



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO, MAYO-SETIEMBRE 2022**

**Línea de investigación:**

**Salud Pública**

**Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia**

**Autor(a):**

**Obregón Aroni, Daniela Giovana**

**Asesor(a):**

**Huamán Pedraza, Marcelina Daniela**

**Jurado:**

**Temoche Huertas, Abigail**

**Chagua Pariona, Norma Celinda**

**Cruzado Ulloa De Reyes, Flavia Avelina**

**Lima – Perú**

**2023**

**“Nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes  
atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, 2022”**

Daniela Giovana Obregón Aroni

### **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi abuelo

Damián, un hombre que me enseñó y apoyo  
siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mis padres, quienes me educaron y enseñaron a salir adelante. A mis hermanos por darme la dicha de ser su hermana mayor y a mi familia quienes me acompañaron en este largo camino.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	<b>III</b>
AGRADECIMIENTO .....	<b>IV</b>
ÍNDICE .....	<b>V</b>
INDICE DE TABLAS .....	<b>VII</b>
INDICE DE FIGURAS.....	<b>IX</b>
RESUMEN .....	<b>X</b>
ABSTRACT.....	<b>XI</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción y formulación del problema .....	2
1.2 Antecedentes.....	4
1.3 Objetivos.....	7
1.4 Justificación.....	8
1.5 Hipótesis .....	9
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	10
<b>III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo de investigación .....	16
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	16
3.3 Variables.....	16
3.4 Población y muestra .....	18

3.5 Instrumentos .....	18
3.6 Procedimientos .....	20
3.7 Análisis de datos.....	21
3.8 Consideraciones éticas.....	22
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>45</b>
Anexo A. Matriz de consistencia .....	45
Anexo B. Instrumento de recolección de datos .....	46
Anexo C. Consentimiento informado .....	49
Anexo D. Permiso institucional para acceder información .....	51

## INDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1 <i>Categoría de insatisfacción</i> .....	20
Tabla 2. <i>Características generales de las gestantes que participan en el programa de psicoprofilaxis obstétrica, CMI San Fernando, 2022</i> .....	23
Tabla 3. <i>Satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	24
Tabla 4. <i>Fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	25
Tabla 5. <i>Respuestas de la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	26
Tabla 6. <i>Capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	26
Tabla 7. <i>Respuestas de la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	27
Tabla 8. <i>Seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	28
Tabla 9. <i>Respuestas de la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	29
Tabla 10. <i>Empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	30
Tabla 11. <i>Respuestas de la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	31

Tabla 12. <i>Aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	31
Tabla 13. <i>Respuestas de los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022</i> .....	32



**INDICE DE FIGURAS**

Figura	Página
Figura 1. Satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica.....	24
Figura 2. Fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica .....	25
Figura 3. Capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica.....	27
Figura 4. Seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica.....	28
Figura 5. Empatía de los profesionales de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica.....	30
Figura 6. Aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica.....	32

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

**Materiales y métodos:** Investigación de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal.

**Población y muestra:** En este estudio se consideró a la población en su totalidad, es decir a 64 gestantes atendidas en el centro en mención. **Resultados:** La edad promedio de las gestantes

23.8±5.5 años, además el 96.9% fueron usuarias y el 67.2% estudio hasta el nivel secundaria. Cabe mencionar que el 100% de pacientes eran nuevas. El 32.8% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto al programa, mientras que el 67.2% mostró insatisfacción sobre el programa. Asimismo, se evidenció mayor insatisfacción con respecto a la fiabilidad en la organización (62.5%, capacidad de respuesta (62.5%) y aspectos tangibles (68.8%), mientras que la mayoría afirmó sentirse satisfecha con respecto a la seguridad demostrada por los profesionales a cargo (53.1%) y la empatía de estos (53.1%). **Conclusión:** Gran parte de las pacientes que formaron parte del programa de psicoprofilaxis se sintieron insatisfechas con la organización.

Palabras claves: Satisfacción personal, mujeres embarazadas, programa de psicoprofilaxis

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction with the obstetric psychoprophylaxis program in pregnant women attended at the San Fernando Maternal and Child Center, May-September 2022.

**Materials and methods:** Observational, descriptive, prospective and cross-sectional research.

**Population and sample:** In this study, the entire population was considered, that is, 64 pregnant women attended at the aforementioned center.

**Results:** The average age of the pregnant women was  $23.8 \pm 5.5$  years, in addition, 96.9% were users and 67.2% studied up to the secondary level. It should be mentioned that 100% of the patients were new. 32.8% of pregnant women attended showed satisfaction with the program, while 67.2% showed dissatisfaction with the program. Likewise, there was greater dissatisfaction with respect to trust in the organization (62.5%, responsiveness (62.5%) and tangible aspects (68.8%), while the majority stated that they felt satisfied with respect to the security demonstrated by the professionals to position (53.1%) and their empathy (53.1%).

**Conclusion:** Most of the patients who were part of the psychoprophylaxis program felt dissatisfied with the organization.

**Keywords:** Personal satisfaction, pregnant women, psychoprophylaxis program

## I. INTRODUCCIÓN

Diversidad de grandes instituciones relacionadas con la salud han instaurado estrategias con el propósito de reducir la morbilidad y mortalidad materna a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2019), ello debido a que aproximadamente de manera diaria 830 féminas fallecen por complicaciones durante la gestación o el parto.

Por tal, existen diversidad de autores que respaldan la implementación de programas educativos maternos, pues son considerados como herramientas que benefician a las gestantes, ya que les brindan las herramientas para ser participe activa durante el trabajo de parto, además de controlar los niveles de dolor, el temor, entre otros (Fernández-Arroyo, 2017; Schulte y Krivitzky, 2021).

Uno de esos programas es el Programa de Psicoprofilaxis Obstétrica (PPO), en el cual se brindan los conocimientos necesarios para que la gestante se sienta preparada como madre, por tal la evaluación de la satisfacción con este programa es relevante, de esta manera el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

Para un mejor entendimiento de la investigación este estudio fue dividido en nueve capítulos, siendo estos: Capítulo I, introducción; capítulo II, marco teórico; capítulo III, método de investigación; capítulo IV, resultados; capítulo V, discusión de resultados; capítulo VI conclusiones; capítulo VII, recomendaciones; capítulo VIII, referencias; capítulo IX, anexos.

## 1.1 Descripción y formulación del problema

Cada día en el mundo mueren 830 mujeres, por complicaciones relacionadas con el embarazo y parto. Organización Mundial de la Salud (OMS) junto con los países miembros instauran planes de acción para reducir la incidencia de morbilidad materna (Organización Mundial de la Salud, 2019). “Ecuador sin Muerte Maternas”; es uno de los planes. En este contexto el programa de psicoprofilaxis obstétrica (PPO) es preventivo (Macías et al., 2018).

Según Fernández-Arroyo (2017), los programas educativos para la maternidad es una herramienta esencial que impacta considerablemente a nivel individual, pues en su estudio el 76,3% de las gestantes fueron beneficiadas con dichos programas. Por otra parte, Schulte y Krivitzky (2021) concluyeron en su estudio de metaanálisis que el curso de psicoprofilaxis causa un impacto positivo, pues hace que las mujeres participen en forma activa durante el trabajo de parto, controlando el temor/dolor, aplicando las técnicas no farmacológicas y logrando así acortar el tiempo de trabajo de parto.

Partiendo desde este punto, sobre la importancia y el impacto positivo que causa en las gestantes una preparación materna, como es la PPO, algunos estudios recientes han valorado distintos factores asociados a la educación materna, como es la satisfacción de la usuaria ante este programa. Un claro ejemplo de ello, es el estudio realizado por Akca et al. (2017) quienes informaron que la asistencia al programa de preparación al parto y el nivel de dolor percibido durante el trabajo de parto tuvieron un efecto significativo en la satisfacción del parto ( $p = 0,01$ ).

En el Perú, hay evidencia sobre el nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la psicoprofilaxis obstétrica; tales como en el estudio de Gaviria (2021) quienes evidenciaron que el nivel de satisfacción de la usuaria en el servicio de PPO fue buena (36%). Por su parte, Catalán y

Cutipa (2021) informaron que el 46,7% de las gestantes tuvieron un nivel satisfactorio con respecto al programa de psicoprofilaxis.

Sin embargo, a nivel del Centro Materno Infantil San Fernando, no hay estudios, lo cual hace importante la realización de este proyecto. Es importante señalar que mensualmente asisten al centro 16 gestantes, lo que hace estimar 64 casos anuales; de los cuales es importante saber el nivel de satisfacción en las usuarias.

## **Formulación Del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

### **Problema Especifico**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes con los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?

