prospectivo, transversal, descriptivo y

analítico, en el cual participaron 63 mujeres gestantes mayores de 18 años, atendidas durante el mes de abril de 2025. Para la recolección de datos se emplearon encuestas basadas en los instrumentos SERVQUAL y PSQ-III, mediante los cuales se evaluaron cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizando una escala tipo Likert. La satisfacción general fue considerada como la variable dependiente y se analizó mediante estadística descriptiva y regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron que la dimensión seguridad presentó la media más alta, seguida por la empatía, mientras que la capacidad de respuesta obtuvo la media más baja. El análisis de regresión lineal mostró que las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad explicaron de manera significativa la satisfacción de las gestantes, presentando valores de $p < 0,05$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula. (18)

Asimismo, el modelo global que incluyó todas las dimensiones evaluadas evidenció un ajuste casi perfecto, explicando el 100% de la variabilidad de la satisfacción, con presencia de una ligera autocorrelación negativa. En general, se identificó un alto nivel de satisfacción por parte de las gestantes; no obstante, se resaltó la necesidad de implementar mejoras en los tiempos de espera y en la capacidad de respuesta del personal, aspectos que continúan representando áreas críticas dentro de la calidad de la atención. (18)

Antecedentes nacionales

- **Balladares M. y Vives P. (Chiclayo, 2022)** realizaron una investigación desarrollada en el Centro de Salud San Antonio, perteneciente a la Red Chiclayo, Perú, durante el año 2022, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal, en el cual se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada a 139 mujeres gestantes que acudieron al consultorio de gineco-obstetricia del establecimiento.

Dentro de los resultados obtenidos, se identificó que las características sociodemográficas predominantes correspondieron a gestantes entre 25 y 30 años, con nivel de educación secundaria completa, quienes continuaron de manera regular con sus controles prenatales durante el tercer trimestre, completando un total de seis atenciones prenatales, y siendo atendidas por tres obstetras del servicio. Al 92,7% de las usuarias se les aplicó el instrumento SERVQUAL modificado, evidenciándose que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue la fiabilidad, alcanzando un 69,2%, mientras que la mayor insatisfacción se presentó en los aspectos tangibles, con un 57,2%, dimensiones que posteriormente fueron priorizadas según su impacto. En términos generales, se determinó que el 57,9% de las gestantes manifestó encontrarse satisfecha a nivel global con la atención prenatal recibida en el Centro de Salud San Antonio. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por la Organización

Mundial de la Salud, la cual indica que un adecuado nivel de satisfacción del usuario está asociado a la excelencia profesional y al uso oportuno de los recursos disponibles, especialmente en poblaciones vulnerables como las gestantes. A pesar de que en América Latina la atención prenatal ha sido descrita como deficiente o incompleta, en el contexto peruano la mayoría de usuarias percibe la atención como buena o muy buena, lo cual respalda la utilidad del instrumento SERVQUAL modificado para evaluar la calidad del servicio desde la percepción de las gestantes. (19)

- **Yordanis E (Lima, 2022)**, publicó el estudio en el que examinó los datos de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar del Instituto Nacional de Estadística e Informática de 2009, 2014 y 2019 hechos en Perú. El objetivo del estudio fue “determinar cómo las desigualdades en la atención prenatal de calidad para las mujeres en Perú han variado según su nivel socioeconómico, nivel educativo y lugar de residencia, así como describir la cobertura y evolución de estas disparidades”. El estudio de tipo transversal se desarrolló mediante tres encuestas a nivel nacional en la que se recopiló información acerca de: calidad y cantidad de los cuidados prenatales, además de procedimientos realizados en estas visitas y factores sociodemográficos (área residencial, nivel educativo y quintiles de riqueza), esto aplicado a 8154 gestantes. Según los resultados obtenidos se evidenciaron 77,04% de gestantes con 6 a más visitas prenatales en el año 2009, cifra que aumentó en el 2019 con 87,15%. En 2009, el 54,74% de las mujeres encuestadas recibió controles prenatales de calidad adecuada, cifra que aumentó al 70,28% en 2019. Todo esto proporcional al aumento y a los niveles más altos por quintiles de riqueza y mayor nivel educativo según años aprobados. Es así que es de suma importancia seguir disminuyendo las brechas sociales y económicas en el Perú, ya que es proporcional a la calidad de atención prenatal que reciben las gestantes en sus consultas prenatales. (20)

- **Maravy J (Lima, 2022)**, publicó un trabajo de investigación para obtener el grado de maestría en un puesto de salud en Pachacámac - Lima, el cual tuvo como objetivo “determinar cuál era la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las gestantes del servicio de obstetricia”. El estudio de tipo cuantitativo correlacional fue aplicado a 30 pacientes mediante una encuesta validada por especialistas y expertos que abarcó: “calidad de atención, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles” en el cual se descubrió que las usuarias perciben una alta calidad de atención en aspectos como “empatía” (43%) y “aspectos tangibles” (50%). Sin embargo, las dimensiones de “confiabilidad” (63%), “capacidad de respuesta” (53%) y “seguridad” (47%) se consideran medianas. Con un índice del 43%, el nivel de satisfacción percibido se encuentra en un nivel medio. Los factores como el respeto al usuario, la eficacia, la

información completa, la satisfacción global, la infraestructura, la seguridad y la satisfacción global también tienen un impacto similar. Por lo tanto, se encontró una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de las usuarias externas. (21)

- **Jorge C (Pasco, 2023)**, realizó en el 2023 un trabajo de investigación para obtener su maestría, realizado en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Pasco el cual tuvo como objetivo “evaluar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las mujeres embarazadas que utilizan el servicio médico en el puesto ya mencionado”. El estudio de tipo transversal, descriptivo, correlacional recaudó información a través de una encuesta previamente validada por los expertos correspondientes y fue completada por 17 mujeres embarazadas mayores de 18 años. En los resultados obtenidos el 40.0% indicó que los profesionales de salud y el personal administrativo no los trataron con cortesía y mostraron poca paciencia, el 60.0% reportó que el orden de llegada de los pacientes no se respeta, y ocasionalmente personas sin cita previa son atendidas antes que aquellas que esperaron en la cola desde temprano, el 30.0% afirmó que no recibieron ninguna comunicación o charla por parte de médicos o enfermeras. Un 50.0% aseguraron que no hicieron seguimiento a los problemas por los que acudieron, el 60% manifestó su incomodidad ante la falta de privacidad debido a la limitación de espacio en la sala de atención para todos los pacientes, el 60.0% reportó que el personal de salud no realizó el examen físico con el cuidado adecuado y les causó dolores innecesarios, el 60.0% expresó que el establecimiento no cumplía con las condiciones adecuadas que se esperarían. Finalmente, el 70.0% de las encuestadas, manifestaron que se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido, lo cual indica el buen trabajo que realiza el personal del centro de salud y se les incentiva a mejorar en los aspectos débiles encontrados según las encuestas, para seguir aumentando el nivel de satisfacción. (22)
- **Maquera Huanca N.M. (Tacna, 2024)** desarrolló una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción en gestantes frente a los controles prenatales en el Centro de Salud La Esperanza del distrito de Alto de la Alianza de Tacna, año 2024”, realizada en el mencionado establecimiento de salud en la ciudad de Tacna, Perú, durante el año 2024. El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes frente a los controles prenatales. Para ello, se empleó un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, de tipo básico descriptivo y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 87 gestantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, utilizado tanto para evaluar la calidad del servicio como el nivel de satisfacción del usuario. (23)

En cuanto a los resultados, se evidenció que la percepción predominante de la calidad de atención fue satisfactoria, alcanzando un 63,22%. Al analizar sus dimensiones, se observó una buena fiabilidad (40,23%), adecuada capacidad de respuesta (57,47%), buena seguridad (66,67%), empatía favorable (49,43%) y una percepción positiva de los aspectos tangibles (60,92%). Asimismo, la satisfacción de las gestantes se presentó mayoritariamente en un nivel satisfactorio (56,32%), destacándose la satisfacción en las dimensiones humanística (43,68%), tecnológico-científica (42,53%) y con el entorno (56,32%). En relación con el análisis estadístico, se determinó la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias, según “la prueba de correlación Rho de Spearman, con un valor de significancia menor a 0,05” y un “coeficiente de correlación de 0,707”. Este hallazgo indica que una percepción regular de la calidad de atención se asocia directamente con un nivel similar de satisfacción en las gestantes. (23)

En conclusión, el estudio demuestra que la calidad del servicio brindado durante los controles prenatales influye de manera significativa en la satisfacción de las usuarias, lo que resalta la importancia de fortalecer las dimensiones de la atención en salud materna. Esta investigación respalda el uso de instrumentos estructurados para evaluar la calidad y satisfacción en el contexto de la atención prenatal, aportando evidencia válida y aplicable al ámbito de la salud pública. (23)

Antecedentes locales

- **García Y (Ica, 2015)**, publicó en el 2015 un trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en obstetricia en el Hospital Santa María del Socorro de Ica con el objetivo de “determinar los factores que influyen a adherencia a los controles prenatales”. Se llevó a cabo una investigación observacional y descriptiva que tuvo como muestra a 144 gestantes a término a quienes se les solicitó llenar un cuestionario diseñado para recabar información sobre las variables de interés en el estudio. En los resultados se observó que un 43.75% de las madres gestantes comenzaron sus controles prenatales entre las semanas 25 y 32 de gestación. La mayoría de estas mujeres (76.38%) procedían del área urbana. En cuanto al nivel educativo, el 70.13% había completado la educación secundaria. En relación con la percepción sobre la importancia de los controles prenatales, el 48.91% consideraba que era beneficioso tanto para el feto como para la madre. Respecto a la accesibilidad a estos los controles, el 62.5% no encontraba dificultades significativas relacionadas con los horarios de atención y la disponibilidad de tiempo. La asignación de citas era satisfactoria para el 62.5% de las gestantes urbanas, quienes solían recibir su cita entre 1 y 3 días. En términos de barreras de accesibilidad, el 62.54% mencionó la disponibilidad de recursos económicos como un factor limitante para el cumplimiento de las citas de atención prenatal.

En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 69.46% de las madres gestantes calificaron la atención del personal profesional como excelente. Además, el 69.46% evaluó las actividades desarrolladas por el hospital como excelentes. En conclusión, este estudio destaca la percepción positiva generalizada hacia la calidad y accesibilidad de los servicios de control prenatal en este entorno hospitalario específico. (12)

- **Acevedo A, Hehuay B (Ica, 2021)** realizó un trabajo de investigación en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica con el objetivo de “analizar cómo las gestantes perciben la calidad de la atención en la consulta externa del servicio de obstetricia considerando factores sociodemográficos”. La investigación adoptó un enfoque no experimental y utilizó un diseño transversal y prospectivo de naturaleza descriptiva-correlacional, teniendo como muestra a 218 gestantes atendidas en dicho hospital durante el año 2020, recopilando sus datos mediante una encuesta previamente validada. Los resultados mostraron que la mayoría de las gestantes tenían entre 20 y 35 años y procedían de áreas rurales, además tenían educación secundaria y pertenecían a un nivel económico medio. El 56.4% declaró estar insatisfecho y el 43.6% satisfecho con la calidad de la atención. Como resultado, se encontró una correlación significativa entre la percepción de la calidad de la atención obstétrica de las gestantes y la edad, el nivel económico, la procedencia y la educación. (24)

- **Cahua Díaz, D. M. (Pisco, 2021)**, desarrolló un estudio en un hospital de nivel II de la ciudad de Pisco, con la finalidad de analizar la relación existente entre la calidad del servicio de psicoprofilaxis obstétrica y el nivel de satisfacción de las gestantes que participaron en dicho programa. La calidad de la atención fue evaluada a partir de la percepción integral de las usuarias, considerando tanto el bienestar físico como el estado emocional generado durante las sesiones educativas, en función del cumplimiento de sus expectativas.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional, prospectivo y de corte transversal. Se utilizó como instrumento de medición la encuesta SERVQUAL, aplicada a una población de 360 gestantes, de la cual se seleccionó una muestra de 66 participantes que asistieron al curso de psicoprofilaxis. El análisis estadístico se efectuó con un nivel de significancia menor al 0.05, permitiendo la contrastación de las hipótesis planteadas. (25)

Los resultados evidenciaron que no se encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de las usuarias. En el análisis por dimensiones, se observó un alto nivel de insatisfacción en la fiabilidad, donde el 65% de las gestantes manifestó descontento, resaltando la necesidad de que el personal de obstetricia refuerce la claridad y consistencia en el desarrollo de las sesiones para generar confianza. Respecto a la capacidad de respuesta, el 75% de las encuestadas expresó insatisfacción, atribuida principalmente a la falta de

información oportuna y adecuada. En la dimensión empatía, el 51% de las participantes percibió escasa disposición del personal para escuchar y atender sus inquietudes. Finalmente, en cuanto a los aspectos tangibles, el 56.25% señaló la necesidad de mejorar las condiciones del ambiente físico, así como fortalecer la capacitación del profesional a cargo y optimizar los recursos comunicacionales empleados durante las sesiones. En conclusión, el estudio determinó que la calidad del servicio de psicoprofilaxis no guarda una relación significativa con la satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital de Pisco durante el año 2021, evidenciando áreas críticas que requieren intervención para mejorar la experiencia de las usuarias y fortalecer la atención educativa prenatal. (25)

- **Garibay Romucho, J. Y. (Nazca, 2022)**, realizó un estudio en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola” de Nasca, con el objetivo de identificar el nivel de calidad de la atención del parto y su relación con el nivel de satisfacción de las púerperas atendidas en dicho establecimiento. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo, considerando una muestra de 92 púerperas, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada como instrumento de recolección de datos.

Los resultados mostraron que la percepción de la calidad del servicio fue mayoritariamente catalogada como regular, siendo reportada por el 82.6% de las participantes, mientras que un 12.0% la calificó como inadecuada. En cuanto al grado de satisfacción, se evidenció que predominó un nivel medio, manifestado por el 79.3% de las encuestadas, y una menor proporción expresó insatisfacción. Asimismo, se determinó que los factores que influyeron favorablemente en la satisfacción estuvieron relacionados con la infraestructura del establecimiento, el trato recibido por el personal de salud y la información educativa proporcionada, los cuales presentaron significancia estadística. En contraste, los elementos que generaron disconformidad incluyeron la confiabilidad del servicio, la seguridad, la prontitud en la atención, los recursos tangibles y la empatía del personal, mostrando igualmente asociación estadísticamente significativa.

