



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela de Posgrado**

**Factores sociodemográficos asociados a satisfacción de gestantes que acuden a consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2023**

## **Tesis**

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de  
Salud

## **Autora**

Ligia Esther Ochoa Flores

## **Asesor**

M(o). William Joel Marín Rodríguez

Huacho – Perú

2024



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

### ESCUELA DE POSGRADO

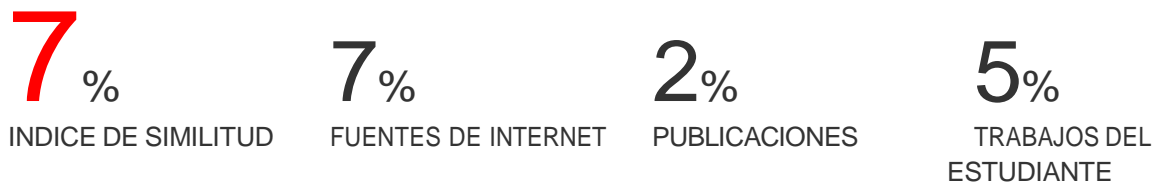
#### Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

## INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Ligia Esther Ochoa Flores	42478754	13/06/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
William Joel Marín Rodríguez	40398872	0000-0002-0861-9663
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-POSGRADO-MAESTRÍA</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Valenzuela Narváez Daniel Alberto Oswaldo	15724937	0000-0001-8967-1684
Aliaga López Guillermo Percy	15590569	0000-0003-3081-2205
Medina Palma Damaris Faviola	47463656	0000-0001-9398-2039

# FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A SATISFACCIÓN DE GESTANTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://revistas.usb.edu.co">revistas.usb.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
3	<a href="https://infocalser.blogspot.com">infocalser.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="https://biblioteca.icap.ac.cr">biblioteca.icap.ac.cr</a> Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="https://repositorio.unia.edu.pe">repositorio.unia.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://fondoeditorial.unat.edu.pe">fondoeditorial.unat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## **DEDICATORIA**

En primer término, dedico esta Tesis a mi madre, la Lic. Trabajadora Social Esther Flores cuyo ejemplo, en una vida consagrada a la Educación Especial, me emuló para seguir su profesión de Trabajo Social.

A mi padre Sociólogo Gabriel Jaime Ochoa por su diligente acompañamiento en todos los momentos del trabajo de Tesis, maestro que me ilustró con el mejor conocimiento, redacción y fino uso del lenguaje de las Ciencias Sociales.

A mi esposo Alvin por su apoyo y comprensión. Finalmente, a nuestras hijas Omayra y Gabriela para que los afanes por superarme profesional y académicamente constituyan para ellas una huella en el camino de sus vidas y que estén seguras que todo es posible con esfuerzo y dedicación.

**Ligia Esther Ochoa Flores**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”, Alma Máter, por la oportunidad académica de su Maestría en Gerencia de Servicios de Salud.

Al INMP que me posibilitó la identificación y acercamiento al problema de estudio y me dio el respaldo institucional.

Al M(o). William Joel Marín Rodríguez, mi muy diligente Asesor, por su oportuno y útil acompañamiento informado en cada una de las etapas del proceso de tesis.

A las mujeres gestantes en el INMP por su invaluable participación en el acopio informativo de la encuesta.

**Ligia Esther Ochoa Flores**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>ABASTRAC.....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>XII</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>01</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	01
1.2 Formulación del problema.....	02
1.2.1 Problema general.....	02
1.2.2 Problemas específicos.....	03
1.3 Objetivos de la investigación.....	03
1.3.1 Objetivo general.....	03
1.3.2 Objetivos específicos.....	03
1.4 Justificación de la investigaciónImportancia del tema.....	04
1.5 Delimitaciones del estudio.....	06
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>07</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	07
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	07
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Definición de términos básicos.....	22
2.4. Hipótesis de investigación.....	25
2.4.1 Hipótesis general.....	25
2.4.2. Hipótesis específicas.....	25
2.5. Operacionalización de las variables.....	26
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
3.1 Diseño metodológicoTipo de estudio.....	31
3.2 Población y muestra.....	33

3.2.1. Población.....	33
3.2.2. Muestra.....	33
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	35
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	36
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1. Análisis de resultados.....	37
4.2. Contratación de hipótesis.....	48
<b>CAPITULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Discusión de resultados.....	60
<b>CAPITULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
6.1 Conclusiones.....	63
6.2 Recomendaciones.....	64
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>66</b>
7.1 Fuentes bibliográficas.....	66
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Análisis descriptivo de la variable factores sociodemográficos.....	37
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de los niveles de satisfacción por dimensiones del SERVQUAL según gestantes encuestadas.....	40
<b>Tabla 3.</b>	Análisis descriptivo de la variable satisfacción.....	42
<b>Tabla 4.</b>	Análisis descriptivo de la dimensión Aspectos Tangibles de la variable Satisfacción.....	43
<b>Tabla 5.</b>	Análisis descriptivo de la dimensión Fiabilidad de la variable Satisfacción.....	44
<b>Tabla 6.</b>	Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Satisfacción.....	45
<b>Tabla 7.</b>	Análisis descriptivo de la dimensión Empatía de la variable Satisfacción.....	46
<b>Tabla 8.</b>	Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad de la variable Satisfacción.....	47
<b>Tabla 9.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre las variables de Factores Sociodemográficos y Satisfacción de las Gestantes.....	48
<b>Tabla 10.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Aspectos Tangibles y Factores Sociodemográficos.....	50
<b>Tabla 11.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Fiabilidad y Factores Sociodemográficos.....	52
<b>Tabla 12.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Capacidad de respuesta y Factores Sociodemográficos.....	54
<b>Tabla 13.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Empatía y Factores Sociodemográficos.....	56
<b>Tabla 14.</b>	Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Seguridad y Factores Sociodemográficos.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Formula tamaño de muestra.....	34
<b>Figura 2.</b>	Figura de los porcentajes de la variable satisfacción total.....	42
<b>Figura 3.</b>	Figura de los porcentajes de la dimensión Aspectos Tangibles..	43
<b>Figura 4.</b>	Figura de los porcentajes de la dimensión Fiabilidad.....	44
<b>Figura 5.</b>	Figura de los porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	45
<b>Figura 6.</b>	Figura de los porcentajes de la dimensión Empatía.....	46
<b>Figura 7.</b>	Figura de los porcentajes de la dimensión Empatía.....	47

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar si los factores sociodemográficos están asociados a la satisfacción de gestantes adultas que acuden a los consultorios externos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP). En julio del 2023 se efectuó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional no experimental, enfoque cuantitativo. La información primaria, resultante de la aplicación del cuestionario SERVQUAL (MINSa) modificado y una ficha de datos de identificación de las participantes; instrumentos aplicados a una muestra de 210 gestantes en consultorios externos de Obstetricia. La información se expresa en estadística descriptiva, y para el análisis mediante estadística inferencial (SPSS-versión 26), previa recopilación de datos en Microsoft Excel 2019. Como resultado se observó altos porcentajes de gestantes satisfechas en las cinco dimensiones del modelo (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad). Sobre esa base se concluyó que existe clara incidencia y relación de factores sociodemográficos en la percepción de satisfacción de las usuarias.

**Palabras claves:** gestantes, satisfacción, servicios perinatales, INMP, aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad.

## ABASTRAC

The present research was developed with the objective of determining whether sociodemographic factors are associated with the satisfaction of adult pregnant women who attend the outpatient Obstetrics clinics of the National Maternal Perinatal Institute (INMP). In July 2023, a basic research of a non-experimental correlational descriptive level, quantitative approach, was carried out. The primary information, resulting from the application of the modified SERVQUAL (MINSAL) questionnaire and a data sheet identifying the participants; instruments applied to a sample of 210 pregnant women in outpatient Obstetrics offices. The information is expressed in descriptive statistics, and for analysis using inferential statistics (SPSS-version 26), after collecting data in Microsoft Excel 2019. As a result, high percentages of satisfied pregnant women were observed in the five dimensions of the model (tangible aspects, reliability, responsiveness, empathy, security). On this basis, it was concluded that there is a clear incidence and relationship of sociodemographic factors in the users' perception of satisfaction.

**Keywords:** pregnant women, satisfaction, perinatal services, INMP, tangible aspects, reliability, responsiveness, empathy, security.

## INTRODUCCION

La salud sexual y reproductiva de la mujer ha constituido siempre interés y reto de las Ciencias de la Salud de las profesiones, como el Trabajo Social, concurrentes en instituciones de salud. En el contexto de esta tesis para optar el grado de Maestría, dentro del amplio campo de los servicios integrados perinatales a gestantes en sus distintos tiempos y requerimientos en el acompañamiento profesional del embarazo y el parto.

El cuidado en servicios perinatales institucionalizados de calidad enfocados a la mujer gestante, constituyó la razón fundacional del INMP y conforma su visión y misión.

Esta tesis se diseñó sobre la pregunta base: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a los Consultorios Externos de Obstetricia del INMP?

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio (MINSAL) en sus cinco dimensiones (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad) postula que dichas dimensiones están asociadas a los niveles de satisfacción de los usuarios en una entidad prestataria de servicios de salud. Tal lo han evidenciado investigaciones afines tanto peruanas como internacionales, materia de tesis en distintos campos de la salud.

Los resultados del trabajo de tesis y sus conclusiones, concordantes con la literatura, muestran una significativa asociación correlativa entre las dimensiones del modelo, cuenta de las variables ‘satisfacción de las gestantes’ y ‘factores sociodemográficos’. Lo cual, dado que la cualidad y el carácter del estudio no es especulativo sino intencionalmente práctico y utilitario da pie para sugerir algunas recomendaciones informadas, con la finalidad de contribuir desde el Trabajo Social a la visión y misión institucional del INMP.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Los servicios de salud que en un centro hospitalario reciben las mujeres embarazadas durante la gestación hasta el parto conforman la “atención perinatal”. En este proceso se configura la satisfacción de la gestante sobre los servicios que espera y que recibe, constituyéndose en indicador clave de calidad en salud materno infantil: información proporcionada, trámites, ambientes, tiempo de espera, trato del personal, accesibilidad, economía, garantía, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y limpieza.