## 1.2 Antecedentes

### **Internacionales**

Liu et al. (2021) realizaron su estudio para describir la experiencia de mujeres chinas y su satisfacción ante la atención de la maternidad por parteras. La metodología fue transversal donde analizaron a 4192 mujeres. Encontraron que el 84.3% tuvieron posición libre durante la primera etapa del trabajo del parto mientras que el 67.9% lo tuvieron en la segunda etapa, dolor perineal moderado a intenso estuvo en el 43.1%. Las mujeres se sintieron satisfechas con el asesoramiento prenatal, con las técnicas de respiración, con las compresas perineales calientes, con el posicionamiento libre durante la primera etapa del parto y con la orientación posparto de las matronas ( $p < 0.05$ , respectivamente).

Navas et al. (2021) realizaron su estudio con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción con el parto, para ello realizaron un estudio observacional y longitudinal, donde analizaron a 381 mujeres, donde las mujeres con parto eutócico, además de quienes tuvieron contacto piel con piel con sus bebés estuvieron más satisfechas ( $p = 0.005$ ,  $p = 0.012$ , respectivamente), así como las mujeres que tuvieron niveles de ansiedad mínimos ( $p = 0.004$ ).

Sachsánidis (2018) realizó un estudio con la finalidad de conocer la satisfacción de las mujeres durante el parto. Realizó un estudio prospectivo, donde analizó a 139 mujeres, 97 de hospitales públicos y 42 de privados. Encontró que las mujeres se encontraban satisfechas con la atención brindada durante el parto, haciendo énfasis en la atención brindada por los médicos en comparación con las parteras, también la satisfacción se correlacionó con la edad de la gestante, así como con el antecedente de parto. Las mujeres con menor nivel educativo se sentían más satisfechas, así como las mujeres que dieron a luz en hospitales privados.

Akca et al. (2017) realizaron un estudio cuyo objetivo fue detectar factores que inciden en la satisfacción del parto. Su metodología de estudio fue prospectiva y la población estuvo conformada por 77 gestantes. En los resultados se encontró que las gestantes que recibieron educación prenatal experimentaron significativamente menos dolor ( $p = 0,01$ ) y tuvieron una mejor comunicación con la obstetra durante el parto ( $p = 0,001$ ).

### **Nacionales**

Catalán y Cutipa (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica. La metodología de estudio fue descriptiva, de diseño no experimental y la población estuvo conformada por 60 mujeres gestantes con edades de 19 a 30 años. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción de las gestantes con respecto al programa de psicoprofilaxis fue satisfactorio (46.7%); de los cuales la satisfacción con respecto a la fiabilidad fue de 60% y con respecto a la seguridad fue el 50%.

Gaviria (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica. La metodología de estudio fue cuantitativa, descriptiva y la población estuvo conformada por 50 gestantes que asistieron al



programa de psicoprofilaxis. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción de la gestante en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica fue bueno (36%), seguido de un muy bueno (32%), regular (28%) y malo (4%).

Sosa (2019) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de parto de las gestantes que recibieron preparación en comparación con las que no recibieron preparación en Psicoprofilaxis Obstétrica (PO). La metodología de estudio fue prospectiva, de corte transversal y la población estuvo conformada por 40 pacientes (20 gestantes con preparación en PO y 20 gestantes sin PO). En sus resultados se encontró que el nivel de satisfacción según la diferencia de las expectativas y las percepciones que recibieron en la atención del parto entre las gestantes con y sin preparación en Psicoprofilaxis Obstétrica resultó en insatisfacción 55% y 56% respectivamente.

Mathey (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue e determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstétrica. La metodología de estudio fue prospectiva, descriptiva y la población estuvo conformada por 50 gestantes. En los resultados el nivel de satisfacción según las dimensiones que se estudiaron representaron los siguientes porcentajes: fiabilidad (50%), capacidad de respuesta (64%), seguridad (58%), empatía (: 60%) y aspectos tangibles (58%).

Vílchez (2018) realizó su investigación para conocer el nivel de satisfacción en usuarias que acudieron a programa de psicoprofilaxis. El método aplicado fue descriptivo y transaccional, donde evaluar a 148 usuarias. Encontró que el 52.7% de las usuarias estaban satisfechas con el programa, mientras que 100% estaban satisfechas con la atención que recibían del profesional, y 38.5% estaban satisfechas con los aspectos tangibles. Concluyeron que más de la mitad manifestaban sentirse satisfechas con el programa en general.

Marin (2017) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las primigestas con preparación de psicoprofilaxis obstétrica (PPO). La metodología de estudio fue prospectivo, experimental, analítico y la población estuvo conformado por 70 primigestas (con PPO/sin PPO). Los resultados fueron que el grupo de estudio/ control (82,9%/74,3%) de las gestantes manifestaron satisfacción con respecto a la preparación de psicoprofilaxis obstétrica y el (17,1%/25,7%) estuvo insatisfecha.

Guerra (2016) realizó su estudio para conocer el nivel de satisfacción en gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis, la metodología aplicada fue descriptiva y transversal, evaluando a 62 participantes. Encontró que el 67.7% de las usuarias estaban satisfechas, mientras que en la fiabilidad el 65.8% estaban satisfechas, en la capacidad de respuesta el 72.3% estaban satisfechas, en la seguridad el 67.4% estaban satisfechas, y en los aspectos tangibles el 66.1% estaban satisfechas.

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

#### **Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes con la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

Describir el nivel de satisfacción de las gestantes con la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes con la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

Establecer el nivel de satisfacción de las gestantes con los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.

#### **1.4 Justificación**

La justificación de la presente investigación radica en el establecimiento del nivel de satisfacción de las gestantes y sus acompañantes con el programa de psicoprofilaxis obstétrica, ya que de ello depende la adherencia y alución de posibles complicaciones en el trabajo de parto. Además, también permitirá identificar las fortalezas y debilidades del programa, para actualizar y mejorar las actividades abocadas a la preparación integral, teórica, física y psicoafectiva de la gestante.

Finalmente, la publicación del estudio servirá como referente teórico y metodológico en la creación de futuras investigaciones estructuradas bajo el mismo enfoque temático.

## **1.5 Hipótesis**

Por ser un estudio descriptivo no será necesario plantear hipótesis en este estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 *Psicoprofilaxis Obstétrica*

La psicoprofilaxis obstétrica es un proceso que beneficia al binomio madre-hijo, debido a la preparación integral que se le brinda a la gestante en el programa, del cual aprende a desarrollar hábitos y comportamientos que son beneficiosos para su salud (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

**2.1.1.2 Gestante Preparada Para Psicoprofilaxis Obstétrica.** Es la gestante que ha tenido seis sesiones del programa de psicoprofilaxis obstétrica durante su etapa de gestación (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

La psicoprofilaxis a su vez se divide de acuerdo con la etapa de preparación:

**A. *Psicoprofilaxis Prenatal.*** es la preparación integral, teórica, física y psicoafectiva que se brinda durante la gestación (Morales et al., 2014).

**B. *Psicoprofilaxis Intranatal.*** es la preparación integral, teórica, física y psicoafectiva que se da durante el trabajo de parto (Morales et al., 2014).

**C. *Psicoprofilaxis Postnatal.*** es la preparación integral, teórica, física y psicoafectiva que se da después del parto; durante el periodo de puerperio mediato, cuya finalidad es lograr la recuperación y reincorporación de la madre (Morales et al., 2014).

**D. *Psicoprofilaxis De Emergencia.*** es la preparación brindada a la gestante faltando pocos días para la fecha probable de parto, o la que se ofrece durante su labor de parto (Morales et al., 2014).

**E. Psicoprofilaxis En Situaciones Especiales.** preparación prenatal integral que se da a los casos cuya gestación no reúne las condiciones normales y/o ideales, por lo que, de acuerdo con cada situación especial, requerirá una atención basada en las necesidades específicas de cada madre (Morales et al., 2014).