Como conclusión, el estudio evidenció que la calidad de la atención durante el parto mantiene una relación directa y significativa con el nivel de satisfacción de las púerperas. (26)

- **Tasaico Arcos, O. (Pisco, 2023)**, desarrolló una investigación en el centro de salud privado Ecomedic, ubicado en la ciudad de Pisco, Perú, con el propósito de analizar la asociación existente entre la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción de las gestantes usuarias del servicio de ecografía. Este estudio aborda una problemática relevante en el ámbito de la atención materna, considerando la creciente demanda de servicios diagnósticos oportunos y de calidad durante la gestación. (27)

La investigación se sustentó en un enfoque básico, de alcance descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 1280 gestantes atendidas durante el año 2023, de las cuales se seleccionó una muestra de 162 usuarias. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos de encuesta, uno orientado a evaluar la calidad de la atención y otro dirigido a medir el nivel de satisfacción, ambos estructurados bajo la escala de Likert. Los hallazgos evidenciaron una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, destacándose las dimensiones humanas, técnico-científica y del entorno como factores determinantes en la percepción de las gestantes. Asimismo, el análisis estadístico mostró una correlación directa de magnitud alta, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.626 y un valor de significancia bilateral de 0.000, inferior al nivel crítico establecido ($\alpha = 0.05$). (27)

En conclusión, el estudio determinó que un incremento en la calidad de la atención se traduce en mayores niveles de satisfacción entre las gestantes que accedieron al servicio de ecografía en Ecomedic, Pisco, durante el año 2023, lo que resalta la importancia de fortalecer los estándares de atención en los servicios diagnósticos dirigidos a la salud materna. (27)

1.2. BASES TEÓRICAS:

Definiciones:

- **Calidad de atención en salud:** se concibe como un atributo esencial de los sistemas de salud, referido al grado en que los servicios dirigidos a individuos y poblaciones incrementan de manera consistente la probabilidad de alcanzar resultados de salud esperados y socialmente valiosos. Este concepto se fundamenta en la aplicación sistemática de conocimientos profesionales sustentados en evidencia científica y se reconoce como condición indispensable para la consolidación de la cobertura sanitaria universal. En el marco del compromiso de los Estados con el acceso equitativo a la salud, la calidad se configura como un eje estructural que orienta la organización, gestión y evaluación de los servicios sanitarios. (28)
- **Satisfacción del usuario en salud:** se configura como un constructo evaluativo que expresa la percepción y valoración que las personas realizan respecto a la atención recibida en los servicios de salud, constituyéndose así en un indicador fundamental de la calidad asistencial. Su medición permite identificar brechas, deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos de atención, al tiempo que posibilita reconocer y consolidar aquellas prácticas que representan fortalezas institucionales. En este sentido, la satisfacción del usuario se entiende como una herramienta estratégica para la retroalimentación y el perfeccionamiento continuo del sistema de salud, orientándolo hacia la provisión de una atención integral, oportuna y acorde con las demandas y expectativas de la población. (28)
- **Expectativas en la atención médica:** es el conjunto de creencias y anticipaciones que los pacientes construyen respecto a los eventos, experiencias y resultados que esperan obtener durante la atención médica. Estas expectativas comprenden tanto la previsión de acciones concretas —como estudios diagnósticos, tratamientos o seguimientos— como las ideas sobre los beneficios que dichas intervenciones producirán en su estado de salud. Desde una perspectiva teórica, las expectativas del usuario integran creencias sobre la probabilidad de que ocurran determinados acontecimientos, así como percepciones de control personal, incluyendo la confianza en la propia capacidad para afrontar la condición (autoeficacia) y la convicción de que las acciones médicas conducirán a resultados favorables. En este sentido, constituyen un componente cognitivo clave que influye en la experiencia asistencial, la satisfacción y los resultados en salud. (29)
- **Percepciones del usuario:** como el proceso mediante el cual los pacientes interpretan, valoran y otorgan significado a las experiencias vividas durante la atención médica. Esta percepción se construye a partir de la interacción entre los estímulos recibidos (trato del personal, tiempos de espera, información brindada, resultados obtenidos) y los marcos de

referencia individuales, tales como experiencias previas, creencias, expectativas y valores personales.

En este sentido, la percepción no se limita a la observación objetiva de los hechos, sino que implica una evaluación subjetiva de la calidad, pertinencia y efectividad de la atención recibida. Por ello, constituye un elemento central en la medición de la calidad asistencial y en la comprensión de la satisfacción del usuario dentro de los servicios de salud. (29)

- **Consulta externa:** es el servicio de atención médica dirigido a pacientes no hospitalizados cuyo estado de salud les permite acudir al establecimiento sanitario. Se basa en la evaluación clínica —mediante interrogatorio y examen físico— para establecer un diagnóstico y prescribir el tratamiento correspondiente. Incluye acciones de Medicina Preventiva, Medicina General y diversas especialidades médicas. (30)
- **Modelo SERVQUAL:** es un instrumento de evaluación de la calidad de atención, derivado de la escala multidimensional propuesta por Parasuraman, adaptado por el Ministerio de Salud para su aplicación en los servicios públicos de salud. Este modelo define la calidad como la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas de los usuarios externos, considerando que dicha brecha refleja el nivel de satisfacción alcanzado.

Se caracteriza por su validez y confiabilidad en la medición de la satisfacción del usuario, y su análisis se realiza mediante herramientas estadísticas básicas, lo que permite identificar el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción, constituyéndose en un recurso técnico para la mejora continua de la calidad de atención (11).

- **Atención prenatal:** se define como el conjunto de acciones orientadas a prevenir, detectar y tratar oportunamente los factores que pueden afectar la salud materna y perinatal. Permite identificar de manera temprana riesgos o complicaciones en la madre y el feto durante el embarazo. La falta de controles incrementa considerablemente la probabilidad de complicaciones; sin embargo, cuando estas se detectan a tiempo, pueden manejarse adecuadamente para reducir consecuencias adversas. (9)
- **Gestante atendida:** se refiere a la mujer embarazada que recibe su primera atención prenatal durante el embarazo en curso. (31)
- **Gestante controlada:** corresponde a la gestante que ha completado al menos seis controles prenatales y ha recibido el paquete básico de atención establecido. (31)

El Ministerio de Salud ha adoptado la metodología SERVQUAL modificada, que evalúa la calidad de atención midiendo la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Esta metodología ha sido utilizada en los servicios de salud del país porque es reconocida por su validez y alta confiabilidad. (11)

Aunque las características específicas varían según el tipo de servicio, las dimensiones generales de la calidad son criterios comunes que los usuarios utilizan para evaluarlo. Inicialmente se establecieron diez características generales que lo definen: “elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión.” Sin embargo, en una revisión del modelo realizado en 1988, estas 10 características se redujeron a 5: (32)

- a) **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad organizativa y de recursos para brindar el servicio de manera eficiente y sin errores que lo impidan o perjudiquen. Para cumplir con este estándar, se requieren procesos bien establecidos y personal competente para llevarlos a cabo. Cuando la fiabilidad es deficiente, existe un riesgo significativo de que los pacientes pierdan confianza.
- b) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la capacidad de responder de manera inmediata a la demanda y de resolver los problemas de manera rápida y puntual.
- c) **Seguridad:** Se fundamenta en la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad, confianza y seguridad en la atención, garantizando la ausencia de peligros, riesgos o incertidumbres
- d) **Empatía:** Es la disposición para empatizar, priorizar al paciente y ofrecer atención según sus características y circunstancias particulares, asegurando un cuidado personalizado y atención individualizada.
- e) **Elementos tangibles:** Se basa en la impresión que producen las instalaciones físicas, el equipamiento, la apariencia del personal y los materiales de comunicación. Pueden tener un impacto significativo en cómo ven los usuarios el servicio y pueden resultar en discrepancias entre las expectativas creadas por la comunicación del servicio prometido y la experiencia real del usuario.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

- ¿Cuál es la relación entre las expectativas en la calidad de atención y la percepción del nivel de satisfacción en la atención a gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación existente entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?
- ¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?
- ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?
- ¿Cuál es la relación existente entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?
- ¿Cuál es la relación existente entre los aspectos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

La justificación principal del estudio es servir a la comunidad: se educará, se capacitará y se preguntará a las gestantes acerca de su percepción de la atención en consultorio externo de ginecología y obstetricia; además, se les entregará al finalizar la consulta y encuesta, un díptico elaborado en la plataforma de diseño gráfico CANVA, para que tengan conocimiento de sus deberes y derechos como usuarias del sistema de salud al que acceden, de esta manera sus expectativas aumentarán y podrán realizar las exigencias respectivas para su adecuada atención. (33)

Por su parte es indispensable contar con la participación del equipo adecuado, quienes contribuirán para realizar de manera eficiente el presente trabajo de investigación, y al finalizar se les hará una mención especial y entrega de un reconocimiento por parte de las entidades que colaboraron de igual manera en el desarrollo del estudio, previa coordinación.

El mes que abarcará la entrega de encuestas a las gestantes, permitirá recolectar una muestra representativa de la población elegida, proporcionándonos datos suficientemente significativos para el estudio en mención.

Por la facilidad de coordinación con el personal, se optó por realizar la investigación en el hospital Regional de Ica; cabe resaltar, que también se actualizarán datos y se tendrá una visión más adecuada de la situación a las gestantes en la ciudad de Ica, sirviendo como referencia a estudios futuros que se quieran realizar.

Se optó por realizar la recolección de datos mediante la encuesta “SERVQUAL modificada”, la cual, según los antecedentes revisados, fue utilizada como instrumento y aprobada por la OMS y MINSA a nivel nacional. (11)

Ante el interés por conocer qué tan bien están atendidas las gestantes de la ciudad de Ica y mejorarlo, el presupuesto de la investigación es autofinanciado.

Con todo esto, se le brindará prestigio a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, y se contribuirá con la facultad de Medicina Humana Daniel Alcides Carrión, promoviendo la investigación para la mejora en la atención a las gestantes de la ciudad; así mismo, el hospital Regional de Ica se beneficiará con la entrega de una copia del proyecto de investigación y los datos detallados de los resultados obtenidos; además estos servirán para mejorar las deficiencias que manifiestan percibir las usuarias, para que con su mejora, puedan tener un adecuado seguimiento prenatal y muestren adherencia a las consultas que se les tiene que realizar.

1.5. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la investigación radica sobre todo en las usuarias que se encuentran en gestación, quienes mostrarán su percepción acerca de la calidad de atención recibida. De esta manera se podrán mejorar y/o corregir las debilidades encontradas, para que las gestantes estén más satisfechas y tengan conocimiento de sus deberes y derechos, por lo que sus expectativas aumentarán y se podrá asegurar un buen estado de salud materno-fetal, mejorando así la confiabilidad en el hospital, evidenciándose su recurrencia para la resolución de diversas patologías que las aquejan. (33)

El equipo que apoyará al desarrollo del trabajo será indispensable para el adecuado asesoramiento y la entrega de las encuestas a las gestantes todos los días, antes y después de cada consulta, de esta manera se tendrá la cantidad de muestra que se desea

A diferencia de otros estudios, se optó por realizar el trabajo de investigación durante 1 mes, en los cuales se recopilará una muestra lo suficientemente grande para que sea válida en el presente estudio.

Estos resultados serán entregados al hospital Regional de Ica en mención y serán publicados en el repositorio de la universidad San Luis Gonzaga de Ica para que sirvan de base en futuros trabajos de investigación, además de comparar más adelante si la situación ha mejorado y analizar las medidas que se aplicaron para que esto suceda.

Con los resultados se contribuirá directamente a la comunidad local, permitiendo la recopilación de investigaciones similares que han sido desarrolladas a nivel internacional, nacional y local, permitiendo comparar los resultados obtenidos respecto a los factores relacionados.

Por otra parte, se quiere fomentar el uso del cuestionario SERVQUAL modificado, el cual ha mostrado validación por entidades mundiales, internacionales y nacionales; de esta forma se podrá estandarizar este tipo de estudios, obteniendo además resultados que se pueden comparar de una forma más rápida y certera. (11)

Con todo lo descrito se espera que entidades hospitalarias, las diversas universidades y facultades de ciencias de la salud se interesen por conocer y mejorar la atención materno-fetal, ayudando a solventar trabajos similares o más amplios por el bien de nuestras gestantes.

1.6. OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes atendidas en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026

Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Establecer la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Identificar la relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Reconocer la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026

1.7. HIPOTESIS Y VARIABLES

Hipótesis general

- **H1:** Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.
- **H0:** No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026

- Existe relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Existe relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026
- Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026

Variable independiente

- Calidad de atención

Variable dependiente

- Satisfacción de las gestantes

Variable interviniente

- Edad
- Número de hijos
- Edad gestacional
- Número de controles prenatales
- Estado civil
- Grado de instrucción
- Residencia actual
- Religión
- Ocupación
- Comorbilidades

II. ESTRATEGIA METODOLOGICA

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tipo:

Es un estudio realizado con un enfoque cuantitativo, ya que se recurrirán a análisis estadísticos – numéricos para analizar la información recopilada; además, se pretende medir el grado de asociación entre las variables para verificar las hipótesis formuladas.

Diseño

El presente estudio tiene un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables para realizar su posterior relación.

Es de corte transversal, porque se recolectarán datos en un solo periodo de tiempo.

Es correlacional, porque se busca determinar la relación entre las variables de estudio.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población está conformada las gestantes que se atienden en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica durante el periodo de 1 mes, siendo un total de 320 pacientes, considerándose que al día acuden aproximadamente 16 gestantes a ser atendidas.

Muestra

La muestra está representada por 175 gestantes que se atienden en el consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica durante el periodo de 1 mes y el tamaño se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas y aplicando los criterios de inclusión y exclusión especificados.

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

n = Tamaño de muestra

z = Desviación de la curva normal

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra el evento estudiado = 1-p = 0.5

N = Tamaño de la población

e = Error de estimación máximo aceptado = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (320)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (320-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{(3.8416) (320)(0.25)}{(0.0025) (319) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{307.328}{(0.7975) + (0.96041)}$$

$$n = \frac{307.328}{1.75791}$$

$$n = 175$$

Criterios de inclusión

- Gestantes que desean atenderse en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica.
- Pacientes mayores de 17 años que no necesiten consentimiento de los padres de familia.
- Gestantes que dispongan de tiempo para responder las preguntas de los instrumentos.

Criterios de exclusión

- Gestantes que se nieguen a participar en el estudio.
- Gestantes menores de edad y/o que necesiten consentimiento de sus padres de familia.

2.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado para comparar las variables es el cuestionario de SERVQUAL modificado de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA, cuyo contenido ha sido previamente validado por expertos de manera adicional para poder tener la seguridad de usarlo en el presente trabajo. (11)

Para la aplicación del cuestionario, llegaremos a la sala de espera para la atención en consultorio y nos acercaremos a las pacientes. Nos presentaremos de manera amable y respetuosa, solicitando un espacio de tiempo antes y después de la consulta que tiene programada para el llenado de las fichas. Iniciaremos brindándole el consentimiento informado, explicándole brevemente en qué consiste el trabajo que se llevará a cabo y los beneficios que se obtendrán tanto para las pacientes gestantes, el hospital y otros centros de salud dentro de la ciudad de Ica. Posteriormente, se le solicitará llenar la ficha de filiación y conjuntamente se aplicará el test por primera vez antes del ingreso al consultorio para evaluar las expectativas; luego, se les entregará la segunda parte del cuestionario, el cuál evalúa las percepciones después de la atención en el consultorio. Se finalizará agradeciendo encarecidamente a las pacientes y acompañantes, comprometiéndonos a entregar los resultados que se obtendrán para la mejora en la calidad de atención, además se les brindará un díptico informativo sobre sus deberes y derechos como usuarios en el sistema de salud, tras lo cual se espera el aumento de las expectativas sobre su atención en consultorio externo.