Todo ello reflejado en encuestas de opinión como criterios para medir el grado de satisfacción de las usuarias acerca de los servicios perinatales recibidos. En nuestro caso, servicios concurrentes en la atención perinatal en consultorios externos del INMP-Lima.

Se está entendiendo por “satisfacción de servicios” la percepción verbalizada luego de servicio de salud recibidos por un paciente (Oliver, 1980). Se ha demostrado que muchas gestantes acuden a instituciones públicas de atención perinatal con temor y cierta vergüenza, a menudo desinformadas y con prejuicios, además de la incidencia de factores sociodemográficos en la formación de sus juicios en torno a los servicios esperados y efectivamente recibidos.

Sitzia y Wood (1997), consideran que en la percepción de calidad que tiene un paciente concurren están presentes sus particulares características (factores sociodemográficos), y, por tanto, estas resultan no solo influyentes, sino condicionantes de la dirección y signo de su satisfacción de las gestantes, asociados a los factores sociodemográficos, por cuanto estos resultan muy influyentes.

En la literatura se observa se observa que existe una relación significativa de asociación entre la “calidad del servicio” y la percepción de la calidad de la atención al usuario, la cual se verá reflejada en la “satisfacción” de sus pacientes; en nuestro caso de estudio, gestantes atendidas en una institución especializada en salud perinatal. Por lo cual es necesario conocer la satisfacción de las gestantes por los servicios institucionales que reciben, relacionándola tanto a “factores sociodemográficos”, como a las “dimensiones de la satisfacción”.

En la investigación para la tesis, el “Instituto Nacional Materno Perinatal” (INMP-Lima), entidad hospitalaria de Nivel III del Sector Salud. En este año 2024 llega a los 198 de fundación, (10 de octubre, 1826) como “Casa de la Maternidad”. Por esto, precisamente hasta su nueva denominación, el INMP popularmente se le menciona como “La Maternidad”<sup>1</sup>.

Los distintos estamentos (administrativos, biomédicos, laboratorios, consultorios externos, hospitalización, ...) constituyen la estructura organizacional del INMP, una red integrada de servicios de atención en salud a mujeres gestantes provenientes de los distritos de la capital, y aquellas a él referidas a nivel regional y nacional. Se entiende que a causa del crecimiento demográfico crece su demanda, recibe y atiende una creciente población. Demanda de atención que en estos últimos años se ha visto incrementada por los beneficiarios incluidos en el SIS, personas fuera del sistema de seguridad social estatal y del sector privado, además de un amplio contingente de migrantes venezolanas.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?

---

<sup>1</sup> INMP: <https://www.gob.pe/institucion/inmp/institucional>

### **1.2.2 Problemas específicos**

- 1 ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos en el INMP, 2023?
- 2 ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?
- 3 ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?
- 4 ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?
- 5 ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023
- 2 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023
- 3 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la



capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

4 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

5 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

#### **1.4 Justificación de la investigación Importancia del tema**

En las entrevistas a las mujeres gestantes para la “Ficha Social”, competencia de la Trabajadora Social en el INMP-Lima, he podido observar que las mujeres, se evidencia información personal subjetiva en su historia de vida no tomada en cuenta en los datos estandarizados de la Ficha Social. En la entrevista se observa reiteradamente, por un lado, la existencia o no de diversidad de conocimientos, experiencias previas a un próximo alumbramiento, y, al mismo tiempo verbalizan ignorancias sobre el proceso de embarazo y el parto, así como un bagaje de creencias, sentimientos encontrados, que indican actitudes ante estos, que pueden incidir en su autoestima y satisfacción. Considero que esta situación interesa al Trabajo Social para incrementar la calidad de su servicio profesional en Hospitales e Institutos como el INMP-Lima.

#### **Viabilidad**

La presente investigación es viable, pues el Departamento de Trabajo Social en el INMP-Lima, acorde a los parámetros establecidos, se relaciona con todas las mujeres gestantes que acuden al INMP-Lima, complementando la Ficha Social. El proceso de investigación no demanda mayores gastos pues se inscribe en las tareas instituidas para el Trabajo Social. No requiere gastos de desplazamiento, ni logísticos especiales. La población objetivo está en disponibilidad inmediata, en algunos casos, mediante contacto telefónica, podrá recabarse información, de las propias mujeres, o de sus cónyuges o pareja. Adicionalmente, podrá realizarse, además de la observación, entrevistas con personal médico, profesionales, técnicos en el INMP-Lima.

## **Conveniencia**

Se espera que hallazgos y recomendaciones resultantes de la investigación posibiliten al INMP, y den pie para considerar la conveniencia de plantearse mejoras en sus servicios integrados de salud perinatal y en componente, procesos y factores de atención en salud relacionados a aspectos personales, saberes, sentimientos, creencias, actitudes de las gestantes ante el desarrollo de su embarazo y el parto.

## **Relevancia Social**

Los resultados posibilitan proponer acciones de ajuste (capacitación, evaluación psicosomática, revisión de protocolos...) que contribuyan a la optimización de la calidad del servicio hospitalario. Todo lo cual puede redundar en la satisfacción de las pacientes como de los profesionales involucrados. Lo cual da relevancia social al estudio del tema planteado en cuanto se motiva y se mueve con la intención de que los resultados y recomendaciones sean útiles a los directivos del INMP en vistas a la toma de decisiones, hacia un mayor grado de coherencia con la misión hospitalaria del INMP, dentro del vigente Sistema Nacional de Salud materno infantil, en particular, perinatal.

## **Relevancia teórica**

Las instituciones públicas de salud no se encuentran ajenas al impacto de los sentimientos y creencias, actitudes de sus pacientes (nivel personal, subjetivo), como de factores sociodemográficos, no obstante, el énfasis de la atención en salud está enfocado a los aspectos físicos, mórbidos, corporales de la salud del paciente. Por ello es pertinente, en vistas a la calidad del servicio hospitalario (en nuestro caso, los servicios perinatales en el INMP), y por ende la satisfacción de las gestantes que acuden a él, la investigación multidisciplinar de conocimientos y actitudes de las usuarias, así como de los factores sociodemográficos.

## **Implicancia práctica**

Acorde al compromiso de tesista con el INMP los datos, información, análisis del estudio estarán a disposición de la institución, contexto y ambiente de trabajo. La intención deseada es ello anime y permita diseñar e implementar medidas alternativas cuyo propósito sea beneficiar no solo al Instituto, sino asimismo a su personal, y, por extensión a toda la población usuaria, e instituciones hospitalarias afines.

## **Utilidad metodológica**

La estrategia metodológica para este estudio de tesis sigue criterios y principios de investigación científica desde un basamento teórico, revisión de antecedentes, recolección de datos, procesamiento y análisis estadístico en un procedimiento de observación bibliográfica y documental, en un “estudio de satisfacción” a gestantes usuarias del INMP en julio 2023.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

- **Delimitación temporal:** La investigación se realizó en el mes de julio 2023.
- **Delimitación espacial:** La investigación se efectuó en el Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima (INMP).
- **Delimitación de unidad de estudio:** La población estudiada estuvo conformada por las gestantes que acudieron a los consultorios externos de obstetricia, del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima (INMP), en julio 2023.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Antonio de Jesús Vizcaíno, Vanessa del Pilar Vizcaíno & Otros (2018)<sup>2</sup> llevaron a cabo una investigación titulada “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital Público de Jalisco”. Para el logro de los objetivos planteados los investigadores realizaron un “estudio de satisfacción”, de corte transversal, trabajando con una muestra aleatoria de usuarios (96 casos), cuyo criterio de inclusión fue haber sido atendidos en abril del 2017. Se observó que entre los factores sociodemográficos la variable “sexo” carga influencia significativa en la percepción de la calidad del servicio. La presteza en la que fueron atendidos y la facilitación de los trámites de ingreso fue considerada “totalmente satisfactoria”. Como resultado destacado, los investigadores concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios existe una correlación alta con la dimensión empatía, en la atención personalizada.

Brenda Nathaly Alfaro Ortiz (2020)<sup>3</sup> realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción en pacientes atendidos en clínicas del sector privado, constituyó el objetivo de esta investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Para la recopilación de la información de los usuarios se utilizó como instrumento una “encuesta de satisfacción” con escala Servqual (321 usuarios atendidos). Es destacable en el estudio la decisión de establecer la muestra (321 casos) mediante un muestreo no probabilístico por cuotas. Entre las dimensiones de calidad los porcentajes más bajos de satisfacción se dieron en “factores tangibles”, y, fueron significativamente más altos en las dimensiones “seguridad” y “empatía”.

---

<sup>2</sup> Vizcaíno, Antonio de Jesús, Vanessa del Pilar & Otros (2018): “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”. [Tesis no publicada]. Guadalajara, Jalisco. México. Recuperado en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

<sup>3</sup> Alfaro Ortiz, Brenda N. (2020): “Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado”. [Tesis no publicada, UEES] Recuperado en: <http://dsuees.uees.edu.sv/xmlui/handle/20.500.11885/467>

Por ello concluyó el estudio recomendando a las Clínicas Odontológicas (universo del estudio) mejorar los “factores tangibles”. Asimismo, el estudio recomendó a la UEES promover investigaciones de Tesis en torno a la atención en servicios de salud que, contribuyendo a la calidad de su formación universitaria, incidan en su desempeño profesional, y con ello en la satisfacción.

Rubén Espino Mamani (2019)<sup>4</sup>: Realizó un estudio de satisfacción de corte transversal y nivel descriptivo aplicó una encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada, elaborada con escala tipo Likert con la intención investigativa de medir la calidad percibida por los usuarios sobre su satisfacción por la calidad de servicios odontológicos recibidos. La información de la información de una “encuesta de satisfacción” (n=327 casos) se procesó con el Programa SPSS y los datos se expresaron en estadísticos (frecuencias, porcentajes y media aritmética). Los resultados indican en los más significativos niveles de satisfacción se encontró en las dimensiones “empatía”, “seguridad” y “respuesta”, mientras que “factores tangibles” fue percibido como la dimensión que requiere acciones de mejoramiento. En general se observa consenso de satisfacción respecto al trato (“empatía”), referido a satisfacción por la solución de su problema de salud y la capacidad técnica profesional. Un resultado muy significativo del estudio fue poner especial énfasis en el factor “tiempo de espera”, mientras este es mayor, más incide negativamente en la percepción de calidad del servicio por el usuario. Un interesante aporte metodológico de esta investigación fue la construcción de una escala para calificar satisfacción, incertidumbre e insatisfacción.