**2.1.1.3 Ventajas De La Psicoprofilaxis En La Madre.** La madre maneja su grado de ansiedad, logrando así una actitud positiva y de tranquilidad. Aplicación de las técnicas de autoayuda (técnicas de relajación, respiración, masajes, entre otros) aprendidas en el programa durante las contracciones. Suficiente conocimiento sobre el cuidado sexual y reproductivo. Bajas probabilidades de un parto distócico y parto instrumentado. Mínima duración del tiempo total del parto. El manejo de la situación y gozo de la participación de su acompañante en el trabajo de parto. Recuperación óptima luego del parto. Lactancia eficaz (Ministerio de Salud Pública, 2014)

**2.1.1.4 Ventajas De La Psicoprofilaxis En El Feto.** Favorable curva de crecimiento intrauterino. Menores probabilidades de sufrimiento fetal, prematuridad y complicaciones perinatales. Óptimo vínculo prenatal. Apropiado Apgar y peso al nacer. Favorable lactancia materna (Ministerio de Salud Pública, 2014)

#### **2.1.1.5 Características de la psicoprofilaxis obstétrica.**

**A. Temas de psicoprofilaxis obstétrica.** Los temas de psicoprofilaxis obstétrica se encuentran divididos por 6 sesiones y se dan semanalmente con una duración de una hora a excepción de la sexta sesión que dura 30 minutos. Cabe resaltar que cada sesión es guiada por el profesional obstetra, en la que además de la clase teórica que se debe brindar a la gestante y acompañante (familiar o pareja), también es importante la realización de las actividades tales como la gimnasia obstétrica, actividades y técnicas en la que hacen que la sesión resulte más amena para la gestante y el/la acompañante (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

En la primera sesión se detalla sobre los cambios durante el embarazo y signos de alarma, en esta sesión la gestante aprenderá sobre la anatomía, fisiología del aparato reproductor, los cambios fisiológicos que experimenta durante su etapa gestacional (menstruación, ovulación, fecundación, placentación, desarrollo fetal) y cambios emocionales. Además sabrá cuál es la importancia y los beneficios de una psicoprofilaxis y para finalizar la primera sesión sabrán reconocer signos y síntomas de alarma (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

En la segunda sesión detalla sobre la atención prenatal (APN) y autocuidado, en esta sesión la gestante aprenderá la importancia de la APN, conocerá sus derechos y responsabilidad compartida. Por otra parte aprenderá sobre lo necesario e importante sobre los cuidados durante el embarazo (higiene, preparación de pezones, mitos-creencias-costumbres, nutrición y alimentación) (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

En la tercera sesión detalla sobre la fisiología del parto, en esta sesión la gestante aprenderá sobre como manejar el dolor, qué rol cumple su acompañante (pareja o familiar), los mitos y creencias sobre el dolor en el parto, los signos de alarma y señales de un comienzo de labor de parto.

En la cuarta sesión detalla sobre la atención del parto y contacto precoz, en esta sesión la gestante aprenderá sobre los tipos de partos que existen, las posturas para el parto, los tipos y la importancia de la respiración y la relajación (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

En la quinta sesión detalla sobre el puerperio y recién nacido, en esta sesión la gestante aprenderá sobre los cuidados que se debe tener en el puerperio y la higiene en el recién nacido, los signos de alarma durante el puerperio y en el recién nacido. Por otra parte, también aprenderá sobre la sexualidad en el puerperio, y la importancia del rol que cumple la familia o la pareja como soporte emocional durante este periodo (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

En la sexta sesión detalla sobre el reconocimiento de los ambientes, en esta sesión la gestante aprenderá a reconocer las áreas en las que estará durante el proceso del parto, aquí el profesional obstetra da una visita guiada. Ya que es la última sesión, el profesional a cargo realiza la el repaso de las sesiones anteriores (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

### ***2.1.2 Nivel De Satisfacción***

La satisfacción se puede definir como resultante de la cognición de la información, la cual es medida por la expectativa de la persona en este caso el usuario, por tal razón es considerado como principal indicador de la calidad de atención (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Para Kotler, citado por Hernán et al (Ramírez-Asís et al., 2020)., es la respuesta que brinda el cliente luego de evaluar sus expectativas previas con el servicio ofrecido y brindado, de esta manera se puede atribuir que también intervienen los sentimiento del cliente, especialmente los de felicidad luego de provisión del servicio.

Para Umar y Bahrum, citado por Henao (2020), definieron a la satisfacción de manera similar, pero atribuyeron que se puede considerar también como la actitud que tiene el usuario ante la acumulación de buenos atributos en un servicio.

**2.1.2.1 Satisfacción En Sector Salud.** En el ámbito de la salud, la OMS propuso que todo sistema de salud debe de satisfacer las necesidades del usuario, alcanzando y cumpliendo con las expectativas de este, en relación a la atención brindada, por ello la satisfacción está vinculada con la calidad del servicio que se da al usuario y este manifiesta (Hernández-Vásquez et al., 2019).

Adicionalmente, dicha satisfacción será reflejada en el usuario cuando haya sentido que sus necesidades relacionadas con la atención de salud se han cumplido, pero se debe considerar que actualmente el usuario externo cada día está más exigente, ya sea de manera positiva o



negativa, ello debido la percepción que tiene del propio entorno sanitario, por esta razón la demanda y la oferta en salud, son puntos de relevancia para la satisfacción (Wong, 2018).

Para la valoración de la satisfacción se suele utilizar el instrumento SERVQUAL (Quality Service), la cual fue desarrollada por Parasurama et al., quienes sugirieron comparar expectativas generales de los usuarios externos con sus percepciones sobre el servicio que le fue brindado en una organización (Hospital Víctor Larco Herrera, 2021).

Esta herramienta está conformada por cinco dimensiones, las cuales son:

Aspectos tangibles: ambientes, equipos y apariencia del personal

Confiabilidad: habilidad para la realización del servicio prometido de manera confiable.

Capacidad de respuesta: voluntad por ayudar a los usuarios y brindar rápido servicio.

Garantía: cortesía del personal y su capacidad para inspirar confianza

Empatía: atención individualizada que la empresa brinda a los clientes (Parasuraman et al., 1988).

## **2.2 Definiciones Conceptuales**

### ***2.2.1 Embarazadas***

Mujeres que se encuentra en periodo de gestación, donde intervienen entidades psicológicas, sociales y fisiológicas (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2018).

### ***2.2.2 Satisfacción Del Paciente***

Consideración de la persona ante el servicio sanitario brindado (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2017).

### ***2.2.3 Psicoprofilaxis Obstétrica***

Proceso educacional dirigido a las gestantes, que les permite desarrollar diversidad de habilidades y de comportamientos saludables, además de desarrollar una actitud positiva ante el embarazo, los diversos periodos del parto y el puerperio (Zambrano et al., 2018).

### **III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Este fue un estudio de tipo observacional; pues las variables de estudio no fueron controladas deliberadamente, por el contrario, la investigadora se limitó a observar, medir y analizar determinados factores en los sujetos.

Según la tipología el presente estudio fue de diseño descriptivo, prospectivo y transversal.

#### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

El presente estudio se consideró a gestantes del Centro Materno Infantil San Fernando durante el periodo de mayo a setiembre 2022.

#### **3.3 Variables**

Nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica.

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Aspectos tangibles

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Valores	Instrumento
Nivel de satisfacción	Medida de cómo los productos y servicios suministrados cumplen o superan las expectativas de una persona (Kubo, 2021).	Grado de satisfacción de las gestantes basadas en la atención que esperan y reciben en las sesiones educativas del programa de psicoprofilaxis, evaluado mediante el cuestionario SERVQUAL	Fiabilidad	Cualitativa	Ordinal	Por mejorar En proceso Aceptable	Cuestionario SERVQUAL
			Capacidad de respuesta				
			Seguridad				
			Empatía				
		Aspectos Tangibles					
Edad	Tiempo vivido por una persona (Real Academia Española [RAE], 2021).	Cantidad de años vividos por la gestante	--	Cuantitativa	Razón	Años	Cuestionario
Nivel de estudio	Conjunto de conocimientos adquiridos durante su vida (Real Academia Española [RAE], 2021b).	Grado más alto que la gestante alcanzado en sus estudios	--	Cualitativa	Ordinal	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

La población la conformaron 64 gestantes que participaron en el programa de psicoprofilaxis obstétrica que se impartió en el CMI San Fernando en el periodo de mayo a setiembre 2022.

**3.5.1.1 Criterios De Inclusión.** Gestantes con feto único, de todas las edades, sin distinción en paridad, que recibieron PPO semipresencial, que recibieron PPO de emergencia, que aceptaron participar del estudio y brindaron consentimiento informado.

**3.5.1.2 Criterios De Exclusión.** Gestantes que no aceptaron participar del estudio, con embarazo múltiple, con diagnóstico positivo a COVID-19, con menos del 50% de preguntas contestadas, y que no haya cumplido con las 6 sesiones de psicoprofilaxis.

#### **3.4.2 Muestra**

Debido a que la población es de fácil acceso se consideró a la totalidad de la misma, es decir a 64 gestantes que participaron en el programa de psicoprofilaxis obstétrica que se imparte en el CMI San Fernando en el periodo sugerido.

**3.4.2.1 Tipo Y Técnica De Muestreo.** El tipo de muestreo fue no probabilístico y la técnica censal.

### **3.5 Instrumentos**

Técnica. La técnica de investigación fue la encuesta

Instrumento. El instrumento fue el cuestionario, este será estructurado de la siguiente manera:

### Características generales

Nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica. Se empleó el Cuestionario SERVQUAL, este es un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios externos usando una escala multidimensional dirigido al ámbito de educación, salud, etc., elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, y que es utilizada para comparar las expectativas (E) de los usuarios y sus percepciones (P) en relación al servicio que da una organización. Brinda una medida de la calidad del servicio, y la brecha existente entre ambos indicadores, es un instrumento con validez y alta confiabilidad, y muy usado en los servicios de salud de nuestro país (Ministerio de Salud, 2011).