El modelo SERVQUAL modificado reúne 22 preguntas que son agrupadas en 5 dimensiones: (11)

- Fiabilidad (1° – 5°)
- Capacidad de respuesta (6° – 9°)
- Seguridad (10° – 13°)

- Empatía (14° – 18°)
- Elementos tangibles (19° – 22°)

Cada pregunta se calificará con un puntaje del 1 al 7 según la escala de Likert, considerándose 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Se considerará un resultado positivo (+) cuando el valor obtenido de la diferencia entre las percepciones y las expectativas del usuario indique satisfacción. En cambio, cuando dicha diferencia arroje un valor negativo (–), expresado en términos porcentuales, se interpretará como insatisfacción del usuario.

Se llevó a cabo una evaluación orientada al análisis y la interpretación de los datos cuantitativos obtenidos. Para la realización del presente trabajo se utilizó como herramienta de apoyo una laptop HP 15-fc0013la, equipada con un procesador AMD Ryzen 7 7730U de la serie 7000 y AMD Radeon Graphics integrados. El equipo cuenta con 16 GB de memoria RAM y 512 GB de almacenamiento SSD, lo que permitió realizar de manera eficiente la búsqueda de información, el procesamiento de datos y la elaboración del documento. Asimismo, su pantalla de 15.6 pulgadas Full HD y su sistema operativo Windows 11 facilitaron el desarrollo de las actividades académicas necesarias para la elaboración del presente trabajo; para el procesamiento de datos se emplearon principalmente medidas de frecuencia como procedimiento descriptivo, así como la prueba estadística de Chi cuadrado con el propósito de identificar y determinar las correlaciones presentes en el estudio. Del mismo modo, la información recopilada fue procesada mediante el paquete estadístico SPSS versión 27 y la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, utilizada para la organización y tabulación de los datos.

III. RESULTADOS

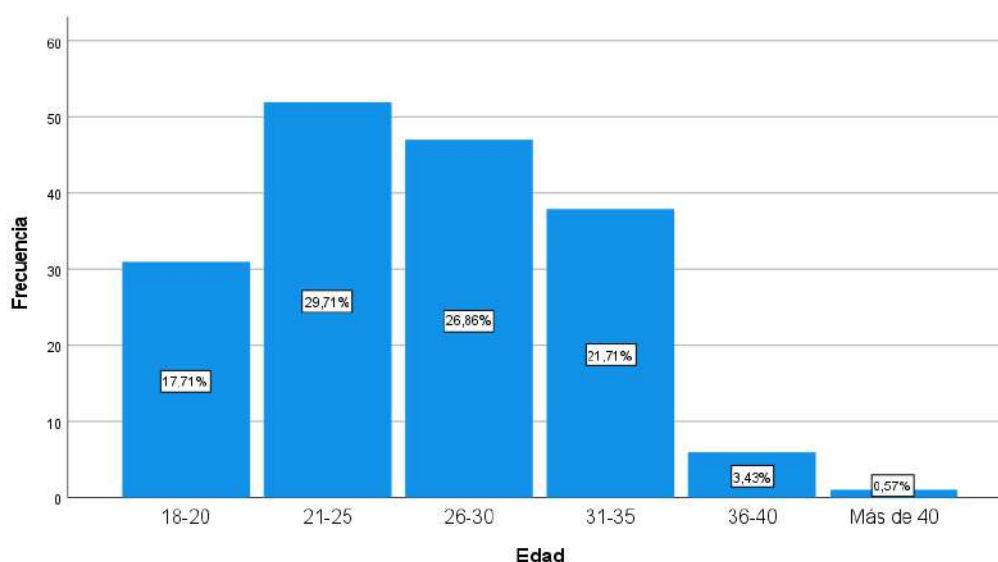
3.1. DATOS GENERALES DE LAS ENCUESTADAS

Tabla 1. Rango de edad de las encuestadas

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
18-20	31	17.71
21-25	52	29.71
26-30	47	26.86
31-35	38	21.71
36-40	6	3.43
Más de 40	1	0.57
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 1. Rango de edad de los encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

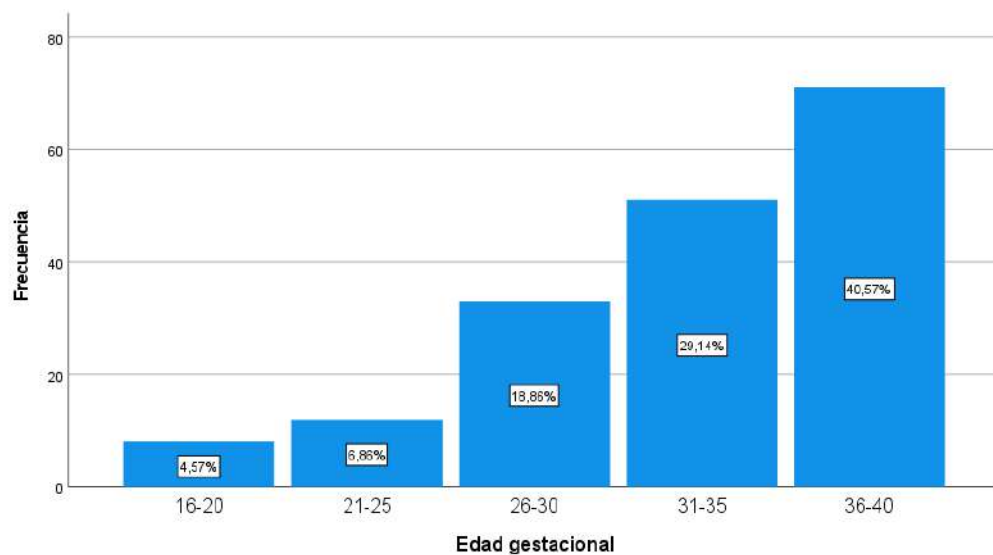
Se observa en la tabla 1 y figura 1, que la mayoría de las encuestas se concentra entre los 21 y 30 años (56.57%), evidenciando una población predominantemente joven en etapa reproductiva, siendo mínima la participación de mujeres entre 36 y más de 40 años (4.00%)

Tabla 2. Rango de edad gestacional de las encuestadas

Edad gestacional	Frecuencia	Porcentaje
16-20	8	4.57
21-25	12	6.86
26-30	33	18.86
31-35	51	29.14
36-40	71	40.57
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 2. Edad gestacional de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

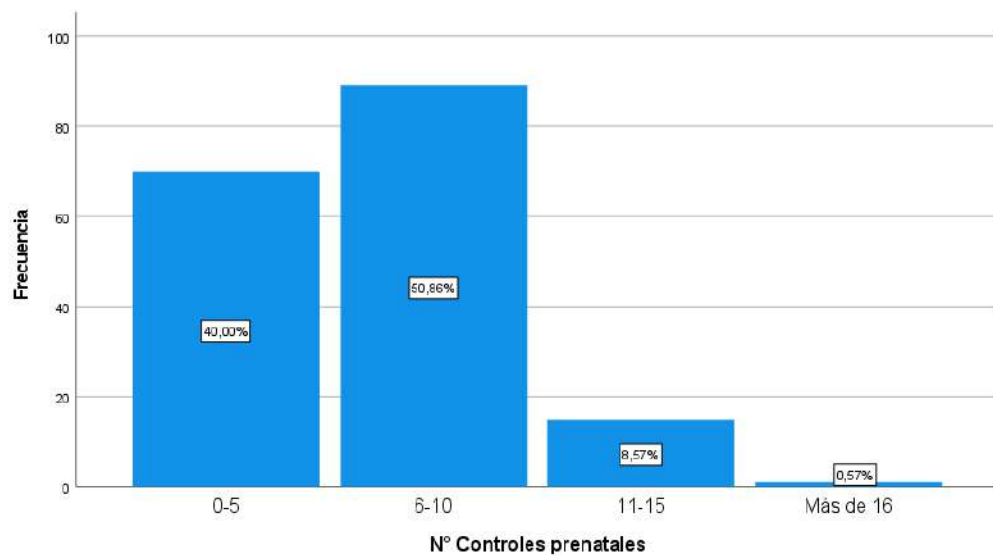
Como se aprecia en la tabla 2 y figura 2, predomina el grupo de 36 a 40 semanas (40.57%), seguido de 31 a 35 semana (29.14%), lo que refleja que la mayoría de las participantes se encontraba en el tercer trimestre de gestación, etapa clave para el control prenatal y la preparación para el parto.

Tabla 3. Número de controles prenatales de las encuestadas

Controles prenatales	Frecuencia	Porcentaje
0-5	70	40.00
6-10	89	50.86
11-15	15	8.57
Más de 15	1	0.57
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 3. Número de controles prenatales de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

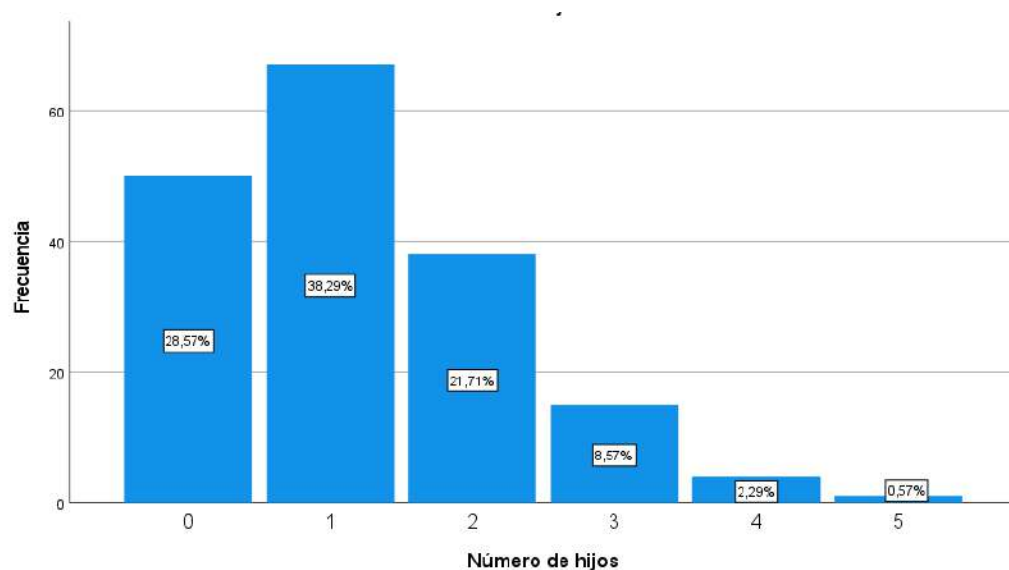
En la tabla 3 y figura 3 como se aprecia, casi un 51% reporta entre 6 a 10 controles prenatales, lo que sugiere un adecuado seguimiento del embarazo en más de la mitad de las gestantes. No obstante, un 40% presenta entre 0 a 5 controles, evidenciando posibles brechas en la continuidad de la atención.

Tabla 4. Número de hijos que tienen las encuestadas

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
0	50	28.6
1	67	38.3
2	38	21.7
3	15	8.6
4	4	2.3
5	1	0.6
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 4. Número de hijos de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

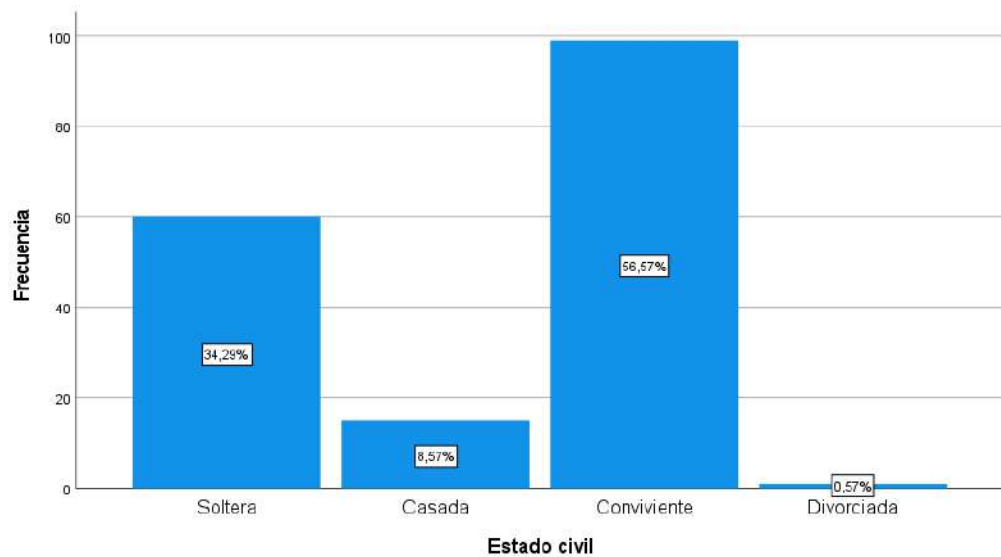
Como se muestra en la tabla 4 y figura 4 predominan las mujeres con un hijo (38.3%) o ningún hijo (28.6%), lo que indica una población mayoritariamente primigesta o con baja paridad; asimismo, los casos con tres o más hijos representan un porcentaje reducido (33.2%).

Tabla 5. Estado civil de las encuestadas

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	60	34.3
Casada	15	8.6
Conviviente	99	56.6
Divorciada	1	0.6
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 5. Estado civil de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

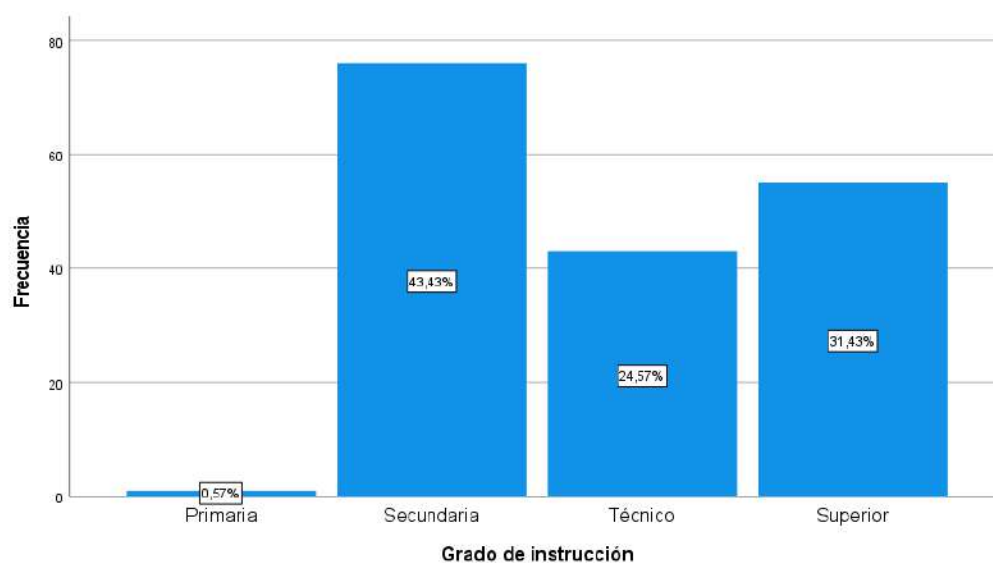
En relación al estado civil, en la tabla 5 y figura 5 se observa que la mayoría de las encuestadas son convivientes (56.6%), seguidas de solteras (34.3%), lo que evidencia que gran parte cuenta con una pareja estable, factor que puede influir en el soporte emocional y social durante la gestación.