Eduardo Vázquez C, Javier Sotomayor T. & Otros (2018)<sup>5</sup>, en una investigación descriptiva de nivel transversal se enfocaron en el propósito de “determinar la satisfacción percibida por pacientes en la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”. Para lo cual los investigadores

---

4 Espino Mamani, Rubén (2019): “Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur” [Tesis no publicada]. Universidad Mayor de San Andrés. Recuperada en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27200>

5 Vázquez Cruz, Eduardo, Javier Sotomayor Tapia & Otros (2018): “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”. Rev. salud pública 20(2): 254-257, marzo-abril 2018. Instituto Mexicano de Salud Pública, Puebla. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/journal/422/42258471018/html/>

obtuvieron información en una población de 395 pacientes, teniendo como instrumento una encuesta de opinión, con el modelo SERVPREF. Los usuarios concedieron “alta satisfacción” al trato de los profesionales de la salud, y, asimismo con el personal no sanitario en los estadios del proceso de la consulta. Por un lado, se observó que los usuarios otorgan “alta satisfacción” a “factores tangibles” (accesibilidad, infraestructura, organización); pero les afecta negativamente lo relativo a los “tiempos de espera”, en servicios de laboratorio, fechas dilatadas para citas de consulta, y trámites de “referencia” (derivaciones de otros centros de salud). Como resultado revelador (relevante para nuestro estudio de tesis), esta investigación mostró que entre los factores sociodemográficos la variable independiente “nivel de escolaridad” explica buena parte de las diferencias de percepción de la satisfacción entre los usuarios.

José Manuel Fernández Chaves (2018)<sup>6</sup> en un estudio de tipo transversal descriptivo durante el segundo semestre del 2018 en el Departamento de Medicina Legal. La intención explícita del investigador fue demostrar si se daba asociación entre la variable dependiente “satisfacción” y “aspectos sociodemográficos de usuario” (variable independiente); con la finalidad de plantear recomendaciones institucionales que contribuyeran con la mejora de la “calidad de atención” en los servicios de salud de Medicina Legal, en las cuatro dimensiones de la satisfacción (“aspectos tangibles”, “empatía”, “seguridad”, “capacidad de respuesta”. Para el logro de los objetivos se trabajó con una encuesta de satisfacción aplicada a una muestra de 57 usuarios. El análisis de los datos se efectuó utilizando el programa SPSS-22, y sus resultados fueron expresados en estadísticos mediante una base de datos en Excel. Fernández concluyó que, entre los factores sociodemográficos, las variables “sexo” y “edad” son muy influyentes en la determinación del grado de satisfacción, asimismo la dimensión “factores tangibles”. En este aspecto la “infraestructura institucional” fue vista “muy satisfactoria” igualmente que el trato recibido (“empatía”). Mientras el “tiempo” (de traslado, de espera, de atención y entrega de resultados) para la mayoría es “excesivo”, y por ende les afecta su

---

6 Fernández Chaves, José Manuel (2018): “Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018”. [Tesis sin publicar]. Revista de Medicina Legal-Vol. 37°-marzo 2020. Recuperado en: <https://repositorio.binasss.sa.cr/xmlui/handle/20.500.11764/1124>

satisfacción. En términos generales, el estudio mostró que la infraestructura es “satisfactoria”, al igual que el “trato” recibido; pero la variable “tiempo” influye en la disminución del promedio de satisfacción.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Abrego Salinas, Bania Carola (2021)<sup>7</sup>, en su investigación para su tesis de Maestría indagó en torno a la satisfacción de usuarios por los servicios de salud recibidos en la Clínica limeña Denthix. Para nuestros propios fines, destacamos la cualidad descriptiva de este estudio de corte transversal-relacional, no experimental. Obtuvo información primaria utilizando una “encuesta de satisfacción” (109 casos), sobre la cual realizó un trabajo de estadística descriptiva. Encontró Abrego que una amplia mayoría de los encuestados (88.1%) tienen “satisfacción” por la atención odontológica recibida, nivel de satisfacción observado en similares porcentajes en cada una de las dimensiones según la metodología SERVQUAL modificada: “aspectos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “empatía”, “seguridad”. Como conclusión resultante, a tener en cuenta en estudios similares, el estudio mostró que existe una correlación fuerte entre “satisfacción del usuario” (variable dependiente) y “factores socioeconómicos” (variable independiente), entre los cuales se cargan mayor influencia “edad”, “estado civil”, “ocupación” y “número de hijos” (Abrego, op. Cit.).

Espinoza Salcedo, Alexander Roger (2021)<sup>8</sup> realizó una investigación correlacional de corte transversal con el objetivo de señalar y valorar qué relación existe entre el “nivel de satisfacción” y “factores sociodemográficos del usuario” Tuvo la particularidad este estudio de trabajar con una muestra aleatoria (n = 126 casos), de usuarios que recibieron atención en la Unidad Médico Legal II de Amazonas, durante el trimestre anterior a la aplicación de la “encuesta de opinión” utilizando la escala de Likert. Destacamos en la tesis de Espinoza que entre los

---

7 Abrego Salinas, Bania C. (2021): “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Odontológica Denthix, Lima, 2021”. [Tesis no publicada UCV]. Recuperado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego\\_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yp](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yp)

8 Espinoza Salcedo, Alexander R. (2021): “Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II, Amazonas, 2021”. [Tesis de Maestría no publicada, Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8135>

“factores sociodemográficos” las variables “sexo”, “edad”, “nivel de escolaridad” y “lugar de origen”, constituyeron las características sociodemográficas más resaltantes por su influencia en la satisfacción. Para los alcances de nuestro estudio de Tesis destaca que en investigaciones de satisfacción del usuario es necesario que el investigador tenga muy en cuenta los distintos servicios en las instancias institucionales. Al respecto Espinoza observó “bajos niveles de satisfacción” en Mesa de partes, y “más altos y relevantes en la atención especializada de los profesionales de la salud” (Espinoza, op. Cit.). Por lo que la investigación de Espinoza llegó a la conclusión, que es muy conveniente que estudios similares tengan en cuenta la instancia en la red de servicios institucionales en una entidad sanitaria para conocer la percepción de calidad reconocida al expresar un usuario su satisfacción o insatisfacción.

Vargas Wong, Elvia M. (2017)<sup>9</sup> El objetivo de investigación que guio su estudio de tesis, correlacional, transversal, no experimental, se centró en “determinar la existencia de asociación entre “satisfacción del usuario” y “factores sociodemográficos” (Vargas, op. Cit.), en una muestra conformada por 97 gestantes. El instrumento de recolección de información fue una encuesta de opinión. Los resultados evidenciaron la existencia de una asociación relevante entre las variables “nivel de satisfacción” y “factores sociodemográficos”, lo que permitió a Vargas concluir que efectivamente los “factores sociodemográficos” cargan influencia en la dirección del nivel de satisfacción de las gestantes usuarias de un servicio de salud.

Alcántara Torres, Manuela J. (2020)<sup>10</sup>. Con objetivo de abordar el estudio de la satisfacción del usuario en los servicios de emergencia hospitalarios en una localidad rural, la investigadora desarrolló su estudio de tesis empleando un diseño metodológico de tipo explicativo, teniendo como información previa la obtenida en un trabajo de selección y revisión documentaria. Para la recolección de información directa, fue aplicada la “encuesta de satisfacción” (SERVQUAL). Los resultados

---

9 Vargas Wong, Elvia M. (2017): “Factores Sociodemográficos y Nivel de Satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita”. [Tesis no publicada, UCV]. Recuperada en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22251>.

10 Alcántara Torres, Manuela J. (2020): “Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. Hospital general de Celendín, Cajamarca, 2019” [Tesis no publicada, Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3964>



mostraron que la satisfacción percibida y verbalizada por los pacientes por los servicios recibidos conforma expectante indicio puede señalar a una institución prestadora de servicios (en nuestro caso, de salud) en qué instancia de su propio sistema ha de tomar decisiones en vista a elevar la calidad, por cuanto la corrección de fallas se verá reflejado en la satisfacción de sus usuarios. Alcántara mostró que la mayoría de los usuarios están “satisfechos” respecto a la “atención recibida”, en general, pero “muy insatisfechos” al considerar “factores tangibles”. El estudio concluyó que los resultados de una investigación de satisfacción no solo ilustran el concepto sobre “satisfacción de usuarios”, sino que son relevantes a la institución prestadora de servicios (de sanitarios, en nuestro caso) para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua de la calidad de sus servicios, por cuanto ello es determinante en la orientación y niveles de “satisfacción del usuario” en la “seguridad” y “capacidad de respuesta” de la institución ante sus necesidades y expectativas sentidas (Alcántara, op. Cit.).

Silva Saavedra, María J. et alter (2019)<sup>11</sup> desarrollaron una investigación de tipo correlacional, transversal, en un diseño no experimental, que postuló como objetivo determinar la relación que se da entre “factores sociodemográficos” que influyen en la percepción de la calidad de los servicios de emergencia pediátrica recibidos. Como era de esperar, la población de estudio fue de mujeres que acudieron a dicho servicio (250), entre marzo y abril del 2017. Entre estas se conformó una “muestra no aleatoria” (n=100) de quienes se obtuvo información primaria por una “encuesta de satisfacción” con un cuestionario pre codificado con “respuestas múltiples”. Los resultados más significativos mostraron que las madres con “factores sociodemográficos” bajos en “edad”, “escolaridad”, “ingresos”, “gastos”, “precaria vivienda”, además de “situación conyugal”, tenían un menor “nivel de satisfacción”, mientras que en gestantes con factores sociodemográficos altos se observan menores e, inversamente. Silva Saavedra concluye que existe relación significativa entre las variables “factores sociodemográficos” y “satisfacción” frente a los servicios de salud.