El instrumento estuvo conformado por cinco dimensiones y 22 preguntas en total, y se describen a continuación:

**Fiabilidad:** Midió la habilidad y el cuidado que se realiza al servicio que se ofrece, los ítems son del 1 al 5.

**Capacidad de respuesta:** Midió la disposición y la buena voluntad para apoyar a los usuarios y darles un servicio oportuno y rápido, los ítems son del 6 al 9.

**Seguridad:** Midió la cortesía y la destreza para transmitir credibilidad, confidencialidad y confianza en la atención sin tener riesgos, peligros o dudas, los ítems son del 10 al 13.

**Empatía:** Midió la disponibilidad para situarse en la posición del otro, pensando siempre primero en el paciente, y atendiendo según sus rasgos y situaciones particulares. Atención y cuidado individualizada, los ítems son del 14 al 18.

**Aspectos Tangibles:** Midió el aspecto de las instalaciones físicas, así como la apariencia personal, el equipamiento y los materiales de comunicación, los ítems son del 19 al 22 (Requiza, 2021).

Para determinar un paciente satisfecho, se consideraron los valores positivos de la diferencia entre la Percepción (P) y la Expectativa (E) para cada pregunta planteada, (si esta diferencia es cero o tenga un valor positivo). Se considerará un paciente insatisfecho, cuando la diferencia tenga un valor negativo. Este valor se transformó a porcentaje al dividir el puntaje alcanzado entre el total y multiplicarlo por 100. El estándar o nivel esperado debe ser mayor al 60%.

**Tabla 1**

*Categoría de insatisfacción*

<b>Porcentaje de insatisfacción</b>	<b>Categoría</b>
Más del 60%	Por mejorar
40 a 60%	En proceso
Menos del 40%	Aceptable

Fuente: Ministerio de Salud (2011).

Validez: Realizado el contraste con la prueba de concordancia de Kendall se obtuvo como resultado un instrumento de investigación válido (coeficiente de concordancia: 0.946). mientras que mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un instrumento de investigación confiable (alfa de Cronbach= 0.948) (Mathey, 2018).

### **3.6 Procedimientos**

Se presentó el proyecto de investigación a la Universidad Nacional Federico Villarreal y al Centro Materno Infantil San Fernando para la aprobación del estudio.

Luego de la aprobación se coordinó con el servicio de obstetricia para acceder a las gestantes que se encontraron inscritas en el programa de Psicoprofilaxis Obstétrica del CMI San

Fernando, así como de aquellas a quienes se les brindó PPO de emergencia, teniendo en consideración el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión.

Luego de su identificación, se tuvo contacto con cada gestante por vía telefónica, para realizar la explicación completa del propósito del estudio, para absolver cualquier duda o interrogante que pueda tener al respecto, y de esta manera de forma voluntaria acceda ser partícipe de la investigación.

Posteriormente se les envió de manera virtual (correo electrónico o WhatsApp) el enlace correspondiente al instrumento (cuestionario) virtual, el cual fue creado mediante la herramienta digital Google Form, donde se encontró como primera sección el consentimiento informado el cual debió aceptar para poder dar inicio al cuestionario.

Finalmente, toda la información fue trasladada a una base de datos para proceder con el análisis correspondiente.

### **3.7 Análisis de datos**

Se procedió a elaborar una base de datos en el programa SPSS 25, la cual pasó por el respectivo control de calidad de los registros que cumplieron con los criterios de selección, asimismo, se realizó el análisis estadístico correspondiente.

#### ***3.7.1 Análisis Descriptivo:***

Se realizaron cálculos de frecuencias absolutas y relativas cuando las variables fueron cualitativas, en caso contrario, para las variables cuantitativas se estimaron medidas de tendencia central como el promedio y medidas de dispersión como la desviación estándar.



Los resultados fueron presentados en tablas simples y de doble entada, además de diagramas estadísticos como el de barras y/o circular, considerando la operacionalización de variable. El programa por usar será Microsoft Excel 2019.

### **3.8 Consideraciones éticas**

El estudio fue revisado por el comité de ética e investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. La investigación tuvo en consideración los principios bioéticos: no-maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, ya que el bienestar de los participantes no se vio comprometido. Se solicitó que cada gestante firme un consentimiento informado, previa discusión de los procedimientos y objetivos del estudio. Cada cuestionario tuvo un código de identificación, además se evitó recopilar información como nombres, apellidos y número de documento de identidad. Se respetó la decisión de cada gestante de participar del estudio, así como su deseo de retirarse del mismo. Finalmente, la información fue manejada por personal directamente relacionado al tema.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados basados en 64 gestantes atendidas en el CMI San Fernando en el periodo de mayo a setiembre 2022, las cuales participaron en un programa de psicoprofilaxis.

**Tabla 2.**

*Características generales de las gestantes que participan en el programa de psicoprofilaxis obstétrica, CMI San Fernando, 2022*

<b>Características</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Edad ( $\bar{x} \pm DS$ )		23.8 $\pm$ 5.5
$\leq 19$ años	15	23.4%
20 a 34 años	46	71.9%
$\geq 35$ años	3	4.7%
Condición		
Usuario	62	96.9%
Acompañante	2	3.1%
Nivel de estudio		
Primaria	10	15.6%
Secundaria	43	67.2%
Superior técnico	9	14.1%
Superior Universitario	2	3.1%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

$\bar{x}$ : Media, DS: Desviación estándar

La tabla 2 muestra que la edad promedio de las gestantes 23.8 $\pm$ 5.5 años, teniendo el 71.9% entre 20 y 34 años, además el 96.9% fueron usuarias y el 67.2% estudio hasta el nivel secundaria. Cabe mencionar que el 100% de pacientes eran nuevas.

**Tabla 3.**

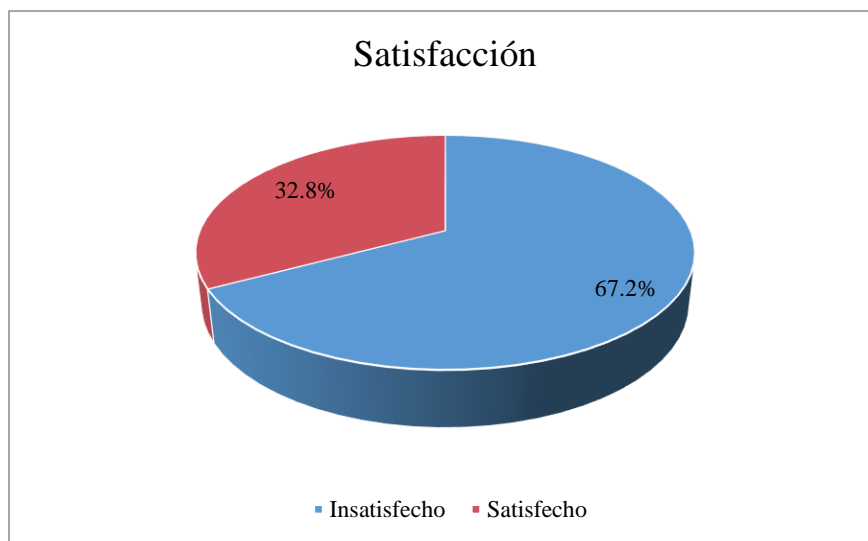
*Satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI*

*San Fernando, 2022*

<b>Satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	43	67.2%
Satisfecho	21	32.8%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.**

*Satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 3 y figura 1 muestran que el 32.8% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto al programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad de las pacientes mostró insatisfacción sobre el programa (67.2%).

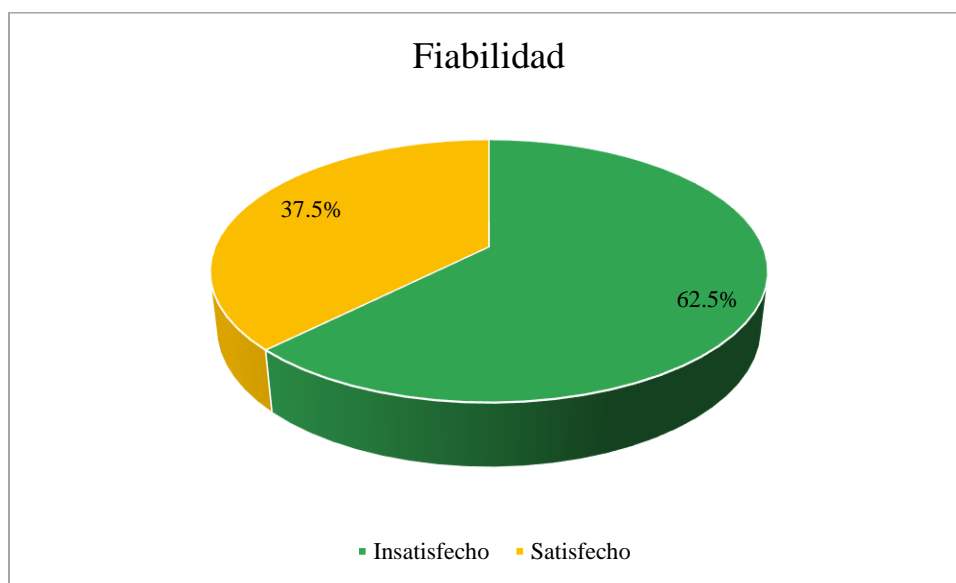
**Tabla 4.**

*Fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Fiabilidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	40	62.5%
Satisfecho	24	37.5%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.**

*Fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 4 y figura 2 muestran que el 37.5% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad de las pacientes mostró insatisfacción sobre la fiabilidad (62.5%).