Tabla 6. Grado de instrucción de las encuestadas

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	0.6
Secundaria	76	43.4
Técnico	43	24.6
Superior	55	31.4
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 6. Grado de instrucción de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

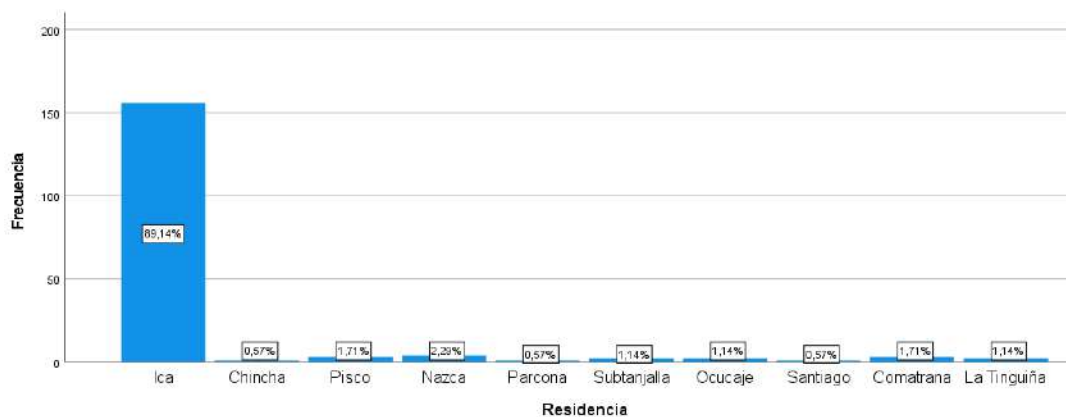
Descripción:

En el grado de instrucción como se muestra en la tabla 6 y figura 6, predomina el nivel secundario (43.4%), seguido del nivel superior (31.4%), lo que muestra un nivel educativo medio en la población estudiada, aspecto relevante para la comprensión de información relacionada con la salud materna.

Tabla 7. Lugar de residencia de las encuestadas

Lugar de residencia	Frecuencia	Porcentaje
Ica	156	89.1
Chincha	1	0.6
Pisco	3	1.7
Nazca	4	2.3
Parcona	1	0.6
Subtanjalla	2	1.1
Ocucaje	2	1.1
Santiago	1	0.6
Comatrana	3	1.7
La Tinguiña	2	1.1
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 7. Lugar de residencia de las encuestadas

Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

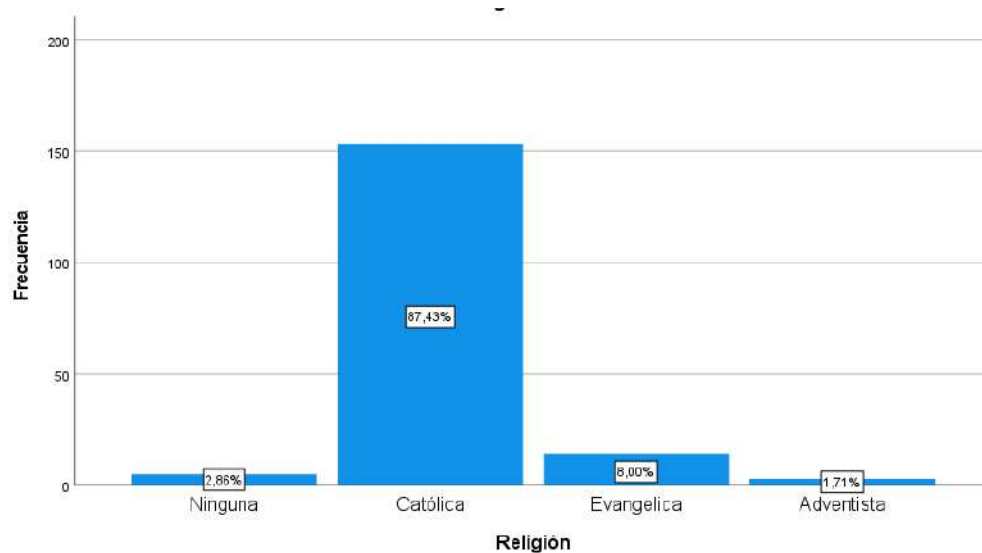
En cuanto al lugar de residencia, como se muestra en la tabla 7 y figura 7, el 89.1% reside en Ica, lo que indica que la muestra es mayoritariamente urbana y local, garantizando homogeneidad geográfica en los resultados y facilitando su contextualización en dicha jurisdicción.

Tabla 8. Religión de las encuestadas

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	5	2.9
Católica	153	87.4
Evangélica	14	8.0
Adventista	3	1.7
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 8. Religión de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

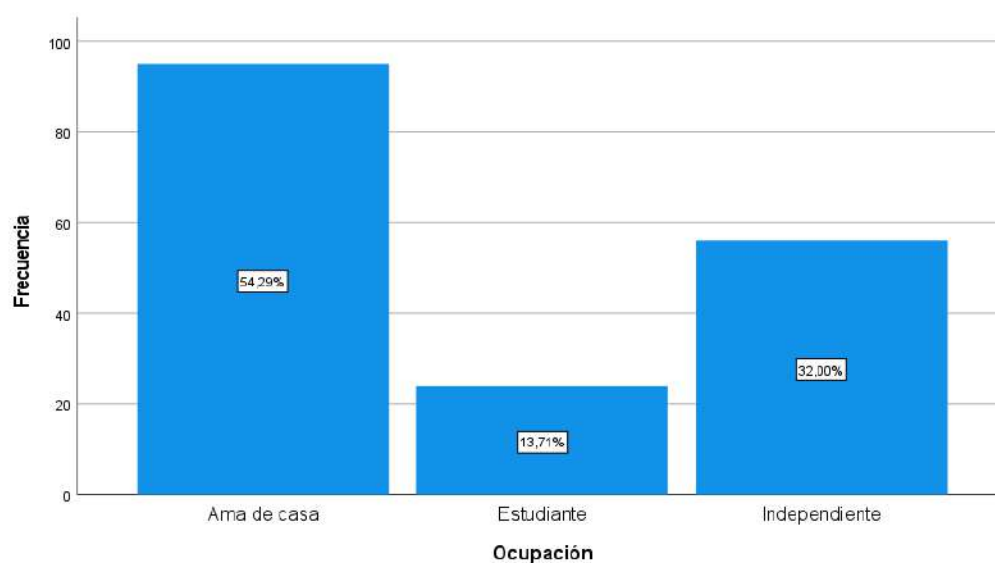
Como se observa en la tabla 8 y figura 8, la mayoría profesa la religión católica (87.4%), lo que refleja una marcada predominancia religiosa que podría influir en creencias, prácticas y decisiones relacionadas con la maternidad y la salud.

Tabla 9. Ocupación de las encuestadas

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	95	54.3
Estudiante	24	13.7
Independiente	56	32.0
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 9. Ocupación de las encuestadas



Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

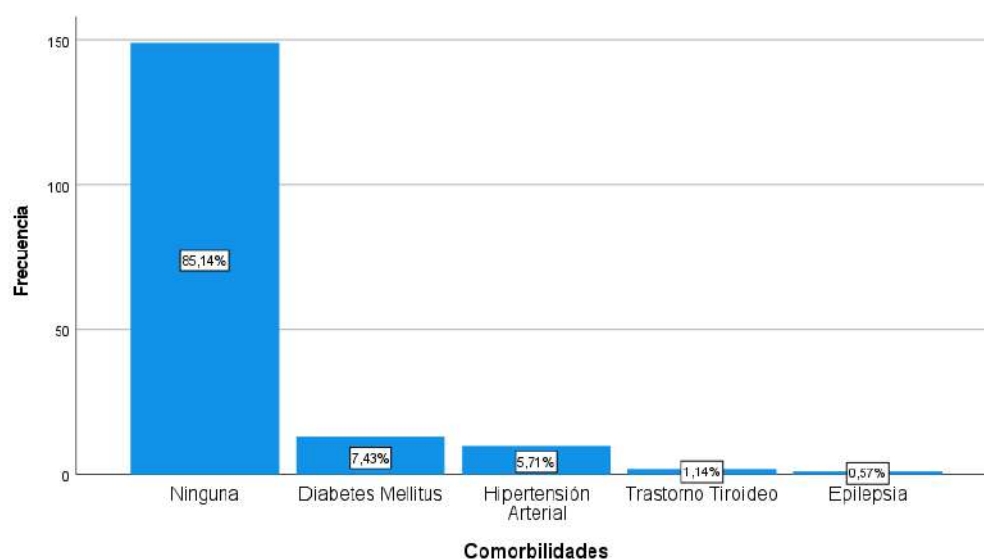
Descripción:

En la tabla 9 y figura 9 se evidencia que en cuanto a la ocupación más de la mitad son amas de casa (54.3%), lo que sugiere dedicación principal al hogar. Sin embargo, un 32% trabaja de forma independiente, evidenciando participación activa en actividades económicas.

Tabla 10. Comorbilidades de las encuestadas

Comorbilidades	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	149	85.1
Diabetes Mellitus	13	7.4
Hipertensión Arterial	10	5.7
Trastorno Tiroideo	2	1.1
Epilepsia	1	0.6
Total	175	100.0

Nota. Datos extraídos de la base de datos de los datos generales de las encuestadas.

Figura 10. Comorbilidades de las encuestadas

Nota. Datos extraídos de los resultados de los encuestadas, realizado SPSS v.27.

Descripción:

Finalmente, en la tabla 10 se observa que el 85.1% no presenta comorbilidades, lo que indica que la mayoría cursa un embarazo sin patologías asociadas. No obstante, entre las condiciones reportadas por las encuestadas que sufren alguna comorbilidad, destacan la diabetes mellitus y la hipertensión arterial, factores que requieren especial vigilancia durante la gestación.

3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En esta sección se presenta el análisis descriptivo de los resultados obtenidos, considerando el Índice de Calidad de Servicio (ICS) y el nivel de satisfacción de las gestantes. A través de la organización y síntesis de los datos, se describen las tendencias predominantes y la distribución de los niveles alcanzados, permitiendo identificar el grado de percepción de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción reportada por las usuarias. Este análisis constituye la base para la interpretación posterior y la contrastación de las hipótesis de la investigación.

Tabla 11. Valores promedios: preguntas vs valor de brecha

Dimensiones	Nº	Expectativas		Percepciones		Gaps (P - E) (brechas)
Fiabilidad	1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	6.42	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	5.31	-1.11
	2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	6.22	¿El médico le atendió en el horario programado?	5.41	-0.81
	3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	6.43	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	5.24	-1.19
	4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	6.42	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	5.46	-0.96
	5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	6.52	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	5.22	-1.30

Capacidad de respuesta	6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	6.33	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	5.18	-1.15
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	6.38	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	5.07	-1.31
	8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	6.43	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	5.01	-1.42
	9	Que la atención en farmacia sea rápida	6.29	¿La atención en farmacia fue rápida?	5.33	-0.97
Seguridad	10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	6.49	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	5.86	-0.63
	11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	6.35	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	5.54	-0.81
	12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	6.47	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	5.71	-0.76
	13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	6.54	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	5.70	-0.84
Empatía	14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	6.53	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	5.15	-1.38

	15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	6.44	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	5.62	-0.82
	16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	6.34	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	5.34	-1.00
	17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	6.30	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	5.45	-0.85
	18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	6.47	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	5.37	-1.10
Elementos tangibles	19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	6.29	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	5.15	-1.14
	20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	6.46	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	5.02	-1.44
	21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales	6.31	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y	5.46	-0.85

		necesarios para su atención		materiales necesarios para su atención?		
	22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	6.54	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	5.63	-0.91

Nota. Datos extraídos los valores promedios de las preguntas y su correspondiente valor de brecha.

Los resultados mostrados en la tabla 11 evidencian que en todas las preguntas de las dimensiones evaluadas las percepciones fueron inferiores a las expectativas, generándose brechas negativas (P-E), indicando un nivel de insatisfacción en distintos aspectos del servicio; mientras que las expectativas presentaron valores altos (superiores a 6 en casi todos los ítems), lo que reflejó que las gestantes tienen estándares elevados respecto a la atención recibida.

En cuanto a las preguntas de la dimensión Fiabilidad, las mayores brechas se observaron en la disponibilidad de citas (-1.30) y el respeto del orden de llegada (-1.19), lo que sugirió dificultades en la organización y cumplimiento del servicio. Por otro lado, dentro de las preguntas de la dimensión Capacidad de respuesta, se registraron brechas más amplias, especialmente en la atención para exámenes radiológicos (-1.42) y laboratorio (-1.31), evidenciando demoras significativas. En la dimensión Seguridad, como se evidencia en las preguntas, aunque las brechas son menores en comparación con otras, todas siguen siendo negativas, destacando que la privacidad (-0.63) es el aspecto mejor valorado dentro del conjunto. En relación con las preguntas de la dimensión Empatía, resalta la brecha en el trato amable y respetuoso (-1.38), lo que indicó debilidades en la calidad interpersonal del servicio. Finalmente, en la dimensión Elementos tangibles, dentro de sus preguntas la mayor brecha corresponde a la disponibilidad de personal para orientar (-1.44), lo que reflejó limitaciones en recursos humanos visibles.

En conjunto, los resultados mostraron que, si bien las percepciones alcanzan niveles relativamente altos, no logran satisfacer las expectativas de las gestantes, lo que impacta directamente en el Índice de Calidad de Servicio (ICS) y en el nivel global de satisfacción.

Es así como, teniendo en cuenta que 0 = moderada calidad en el servicio, más de 0 = extraordinario nivel de calidad, y que menos de 0 = falta de calidad (calidad deficiente), se obtuvo el siguiente resultado general.

Tabla 12. Resultado general por dimensión de ICS

Dimensiones	Expectativas	Percepciones	ICS
Fiabilidad	6.40	5.33	-1.08
Capacidad de respuesta	6.36	5.15	-1.21
Seguridad	6.46	5.70	-0.76
Empatía	6.41	5.39	-1.03
Elementos tangibles	6.40	5.32	-1.08
ICS Global		-5.16	

Nota. Datos extraídos los valores promedios por dimensión.

Los resultados muestran en la tabla 12, que en todas las dimensiones evaluadas las expectativas superan a las percepciones, generando brechas negativas en el Índice de Calidad de Servicio (ICS). La dimensión con mayor brecha es Capacidad de respuesta (-1.21), lo que evidenció un nivel de insatisfacción alto, le siguen Fiabilidad y Elementos tangibles (-1.08), así como Empatía (-1.03), reflejando un nivel de insatisfacción de moderado a alto. Por otro lado, la dimensión mejor valorada es Seguridad (-0.76), que presenta la menor brecha, indicando que, aunque existe un nivel insatisfacción, pero moderado a comparación de las otras dimensiones, evidenciando una percepción más cercana a las expectativas y, por tanto, un grado de satisfacción relativamente más favorable dentro del contexto general.

Es así como, el ICS Global de -5.16 confirma que, en términos generales, hay una calidad deficiente, por lo que el servicio no logra satisfacer las expectativas de las gestantes. Por tanto, el nivel de satisfacción global se interpreta como bajo o insatisfactorio, evidenciando la necesidad de implementar mejoras prioritarias, especialmente en la capacidad de respuesta y en los aspectos relacionados con la organización y trato al usuario.

Con los resultados, se procedió a establecer los estadísticos descriptivos para caracterizar el comportamiento de las variables estudiadas y analizar la distribución en la población evaluada.