---

11 Silva Saavedra, María J. et alter (2019): “Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2, Piura, 2018” [Tesis no publicada, Universidad Nacional del Callao]. Recuperado en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6536>

## 2.2 Bases teóricas

### ❖ Factores Sociodemográficos

Según lo conceptúa el INEI, “Demografía es la ciencia que estudia la población humana en continuo cambio, considerando los ámbitos cuantitativos (estado) y cualitativo (dinámica), incluyendo el pasado y el presente, con el propósito de anticipar eventuales variaciones futuras” (INEI 2018, op. Cit.).

Si bien en la literatura la definición de “factores sociodemográficos” está relacionada a un estrato social de la población, pese a ello los expertos afirman que no existe un perfil sociodemográfico único, ya que se observan diversidad de las características según las variables de edad, género, lugar de origen, grado de educación, estado civil, situación ocupacional, número de hijos, ingreso salarial, religión, calidad de la vivienda, idioma, religión, raza (Romo & Tarango, 2015).

González. D. (2008) refiere que la percepción de satisfacción o insatisfacción es principalmente un proceso interno y propio de cada persona en vista a los servicios recibidos, en la cual se ve reflejada la interacción entre el individuo, sus circunstancias y el mundo que lo rodea. Dicha interacción ayuda a regular la actividad del individuo, así como sus percepciones sobre una realidad dada. Es así como los estados motivacionales individuales interactúan como fuerzas particulares, y tienen significativa potencialidad para procesos de percepción de la calidad de bienes o servicios que un usuario recibe. De su experiencia personal: (a) él sentirá satisfacción o insatisfacción, acorde a sus propias expectativas, (b) emitirá juicios de valor frente a dichos servicios y bienes recibidos como usuario. (González. D., 2008, op. Cit.).

Massimo Luvì Bacci (2007) en su libro “Introducción a la demografía” conceptúa que “los factores sociodemográficos como las condiciones de vida de las sociedades humanas, su grado de civilización y los recursos que disponen, influyen directa e indirectamente en la salud. La forma de en qué habitualmente vive el grupo social y el modo en como satisface las necesidades elementales de la vida, estos parecen ser los factores más importantes que condicionan el estado de salud de la

población” (Luvi-Bacci (2007), op. cit.).

Según Luvi-Bacci la Demografía manejando un conjunto de técnicas cuantitativas ha demostrado ser útil para estudiar y entender las diferencias individuales en una población heterogénea y los factores influyentes. Tal es el caso de los “niveles de satisfacción” de los usuarios por los servicios esperados (expectativas) y los efectivamente recibidos (resultados) en instituciones de salud. El tema central en el análisis del sistema demográfico vincula los “factores sociodemográficos” de una población de estudio entre sí en un todo coherente, tales como las variables independientes “sexo, género, condición social, estado civil, etc.” (Luvi-Bacci (2007), op. Cit.)

Seclén-Palacín, Juan & Christian Darras (2000, op.cit.) clasifican los factores que influyen en la “satisfacción de los usuarios” sobre la atención recibida en “factores individuales”, “factores familiares/sociales” y “factores del servicio de salud”.

- (1) **“Factores individuales”**: Demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado civil, grupo social, nivel de escolaridad...) económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad).
- (2) **“Factores familiares/sociales”**: Experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud – enfermedad.
- (3) **“Factores del servicio de salud”**: De accesibilidad geográfica (distancia al local de la consulta) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, capacidad resolutive, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, privacidad durante la atención, infraestructura, ente otros” (Seclén-Palacín & Darras, op.cit., pág. 129).

- **Dimensiones de Factores Sociodemográficos**

Para el presente estudio de tesis para los “factores sociodemográficos” se ha considerado las dimensiones:

1. **Dimensión Social:** Un aspecto crucial de la calidad en la atención en los servicios de salud, en cuanto los procedimientos de atención al paciente, considerado como persona más que como sujeto de “una enfermedad”, respetando sus propias circunstancias, y teniendo en cuenta expectativas y preferencias particulares; es la “empatía” basando la atención en salud en la individualidad preferencial del usuario, que al momento de acudir a los servicios de salud arrastra una historia de vida (cultura, idiosincrasia, saberes, experiencias, creencias, valores...) que demandan una consulta de calidad en los campos mórbidos, y, además una atención individualizada donde concurren aspectos biológicos, psicológicos, mentales, culturales.

- **“Estado civil”:** Refiere a la situación legal conforme leyes o costumbres del país en función a la relación de pareja (soltero, casado, conviviente, divorciado, separado, viudo, soltero): “El estado civil es el conjunto de condiciones de una persona física, que determinan su situación jurídica y le otorgan un conjunto de derechos y obligaciones” (Conceptos Jurídicos)<sup>12</sup>. Sin duda el estado civil del paciente juega papel importante en cada persona en vistas a la salud y su cuidado.

- **“Nivel de instrucción”:** “El nivel de instrucción de la población, se define a partir de los años de estudio que ha logrado aprobar la población de 15 y más años” (INEI, 1995). No caben dudas que el grado de instrucción formal es importante en cuanto a nivel de conocimientos se refiere. No obstante, muchas personas, independientemente de su escolaridad, poseen experiencias y conocimientos, propios y recibidos en su respectiva socialización.

---

<sup>12</sup> Estado Civil: <https://www.conceptosjuridicos.com/pe/estado-civil/>

- **“Ocupación o empleo”:** Este término se vincula al verbo ocupar, y está relacionado a un trabajo, labor o quehacer que realiza una persona para generar valor, ingresos (Economipedia.com)<sup>13</sup>.

- **“Ingreso salarial”:** “El salario o sueldo es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. De esta forma, el empleado puede beneficiarse de su contribución en tiempo y esfuerzo a la empresa que lo contrata. De la misma forma que puede ver traducida esa aportación en términos monetarios” (Federico J. Caballero Ferrari)<sup>14</sup>

2. **Dimensión demográfica:** “El tamaño de la población, su distribución geográfica y entre zonas urbanas y rurales, la edad de los habitantes, el género, la ocupación, los niveles de educación, los niveles de ingreso y el estado civil, son algunas de sus variables...” (Instituto Sinchi)<sup>15</sup>

Las variables edad, sexo, estado civil, número de hijos, escolaridad, empleo, lugar de origen, domicilio, tipo de vivienda, conforman en la demografía la “dimensión demográfica” (INEI, 2010)

- **Edad:** “Tiempo que transcurre desde el nacimiento de la persona hasta el momento de la investigación” (INEI, 2016).

- **Número de hijos:** Son los hijos concebidos en hasta el presente, diferenciando, a la fecha del acto médico, aquellos dados a luz, abortados, los que están vivos o ya fallecieron.

- **Lugar de procedencia:** Región, ciudad lugar de nacimiento, y de domicilio de una persona.

- **Tipo de vivienda:** Características del domicilio, y situación legal de posesión de este.

---

<sup>13</sup> Ocupación o empleo: <https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>

<sup>14</sup> Federico J. Caballero Ferrari (SE). <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

<sup>15</sup> Instituto Sinchi (SE). <https://sinchi.org.co/inirida/dimension-demografica>

- **Edad gestacional:** “La edad gestacional y los parámetros de crecimiento ayudan a identificar el riesgo de patología neonatal (...). La edad gestacional se define por lo general de manera imprecisa como el número de semanas entre el primer día del último período menstrual normal de la madre y la fecha del parto” (Manual MSD, 2022).

#### ❖ Nivel de Satisfacción:

Definición de Satisfacción. McNeil I.R. (1985), la conceptúa como “una respuesta emocional que un usuario verbaliza su personal percepción de servicios de atención de salud relacionando lo esperado (expectativas) y lo recibido (resultados), por ende, algo de cualidad subjetivo, por el hecho que las características y el perfil sociodemográfico influye en la dirección y calificación valorativa (diferencias educativas, sociales, económicas, culturales, lingüísticas, y propiamente demográficas).

“La satisfacción con la vida es la forma en que las personas muestran sus emociones, sentimientos (estados de ánimo) y cómo se sienten acerca de sus perspectivas y opciones para el futuro. Es una medida del bienestar evaluado en términos de estado de ánimo, satisfacción con las relaciones, objetivos alcanzados, auto conceptos y capacidad auto percibida para hacer frente a la vida diaria. La satisfacción con la vida implica una actitud favorable hacia la vida en lugar de una evaluación de los sentimientos actuales. La satisfacción con la vida se ha medido en relación con la posición económica, el grado de educación, las experiencias, la residencia, entre muchos otros temas” (Anand, Paul, 2016)<sup>16</sup>.

“Satisfacción del usuario”: El concepto “satisfacción del cliente” (o usuario) “es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa” (Rosario Peiró, 2018)<sup>17</sup>. a “satisfacción del cliente” es esencial para una empresa, puesto que ahí radica que siga consumiendo los

---

<sup>16</sup> Anand, Paul (2016): “Explicación de la felicidad: florecimiento humano y progreso global”. Oxford University Press Reino Unido (2016). Happiness Explained. Oxford University Press. ISBN 978-0198735458. Recuperado en: <https://philpapers.org/rec/ANAHEH>

<sup>17</sup> Rosario Peiró (2018): “*Satisfacción del cliente*”. Economipedia.com. Recuperado en: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios” (Ibídem supra).

Por esta razón, precisamente, es que en estudios de satisfacción por “atención en salud” requiere ser asumida investigativamente para determinar los factores y condicionamientos que actúan en el paciente acerca de su conformidad o no con dichos servicios, o con una institución sanitaria. De esta manera las conclusiones y recomendaciones del estudio tendrán el potencial para redefinir procedimientos y protocolos de atención al paciente.

El supuesto principal estriba en que conociendo lo que esperan sus usuarios, en el nivel que se cumplen sus expectativas con respecto a la atención de salud se podrán tomar decisiones que incidan positivamente en su satisfacción. Expectativas y percepción (por tanto, satisfacción), que no serán idénticas desde la visión de directivos y planificadores de la organización, y de los prestadores del servicio.