**Tabla 5.**

*Respuestas de la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Fiabilidad</b>	<b>Insatisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Atención sin diferencia	27	42.2%	37	57.8%
Atención en el horario programado	30	46.9%	34	53.1%
Atención y sesiones según programación	31	48.4%	33	51.6%
Tarjetas disponibles en el servicio	36	56.3%	28	43.8%
Citas disponibles	35	54.7%	29	45.3%

La tabla 5 muestra que más de la mitad de las gestantes participantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica estuvieron satisfechas con la atención sin diferencia (57.8%), mientras que el 56.3% estuvo insatisfecha en las tarjetas disponibles en el servicio.

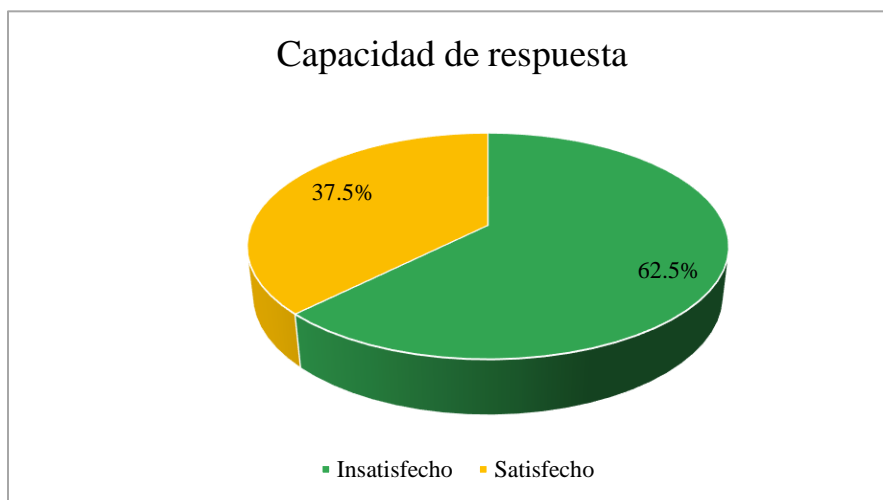
**Tabla 6.**

*Capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	40	62.5%
Satisfecho	24	37.5%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.**

*Capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 6 y figura 3 muestran que el 37.5% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad de las pacientes mostró insatisfacción sobre la capacidad de respuesta (62.5%).

**Tabla 7.**

*Respuestas de la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

Capacidad de respuesta	Insatisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%
Información rápida y completa	34	53.1%	30	46.9%
Clases brindadas adecuadas	23	35.9%	41	64.1%
Sesiones teóricas en tiempo oportuno	31	48.4%	33	51.6%
Sesiones prácticas en tiempo oportuno	27	42.2%	37	57.8%

La tabla 7 muestra que el 64.1% de las gestantes participantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica estuvieron satisfechas con las clases brindadas adecuadas y el 53.1% expresaron estar insatisfechas con la información rápida y completa.

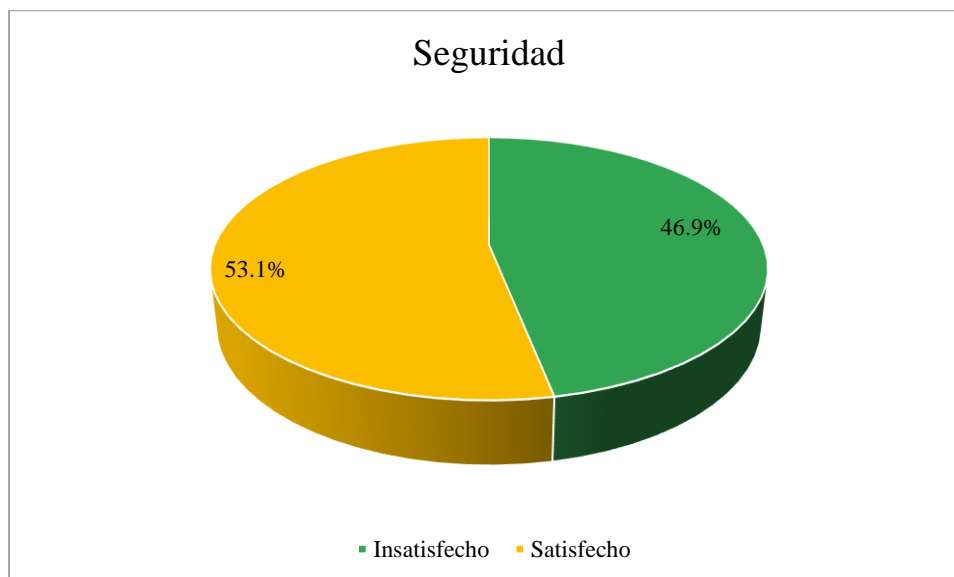
**Tabla 8.**

*Seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Seguridad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	30	46.9%
Satisfecho	34	53.1%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.**

*Seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 8 y figura 4 muestran que el 53.1% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que el 46.9% de las pacientes mostró insatisfacción sobre la seguridad.

**Tabla 9.**

*Respuestas de la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Seguridad</b>	<b>Insatisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sesiones sin interrupciones	19	29.7%	45	70.3%
Explicación de temas con claridad, completa y detallada	22	34.4%	42	65.6%
Tiempo necesario para responder dudas y preguntas	18	28.1%	46	71.9%
Confianza por parte del profesional	18	28.1%	46	71.9%

La tabla 9 muestra que el 71.9% de las gestantes participantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica percibieron satisfacción en el tiempo necesario para responder dudas y preguntas y la confianza por parte del profesional. Por otro lado, el 34.4% estuvieron insatisfechas con la explicación de temas con claridad, completa y detallada.



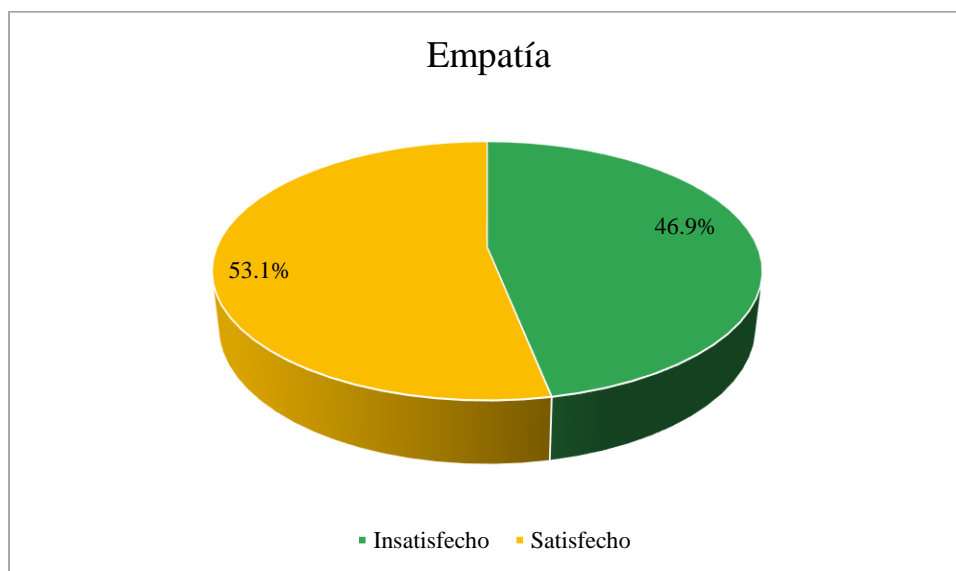
**Tabla 10.**

*Empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Empatía</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	30	46.9%
Satisfecho	34	53.1%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.**

*Empatía de los profesionales de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 10 y figura 5 muestran que el 53.1% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que el 46.9% de las pacientes mostró insatisfacción sobre la empatía de los profesionales.

**Tabla 11.**

*Respuestas de la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Empatía</b>	<b>Insatisfecho</b>		<b>Satisfecho</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Amabilidad, respeto y paciencia por parte del profesional	20	31.3%	44	68.8%
Interés para solucionar dudas por parte del obstetra	21	32.8%	43	67.2%
Información necesaria sobre la gestación y trabajo de parto	26	40.6%	38	59.4%
Comprensión sobre la técnica de respiración	25	39.1%	39	60.9%
Comprensión de indicaciones sobre gestación, parto y postparto	24	37.5%	40	62.5%

La tabla 11 muestra que el 68.8% de las gestantes participantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica mostraron satisfacción con respecto a la amabilidad, respeto y paciencia por parte del profesional. Sin embargo, el 40.6% demostraron estar insatisfechas con la información necesaria sobre la gestación y trabajo de parto.