Tabla 13. Estadísticos descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Calidad de atención	Media	6.41	0.027
	Mediana	6.45	
	Varianza	0.129	
	Desviación estándar	0.360	
	Asimetría	-1.414	0.184
	Curtosis	3.304	0.365
Satisfacción de gestantes	Media	5.37	0.066
	Mediana	5.41	
	Varianza	0.760	
	Desviación estándar	0.872	
	Asimetría	-1.066	0.184
	Curtosis	1.992	0.365

Nota. Datos extraídos del SPSS v.27.

Como se muestra en la tabla 13, los resultados evidenciaron que la calidad de atención presenta una media alta y una mediana muy cercana, indicando una valoración consistentemente favorable por parte de las gestantes. Por otro lado, la baja desviación estándar y la varianza reducida mostraron poca dispersión; es decir, respuestas homogéneas, mientras que la asimetría negativa señala concentración de respuestas en los valores altos de la escala, y en el caso de la curtosis elevada evidenció una distribución con mayor concentración alrededor de la media. En conjunto, estos resultados reflejan una percepción positiva y estable de la calidad de atención.

En contraste, la satisfacción de las gestantes presenta una media menor y mayor dispersión, lo que evidenció mayor variabilidad en las opiniones; asimismo, aunque asimetría también es negativa, hubo predominio de valoraciones altas, mientras que la curtosis sugirió una distribución menos concentrada que la calidad de atención.

Entonces con estos resultados se puede establecer que mientras la calidad de atención es valorada en un nivel alto y homogéneo, la satisfacción general se ubica en un nivel moderado-alto, pero con mayor variabilidad en la percepción de las gestantes.

3.3. ANÁLISIS INFERENCIAL

El análisis inferencial se realizó con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas y determinar si las relaciones observadas entre las variables son estadísticamente significativas, así como la relación entre las dimensiones de la variable calidad con la variable satisfacción.

3.3.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Es así como, antes de establecer las correlaciones, se aplicó la prueba de normalidad en base a kolmogorov-smirnov, teniendo en cuenta que la muestra es mayor a 50 ($n > 50$); esto con el fin de determinar si los datos siguen una distribución normal, requisito fundamental para seleccionar adecuadamente las pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas en el análisis inferencial. A continuación, se presenta el resultado de la prueba de normalidad.

Tabla 14. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.163	175	0.000	0.901	175	0.000
Satisfacción de gestantes	0.151	175	0.000	0.930	175	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos extraídos del SPSS v.27.

Los resultados de la prueba de normalidad como se aprecia en la tabla 14, mostró un nivel de significancia de 0.000 en ambas variables ($p < 0.05$), indicando que se rechaza la hipótesis nula de normalidad, concluyéndose que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, para el análisis inferencial se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas, dado que no se cumple el supuesto de normalidad en la muestra ($n = 175$).

3.3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para establecer el tipo de relación que se tiene en los resultados, se tuvo en consideración rangos de interpretación del Rho Spearman.

Tabla 15. Rango de interpretación del coeficiente de Rho Spearman

Rango	Tipo de relación
0 – 0,2	Insignificante
0,2 – 0,4	Baja
0,4 – 0,6	Moderada
0,6 – 0,8	Alta
0,8 – 1,0	Muy alta
$r = 1$	Perfecta

Nota. Tomado de “Algunas pruebas estadísticas no paramétricas” (x).

A continuación, se presentan los resultados de la hipótesis general y específicas.

HIPOTESIS GENERAL:

H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 16. Correlación entre variables - Calidad de atención y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman		Calidad de atención	Satisfacción de las gestantes
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,192*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	175	175
Satisfacción de las gestantes	Coefficiente de correlación	,192*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	175	175

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 16, los resultados mostraron una correlación positiva insignificante, pero estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes, donde el coeficiente indicó que a medida que aumenta la calidad de atención, tiende a incrementarse la satisfacción, aunque la magnitud de la relación es débil. Sin embargo, el valor de significancia ($p < 0,05$) confirmó que esta asociación no se debe al azar, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación y se acepta la hipótesis planteada que si existe una relación, siendo que la calidad de atención influye en la satisfacción, pero no es el único factor determinante; probablemente intervienen otras variables que también explican el nivel de satisfacción de las gestantes.

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 1

HE₁: Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

HE₀: No existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 17. Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman		Dimensión Fiabilidad	Satisfacción de las gestantes
Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.139**
	Sig. (bilateral)		0.066
	N	175	175
Satisfacción de las gestantes	Coefficiente de correlación	0.139**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.066	
	N	175	175

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17, el coeficiente Rho de Spearman indicó una correlación positiva muy baja entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción de las gestantes, significando que, a mayor percepción de fiabilidad en la atención, tiende a incrementarse ligeramente la satisfacción ($Rho=0,192$, $p=0,011$). No obstante, el valor de significancia ($p = 0,066$) es mayor a 0,05, por lo que estadísticamente no se evidencia una relación significativa al nivel convencional del 5%, en consecuencia, no se puede afirmar con suficiente respaldo estadístico que la fiabilidad esté asociada de manera significativa con la satisfacción en esta muestra, por lo que se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, que aunque existe una tendencia positiva, su magnitud es débil y no concluyente, lo que sugiere que la fiabilidad por sí sola no explica de forma relevante la satisfacción de las gestantes y que intervienen otros factores con mayor peso.

Hipótesis específica 2

HE₂: Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

HE₀: No existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 18. Correlación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman			Dimensión Capacidad de respuesta	Satisfacción de las gestantes
Dimensión Capacidad de respuesta		Coefficiente de correlación	1.000	0.054**
		Sig. (bilateral)		0.476
		N	175	175
Satisfacción de las gestantes		Coefficiente de correlación	0.054**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.476	
		N	175	175

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la tabla 18, se evidencia que se tuvo una correlación positiva prácticamente nula entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción de las gestantes, siendo que la magnitud del coeficiente es muy baja, lo que evidencia una relación débil e insignificante. Además, el valor de significancia ($p = 0,476$) es mayor a 0,05, por lo que no existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que la dimensión y la variable estén relacionadas, por lo que se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, concluyéndose que la capacidad de respuesta no presenta una relación significativa con la satisfacción de las gestantes en la muestra estudiada. Esto es que, aunque el personal pueda responder con mayor o menor rapidez o disposición, esto no marca una diferencia real en cómo las gestantes valoran su satisfacción general.

Hipótesis específica 3

HE₃: Existe relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

HE₀: No existe relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 19. Correlación entre Seguridad y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman			Dimensión Seguridad	Satisfacción de las gestantes
Dimensión Seguridad		Coefficiente de correlación	1.000	0.053**
		Sig. (bilateral)		0.489
		N	175	175
Satisfacción de las gestantes		Coefficiente de correlación	0.053**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.489	
		N	175	175

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 19, evidencian que se encontró una correlación positiva prácticamente nula entre la dimensión Seguridad y la satisfacción de las gestantes, siendo que la magnitud del coeficiente es muy baja, lo que indica que la relación carece de relevancia práctica. Así mismo, el valor de significancia ($p = 0,489$) es mayor a 0,05, por lo que no existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que la dimensión y la variable estén relacionadas, por lo que se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, donde mejorar únicamente esta dimensión no implicaría necesariamente un aumento en la satisfacción.

Hipótesis específica 4

HE₄: Existe relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

HE₀: No existe relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 20. Correlación entre Empatía y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman		Dimensión Empatía	Satisfacción de las gestantes
Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,219**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	175	175
Satisfacción de las gestantes	Coeficiente de correlación	,219**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	175	175

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la tabla 20, indican que se tuvo una correlación positiva baja, pero mayor que la observada en otras dimensiones previamente analizadas, lo que significa que a mayor percepción de empatía en la atención, mayor tiende a ser la satisfacción de las gestantes. Por otro lado, el valor de significancia ($p = 0,004$) es menor a 0,01, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa, incluso a un nivel de confianza del 99%, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, que aunque la intensidad de la relación es moderada-baja, la empatía del personal de salud sí constituye un factor relevante en la satisfacción de las gestantes.

Hipótesis específica 5

HE₅: Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

HE₀: No existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

Tabla 21. Correlación entre Elementos tangibles y Satisfacción de las gestantes

Rho de Spearman		Dimensión Elementos tangibles		Satisfacción de las gestantes
Dimensión tangibles	Elementos	Coefficiente de correlación	de 1.000	,154*
		Sig. (bilateral)		0.042
		N	175	175
Satisfacción de las gestantes		Coefficiente de correlación	de ,154*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.042	
		N	175	175

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla 21, los resultados indican que se tuvo una correlación positiva baja entre la dimensión Elementos tangibles y la satisfacción de las gestantes, significando que, a mejor percepción de la infraestructura, equipamiento y apariencia del servicio, tiende a incrementarse ligeramente la satisfacción. Es así como, el valor de significancia ($p = 0,042$) es menor a 0,05, lo que demuestra que la relación es estadísticamente significativa al 95% de confianza; por lo mismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, dado que aunque la relación es débil, los elementos tangibles sí influyen en la satisfacción, sugiriendo que mejorar las condiciones físicas, la limpieza, el equipamiento y la presentación del servicio puede contribuir a elevar la percepción de satisfacción de las gestantes, aunque no sea el factor más determinante.

IV. DISCUSIÓN

- En relación con las características sociodemográficas, se observó que la mayoría de las gestantes se encontraba entre los 21 y 30 años (56.57%), lo cual evidencia una población predominantemente joven en etapa reproductiva. Este resultado es similar a lo reportado por Balladares y Vives (2022) en Chiclayo, quienes identificaron predominio de gestantes entre 25 y 30 años, así como por Acevedo y Hehuay (2021) en Ica, donde la mayoría de las usuarias tenía entre 20 y 35 años. Estos hallazgos reflejan una tendencia frecuente en los servicios de salud materna, donde las mujeres jóvenes constituyen el grupo etario con mayor demanda de atención prenatal. Asimismo, la predominancia del nivel educativo secundario (43.4%) coincide con lo descrito por Kamanda et al. (2020), quienes evidenciaron que el nivel de instrucción influye en la percepción de la calidad de atención y en las expectativas de las usuarias. En ese sentido, las gestantes con mayor nivel educativo tienden a tener expectativas más altas respecto a la atención recibida, lo que puede generar mayores niveles de insatisfacción cuando el servicio no cumple plenamente con dichas expectativas.

- Respecto al número de controles prenatales, el presente estudio evidenció que el 51% de las gestantes reportó entre 6 y 10 controles prenatales, lo que sugiere un seguimiento relativamente adecuado del embarazo. Este resultado es concordante con lo reportado por Yordanis (2022), quien, al analizar datos de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar en Perú, evidenció un incremento progresivo en la cobertura de controles prenatales de calidad en los últimos años. No obstante, el hecho de que el 40% de las gestantes haya reportado entre 0 y 5 controles prenatales evidencia que aún persisten brechas en la continuidad de la atención, posiblemente asociadas a factores como disponibilidad de tiempo, acceso a los servicios de salud o limitaciones organizativas del sistema.

- Los resultados evidenciaron una correlación positiva débil pero estadísticamente significativa ($p < 0,05$), lo que indica que la calidad del servicio influye en la satisfacción de las gestantes, aunque no de manera determinante. Este hallazgo coincide con lo reportado por Maquera Huanca (2024) en Tacna, quien encontró una correlación positiva y significativa ($Rho = 0,707$), demostrando que la calidad del servicio tiene un impacto importante en la satisfacción de las usuarias. Sin embargo, la magnitud de la relación encontrada en el presente estudio es considerablemente menor, lo que sugiere que en el Hospital Regional de Ica podrían intervenir otros factores adicionales que influyen en la satisfacción, tales como la carga asistencial del establecimiento, el tiempo de espera para recibir atención, las expectativas elevadas de las usuarias o factores socioculturales propios de la población que accede al servicio prenatal.

Asimismo, es posible que la experiencia previa de las gestantes con el sistema de salud condicione la forma en que perciben la atención recibida.

- En cuanto a la evaluación de la calidad de atención mediante el Índice de Calidad de Servicio (ICS), los resultados evidenciaron que en todas las dimensiones evaluadas las expectativas superaron a las percepciones, generando brechas negativas y un ICS global de -5.16, lo que indica una calidad de servicio deficiente desde la perspectiva de las gestantes. Estos resultados difieren de lo reportado por Miranda Guerra et al. (2024) en Cuba, donde las percepciones superaron a las expectativas, reflejando altos niveles de satisfacción con la atención prenatal. Una posible explicación para esta diferencia podría estar relacionada con las condiciones estructurales y organizativas de los sistemas de salud en cada contexto, así como con la disponibilidad de recursos humanos, infraestructura y equipamiento. De manera similar, Hibusi et al. (2024) en Zambia reportaron que más de la mitad de las gestantes se encontraban muy satisfechas con la atención prenatal recibida. Sin embargo, en dicho estudio también se identificaron limitaciones en aspectos técnicos del servicio, como la disponibilidad de instalaciones médicas, lo cual sugiere que incluso en contextos donde se reporta alta satisfacción general, persisten áreas susceptibles de mejora. Por otro lado, los resultados del presente estudio coinciden con lo encontrado por Kamanda et al. (2020) en Tanzania, quienes reportaron un nivel de satisfacción general inferior al 50%, evidenciando que las expectativas de las gestantes no eran completamente satisfechas. Este fenómeno podría explicarse por el hecho de que las gestantes actuales tienen mayor acceso a información sobre sus derechos y sobre la calidad de atención que deberían recibir, lo que eleva sus expectativas respecto a los servicios de salud.

- Los resultados del presente estudio evidencian que la mayoría de las gestantes se encuentra entre los 21 y 30 años, lo cual coincide con lo reportado por Balladares y Vives (2022) en Chiclayo y Acevedo y Hehuay (2021) en Ica, donde también predominó este grupo etario en la atención prenatal. Asimismo, el predominio del nivel educativo secundario coincide con lo señalado por Yordanis (2022), quien identificó que gran parte de las gestantes peruanas presenta este nivel de instrucción. En cuanto al número de controles prenatales, más de la mitad de las gestantes reportó entre 6 y 10 controles, resultado similar a lo evidenciado en estudios nacionales que muestran una mejora progresiva en la cobertura de atención prenatal. Sin embargo, el Índice de Calidad de Servicio mostró brechas negativas en todas las dimensiones, indicando que las percepciones no alcanzan las expectativas de las usuarias, lo cual coincide con lo reportado por Acevedo y Hehuay (2021), quienes también encontraron niveles de insatisfacción en la calidad de atención. No obstante, estos resultados difieren de estudios internacionales como el de Miranda Guerra et al. (2024), donde las gestantes reportaron altos niveles de satisfacción. Asimismo, la correlación positiva pero débil entre calidad de atención y satisfacción coincide con lo encontrado

por Maquera Huanca (2024) en Tacna y Tasaico Arcos (2023) en Pisco. En cuanto a las dimensiones, la mayor brecha se presentó en capacidad de respuesta, resultado similar al de Cahua Díaz (2021), quien identificó insatisfacción asociada a demoras en la atención. Por otro lado, la dimensión empatía mostró una relación significativa con la satisfacción, coincidiendo con lo reportado por Maravy (2022), quien destacó la importancia del trato humano en la percepción de las usuarias. Finalmente, los elementos tangibles también presentaron relación con la satisfacción, resultado similar al de Garibay Romucho (2022), quien identificó que la infraestructura influye en la percepción de calidad del servicio. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción de las gestantes depende no solo de la calidad técnica del servicio, sino también de factores organizativos y humanos presentes en la atención prenatal.