Según Zuluaga Mendiola, 2022)<sup>18</sup>: “La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario; así, este último está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Es un parámetro útil para valorar el resultado del proceso asistencial, las consultas y la comunicación, pues es predictor del cumplimiento del tratamiento y de la adherencia a la consulta; también puede utilizarse como instrumento de mejora de los servicios por proveer”

Siguiendo a Thompson A. & R. Sunol (1995): “La satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. En los elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (Thompson A. & R. Sunol (1995), op.cit.).

---

<sup>18</sup> Rosario Zuloaga M. & Otros (2022): “La atención primaria y comunitaria española en la encrucijada”. *Atención Primaria Básica* - VOL. 42. Núm.4 - Dic. 2022. Recuperado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>

- **Expectativas del usuario:**

La “Teoría de la expectativa” planteada por Víctor de Vroom, referida a la “motivación en el trabajo”, bien puede aplicarse a otros campos como en la medición de la satisfacción de pacientes en instituciones de salud. Lo central de esta teoría es postular la dependencia de la motivación (en nuestro caso, la satisfacción por la atención sanitaria) de aquellos factores que motivan al usuario (“expectativas”), la utilidad esperada de los servicios institucionales (“instrumentalidad”), y la valoración subjetiva que percibe y expresa el usuario (“valencia”). Estos tres elementos están conectados y se interrelacionan constantemente, influyéndose mutuamente (Cit. Laura Ruiz M., 2019)<sup>19</sup>.

El papel la entidad prestadora de servicios (en nuestro caso de estudio, servicios perinatales en el INMP) será descubrir y tener en cuenta qué expectativas tienen las gestantes usuarias del INMP, además de conocer qué valor (en términos de “satisfacción”), ellas les asignan a los resultados obtenidos. Los cuales, como se ha evidenciado, “son calibrados por cada uno de los usuarios de manera única, individual, acorde al condicionamiento de sus personales circunstancias y contextos” (Ibídem, supra)

- **Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, MINSA (2014):**

El “Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio” fue elaborado por Parasuraman Zeithaml y Berry Ll. (1988)<sup>20</sup>, su propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización dada. “La Metodología SERVQUAL cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo el “Modelo SERVQUAL Modificado”<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Laura Ruiz M. (2019): “Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo”. Recuperado en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

<sup>20</sup> Parasuraman, A, Ziethaml, V. & Berry, Ll. (1988): «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality». *Journal of Retailing*, Vol. 62, N° 1, 1988, pp 12-40.

<sup>21</sup> <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>



La Metodología SERVQUAL establece e identifica en la prestación de un servicio las dimensiones “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles”, que conforman aquellos criterios de evaluación del que hacen uso los usuarios para sus respectiva valoración sobre sus individual percepción en torno a la calidad en un servicio recibido, que buscan ser evaluadas por medio del instrumento de un “cuestionario SERVQUAL” ajustado a aquellas características de una respectiva institución (en nuestro caso, de salud).

Tal cuestionario consiste en una “escala de respuesta múltiple” diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio al que ellos acuden y medir las dimensiones. Si bien el “cuestionario SERVQUAL” permite evaluar, también, asimismo, por los resultados de estudios que hacen uso de él, está llamado a ser un instrumento útil para la toma de decisiones en vistas a optimizar (mejora, corrección) aspectos concurrentes en la calidad de los servicios institucionales, que por su naturaleza apuntalan la satisfacción de los usuarios.

Constituyendo el punto central en este modelo medir la diferencia entre las expectativas y las percepciones del usuario, SERVQUAL ‘mide’ lo que este espera (expectativas) y contrasta los datos con su estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio (resultados), medición que se efectúa sobre cinco dimensiones conocidas como “Dimensiones Servqual”: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL**

**1. Aspectos tangibles:** Están relacionados con factores y condiciones observables, directos, instalaciones, iluminación, comodidad, mobiliario, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza, también tiempos de espera, incluso trámites administrativos.

**2. Fiabilidad:** Es la capacidad para cumplir exitosamente con el propósito del servicio ofrecido. Se trata de la apreciación evaluativa que el usuario como tal hace sobre si una organización a la cual acude es en verdad capaz de entregarle un producto o servicio fiable a él, esto es, de calidad y a tiempo.

**3. Capacidad de respuesta:** Es, siempre desde el usuario externo, la disposición de servir a los consumidores de su oferta de servicios frente a una demanda determinada, si está en disposición de atenderlos, en forma oportuna, dentro de un tiempo aceptable.

**4. Seguridad:** Esta dimensión se refiere a la percepción del usuario sobre la confianza que le inspira el personal que le brinda atención, sus conocimientos, privacidad, trato, cortesía, información, habilidad para comunicarse. Porque todo ello todo le proporciona credibilidad en los resultados que espera, acordes a sus expectativas.

**5. Empatía:** Aquella capacidad individual de alguien para ponerse en el lugar de otro (usuario, paciente) y escuchar atendiendo de la mejor manera aquellas demandas y necesidades que busca resolver al acudir a una entidad prestadora de servicios. Por tanto, la dimensión empatía se asocia a la evaluación de la atención personalizada percibida.

- **Modelo de Calidad de la Atención Médica, de Donabedian Avedis (1984)**

Donabedian Avedis (1966)<sup>22</sup> propuso este modelo para el estudio de la calidad en los servicios de salud, que establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores en términos de evaluación, para motivar la voluntad institucional a potenciar la calidad de sus servicios, incidiendo en los “indicadores” de los componentes influyentes en la determinación de la satisfacción de los usuarios: “indicadores de estructura”, “indicadores de proceso”, “indicadores de resultado” (Torres, 2011, op. cit.).

Donabedian define “calidad” como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la

---

<sup>22</sup> Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729

aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes (Ibídem supra).

### 2.3 Definición de términos básicos

Referidos al campo de la Tesis: Servicios institucionales de la salud.

- **“Satisfacción del usuario”**. Está conformada por aquellas experiencias de aceptación (satisfacción o no) percibidas y reconocidas individualmente por usuario externo en la atención en salud. Estará asociada a la calidad de la prestación del servicio percibida por el paciente., y condicionada a las “dimensiones de la satisfacción”.
- **“Usuario externo”**: Son las personas que deciden acudir a la oferta institucional de servicios de salud para sus necesidades, y que han sido atendidos por su personal en las distintas instancias de su organización como sistema.
- **“Servicio al usuario”**: Abarca las actividades institucionales, de cualidad intangibles, que se desenvuelven en el proceso de la consulta en sistema institucional de servicios por cuya oferta acude un usuario a una entidad prestataria de los servicios.
- **“Calidad de cuidado de la salud”**: Se refiere e indica la calidad, objetiva y subjetiva, considerada por la institución prestadora, percibida por sus resultados por sus usuarios.
- **“Bienestar”**: En la literatura el término “bienestar” es ambiguo. En su forma más general, según el RAE (Diccionario de la Real Academia de la Lengua) significa “estado o situación de satisfacción o felicidad”, “conjunto de las cosas necesarias para el buen vivir”. En el campo de la salud, se va a referir a calidad holística de una vida saludable, biológica, psíquica, mental, espiritual.

Es nuestro caso de estudio, el bienestar está referido a la satisfacción sentida y verbalizada del usuario por los resultados de servicios recibidos en la atención de salud.

- **“Salud”**. «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». (NN. UU, 1946).
- **“Nivel de Satisfacción”**. La “satisfacción del cliente” (como resultado esperado) aparece como uno de los elementos básicos del éxito de cualquier tipo organización prestadora de productos o servicios. “De hecho, ninguna puede alcanzar un verdadero éxito limitándose a conseguir un buen número de clientes, sino en la medida que estos reconocen satisfacción por sus productos ofertados y efectivamente recibidos” (Carlos Quintana, 2022, op.cit)<sup>23</sup>

Por ello, entre otras aristas, es tan importante que las organizaciones (en nuestro caso de tesis, instituciones de salud) investigar para conocer qué es la “satisfacción de sus usuarios”, en qué factores (objetivos y subjetivos) ellos la sustentan, y cuáles son sus principales beneficios. Esto es, precisamente, lo que figura y se expresa en términos de “calidad en la atención” en un afán de estudio con el propósito explícito de medir la “satisfacción del cliente” el proceso prestacional: “La satisfacción del cliente es el grado de felicidad y realización que percibe un cliente con los productos y servicios de una empresa, así como con la experiencia general que le brinda... En otras palabras, es el nivel con el cual proveedor logra satisfacer las expectativas del consumidor con sus productos y servicios” (Ibídem supra).

Así, entonces, según lo conceptúa Melissa Hammond, SE)<sup>24</sup>: “Una satisfacción alta y positiva querrá decir que para el usuario su experiencia fue plena; una mediana quizá se deba a que está contento (satisfecho) con los resultados, pero descontento con algunos de los elementos del proceso (por ejemplo, el trato

---

<sup>23</sup> Quintana, Carlos (2022): “Satisfacción del cliente: qué es y cómo se mide”. Recuperado en: <https://www.oberlo.es/blog/satisfaccion-del-cliente>.

<sup>24</sup> Hammond, Melissa (SE): “Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla”. HubsPot. Recuperado en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>.

recibido); y a una baja satisfacción, o insatisfacción total, corresponderán a si nada le agradó y tuvo problemas durante su proceso de recibir el servicio”.