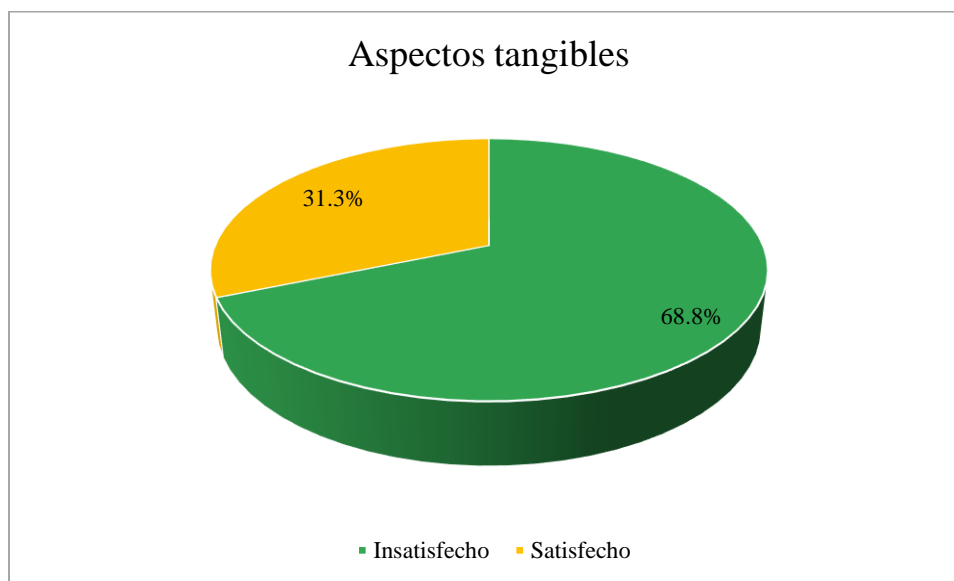
**Tabla 12.**

*Aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

<b>Aspectos tangibles</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	44	68.8%
Satisfecho	20	31.3%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Figura 6.**

*Aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica*



La tabla 12 y figura 6 muestran que el 31.3% de gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad de las pacientes mostró insatisfacción sobre el programa (68.8%).

**Tabla 13.**

*Respuestas de los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el CMI San Fernando, 2022*

Aspectos tangibles	Insatisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%
Carteles y letreros con información del programa y fecha de citas	29	45.3%	35	54.7%
Personal suficiente	28	43.8%	36	56.3%
Equipos y materiales disponibles	45	70.3%	19	29.7%
Ambientes limpios y cómodos	34	53.1%	30	46.9%

La tabla 13 muestra que el 56.3% de las gestantes participantes del programa de psicoprofilaxis obstétrica estuvieron satisfechas con el personal suficiente. No obstante, el 70.3% demostraron estar insatisfechas con los equipos y materiales disponibles.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La población de estudio estuvo conformada por 64 gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando durante el periodo mayo-septiembre del 2022, entre ellas el 71.9% pertenecieron al grupo etario 20 a 34 años, 96.9% tuvieron condición de usuario y 67.2% completaron la secundaria. Estas características podrían estar relacionadas a la edad ideal para ser madre en términos biológicos, escasa adherencia del varón al programa de psicoprofilaxis obstétrica e importancia del nivel de educación en la toma de decisiones en salud. Catalán, Cutipa (2021), Mathey (2018), Vílchez (2018) y Guerra (2016) informaron en una cohorte similar una frecuencia superior en el grupo etario 19-30 años (53.3%), 27-35 años (84%), 18-25 años (51.4%) y 20-35 años (73%) respectivamente; además la condición de los asistentes fue en todos los casos de usuario y el grado de instrucción superior (73.3%), secundario (58%), secundario (75.7%) y superior técnico (37%). La variabilidad numérica y no numérica del grupo etario y nivel de instrucción podría adjudicarse a las diferencias que existen en la distribución geográfica, políticas de salud, políticas educativas y normativas de cada territorio.

Por otro lado, el 67.2% de los asistentes manifestó estar insatisfecho con el programa de psicoprofilaxis obstétrica, probablemente porque este es impartido en algunas oportunidades por estudiantes de obstetricia, que no tienen claros los conceptos teóricos, técnicos y metodológicos del programa, y las habilidades necesarias para enfrentar ciertos desafíos; además la falta de mobiliario y material didáctico también podría influir en el desarrollo de las sesiones y por ende en la sensación de placer o bienestar de las usuarias y sus acompañantes. Catalán y Cutipa (2021), Vílchez (2018) y Guerra (2016) no estuvieron de acuerdo con dichos resultados, ya que las gestantes reportaron estar medianamente satisfechas (53%) y satisfechas (63.73% y 67.7%) con el

programa de psicoprofilaxis obstétrica, tal vez por la presencia de instalaciones y equipos visualmente confiables o suficiencia de los materiales de trabajo; adicionalmente es necesario precisar que las obstetras encargadas de este servicio en los nosocomios suelen ser especialistas, lo que mejoraría la gestión y desarrollo del programa, y la posibilidad de otorgar un servicio integral y de calidad en las etapas pre, intra y posnatal.

Así mismo, es crucial analizar las dimensiones de esta variable: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El 62.5% de las pacientes lamentablemente expresó insatisfacción con respecto a la fiabilidad, en particular por la indisponibilidad de las citas (54.7%) y tarjetas de servicio (56.3%), incumplimiento de los horarios (46.9%) y de la programación (48.4%), y diferencia que se hace entre ellas (42.2%). Catalán y Cutipa (2021) y Mathey (2018) no concordaron con lo obtenido, pues informaron un nivel de satisfacción medio para la dimensión (60 % y 50%), imputado al cumplimiento parcial de lo estipulado e interés del profesional por la resolución de interrogantes o problemáticas.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta, el 62.5% reveló estar insatisfecho, debido a la transmisión de información incompleta sobre el servicio (53.1%), impertinencia de las sesiones teóricas y prácticas (48.4% y 42.2%), y baja calidad de las clases (35.9%). La mayoría de investigaciones difirieron y un ejemplo claro de ello son los estudios de Catalán y Cutipa (2021) y Guerra (2016), quienes notificaron un nivel medio (90%) y alto (72.3%) para la dimensión, por la pertinencia de las sesiones e idoneidad de las clases y módulo de informes.

La dimensión seguridad exteriorizó una situación contraria, ya que el 53.1% de gestantes y acompañantes manifestaron estar satisfechos, en específico con la confianza transmitida por el obstetra (71.9%), tiempo para responder dudas e interrogantes (71.9%), continuidad de la sesión (70.3%) y forma en la se explican los temas (65.6%). Guerra (2016) estuvo de acuerdo con lo

obtenido; sin embargo sugirió la mejora de la continuidad de la sesión, ya que un porcentaje significativo de pacientes refirió estar insatisfecho (75.8%) por la presencia de llamadas telefónicas o ingreso de individuos a la mitad de la sesión.

La dimensión empatía también evidenció un porcentaje mayor de satisfechos (53.1%), gracias a la amabilidad, respeto y paciencia del profesional (68.8%), interés por solucionar las dudas (67.2%), buena explicación sobre la gestación, parto, postparto (62.5%) y técnicas de respiración (60.9%), y transmisión de la información necesaria para enfrentar el proceso de embarazo y el trabajo de parto (59.4%). Guerra (2016) avaló el hallazgo, ya que el 67.5% de las gestantes que participaron en su estudio estuvieron satisfechas con respecto a la empatía demostrada en el programa de psicoprofilaxis obstétrica, debido al buen trato del profesional (79%) y su capacidad para transmitir información clara (75.8%); no obstante, el poco interés del obstetra en la solución de dudas contribuyó significativamente con la frecuencia de la insatisfacción (64.5%).

En cuanto a los aspectos tangibles, el 68.8% de gestantes y acompañantes expresaron insatisfacción, por la falta de disponibilidad de equipos y materiales (70.3%), poca limpieza o comodidad en los ambientes (53.1%), ausencia de carteles o letreros con información de las citas o el programa (45.3%), e insuficiencia de personal (43.8%). Vílchez (2018) y Guerra (2016) no estuvieron de acuerdo con los hallazgos, pues encontraron un nivel de satisfacción medio (60.1%) y alto (66.1%) al evaluar la dimensión.

Finalmente, es pertinente señalar que este estudio no se halla exento de limitaciones, pues al trabajar con datos autoinformados las fuentes potenciales de sesgo están presentes, como la memoria selectiva, efecto telescopio, atribución y exageración; además los resultados obtenidos

no podrán extrapolarse a otras poblaciones o contextos, ya que únicamente representan a la institución y muestra en estudio.