- En relación con la asociación entre calidad de atención y satisfacción, el presente estudio evidenció una correlación positiva estadísticamente significativa, aunque de magnitud débil. Esto indica que, a medida que mejora la calidad de atención percibida, tiende a incrementarse la satisfacción de las gestantes, aunque esta relación no es determinante. Este hallazgo coincide con lo reportado por Maquera Huanca (2024) en Tacna, quien identificó una correlación positiva significativa entre ambas variables, aunque con una magnitud moderada. Asimismo, Tasaico Arcos (2023) reportó una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de las gestantes en un servicio de ecografía en Pisco. La baja magnitud de la correlación encontrada en el presente estudio podría explicarse debido a que la satisfacción del usuario es un fenómeno multidimensional, influenciado no solo por la calidad técnica del servicio, sino también por factores personales, sociales y culturales, tales como las expectativas previas, las experiencias anteriores con el sistema de salud, el apoyo familiar y las condiciones socioeconómicas de las gestantes.

- Al analizar los resultados por dimensiones del modelo SERVQUAL, se evidenció que la dimensión capacidad de respuesta presentó la mayor brecha negativa (-1.21), indicando un mayor nivel de insatisfacción relacionado con la demora en la atención y en la realización de exámenes auxiliares. Este resultado coincide con lo reportado por Miranda Guerra et al. (2024), quienes también identificaron la capacidad de respuesta como la dimensión con menor valoración en la atención prenatal. Estas deficiencias podrían estar relacionadas con la sobrecarga de los servicios de salud, el número limitado de profesionales disponibles y la alta demanda de atención en los establecimientos públicos.

- En la dimensión fiabilidad se observó una correlación positiva muy baja y estadísticamente no significativa con la satisfacción de las gestantes. Esto sugiere que aspectos como el cumplimiento de los procedimientos o la organización del servicio no influyen

significativamente en la satisfacción global de las usuarias. Este resultado difiere de lo reportado por Balladares y Vives (2022), quienes identificaron la fiabilidad como la dimensión con mayor nivel de satisfacción. Estas diferencias podrían explicarse por variaciones en la gestión del servicio entre los establecimientos de salud evaluados.

- En cuanto a la dimensión seguridad, aunque presentó la menor brecha negativa dentro del índice de calidad del servicio, no se evidenció una relación significativa con la satisfacción de las gestantes. Este hallazgo sugiere que las usuarias perciben un adecuado nivel de confianza, privacidad y competencia profesional durante la atención, lo cual constituye un aspecto positivo del servicio. Sin embargo, al tratarse de un elemento considerado esencial en la atención en salud, su presencia podría ser percibida como un requisito básico esperado, por lo que no necesariamente incrementa la satisfacción cuando está presente.

- Respecto a la dimensión empatía, los resultados evidenciaron una correlación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de las gestantes. Esto indica que el trato amable, la atención personalizada y la capacidad del personal de salud para comprender las necesidades de las usuarias constituyen factores importantes en la percepción de satisfacción. Este resultado coincide con lo reportado por Maravy (2022), quien identificó la empatía como una de las dimensiones mejor valoradas en la atención obstétrica.

- Finalmente, en la dimensión elementos tangibles se evidenció una correlación positiva baja pero significativa con la satisfacción de las gestantes. Esto sugiere que aspectos como la infraestructura, el equipamiento, la limpieza y la presentación del establecimiento influyen en la percepción de las usuarias. Estos resultados coinciden con lo reportado por Garibay Romucho (2022), quien encontró que la infraestructura y las condiciones físicas del establecimiento influyen significativamente en la satisfacción de las púerperas durante la atención obstétrica.

- En conjunto, los resultados del presente estudio evidencian que, aunque existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes, esta relación es relativamente débil, lo que sugiere que la satisfacción de las usuarias depende de múltiples factores más allá de la calidad percibida del servicio. En ese sentido, resulta fundamental que los establecimientos de salud no solo fortalezcan los aspectos técnicos de la atención, sino también los componentes humanos, organizativos y estructurales del servicio, con el fin de mejorar la experiencia de las gestantes durante el control prenatal y contribuir al fortalecimiento de la calidad de la atención en salud materna.

V. CONCLUSIONES

- La investigación confirmó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes, aunque esta relación es débil. A pesar de que la calidad de atención fue evaluada de manera relativamente alta, las gestantes no lograron ver reflejadas estas percepciones en su satisfacción general, lo que indica que hay factores adicionales que influyen en la satisfacción más allá de la calidad de atención brindada.
- A pesar de la percepción positiva sobre la fiabilidad del servicio, especialmente en aspectos como el respeto al orden de llegada y la disponibilidad de citas, la relación entre esta dimensión y la satisfacción de las gestantes fue débil e insignificante. Las brechas más amplias en esta dimensión sugieren que las gestantes perciben problemas de organización en la atención, pero no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la fiabilidad es un factor determinante para su satisfacción.
- La capacidad de respuesta también mostró una relación débil e insignificante con la satisfacción de las gestantes. Las brechas en áreas clave, como la atención para exámenes radiológicos y de laboratorio, reflejan una insatisfacción importante, pero nuevamente, no se puede concluir que la rapidez o disposición del personal para responder sea un factor significativo en la satisfacción general.
- En términos de seguridad, aunque la brecha fue menor en comparación con otras dimensiones, la correlación con la satisfacción de las gestantes resultó ser insignificante. La privacidad fue uno de los aspectos mejor valorados dentro de esta dimensión, pero mejorar la seguridad, por sí sola, no implicaría un aumento significativo en la satisfacción de las gestantes.
- La empatía fue un factor clave en la satisfacción de las gestantes. La relación entre estas dos variables fue estadísticamente significativa, aunque de intensidad moderada a baja. Las gestantes valoraron positivamente el trato amable y respetuoso del personal, y este factor parece tener un impacto considerable en su nivel de satisfacción. Esto sugiere que mejorar la calidad interpersonal en la atención puede ser una estrategia importante para elevar la satisfacción general.
- Los elementos tangibles (como infraestructura, equipamiento y apariencia del servicio) también mostraron una correlación positiva débil pero significativa con la satisfacción. Esto indica que, aunque no es el factor más determinante, las condiciones físicas del servicio sí influyen en la percepción de las gestantes. Mejorar estos aspectos podría contribuir a una mayor satisfacción, aunque no resuelva por completo los problemas en otras dimensiones.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el hospital implemente evaluaciones periódicas de satisfacción de las gestantes que incluyan factores adicionales, como la experiencia del usuario, el tiempo de espera, la comunicación con el personal y el acompañamiento emocional, con el fin de identificar otros determinantes que influyen en la satisfacción más allá de la calidad técnica de la atención.
- Se necesita fortalecer la organización del servicio de atención prenatal mediante una mejor gestión de citas, control del orden de llegada y optimización de los procesos administrativos, con el objetivo de reducir las brechas percibidas por las gestantes respecto al cumplimiento y la confiabilidad del servicio.
- Se debe mejorar la coordinación entre los servicios de consulta, laboratorio y diagnóstico por imágenes, implementando protocolos de atención más ágiles y tiempos de espera controlados para los exámenes solicitados durante el control prenatal.
- Es necesario mantener y reforzar las prácticas de confidencialidad y privacidad durante la atención prenatal, complementándolas con capacitaciones periódicas al personal sobre trato seguro y protección de la información de las gestantes.
- Se recomienda desarrollar programas de capacitación continua en habilidades blandas, comunicación efectiva y trato humanizado, con el fin de fortalecer la empatía del personal y mejorar la experiencia de atención de las gestantes. Además, podrían ejecutar un sistema de rotación del personal técnico de todo el hospital de manera periódica, ya que los que trabajan en emergencia y hospitalización no conocen el manejo de los consultorio, de esta manera, los pacientes se sentirán más cómodos y seguros, sobre todo las pacientes gestantes quienes son muy susceptibles al trato que se les brinda
- Se debe realizar mejoras progresivas en la infraestructura, equipamiento y condiciones físicas del servicio prenatal, asegurando ambientes limpios, cómodos y adecuadamente equipados que contribuyan a una percepción positiva del servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. UNFPA. Semana de la Maternidad Saludable, Segura y Voluntaria 2024: una oportunidad para visibilizar los desafíos de la maternidad en el Perú [Internet]. UNFPA; 2024 [citado 25 Nov 2025]. Disponible en: <https://peru.unfpa.org/es/news/semana-de-la-maternidad-saludable-segura-y-voluntaria-2024>
2. WHO. Quality of care [Internet]. WHO; 2024 [citado 25 Nov 2025]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Zuloaga R, Fuente A, Hoyos Y, León R. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. ELSEVIER [Internet]. 2010 [citado 25 Nov 2025]; 42(4): 242-243. DOI: 10.1016/j.aprim.2009.06.003
4. OMS, OCDE. Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2020 [citado 25 Nov 2025]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
5. OPS. Salud materna [Internet]. Washington, DC: OPS; 2018 [citado 25 Nov 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-materna#:~:text=La%20mortalidad%20materna%20es%20inaceptablemente,parto%20o%20despu%C3%A9s%20de%20ellos>
6. OMS, OPS. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo [Internet]. Washington, D.C: OPS; 2018 [citado 25 Nov 2025]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49550/9789275320334_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería, Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud, Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería [Internet]. Washington, DC: OPS; 2002 [citado 01 Dic 2025]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
8. Ministerio de Salud. Dirección de Calidad en Salud: Política nacional de calidad en salud: Documento técnico - R.M. N° 727-2009/Minsa [Internet]. Lima: MINSA; 2009 [citado 01 Dic 2025]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf>
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018: Salud Materna: Capítulo 8 [Internet]. Lima: INEI; 2018 [citado 01 Dic 2025]. Disponible en:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/pdf/cap008.pdf

10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2021: Salud Materna: Capítulo 7 [Internet]. Lima: INEI; 2021 [citado 01 Dic 2025]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1838/pdf/cap007.pdf
11. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud [Internet]. Lima: MINSA; 2012 [citado 01 Dic 2025]. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
12. García Y. Factores que influyen en la adherencia a los Controles Prenatales en las gestantes a término del Hospital - Santa María del Socorro, junio 2015 [Tesis]. Ica: Universidad Alas Peruana, 2015. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6686/Tesis_Factores_Influyen_Adherencia_Controles_Prenatales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Kamandaa S, Majaliwaa J, Shehea R, Muroa,b F, Nja B. Pregnant women level of satisfaction on quality of care in reproductive and child health clinic at huruma designated district hospital in Rombo district, Kilimanjaro region, Tanzania. EAHRC [Internet]. 2020 [citado 01 Dic 2025] 4(1): 51 – 57. DOI: 10.24248/eahrj.v4i1.621
14. Titilayo O, Oyewole O, Chidera A, Omosuzi M. Perception and level of satisfaction with the quality of antenatal care services among pregnant women attending antenatal clinic at plateau state specialist hospital, Jos, Nigeria. Afr Health Sci [Internet]. Septiembre 2023 [10.4314/ahs.v23i3.7] 23(3):37-44. DOI: 10.4314/ahs.v23i3.7
15. Sánchez R. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023 [Tesis]. Piura: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 02 Dic 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_MRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Miranda A, Hernández L, Aguilar D, Fernández M, Sánchez R. Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 2024 [citado 02 Dic 2025]; 40(1). Disponible en: <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/2982>
17. Hibusu L, Sumankuuro J, Gwelo N y Akintola O. Pregnant women's satisfaction with the quality of antenatal care and the continued willingness to use health facility care in Lusaka district,

- Zambia. BMC Pregnancy Childbirth [Internet]. 2024 [citado 02 Dic 2025]; 24(1):20. DOI: 10.1186/s12884-023-06181-5
18. García N, Aguirre R. Satisfacción de las gestantes y calidad de atención en un Hospital de Especialidades, Cuenca – Ecuador. ASCE Mag [Internet]. 2025 [Citado 02 Dic 2025] 4(2), 621–635. DOI: 10.70577/ASCE/621.635/2025
19. Balladares M, Vives M. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en red Chiclayo 2022 [Tesis]. Pimemtel: Universidad Señor de Sipán; 2022 [Citado 02 Dic 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10436>
20. Enríquez Y. Desigualdades en la cobertura y en la calidad de la atención prenatal en Perú, 2009-2019. Rev Panam Salud Pública [Internet]. 2022 [Citado 02 Dic 2025]; 46: e47. DOI: 10.26633/RPSP.2022.47
21. Maravi J. Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima – 2022 [Tesis]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2023 [Citado 02 Dic 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111029/Maravi_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Camarena J. Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión Pasco [Tesis]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023 [Citado 02 Dic 2025] Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/1bf8ce13-0c7f-4ca9-819c-dfa9a0a72a2f>
23. Maquera N. Calidad de atención y satisfacción en Gestantes frente a los controles prenatales en el centro de Salud La Esperanza del distrito de Alto De La Alianza de Tacna, año 2024 [Tesis]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2024 [Citado 02 Dic 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4786>
24. Ruiz J, Acevedo I, Herhuay B. Percepción de la calidad de atención en Consulta Externa de Obstetricia según Factores Sociodemográficos en el Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica 2020 [Tesis]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica, 2021 [Citado 02 Dic 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1028>
25. Cahua D. Calidad del servicio de psicoprofilaxis y satisfacción en gestantes que se atienden en un “Hospital de Pisco”, 2021 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [Citado 02 Dic 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73963>
26. Garibay J. Calidad de la atención y nivel de satisfacción de la púérpera, en la atención del parto en el Hospital “Ricardo Cruzado Rivarola”, Nasca – 2022 [Tesis]. Ica: UNICA; 2025. [Citado 02 Dic 2025] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/6430>
27. Tasaico O. Calidad de atención y nivel de satisfacción en el servicio de ecografía en gestantes atendidas en Ecomedic. Pisco – Perú – 2023 [Tesis]. Tacna, Perú: Universidad Nacional

- Jorge Basadre Grohmann; 2024 [Citado el 02 de diciembre de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4872>
28. Mora A, Chiriguaya C, Rocafuerte G. Gestión de la calidad de la atención en salud. *Más Vita Rev Cienc Salud* [Internet]. 2024 Marzo [Citado 20 Feb 2026]; 6(1): 48-54. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01502024000100048&lng=es
29. El-Haddad C, Hegazi I, Hu W. Understanding Patient Expectations of Health Care: A Qualitative Study. *J Patient Exp* [Internet]. 2020 Abril [Citado 20 Feb 2026]; 7(6):1724–1731. DOI: 10.1177/2374373520921692
30. EsSalud. Guía General de Atención en Consulta Externa. EsSalud – Defensoría del Asegurado [Internet]. Lima: EsSalud [Citado 20 Feb 2026]. Disponible en: https://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/defensoria/GuiaGeneral_atencionConsultaExterna.pdf
31. Ministerio de Salud. NORMA TECNICA DE SALUD PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD MATERNA. Resolución Ministerial N° 827-2013/MINSA [Internet]. Lim: MINSA; 2013 [Citado 20 Feb 2026]. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf#:~:text=Es%20un%20conjunto%20de%20actividades%20para%20la,potencial%20de%20desarrollo%20f%C3%ADsico%20mental%20y%20sensorial.
32. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. Octubre 2021 [Citado 20 Feb 2026]; 18(20):10758. DOI: 10.3390/ijerph182010758
33. Ministerio de Salud. Reglamento de la Ley N.° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Decreto Supremo N.° 027-2015-SA [Internet]. Lima: Diario Oficial El Peruano; 2015 [Citado 20 Feb 2026]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1129495/Decreto_Supremo_027-2015-SA.pdf?v=1596232776

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODO
Problema general ¿Cuál es la relación entre las expectativas en la calidad de atención y la percepción del nivel de satisfacción en la atención a gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026? Problemas específicos ¿Cuál es la relación existente entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026? ¿Cuál es la relación existente entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes atendidas en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Objetivos específicos Identificar la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Establecer la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del	Hipótesis general H1: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. H0: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Hipótesis específicas Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención, con la	Variable independiente Calidad de atención Variable dependiente Satisfacción de la atención Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles Variables intervinientes Variables de filiación Edad en años cumplidos Número de hijos vivos Edad gestacional de embarazo actual Número de controles prenatales Estado civil Grado de instrucción Residencia actual Religión	Tipo de investigación Cuantitativo Diseño de investigación Causal - comparativo De cohorte transversal. Métodos No experimental Población 320 gestantes que se atienden en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica durante el periodo de 1 mes. Muestra 174 gestantes que se atienden en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica durante el periodo de 1 mes.

ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026? ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026? ¿Cuál es la relación existente entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026? ¿Cuál es la relación existente entre los aspectos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026?	hospital Regional de Ica, 2026. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Identificar la relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Reconocer la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.	satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Existe relación entre la seguridad de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Existe relación entre la empatía de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026. Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención, con la satisfacción de las gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.	Ocupación Comorbilidades	
---	--	---	--	--

ANEXO 2: OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

TIPO DE VARIABLE	COMPONENTE O VARIABLE PRINCIPAL	INDICADORES	INDICE	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA		INSTRUMENTO	TÉCNICA
VARIABLE INTERVINIENTE	GESTANTES	CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS	Edad	Razón	Años		Ficha de datos	Autoaplicado
			# Hijos		Unidades			
			Edad Gestacional		Semanas			
			Nº Controles Prenatales		Unidades			
			Grado de instrucción	Nominal	Frecuencia			
			Residencia					
			Religión					
			Ocupación					
			Estado civil					
			Comorbilidades					
VARIABLE INDEPENDIENTE	EXPECTATIVAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	“Fiabilidad” ⁽¹¹⁾	“Información, orientación y explicación para la atención” ⁽¹¹⁾	Proporción	Puntaje en escala Likert	(1 -7)	SERVQUAL ⁽¹¹⁾	Autoaplicado
			“Cumplimiento del horario programado” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Respeto de la programación y del orden de llegada” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Disponibilidad de la historia clínica” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Disponibilidad y acceso fácil a las citas” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
		“Capacidad de respuesta” ⁽¹¹⁾	“Tiempo de atención en caja y admisión” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención en laboratorio” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención para radiografía” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención en farmacia” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
		“Seguridad” ⁽¹¹⁾	“Respeto de la privacidad” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Examen físico completo y minucioso” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Disponibilidad de tiempo por parte del médico” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Confianza inspirada por parte del médico” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
		“Empatía” ⁽¹¹⁾	“Amabilidad, respeto y paciencia” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Interés” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		

			“Comprensión del problema de salud y de los resultados” ⁽¹¹⁾ “Comprensión del tratamiento que recibirá” ⁽¹¹⁾ “Comprensión de los procedimientos y análisis” ⁽¹¹⁾			(1 -7) (1 -7) (1 -7)		
		“Elementos tangibles” ⁽¹¹⁾	“Elementos de señalización adecuados” ⁽¹¹⁾ “Informes y orientación para la atención” ⁽¹¹⁾ “Equipos y materiales disponibles” ⁽¹¹⁾ “Limpieza y comodidad” ⁽¹¹⁾			(1 -7) (1 -7) (1 -7) (1 -7)		
VARIABLE DEPENDIENTE	PERSPECTIVAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN	“Fiabilidad” ⁽¹¹⁾	“Información, orientación y explicación para la atención” ⁽¹¹⁾ “Cumplimiento del horario programado” ⁽¹¹⁾ “Respeto de la programación y del orden de llegada” ⁽¹¹⁾ “Disponibilidad de la historia clínica” ⁽¹¹⁾ “Disponibilidad y acceso fácil a las citas” ⁽¹¹⁾	Proporción	Puntaje en escala Likert	(1 -7) (1 -7) (1 -7) (1 -7) (1 -7)	SERVQUAL ⁽¹¹⁾	Autoaplicado
			“Tiempo de atención en caja y admisión” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención en laboratorio” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención para radiografía” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Tiempo de atención en farmacia” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
		“Seguridad” ⁽¹¹⁾	“Respeto de la privacidad” ⁽¹¹⁾ “Examen físico completo y minucioso” ⁽¹¹⁾ “Disponibilidad de tiempo por parte del médico” ⁽¹¹⁾ “Confianza inspirada por parte del médico” ⁽¹¹⁾			(1 -7) (1 -7) (1 -7) (1 -7)		
			“Amabilidad, respeto y paciencia” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Interés” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Comprensión del problema de salud y de los resultados” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
		“Empatía” ⁽¹¹⁾	“Comprensión del tratamiento que recibirá” ⁽¹¹⁾ “Comprensión de los procedimientos y análisis” ⁽¹¹⁾			(1 -7) (1 -7)		
			“Elementos de señalización adecuados” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Informes y orientación para la atención” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Equipos y materiales disponibles” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		
			“Limpieza y comodidad” ⁽¹¹⁾			(1 -7)		

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA GESTANTES

Estimada Señora, le brindo un cordial saludo. Quien se dirige a usted es Milagros Berenice Zavala Panoira, y le hago de conocimiento pertenezco a la facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Le invito a participar en el trabajo de investigación que estoy realizando, el cual se titula: *“Calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026”*.

Al aceptar participar en este trabajo de investigación, se le brindará un cuestionario sobre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el consultorio externo de Ginecología y Obstetricia; este durará menos de 10 minutos para su llenado, el cuál debe de ser contestado antes y después del ingreso al consultorio en el cuál será atendida. De esta manera, se podrán detectar deficiencias y se podrán mejorar para una adecuada atención en un futuro.

Riesgos

No se anticipan riesgos al participar en esta etapa del estudio.

Beneficios

Su participación en este estudio beneficiará tanto a usted como a la comunidad en general, contribuyendo a la mejora futura del servicio.

Costo

No se le solicitará pagar nada por participar en el estudio, tampoco recibirá incentivos económicos ni de ningún otro tipo; su única recompensa será la satisfacción de contribuir a una mejor definición del concepto de "nivel de satisfacción de usuarios de consultorio y su relación con la calidad de atención".

Confidencialidad

Su información será estrictamente guardada. En caso de que los resultados de este estudio sean publicados, no se revelará ninguna información que permita identificar a los participantes.

Derechos del paciente

Si decide no continuar en el estudio, puede retirarse en cualquier momento sin que esto le cause ningún inconveniente. Si tiene alguna pregunta, no dude en consultar al personal del estudio o contactar a la persona responsable del estudio: MILAGROS BERENICE ZAVALA PANOIRA.

CONSENTIMIENTO

Yo _____ identificada con DNI: _____
siendo ____ de _____ de 2026, después de haber leído detenidamente el presente documento en el que me informan sobre los riesgos y beneficios que conllevan participar en el estudio, acepto voluntariamente participar en este trabajo de investigación.

Firma

**ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y TEST SERVQUAL
MODIFICADO**

Nº Encuesta: _____

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada señora, le brindo un cordial saludo. Quien se dirige a usted es Milagros Berenice Zavala Panoira, y le hago de conocimiento que estoy realizando una investigación sobre calidad en atención y satisfacción en las gestantes que son atendidas en el consultorio de ginecología y obstetricia del presente hospital, con la finalidad de promover una atención satisfactoria para usted. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Se le agradece su participación.

FECHA: ____/____/____

HORA DE INICIO: ____:____

HORA FINAL: ____:____

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Edad: _____ años cumplidos

2. Número de hijos: _____

3. Edad gestacional: _____ semanas de gestación

4. Número de controles prenatales: _____

5. Estado civil:

() Soltera () Conviviente () Casada

() Viuda () Divorciada

6. Grado de instrucción:

() Inicial () Primaria () Secundaria

() Técnico () Superior () Sin estudios

7. Residencia actual:

8. Religión:

() Católica () Evangélica () Adventista

() Ateo () Otro: _____

9. Ocupación:

() Ama de casa () Estudiante () Trabajo independiente

() Trabajo dependiente

10. Comorbilidades:

() Diabetes Mellitus () Hipertensión arterial () Cardiopatías

() Trastornos tiroideos () Trastornos autoinmune () Otros: _____

EXPECTATIVAS

(Responder antes de ingresar a consulta)

Califique las Expectativas, que se refieren a **lo que usted espera recibir** en el servicio de Ginecología y Obstetricia marcando con un aspa (X) en el recuadro que corresponda. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N. º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	Que la atención en farmacia sea rápida							
SEGURIDAD								
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
EMPATÍA								
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
ELEMENTOS TANGIBLES								
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes							
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

(Responder después de la atención recibida)

Califique las Percepciones, que se refieren a **cómo usted ha recibido la atención** en el servicio de Ginecología y Obstetricia marcando con un aspa (X) en el recuadro que corresponda. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
SEGURIDAD								
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
EMPATÍA								
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 5. DIPTICO INFORMATIVO: TUS DERECHOS TE PROTEGEN, TUS DEBERES NOS CUIDAN A TODOS

DEBERES

Brindar información veraz

Cumplir las indicaciones médicas

SEGUIR EL TRATAMIENTO Y RECOMENDACIONES

Respetar al personal de salud

TRATO RESPETUOSO

Cuidar las instalaciones y equipos

USO RESPONSABLE DE BIENES E INSTITUCIONES

Respetar las normas del establecimiento

CUMPLIR REGLAMENTOS INTERNOS

Asumir responsabilidades

RECHAZO DE TRATAMIENTO

CONSECUENCIAS

TUS DERECHOS TE PROTEGEN, TUS DEBERES NOS CUIDAN A TODOS

Infórmate, respeta y cuida tu salud

Según el Decreto Supremo N.º 027-2015-SA - Perú

ICA - 2026

Nota: elaboración propia

DERECHO



Es el beneficio que tiene toda persona para recibir una atención de salud digna, respetuosa, segura y de calidad, sin discriminación, y con información clara sobre su atención.

DEBER



Es la responsabilidad que tiene toda persona de respetar las normas del establecimiento de salud, al personal y a otros usuarios, y de usar adecuadamente los servicios de salud.

DERECHOS

Derecho al acceso a los servicios de salud



Derecho a recibir información



Derecho a la confidencialidad



Derecho a presentar reclamos o quejas



Derecho a un trato digno y respetuoso



Derecho al consentimiento informado



Derecho a la atención en emergencias



Derecho a la continuidad del tratamiento



Nota: elaboración propia

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO "TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"

NOMBRE Y APELLIDO DEL JUEZ: Giovanna Lidia Fracalva Gonzalez
 DNI: 46808477
 OCUPACIÓN: Medico Gineco - Obstetra
 LUGAR DE TRABAJO: Hospital Regional de Ica.

Gracias por su participación, por favor lea atentamente la siguiente tabla de calificación y proceda a calificar el instrumento que continua, este intenta medir la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

CATEGORÍAS	INDICADORES
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de esto.	(1) Los ítems no son suficientes para medir la dimensión (2) Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total (3) Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente (4) Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	(1) El ítem no es claro (2) El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con sus significados o por la ordenación de estas (3) Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. (4) El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(1) El ítem no tiene relación lógica con la dimensión (2) El ítem tiene relación tangencial con la dimensión (3) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo (4) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido.	(1) El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada a medición de la dimensión (2) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este (3) El ítem es relativamente importante (4) El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INSTRUMENTO: FILIACIÓN

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FILIACIÓN	4	4	4	4
1	Edad en años cumplidos	4	4	4	4
2	Número de hijos vivos	4	4	4	4
3	Edad gestacional según semanas de gestación	4	4	4	4
4	Número de controles prenatales	4	4	4	4
5	Estado civil	4	4	4	4
6	Grado de instrucción	4	4	4	4
7	Residencia actual	4	4	4	4
8	Religión	4	4	4	4
9	Ocupación actual	4	4	4	4
10	Comorbilidades	4	4	4	4

INSTRUMENTO: EXPECTATIVAS – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	4
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	4	4	4	4
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	4	4	4	4
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	4	4	4	4
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	4
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	4
9	Que la atención en farmacia sea rápida	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	4	4	4	4
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4	4	4	4
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	4	4	4
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	4
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	4	4	4	4
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	4
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	4	4	4	4
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	4
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	4

INSTRUMENTO: PERCEPCIONES – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	4	4	4	4
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	4
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	4	4	4	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	4
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	4	4	4	4
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	4
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	4
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN:				
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	4
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

Se le agradece encarecidamente el tiempo que se tomó para la revisión del instrumento y que pueda aportar comentarios y sugerencias para su mejora. Se le ruega de igual manera, por favor poder validarlo y que pueda colocar su firma y sello. Muchas gracias.

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

Suficiente

APLICABILIDAD:

☒ APLICABLE () APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE

SUGERENCIAS:

ICA, 13 DE ENERO DE 2026


HORE-ICA
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
Dra. GIOVANNA FRACCHIA GONZALEZ
MÉDICO GINECO OBSTETRA
C.M.P. 052520 - RNE 047235

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO "TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"

NOMBRE Y APELLIDO DEL JUEZ: JUAN ALONZO FALCONI TORREALVA
 DNI: 40961771
 OCUPACIÓN: Medico Ginecologo
 LUGAR DE TRABAJO: Hospital Regional de Ica

Gracias por su participación, por favor lea atentamente la siguiente tabla de calificación y proceda a calificar el instrumento que continua, este intenta medir la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

CATEGORÍAS	INDICADORES
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de esto.	(1) Los ítems no son suficientes para medir la dimensión (2) Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total (3) Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente (4) Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	(1) El ítem no es claro (2) El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con sus significados o por la ordenación de estas (3) Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. (4) El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(1) El ítem no tiene relación lógica con la dimensión (2) El ítem tiene relación tangencial con la dimensión (3) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo (4) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido.	(1) El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada a medición de la dimensión (2) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este (3) El ítem es relativamente importante (4) El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INSTRUMENTO: FILIACIÓN

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FILIACIÓN				
1	Edad en años cumplidos	4	4	4	4
2	Número de hijos vivos	4	4	4	4
3	Edad gestacional según semanas de gestación	4	4	4	4
4	Número de controles prenatales	4	4	4	4
5	Estado civil	4	4	4	4
6	Grado de instrucción	4	4	4	4
7	Residencia actual	4	4	4	4
8	Religión	4	4	4	4
9	Ocupación actual	4	4	4	4
10	Comorbilidades	4	4	4	4

INSTRUMENTO: EXPECTATIVAS – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	4
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	4	4	4	4
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	4	4	4	4
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	4	4	4	4
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	4
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	4
9	Que la atención en farmacia sea rápida	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	4	4	4	4
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4	4	4	4
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	4	4	4
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	4
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	4	4	4	4
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	4
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	4	4	4	4
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	4
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	4

INSTRUMENTO: PERCEPCIONES – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	4	4	4	4
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	4
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	4	4	4	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	4
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	4	4	4	4
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	4
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	4
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN:				
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	4
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

Se le agradece encarecidamente el tiempo que se tomó para la revisión del instrumento y que pueda aportar comentarios y sugerencias para su mejora. Se le ruega de igual manera, por favor poder validarlo y que pueda colocar su firma y sello. Muchas gracias.