- **“Aspectos Tangibles”**: Incluyen los elementos y circunstancias institucionales, de cualidad, observables: infraestructura, accesibilidad, equipamiento, factores ambientales (ventilación, luz, comodidad), del establecimiento prestador de los servicios, de salud en nuestro caso de estudio
- **“Capacidad de Respuesta”**: Se refiere a esa capacidad práctica que ostenta una entidad prestadora en su misión institucional de brindar adecuados y oportunos servicios de calidad a sus usuarios, en respuesta a su demanda, tal que responda a sus necesidades y expectativas al recurrir a ella.
- **“Evaluación”**: “Evaluar es el proceso de “señalar el valor de algo estimar, apreciar, calcular su valor” (<https://dle.rae.es/evaluar>). En Nuestro caso de estudio, este proceso técnico de evaluación está referido a la calidad de un servicio de salud, comparando resultados con la satisfacción del servicio.
- **“Empatía”**: “Sentimiento de identificación con algo o alguien” (RAE, 2022). En el proceso de atención en salud, indica la ‘identificación’ del personal de una institución sanitaria con sus usuarios (pacientes), respetando su individualidad y dignidad humana. El paciente es una persona con historia de vida, experiencias, conocimientos, temores, mitos..., también en el campo de la enfermedad o el problema de salud que lo lleva a una entidad prestadora de servicios de salud.
- **“Fiabilidad”**: Indica “la probabilidad del buen funcionamiento de algo” (RAE, 2022). Es pues aquella potencialidad objetiva que tiene un sistema institucional para lograr exitosamente la prestación de un servicio ‘fiable’ para sus usuarios reales o potenciales, tal que en sus decisiones de acudir e ella los motiva a ‘confiar’ en la bondad y eficacia de sus resultados.
- **“Seguridad”**: Califica la confianza generada en el usuario por el comportamiento funcional y la actitud del personal demostrando conocimiento, empatía, conocimiento, trato, habilidad comunicativa, tales que consiguen inspirar

confianza y en la prestación del servicio de salud.

- **“Características sociodemográficas”**: Son aquel conjunto de rasgos indicadores biológicos, socioeconómicos, culturales que están presentes en la población usuaria de un servicio, en nuestro caso, en instituciones prestatarias de servicios de salud.

- **“Perfil sociodemográfico”**: Es un instrumento mediante el cual se clasifica las características de la población de usuarios de una institución dada. “Para ello es clave reconocer diferentes aspectos ya que así además de identificar el tipo de población que se tiene también se pueden crear medidas o acciones dentro del sistema de gestión (...), así como también en distintos aspectos de una organización” (Rojas, Miguel SE, op.cit)<sup>25</sup>.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023
2. Existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023
3. Existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

---

<sup>25</sup> Rojas, Miguel (SE): “Conceptos de Salud Ocupacional”. SAFE MODE-Blog. Recuperado en: <https://smsafemode.com/blog/perfil-sociodemografico-condiciones-de-salud/>,

4. Existe factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023
5. Existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

## **2.5 Operacionalización de las variables**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

**VARIABLE: “FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS”**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS</b>	Supone subdivisiones de sexo, edad, estado civil, condición laboral, número de integrantes en el hogar y nivel socioeconómico (Romo & Tarango, 2015).	Se ha considerado dos dimensiones, las cuales son las siguientes: factor social y factor demográfico; a partir de las cuales se están considerando 10 indicadores, asimismo la variable será medida en 10 ítems.	• <b>SOCIAL</b>	• Nivel de instrucción	3.- Nivel de instrucción	Nominal	Ficha de datos
				• Ocupación	4.- Qué ocupación tiene		
				• Estado civil	2.- Estado civil		
				• Ingreso Salarial	7.- Cuál es su promedio ingreso familiar		
				• Condiciones de asegurado	8.- Tipo de seguro		
			• <b>DEMOGRÁFICOS</b>	• Edad	1.- Edad	Razón	
				• Número de Hijos	5.- Número de hijos	Nominal	
				• Lugar de procedencia	6.- Lugar de Procedencia		
				• Tipo de vivienda	9.- Tipo de Vivienda		
				• Edad gestacional	10. Edad gestacional	Razón	

Fuente: Elaboración propia



**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

**VARIABLE: “SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES”**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES</b>	La satisfacción es la evaluación del usuario referido al bien o servicio. De esta manera se podrá determinar si cumple con sus necesidades y expectativas (Minsa, 2011).	De acuerdo con Minsa (2011) se ha considerado 5 dimensiones, las cuales estarán constituidas por 14 indicadores, asimismo la variable será medida por 20 preguntas bajo la escala de Likert de 1 al 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ASPECTOS TANGIBLES</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario adecuado</li> </ul>	11.- Equipos de atención al Paciente del INMP.	Ordinal	Cuestionario de SERVQUAL modificado para la investigación
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada</li> </ul>	12.- Instalaciones e infraestructura para la atención del INMP.		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	13.- Presentación externa e identificación del personal del INMP.		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de instalaciones</li> </ul>	14.- Los consultorios de atención del INMP.		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FIABILIDAD</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos materiales</li> </ul>	15.- Los servicios que ofrece el INMP dan el resultado esperado.		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de servicios</li> </ul>	16.- El INMP cumple con el tratamiento en el tiempo indicado.		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probidad</li> </ul>	<p>17.- Cuando usted tiene un problema, el personal del INMP muestra interés en solucionarlo.</p> <p>18.- La calidad técnica y profesional del Personal del INMP.</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión</li> </ul>	<p>19.-La orientación recibida en los servicios del INMP.</p> <p>20- La información recibida en los servicios del INMP.</p>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> </ul>	<p>21.-. El tiempo dedicado a su atención en la consulta.</p> <p>22.- El tiempo de espera para la consulta le parece adecuado.</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPATÍA</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de expectativas</li> </ul>	<p>23.- La comunicación en la información médica en su consulta.</p>	Ordinal	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario</li> </ul>	<p>24.-Los horarios de atención proporcionados por el INMP se</p>		

					adecuan a tus necesidades.		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<p>25.-. El primer contacto para su atención en el INMP.</p> <p>26.-Trato del personal del INMP.</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SEGURIDAD</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	<p>27.-La confianza que le da el comportamiento del personal del INMP.</p> <p>28.-Seguridad cuando ingresa a los servicios del INMP.</p>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> </ul>	<p>29.-Cortesía con los pacientes por el personal del INMP.</p> <p>30.-Calidad de la atención recibida en los servicios del INMP.</p>		

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

##### Tipo de estudio:

- **Según la finalidad.**

El nivel descriptivo transversal de la investigación de tipo “investigación básica” para la tesis, busca en las varias dimensiones de satisfacción conocer y determinar la existencia de diversos factores que, en la población de estudio, resultan relacionados en términos de asociación o correlación.

“La investigación básica es un tipo de investigación que se utiliza en el ámbito científico para comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o campo específico” (...) “En este tipo de investigación el propósito suele ser generar datos que confirmen o refuten la tesis inicial del estudio” (M. Narváez, op.cit.)<sup>26</sup>.

Tal es el caso, por ejemplo, de comprender el nivel de satisfacción de los usuarios ante determinadas interacciones con una institución prestadora de servicios de salud, cuyos resultados, además de informar, pueden contribuir a la toma de decisiones a una institución en vistas a la calidad de atención en sus servicios.

“Sus conclusiones no deben ser impresiones subjetivas, basadas en la apreciación del investigador. Los resultados deben basarse en los hechos que se han observado y medido. Debe haber una interpretación objetiva. Es decir, describir la situación tal cual es” (Lifeder, 2020).

---

<sup>26</sup> Narvaez, Marytere (SE): “Investigación básica”. QuestionPro. Recuperado en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>.

- **Según su naturaleza.**

La investigación se configura de “naturaleza cuantitativa”, en cuanto hace acopio de información a través de instrumentos de recopilación e interpretación de datos utilizando estadísticos descriptivos. De alcance descriptivo, correlacional y de nivel transversal (en cuanto define y mide variables, estableciendo la existencia de relación o grado de asociación entre variables independientes y dependientes, en un momento dado.)

“La investigación cuantitativa se diferencia de la investigación cualitativa pura, en que en la primera el foco está puesto en descubrir principios generales sobre el campo de estudio, en lugar de comprender en profundidad la naturaleza de un solo elemento. De esta manera, la investigación cuantitativa suele estar más centrada en grupos que en sujetos concretos”. (A. Álvarez Risco, 2020, op.cit.)<sup>27</sup>. Este es, precisamente, el caso en “estudios de satisfacción”, como el problema abordado para el estudio de tesis.

- **Según el alcance temporalidad.**

La investigación para la tesis es un estudio descriptivo de corte transversal, en cuanto su ámbito está circunscrito a un período de tiempo determinado (INMP, julio, 2023).

- **Según su diseño**

La investigación es de tipo correlacional, en cuanto se propone relacionar las variables “factores sociodemográficos” y “satisfacción de las gestantes”. La finalidad es determinar el grado de relación o asociación entre dos variables. En donde son medidas y luego, respondiendo a las planteadas ser analizadas con estadísticos descriptivos.

---

<sup>27</sup> Álvarez Risco, A. (2020). “Clasificación de las investigaciones”. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Recuperado en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

En la literatura se considera como “población”, al conjunto de unidades de análisis según un perfil de cualidades establecido. En nuestro caso, tomando como fuente el Anuario Estadístico 2021-2022 del INMP, en donde la población anual de atenciones en el año 2022 fue 21,608, estimándose un promedio teórico de 450 atenciones semanales de pacientes gestantes que acuden al servicio obstetricia de consultorios externos del INMP. De esa población especificada, se aplicó los instrumentos de recolección de datos, a una porción de esta, en un período de tiempo también especificado, julio 2023.

### **3.2.2 Muestra**

“La muestra es un subconjunto de la población. Se considera, que para que para una población conforme la muestra es necesario que todos los elementos de ella pertenezcan a la población”. (Mejía, E 2008).

“El muestreo no estadístico que consiste en fijar cuotas o número de casos que reúnan condiciones particulares. Muestreo no probabilístico en el que se divide en grupos a la población como se hace en el estratificado, con la diferencia que de cada grupo se selecciona los sujetos en forma no aleatoria” (Sánchez, C, et al).

Por lo tanto, para esta investigación se realizó un “muestreo no probabilístico por cuotas”. Aplicando la fórmula se obtuvo una muestra de 208 gestantes que acuden al servicio de obstetricia de los consultorios externos del INMP, a quienes a 210 gestantes se logró aplicar el cuestionario en julio 2023.