## VI. CONCLUSIONES

- a) El 32.8% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto al programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad (67.2%) de las pacientes mostró insatisfacción sobre el programa.
- b) El 37.5% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad (62.5%) de las pacientes mostró insatisfacción sobre la fiabilidad
- c) El 37.5% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad (62.5%) de las pacientes mostró insatisfacción sobre la capacidad de respuesta.
- d) El 53.1% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que el resto de las pacientes (46.9%) mostró insatisfacción sobre la seguridad
- e) El 53.1% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que el resto de las pacientes (46.9%) mostró insatisfacción sobre la empatía de los profesionales
- f) El 31.3% de las gestantes atendidas evidenció satisfacción con respecto a los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica, mientras que más de la mitad (68.8%) de las pacientes mostró insatisfacción sobre el programa.

## VII. RECOMENDACIONES

- a) Presentar los resultados con las autoridades del Centro Materno Infantil San Fernando, para que desarrollen e implementen planes de intervención abocados a las necesidades o falencias del programa de psicoprofilaxis obstétrica, a fin de reducir las tasas de insatisfacción.
- b) Se recomienda al servicio de Obstetricia, la ejecución de una serie de charlas o talleres informativos sobre la calidad de atención, ya que este proceso contribuiría con la mejora del programa y de la satisfacción de sus usuarias.
- c) Se sugiere a los profesionales de obstetricia la capacitación constante en temas asociados a la preparación psicoprofiláctica, pues es la única manera de optimizar su desempeño y defender su campo de acción con fundamento científico.
- d) Se sugiere al equipo de obstetricia implementar normas de convivencia que permitan el desarrollo de las sesiones de psicoprofilaxis sin interrupciones, lo que debería ser asumido como un compromiso del profesional y usuario.
- e) Se recomienda a la jefa de obstetras participar en la implementación y equipamiento necesario para el desarrollo de las sesiones de psicoprofilaxis, pues es uno de los aspectos más destacados por las gestantes y acompañantes.
- f) Finalmente, se recomienda la ejecución de nuevas investigaciones estructuradas bajo el mismo enfoque temático, pero con diseños más complejos de acuerdo a nuestra realidad y muestras de mayor amplitud.

## VIII. REFERENCIAS

- Akca, A., Corbacioglu, A., Ozyurek, E., Aydin, A., Korkmaz, N., Gorgen, H., y Akbayir, O. (2017). The influence of the systematic birth preparation program on childbirth satisfaction. *Archives of Gynecology and Obstetrics*, 295(5), 1127-1133. <https://doi.org/10.1007/s00404-017-4345-5>
- Catalan, K., y Cutipa, C. (2021). *Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el Centro de Salud de Wanchaq en el periodo agosto – octubre 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4510>
- Febres-Ramos, R., y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández-Arroyo, M. (2017). Los programas de educación maternal y el empoderamiento de las mujeres. *MUSAS. Revista de Investigación en Mujer, Salud y Sociedad*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.1344/musas2017.vol2.num1.1>
- Gaviria, K. (2021). *Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto—2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67739>
- Guerra, C. (2016). *Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, enero—Marzo*

- del 2016* [Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2871147>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 36.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., y Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hospital Víctor Larco Herrera. (2021). *Plan de satisfacción del usuario externo*. Ministerio de Salud del Perú. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Kubo, A. (2021). Importance of satisfaction level with initiatives toward the national examination: A 4-year cross-sectional study. *Journal of Physical Therapy Science*, 33(7), 540-543. <https://doi.org/10.1589/jpts.33.540>
- Liu, Y., Li, T., Guo, N., Jiang, H., Li, Y., Xu, C., y Yao, X. (2021). Women's experience and satisfaction with midwife-led maternity care: A cross-sectional survey in China. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s12884-021-03638-3>
- Macías, K., Vasconez, M., Martínez, A., y Mera, Y. (2018). Psicoprofilaxis obstétrica y sus beneficios para la gestante. *RECIMUNDO*, 2(3), 3. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(3\).julio.2018.242-259](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(3).julio.2018.242-259)
- Marin, L. (2017). *Satisfacción de las primigestas con preparación de Psicoprofilaxis obstétrica en el parto y puerperio, Hospital Tingo María, en el periodo de Julio a Diciembre del 2016*

- [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/664>
- Mathey, M. G. (2018). Nivel de satisfacción de las gestantes en las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstétrica, hospital de apoyo Barranca – Cajatambo, 2016. *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2404>
- Mathey, M. (2018). *Nivel de satisfacción de las gestantes en las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstétrica, hospital de apoyo Barranca – Cajatambo, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2404>
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA*. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad de Salud. <https://bit.ly/3HGbGAO>
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía Técnica para la psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4172.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2014). *Norma técnica de psicoprofilaxis obstétrica y estimulación prenatal*. <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/sigobito/tareasseguimiento/722/PROPUESTA%20NORMA%20PSICOPROFILAXIS%20OBSTETRICA%20Y%20ESTIMULACION%20PRENATAL%20-%204.pdf>
- Morales, S., Guibovich, A., y Yábar, M. (2014). Psicoprofilaxis Obstétrica: Actualización, definiciones y conceptos. *Horizonte Médico (Lima)*, 14(4), 53-57. <http://www.scielo.o>

rg.pe/scielo.php?script=sci\_abstract&pid=S1727-558X2014000400010&lng=es  
s&nrm=iso&tlng=es

Navas, R., Peteiro, L., Blanco, S., López, N., Seoane, T., y Pertega, S. (2021). Women's satisfaction with childbirth and postpartum care and associated variables. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 55(1), 1-7. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720>

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Mortalidad materna*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2017). *Satisfacción del pacientes—Descriptor en Ciencias de la Salud*. [https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=29902&filter=ths\\_termall&q=satisfaccion](https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=29902&filter=ths_termall&q=satisfaccion)

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2018). *Mujeres embarazadas—Descriptor en Ciencias de la Salud*. <https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=37736&filter=thsterm-all&q=embarazada>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.

Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M., y Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343.

Real Academia Española [RAE]. (2021a). *Edad—Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/edad>

Real Academia Española [RAE]. (2021b). *Instrucción—Diccionario de la lengua española*. <https://del.rae.es/>

- Requiza, R. (2021). *Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19* [Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/2766>
- Sachsánidis, P. (2018). Evaluating Women's Satisfaction With Health Services Received During Childbirth: A Study of Hospitals in Athens, Greece. *Journal of Clinical Gynecology and Obstetrics*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.14740/jcgo.v0i0.475>
- Schulte, A., y Krivitzky, S. (2021). Psicoprofilaxis obstétrica. La realidad actual. *Acta Médica Grupo Angeles*, 19(3), 361-367. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=101728>
- Sosa, R. (2019). *Nivel de Satisfacción en Gestantes con y sin Preparación en Psicoprofilaxis obstétrica en la Atención de Parto en el Hospital Manuel Nuñez Butron—Puno 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9180>
- Vílchez, J. (2018). *Nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en usuarios que acudieron a las sesiones completas en el hospital de Huaycán, periodo Octubre—Diciembre 2017* [Tesis de Grado, Universidad Alas Peruanas]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3156157>
- Wong, M. (2018). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018* [Tesis de Especialidad, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3872>
- Zambrano, K., Tórres, M., Brito, A., y Pazmiño, Y. (2018). Psicoprofilaxis obstétrica y sus beneficios para la gestante. *RECIMUNDO*, 2(3), 242-259.

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	Por ser un estudio descriptivo no será necesario plantear hipótesis en este estudio.	Edad Nivel de instrucción Nivel de satisfacción	<b>Tipo de estudio:</b> Observacional, descriptivo, prospectivo y transversal.  <b>Población:</b> Gestantes que participen en el programa de psicoprofilaxis obstétrica que se imparte en el CMI San Fernando en el periodo de mayo a setiembre 2022  <b>Muestra:</b> 64 gestantes  <b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL  <b>Análisis:</b> Frecuencias absolutas y relativas Promedio y medidas de dispersión
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022?	Determinar el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.  <b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de satisfacción de satisfacción de las gestantes con la fiabilidad en la organización del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022. Describir el nivel de satisfacción de las gestantes con la capacidad de respuesta de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022. Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con la seguridad demostrada por los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022. Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes con la empatía de los profesionales a cargo del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022. Establecer el nivel de satisfacción de las gestantes con los aspectos tangibles del programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en Centro Materna Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022.			