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):
Es Suficiente.

APLICABILIDAD:

☒ APLICABLE () APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE

SUGERENCIAS:

ICA, 30 DE ENERO DE 2026


Juan Alonzo Falconi Torrealva
Medico Gineco - Obstetra
GMP 47496 R N E 25068

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO "TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"

NOMBRE Y APELLIDO DEL JUEZ: Deivid Vargas Ríos

DNI: 93675212

OCUPACIÓN: Médico Gineco - Obstetra

LUGAR DE TRABAJO: Hospital Regional de Ica

Gracias por su participación, por favor lea atentamente la siguiente tabla de calificación y proceda a calificar el instrumento que continua, este intenta medir la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

CATEGORÍAS	INDICADORES
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de esto.	(1) Los ítems no son suficientes para medir la dimensión (2) Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total (3) Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente (4) Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	(1) El ítem no es claro (2) El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con sus significados o por la ordenación de estas (3) Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. (4) El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(1) El ítem no tiene relación lógica con la dimensión (2) El ítem tiene relación tangencial con la dimensión (3) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo (4) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido.	(1) El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada a medición de la dimensión (2) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este (3) El ítem es relativamente importante (4) El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INSTRUMENTO: FILIACIÓN

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FILIACIÓN	✓	✓	✓	✓
1	Edad en años cumplidos	✓	✓	✓	✓
2	Número de hijos vivos	✓	✓	✓	✓
3	Edad gestacional según semanas de gestación	✓	✓	✓	✓
4	Número de controles prenatales	✓	✓	✓	✓
5	Estado civil	✓	✓	✓	✓
6	Grado de instrucción	✓	✓	✓	✓
7	Residencia actual	✓	✓	✓	✓
8	Religión	✓	✓	✓	✓
9	Ocupación actual	✓	✓	✓	✓
10	Comorbilidades	✓	✓	✓	✓

INSTRUMENTO: EXPECTATIVAS – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	Y	Y	Y	Y
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	Y	Y	Y	Y
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	Y	Y	Y	Y
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	Y	Y	Y	Y
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	Y	Y	Y	Y
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	Y	Y	Y	Y
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	Y	Y	Y	Y
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	Y	Y	Y	Y
9	Que la atención en farmacia sea rápida	Y	Y	Y	Y
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	Y	Y	Y	Y
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	Y	Y	Y	Y
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	Y	Y	Y	Y
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	Y	Y	Y	Y
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	Y	Y	Y	Y
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	Y	Y	Y	Y
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	Y	Y	Y	Y
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	Y	Y	Y	Y
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	Y	Y	Y	Y
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	Y	Y	Y	Y
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	Y	Y	Y	Y
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	Y	Y	Y	Y
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	Y	Y	Y	Y

INSTRUMENTO: PERCEPCIONES – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	4	4	4	4
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	4
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	4	4	4	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	4
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	4	4	4	4
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	4
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	4
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN:				
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	4
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

Se le agradece encarecidamente el tiempo que se tomó para la revisión del instrumento y que pueda aportar comentarios y sugerencias para su mejora. Se le ruega de igual manera, por favor poder validarlo y que pueda colocar su firma y sello. Muchas gracias.

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

Es suficiente

APLICABILIDAD:

☒ APLICABLE () APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE

SUGERENCIAS:

ICA, 30 DE ENERO DE 2026

[Firma]
MC. Cecilia J. Lengua Méndez
GINACO-OBSTETRA
CMP 53899 - RNE 24681

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO "TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"

NOMBRE Y APELLIDO DEL JUEZ: Tania Ysabel Ventura Fernández

DNI: 21493897

OCUPACIÓN: Médica Salubrista

LUGAR DE TRABAJO: Facultad de Medicina Humana "Daniel A. Carrión"

Gracias por su participación, por favor lea atentamente la siguiente tabla de calificación y proceda a calificar el instrumento que continua, este intenta medir la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

CATEGORÍAS	INDICADORES
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de esto.	(1) Los ítems no son suficientes para medir la dimensión (2) Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total (3) Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente (4) Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	(1) El ítem no es claro (2) El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con sus significados o por la ordenación de estas (3) Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. (4) El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(1) El ítem no tiene relación lógica con la dimensión (2) El ítem tiene relación tangencial con la dimensión (3) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo (4) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido.	(1) El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada a medición de la dimensión (2) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este (3) El ítem es relativamente importante (4) El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INSTRUMENTO: FILIACIÓN

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FILIACIÓN	4	4	4	4
1	Edad en años cumplidos	4	4	4	4
2	Número de hijos vivos	4	4	4	4
3	Edad gestacional según semanas de gestación	4	4	4	4
4	Número de controles prenatales	4	4	4	4
5	Estado civil	4	4	4	4
6	Grado de instrucción	4	4	4	4
7	Residencia actual	4	4	4	4
8	Religión	4	4	4	4
9	Ocupación actual	4	4	4	4
10	Comorbilidades	4	4	4	4

INSTRUMENTO: EXPECTATIVAS – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	4
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	4	4	4	4
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	4	4	4	4
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	4	4	4	4
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	4
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	4
9	Que la atención en farmacia sea rápida	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	4	4	4	4
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4	4	4	4
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	4	4	4
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	4
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	4	4	4	4
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	4
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	4	4	4	4
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	4
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	4

INSTRUMENTO: PERCEPCIONES – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	4	4	4	4
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	4
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	4	4	4	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	4
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	4	4	4	4
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	4
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	4
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN:				
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	4
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

Se le agradece encarecidamente el tiempo que se tomó para la revisión del instrumento y que pueda aportar comentarios y sugerencias para su mejora. Se le ruega de igual manera, por favor poder validarlo y que pueda colocar su firma y sello. Muchas gracias.

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

Instrumento es Suficiente.

APLICABILIDAD:

☒ APLICABLE () APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR () NO APLICABLE

SUGERENCIAS:

ICA, 13 DE ENERO DE 2026



Tania Y. Ventura Fernández
Médico Crujano - Mg. Salud Pública
C.M.P. Nº 39026 - RNM: 00843

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO "TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"

NOMBRE Y APELLIDO DEL JUEZ: Liliana Elizabeth Soto Olunante

DNI: 22283767

OCUPACIÓN: Obstetra

LUGAR DE TRABAJO: Hospital Regional de Ica, Responsable Estrategia
Atención Neonatal

Gracias por su participación, por favor lea atentamente la siguiente tabla de calificación y proceda a calificar el instrumento que continua, este intenta medir la calidad de atención y satisfacción de gestantes en consultorio externo de ginecología y obstetricia del hospital Regional de Ica, 2026.

CATEGORÍAS	INDICADORES
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la dimensión de esto.	(1) Los ítems no son suficientes para medir la dimensión (2) Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total (3) Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente (4) Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	(1) El ítem no es claro (2) El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con sus significados o por la ordenación de estas (3) Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. (4) El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	(1) El ítem no tiene relación lógica con la dimensión (2) El ítem tiene relación tangencial con la dimensión (3) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo (4) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencia o importante, es decir debe ser incluido.	(1) El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada a medición de la dimensión (2) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este (3) El ítem es relativamente importante (4) El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

INSTRUMENTO: FILIACIÓN

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FILIACIÓN	✓	✓	✓	✓
1	Edad en años cumplidos	✓	✓	✓	✓
2	Número de hijos vivos	✓	✓	✓	✓
3	Edad gestacional según semanas de gestación	✓	✓	✓	✓
4	Número de controles prenatales	✓	✓	✓	✓
5	Estado civil	✓	✓	✓	✓
6	Grado de instrucción	✓	✓	✓	✓
7	Residencia actual	✓	✓	✓	✓
8	Religión	✓	✓	✓	✓
9	Ocupación actual	✓	✓	✓	✓
10	Comorbilidades	✓	✓	✓	✓

INSTRUMENTO: EXPECTATIVAS – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	4	4	4	4
2	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	4	4	4	4
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	4	4	4	4
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	4	4	4	4
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	4	4	4	4
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	4	4	4	4
8	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	4	4	4	4
9	Que la atención en farmacia sea rápida	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	4	4	4	4
11	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4	4	4	4
12	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	4	4	4	4
13	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	4	4	4	4
15	Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	4	4	4	4
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	4	4	4	4
17	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4	4	4	4
18	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para la atención sean adecuados para orientar a las pacientes	4	4	4	4
20	Que el consultorio de atención cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4	4	4	4
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4	4	4	4

INSTRUMENTO: PERCEPCIONES – TEST SERVQUAL

	CRITERIO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	PUNTAJE	1 a 4	1 a 4	1 a 4	1 a 4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?	4	4	4	4
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	4	4	4	4
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	4	4	4	4
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	4	4	4	4
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	4	4	4	4
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	4	4	4	4
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	4	4	4	4
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	4	4	4	4
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	4	4	4	4
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	4	4	4	4
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	4
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	4	4	4	4
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	4	4	4	4
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4	4	4	4
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	4	4	4	4
	DIMENSIÓN:				
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	4
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4	4	4	4
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	4	4	4	4
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	4	4	4	4

Se le agradece encarecidamente el tiempo que se tomó para la revisión del instrumento y que pueda aportar comentarios y sugerencias para su mejora. Se le ruega de igual manera, por favor poder validarlo y que pueda colocar su firma y sello. Muchas gracias.

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

es suficiente.

APLICABILIDAD:

(☒) APLICABLE

() APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR

() NO APLICABLE

SUGERENCIAS:

ICA, 14 DE ENERO DE 2026

 GORE ICA
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
[Firma]
OBSTA. LILIANA ELIZABETH SOTO MURANTE
OBSTETRIA ESPECIALISTA
COR. 4019 RNE 407-E-02

FIRMA Y SELLO

ANEXO 7: RESOLUCIÓN DECANAL DE PROYECTO DE TESIS

 UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" DECANATO 
<i>Resolución Decanal N°</i> 100-D-FMHDAC-UNICA-26
<i>10a</i> 20 <i>de</i> enero <i>de</i> 2026
VISTO:
El Oficio N° 076-2026-DUI-FMHDAC-UNICA, remitido por el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".
CONSIDERANDO:
Que, mediante Resolución Rectoral N° 440-R-UNICA-2024, de fecha 27 de noviembre de 2024, se ratifica la Resolución N° 119-CEU-UNICA-2024, del 27 de noviembre de 2024, del Comité Electoral Universitario y, se nombra al Dr. FRANCISCO ROBERTO MUNIVE BENDEZU, como Decano de la Facultad de Medicina Humana Daniel Alcides Carrión, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por el periodo comprendido del 25 de noviembre de 2024 al 29 de setiembre de 2028;
Que, mediante Oficio N° 01222-2024-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT, de fecha 02 de diciembre de 2024, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU a través de la Jefatura de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, ha procedido a la inscripción de la firma del Dr. Francisco Roberto Munive Bendezu, como Decano (Titular) de la facultad de Medicina Humana;
Que, la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", es una unidad de formación académica, profesional y de gestión, que forma profesionales médicos generales y de 2da. Especialidad y desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica y administrativa;
Que, con Oficio de visto, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", comunica que el (la) docente, Dra. MEZA LEON, JESUS NICOLASA, asesora del Proyecto de Tesis Titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026", del egresado (a): ZAVALA PANOIRA, MILAGROS BERENICE, para optar el Título de Médico Cirujano ha presentado el informe de aprobación del proyecto en mención y solicita emitir la Resolución Decanal correspondiente, para lo cual adjunta el Acta de aprobación, la Constancia de Antiplagio y el proyecto de tesis culminado;
En uso de las atribuciones conferidas al Señor Decano de la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", por el Artículo 70° de la Ley Universitaria N° 30220 y, Artículo 39° del Estatuto Universitario.
SE RESUELVE:
Artículo Único.- Aprobar, el Proyecto de Tesis, para optar el Título de Médico Cirujano que a continuación se detalla: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"
Autor: - Egresado (a): ZAVALA PANOIRA, MILAGROS BERENICE
Asesor: - Dra. MEZA LEON, JESUS NICOLASA
Regístrese, Comuníquese y Archívese. Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" FACULTAD DE MEDICINA HUMANA "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
 D. FRANCISCO ROBERTO MUNIVE BENDEZU (DECANO)
FRMB/ecm c.c.- Unidad de Investigación - Asesor - Interesado - Archivo

ANEXO 8: RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ÉTICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA



N° 062 -2026-HRI/DE.



Resolución Directoral

Ica, 03 de Febrero del 2026

VISTO:

El Expediente N° 26-001929-001, que contiene el Memorando N° 107-2026-HRI/DE, de fecha 29 de enero del año 2026, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, donde se autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación, según Oficio N° 028-2026-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y XV del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla y que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud.

Que el artículo 28 de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, dispone que la investigación experimental con personas debe ceñirse a las legislaciones especiales sobre la materia y a los postulados éticos contenidos en la declaración Helsinki y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados.

Que por Decreto Supremo N° 021-2017-SA, se aprueba el reglamento de ensayos clínicos, norma legal que en su artículo 58° denomina Comité Institucional de Ética en Investigación a la instancia sin fines de lucro, es una institución de investigación, con disposición de participar, encargado de velar por la protección de los derechos seguridad y bienestar de los sujetos de investigación.

Que, mediante Oficio N° 028-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI, de fecha 29 de enero del año 2026, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica, solicita emitir el acto resolutivo de aprobación del proyecto de tesis, titulado: **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"**, presentado por la Investigadora: **ZAVALA PANOIRA MILAGROS BERENICE**, alumna de la Facultad de Medicina Humana "Daniel Alcides Carrión", de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, el cual ha sido revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de esta sede docente: adjuntando el Acta de evaluación y Aprobación de fecha 29 de enero del año 2026.

Que, con Memorando N° 107-2026-HRI/DE, de fecha 29 de enero del año 2026, el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación y detallado, en el Oficio N° 028-2026-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

En uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del

....///



///...

Hospital Regional de Ica, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0001-2012-GORE-ICA; y con la visación de la Dirección General del Hospital Regional de Ica, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica.



SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION, revisado por el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional de Ica, el mismo que se detalla a continuación:



N	TITULO DEL PROYECTO	INVESTIGADORA
01	"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE GESTANTES EN CONSULTORIO EXTERNO DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2026"	- ZAVALA PANOIRA MILAGROS BERENICE



ARTICULO SEGUNDO. - NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados e instancias competentes.

Regístrese y Comuníquese,


D^{RA}. CARLOS E. PANTOJA MÉNDEZ
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HRI
C.M.P. 059270

CENM/DE
JFC/D.E.ADM.
YMM/J.ORRHH.
MANM/J.AJ

ANEXO 9: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE RECOLECCIÓN