Tamaño Muestral: El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un  $p = 0,5$  y  $q$

= 0,5 cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como es el presente caso)

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

**Figura 1**

*Formula tamaño de muestra*

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En el que:

n	Tamaño de muestra	
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5
e	Error estándar de 0.05 o 0.1 según categoría del	0,0
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es	1,9
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa.	
n		

Remplazando: Cálculo de tamaño de muestra

Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de pacientes gestantes que espera que estén insatisfechas	p	0,5
Proporción de pacientes gestantes que espera que estén satisfechas. Su valor es (1-p)	q	0,5
Error Estándar	E	0,05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1,96
Población de pacientes gestantes que acuden al servicio de obstetricia de consultorios externos del INMP.	N	450
	<b>n</b>	<b>208</b>

- **Criterios de inclusión:**

Gestantes adultas que acuden a los servicios de obstetricia: CO - B1 – CO - B2 (Servicio B), CO - C1 – CO - C2 (Servicio C) y CO - D1 – CO - D2 (Servicio D) de consultorios externos del INMP en julio 2023.

- **Criterios de exclusión:**

- Gestantes pertenecientes a otros consultorios externos del INMP.
- Gestantes que no deseen participar en la investigación.
- Gestantes menores de edad.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Para el acopio de información primaria, el estudio se dio uso de una “Encuesta de satisfacción modificada” (Abrego Salinas, 2021, op.cit), cuya Ficha “Ficha Técnica” adjuntamos en el texto. Se trata de una “Encuesta de Satisfacción”, que en nuestro estudio complementaremos a la muestra de la población de estudio: gestantes que cumplen los criterios de inclusión, que en mes de julio del 2023 acudieron a los servicios de obstetricia de consultorios externos del INMP, CO B1 – CO-B2 (Servicio B), CO-C1 – CO-C2 (Servicio C) y CO-D1 – CO-D2 (Servicio D).

<b>Ficha técnica del Instrumento</b>
Nombre: Factores sociodemográficos
Autor: Bania Carola Abrego Salinas
Confiabilidad: Alfa de Cronbach (0.93)
Forma de respuesta: Opciones múltiples
Aplicación: Directa, individual
<b>Ficha técnica del Instrumento</b>
Nombre: Satisfacción de las gestantes
Autor: Bania Carola Abrego Salinas
Confiabilidad: Alfa de Cronbach (0.903)
Forma de respuesta: Formato tipo Likert
Año: 2023 Aplicación: directa, individual

(Abrego S. Bania (2021) op.cit. Anexo 7, pág. 77)



- **Organización del cuestionario**

**Variable 1: “factores sociodemográficos”.** La ficha de datos de la encuesta está conformada por una secuencia de preguntas con alternativas de respuesta de “opción múltiple”. (10 ítems).

**Variable 2, “satisfacción de las gestantes”.** Se aplicó el instrumento SERVQUAL “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo”<sup>28</sup>, (20 ítems)

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Utilizando el software Excel y el programa SPSS-26 para la presentación gráfica, análisis e interpretación de los resultados de las respuestas válidas, el análisis de las variables y sus interrelaciones se realizó dentro de la estadística expresando los resultados mediante estadísticos adecuados (distribución de frecuencias y porcentajes).

Para este análisis se aplicó la “prueba no paramétrica inferencial de Chi cuadrado” por tratarse de un análisis de asociación de las dos variables cualitativas del diseño: “factores sociodemográficos” y “satisfacción de las gestantes”.

---

28 RM N° 527-2011/MINSA, modificado por Bania Carola Abrego S.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable factores sociodemográficos.*

<b>FACTORES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
21 - 29	86	41%
30 - 35	68	32.40%
36 - 40	40	19%
41 a más	16	7.60%
<b>Estado civil</b>		
Soltero	35	16.70%
Casada	48	22.90%
Conviviente	125	59.50%
Viuda	2	1%
<b>Nivel de instrucción</b>		
Sin instrucción	2	1%
Primaria	23	11%
Secundaria	107	51%
Superior	78	37.10%
<b>Ocupación</b>		
Ama de casa	118	56.20%
Estudiante	9	4.30%
Empleado	24	11.40%
Independiente	48	22.90%
Otro	11	5.20%
<b>Número de hijos</b>		
Ninguno	43	20.50%
Uno	70	33.30%
Dos o Tres	77	36.70%
4 a mas	20	9.50%

<b>Lugar de procedencia</b>		
Lima	123	58.60%
Provincia	68	32.40%
Extranjera	19	9%
<b>Ingreso familiar</b>		
S/ 0 a s/1025	86	41%
S/1026 a s/ 1500	61	29%
S/1501 a s/2500	48	22.90%
S/2501 a Más	15	7.10%
<b>Tipo de seguro</b>		
SIS	170	81%
ESSALUD	26	12.40%
Fuerza Armadas	1	0.50%
Particular	9	4.30%
No tiene seguro	4	1.90%
<b>Tipo de vivienda</b>		
Propia	72	34.3%
Alquilada	121	57.6%
Invadida	9	4.3%
Guardanía	8	3.8%
<b>Edad gestacional</b>		
Primer trimestre	37	17.6%
Segundo trimestre	62	29.5%
Tercer trimestre	111	52.9%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

En el análisis descriptivo de la variable factores sociodemográficos de las gestantes que acuden a consultorios externos de Instituto Nacional Materno Perinatal, muestra los siguientes resultados:

- El grupo etario de predominante es el de 30 – 35 con un 32.40% y el menor es 41 a más con 7.60%.
- En estado civil la mayoría de las gestantes encuestadas son convivientes con 59.50%.

- En el nivel de instrucción secundaria predomina con 51% seguido de nivel superior con 37.10%.
- La principal ocupación de las gestantes encuestadas es ama de casa con un 56.20%. seguido de trabajadoras independiente con 22.90%.
- En relación al número de hijos el grupo predominante es de dos o tres con 36.70%, seguido de un solo hijo con 33.30% y ninguno con 20.50%.
- La procedencia de las gestantes fue principalmente Lima en un 58.60%, seguido de provincia con 32.40% y extranjeras con 9%.
- En el ingreso mensual familiar promedio que destaca en las encuestadas es de 0 a s/1025 con 41%, seguido de S/1026 a s/ 1500 con 29 % y S/1501 a s/2500 con 22.90%.
- La mayoría de las gestantes que acuden al Instituto Nacional Materno Perinatal cuentan con seguro SIS con 81%.
- En tipo de vivienda predomina la alquilada con 57.6%, seguido de propia con 34.3% e invadida con 4.3%.
- En la edad gestacional el 52.9%, se encuentran en el tercer trimestre, el 29.5% en segundo trimestre y 17.6% en el primer trimestre.

**Tabla 2**

*Distribución de los niveles de satisfacción por dimensiones del SERVQUAL según gestantes encuestadas.*

<b>SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES</b>								<b>TOTAL</b>
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Totalmente insatisfecho	3	0	1	0	0	4	
	Insatisfecho	0	3	3	1	0	7	
	Indiferente	0	1	6	3	0	10	
	Satisfecho	0	0	14	115	9	138	
	Totalmente satisfecho	0	0	1	11	39	51	
<b>FIABILIDAD</b>	Totalmente insatisfecho	3	1	1	0	0	5	
	Insatisfecho	0	2	7	1	0	10	
	Indiferente	0	1	8	13	0	22	
	Satisfecho	0	0	9	98	5	112	
	Totalmente satisfecho	0	0	0	18	43	61	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Totalmente insatisfecho	3	1	1	0	0	5	
	Insatisfecho	0	3	14	8	1	26	
	Indiferente	0	0	8	25	1	34	
	Satisfecho	0	0	2	88	11	101	
	Totalmente satisfecho	0	0	0	9	35	44	
<b>EMPATIA</b>	Totalmente insatisfecho	3	0	0	0	0	3	
	Insatisfecho	0	4	3	1	0	8	
	Indiferente	0	0	10	5	0	15	
	Satisfecho	0	0	12	117	9	138	
	Totalmente satisfecho	0	0	0	7	39	46	
<b>SEGURIDAD</b>	Totalmente insatisfecho	3	0	0	0	0	3	
	Insatisfecho	0	4	2	0	0	6	
	Indiferente	0	0	9	5	0	14	
	Satisfecho	0	0	13	120	7	140	
	Totalmente satisfecho	0	0	1	5	41	47	

Fuente: Elaboración propia

En la distribución de los niveles de satisfacción por las dimensiones del SERVQUAL de las gestantes encuestadas que acuden a consultorios externos de Instituto Nacional Materno Perinatal, muestra los siguientes resultados:

- En la dimensión de aspectos tangibles 138 gestantes encuestadas se encuentran satisfechas, 51 totalmente satisfechas, 10 se muestran

indiferentes, 07 insatisfechas y 04 totalmente insatisfechas.

- En la dimensión fiabilidad 112 gestantes encuestadas se encuentran satisfechas, 61 totalmente satisfechas, 22 se muestran indiferentes, 10 insatisfechas y 05 totalmente insatisfechas.
- En la dimensión de capacidad de respuesta 101 gestantes encuestadas se encuentran satisfechas, 44 totalmente satisfechas, 34 se muestran indiferentes, 26 insatisfechas y 05 totalmente insatisfechas.
- En la dimensión de empatía 138 gestantes encuestadas se encuentran satisfechas, 46 totalmente satisfechas, 15 se muestran indiferentes, 08 insatisfechas y 03 totalmente insatisfechas.
- En la dimensión de seguridad 140 gestantes encuestadas se encuentran satisfechas, 47 totalmente satisfechas, 14 se muestran indiferentes, 06 insatisfechas y 03 totalmente insatisfechas.