Fuente: Elaboración propia



## Anexo B. Instrumento de recolección de datos

		N.º Encuesta: _____	
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO, MAYO-SETIEMBRE 2022</b>			
<b>Nombre del encuestador:</b>		_____	
<b>Establecimiento de Salud:</b>		_____	
<b>Fecha:</b> _____		<b>Hora de Inicio:</b> _____ <b>Hora Final:</b> _____	
Estimada usuaria estamos interesados en conocer su satisfacción con la atención que recibió en el Servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>			
1. Condición del encuestado		Usuario (a) <input type="text"/> 1	
		Acompañante <input type="text"/> 2	
2. Edad del encuestado en años		<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	
3. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
4. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2

<b>II. NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE PSICOPROFILAXIS OBSTÉTRICA</b>							
<b>Cuestionario SERVQUAL</b>							
<b>A. EXPECTATIVAS</b>							
En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
Nº	<b>Preguntas</b>	1	2	3	4	5	6 7

01	E	Espera ser atendida sin diferencia alguna en relación con otras usuarias							
02	E	Espera que la atención del programa de psicoprofilaxis obstétrica se realice en el horario programado.							
03	E	Espera que la atención y las sesiones brindadas en el servicio de Psicoprofilaxis se realicen respetando la programación							
04	E	Espera que sus tarjetas de citas se encuentren disponibles en el servicio psicoprofilaxis para el acceso rápido a las clases.							
05	E	Espera que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	E	Espera que la atención del módulo de informes del servicio de psicoprofilaxis obstétrica sea rápida y completa.							
07	E	Espera que las clases brindadas por el servicio de Psicoprofilaxis sean adecuadas							
08	E	Espera que las sesiones teóricas que se den en el servicio de psicoprofilaxis se brinden en un tiempo oportuno							
09	E	Espera que las sesiones prácticas (gimnasia) que se den en el servicio de psicoprofilaxis se brinden en un tiempo oportuno.							
10	E	Espera que durante las sesiones de psicoprofilaxis no haya interrupciones, como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas							
11	E	Espera que el profesional obstetra que brinda las clases le explique los temas con claridad, de manera completa y detallada							
12	E	Espera que el profesional obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no haya comprendido							
13	E	Espera que el profesional obstetra que le brindará las clases le inspire confianza.							
14	E	Espera que el profesional obstetra la trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Espera que el profesional obstetra que le brindara las clases le muestre interés en solucionar sus dudas.							
16	E	Espera usted tener la información necesaria sobre la gestación y cómo actuar durante el trabajo de parto							
17	E	Espera comprender la explicación que el profesional obstetra le brinde sobre la técnica adecuada de respiración durante el trabajo de parto							
18	E	Espera comprender las indicaciones teórico-prácticas que el profesional obstetra le brinde sobre la gestación, parto y postparto.							
19	E	Espera que los carteles y letreros de la institución le den información sobre el programa de psicoprofilaxis y las fechas de las citas para las sesiones.							
20	E	Espera que el servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuente con el personal suficiente que informe y oriente a las gestantes y acompañantes.							
21	E	Espera que el servicio de psicoprofilaxis obstétrica cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Espera que el ambiente donde se desarrollan las clases teóricas y prácticas (gimnasia) se encuentren limpios y sean cómodos.							

## B. PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>P</b> ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otras usuarias?							
02	<b>P</b> ¿La atención del programa de psicoprofilaxis obstétrica se realizó en el horario programado?							
03	<b>P</b> ¿La atención y las sesiones brindadas en el servicio se realizaron respetando la programación y el orden de llegada de las pacientes?							
04	<b>P</b> ¿Las tarjetas de citas se encontraron disponibles en el servicio psicoprofilaxis para el acceso rápido a las clases?							
05	<b>P</b> ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?							
06	<b>P</b> ¿La atención del módulo de informes del servicio de psicoprofilaxis obstétrica fue rápida y completa?							
07	<b>P</b> ¿Las clases de psicoprofilaxis brindadas en el servicio fueron adecuadas?							
08	<b>P</b> ¿Las sesiones teóricas que se dieron en el servicio de psicoprofilaxis se brindaron en un tiempo oportuno?							
09	<b>P</b> ¿Las sesiones prácticas (gimnasia) que se dieron en el servicio de psicoprofilaxis se brindaron en un tiempo oportuno?							
10	<b>P</b> ¿Durante las sesiones de psicoprofilaxis no hubo interrupciones, como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas?							
11	<b>P</b> ¿El profesional obstetra que brinda las clases le explicó los temas con claridad, de manera completa y detallada?							
12	<b>P</b> ¿El profesional obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no comprendió?							
13	<b>P</b> ¿El profesional obstetra que le dio las clases le inspiró confianza?							
14	<b>P</b> ¿El profesional obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b> ¿El profesional obstetra que le brindó las clases le mostró interés para solucionar sus dudas?							
16	<b>P</b> ¿Después de comprender las clases de psicoprofilaxis obstétrica, tuvo la información necesaria sobre la gestación y supo cómo actuar durante el trabajo de parto?							
17	<b>P</b> ¿Comprendió la explicación que profesional obstetra le brindó sobre la forma como actuar durante el trabajo de parto?							
18	<b>P</b> ¿Comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre los procedimientos prácticos en el trabajo de parto?							
19	<b>P</b> ¿Los carteles y letreros sobre la información del programa y fechas de las citas para las sesiones educativas de psicoprofilaxis obstétricas fueron adecuados y orientaron a las gestantes?							
20	<b>P</b> ¿El servicio de psicoprofilaxis obstétrica contó con el personal suficiente que informó y orientó a las gestantes y acompañantes?							
21	<b>P</b> ¿El servicio de psicoprofilaxis obstétrica contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>P</b> ¿El servicio donde se desarrollaron las clases teóricas y las clases prácticas (gimnasia) se encontró limpio y fueron cómodos?							

## **Anexo C. Consentimiento informado**

### **Nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022**

Investigador: Daniela Giovana Obregón Aroni

#### Propósito

La intención del trabajo de investigación es determinar el nivel de satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022, pues los hallazgos permitirán hacer epistemología del conocimiento preexistente, contrastar resultados y materializar la experiencia en la práctica profesional.

#### Riesgos del Estudio

Este estudio no representa ningún riesgo para usted, ni para su menor hijo. Para su participación sólo es necesaria su autorización.

#### Beneficios del Estudio

La importancia de su participación es para contribuir a mejorar la calidad de atención en el área de psicoprofilaxis, además de mejorar la satisfacción de las pacientes con este programa. La información también contribuirá a diseñar protocolos específicos y preventivos institucionales.

#### Costo de la participación

La participación en el estudio no tiene ningún costo para usted.

#### Confidencialidad

Toda la información obtenida en el estudio es completamente confidencial, solamente los miembros del equipo de trabajo conocerán la identidad de los participantes. Se le asignará un número (código) a cada uno de los participantes, y este número se usará para el análisis, presentación de resultados, publicaciones, etc.; de manera que su nombre permanecerá en total confidencialidad. Con esto ninguna persona ajena a la investigación podrá conocer los nombres de los participantes.

### Requisitos de participación

Al aceptar la participación deberá firmar este documento llamado consentimiento informado con lo cual autoriza y acepta su participación. Sin embargo, si usted no desea participar en el estudio por cualquier razón, puede retirarse con toda libertad sin que esto represente algún gasto, pago o consecuencia negativa por hacerlo.

### Declaración voluntaria

Yo he sido informado(a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida. Entiendo que la participación en el estudio es gratuita. He sido informado(a) de la forma de cómo se realizará el estudio y de cómo se aplicará el cuestionario y registro de datos. Estoy enterado(a) también que puedo dejar de participar o no continuar en el estudio en el momento en el que lo considere necesario, o por alguna razón específica, sin que esto represente que tenga que pagar, o recibir alguna represalia de parte del equipo o de la Universidad Nacional Federico Villareal. Por lo anterior acepto voluntariamente participar en la investigación.

Iniciales del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022

Firma del participante\_\_\_\_\_

## Anexo D. Permiso institucional para acceder información



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA  
RECOLECCION DE DATOS A TRAVÉS DE SALUD  
ENCUESTAS VIRTUALES Y ACCESO E-QHALI

Dra. Edaluz Valverde

Jefa del Centro de Salud Materno Infantil San Fernando

Yo, Daniela Giovana Obregón Aroni, identificada con DNI N° 71346677, egresada de la carrera de Obstetricia de la Facultad de Medicina Hipólito Unanue de la Universidad Nacional Federico Villarreal, ante usted me presento y expongo.

Que como parte de la currícula de la carrera de Obstetricia y como requisito indispensable para la obtención del título profesional, vengo desarrollando mi proyecto de investigación, paso previo para el desarrollo de la tesis de título: “Nivel de Satisfacción sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, mayo-setiembre 2022”, el cual se pretende dar ejecución.

En tal sentido solicito la autorización para la recolección de datos a través de encuestas virtuales y acceso e-qhali, para poder ejecutar el trabajo de investigación. Asimismo, me comprometo a cumplir con las buenas prácticas de investigación y de la confidencialidad de la información recaudada como parte de la protección de la privacidad de los pacientes.

Sin otro particular, me despido cordialmente, esperando pronta respuesta a mi solicitud.

Saludos cordiales

Daniela Giovana Obregón Aroni

DNI: 71346677

Lima, 14 de diciembre de 2022

Se adjunta el siguiente documento:

Copia de DNI

Proyecto de tesis

Resolución