**Tabla 3**

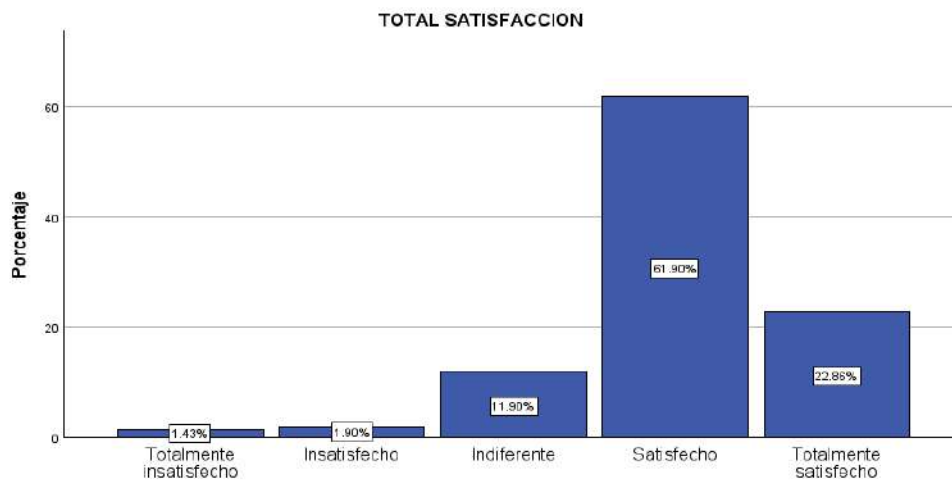
*Análisis descriptivo de la variable satisfacción.*

<b>VARIABLE SATISFACCIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	1.43%
Insatisfecho	4	1.90%
Indiferente	25	11.90%
Satisfecho	130	61.9%
Totalmente satisfecho	48	22.86%
Total	210	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Figura de los porcentajes de la variable satisfacción total.*



En el análisis descriptivo de la variable satisfacción total, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (61.90 %) se encuentra satisfecha, (22.86%) totalmente satisfecha, (11.90%) se muestra indiferente, (1.90%) insatisfecha y (1.43%) totalmente insatisfecha.

**Tabla 4**

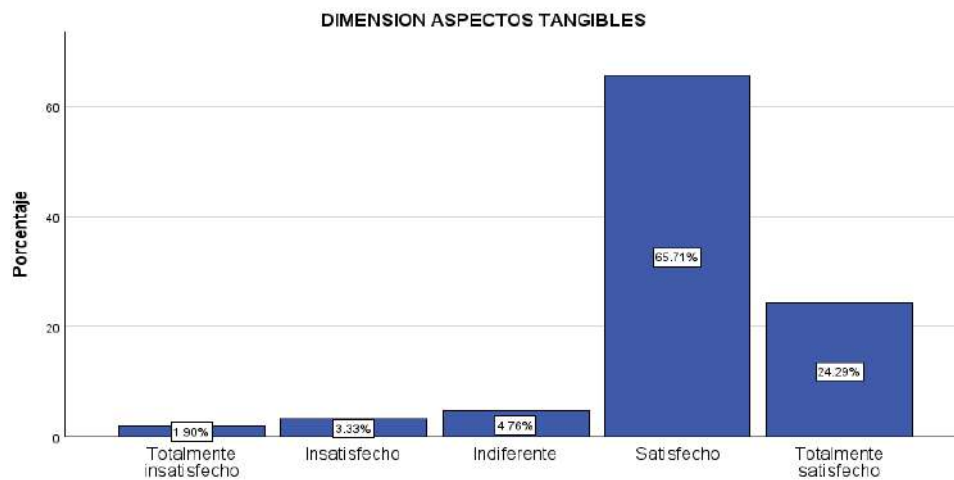
*Análisis descriptivo de la dimensión Aspectos Tangibles de la variable Satisfacción.*

ASPECTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	1.90%
Insatisfecho	4	3.33%
Indiferente	25	4.76%
Satisfecho	130	65.71%
Totalmente satisfecho	48	24.29%
Total	210	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Figura de los porcentajes de la dimensión Aspectos Tangibles.*



En el análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (65.71 %) se encuentra satisfecha, (24.29%) totalmente satisfecha, (4.76%) se muestra indiferente, (3.33%) insatisfecha y (1.90%) totalmente insatisfecha.



**Tabla 5**

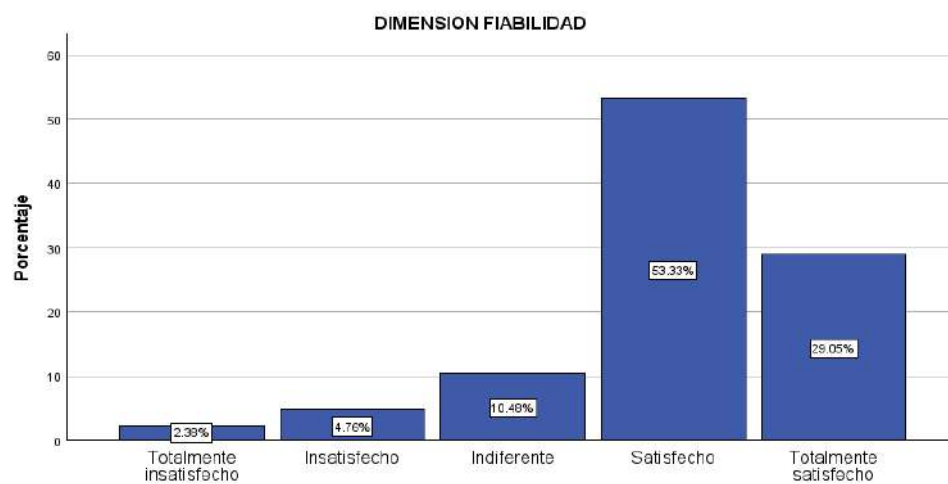
*Análisis descriptivo de la dimensión Fiabilidad de la variable Satisfacción*

<b>FIABILIDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	5	2.38
Insatisfecho	10	4.76
Indiferente	22	10.48
Satisfecho	112	53.33
Totalmente satisfecho	61	29.0
Total	210	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Figura de los porcentajes de la dimensión Fiabilidad.*



En el análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (53.33 %) se encuentra satisfecha, (29.05%) totalmente satisfecha, (10.48%) se muestra indiferente, (3.33%) insatisfecha y (1.90%) totalmente insatisfecha.

**Tabla 6**

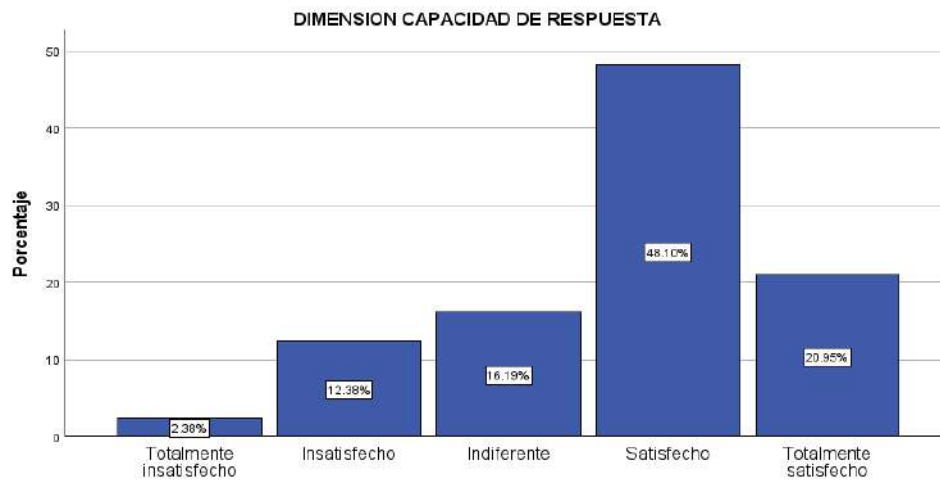
*Análisis descriptivo de la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Satisfacción*

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	5	2.38%
Insatisfecho	26	12.38%
Indiferente	34	16.19%
Satisfecho	101	48.10%
Totalmente satisfecho	44	20.95%
Total	210	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Figura de los porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta.*



En el análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (48.10 %) se encuentra satisfecha, (20.95%) totalmente satisfecha, (16.19%) se muestra indiferente, (12.38%) insatisfecha y (2.38%) totalmente insatisfecha.

**Tabla 7**

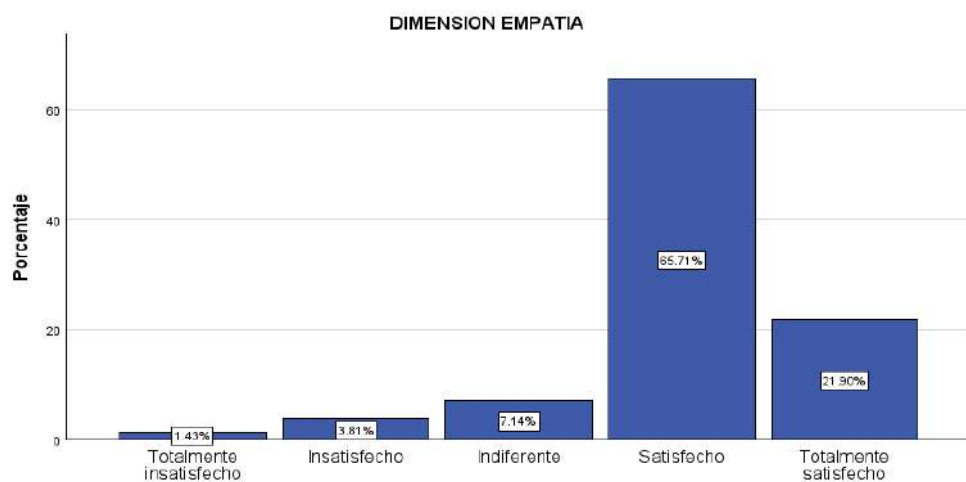
*Análisis descriptivo de la dimensión Empatía de la variable Satisfacción*

<b>EMPATÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	1.43%
Insatisfecho	8	3.81%
Indiferente	15	7.14%
Satisfecho	138	65.71%
Totalmente satisfecho	46	21.90%
Total	210	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Figura de los porcentajes de la dimensión Empatía.*



En el análisis descriptivo de la dimensión empatía de la variable satisfacción, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (65.71 %) se encuentra satisfecha, (21.90%) totalmente satisfecha, (7.14%) se muestra indiferente, (3.81%) insatisfecha y (1.43%) totalmente insatisfecha.

**Tabla 8**

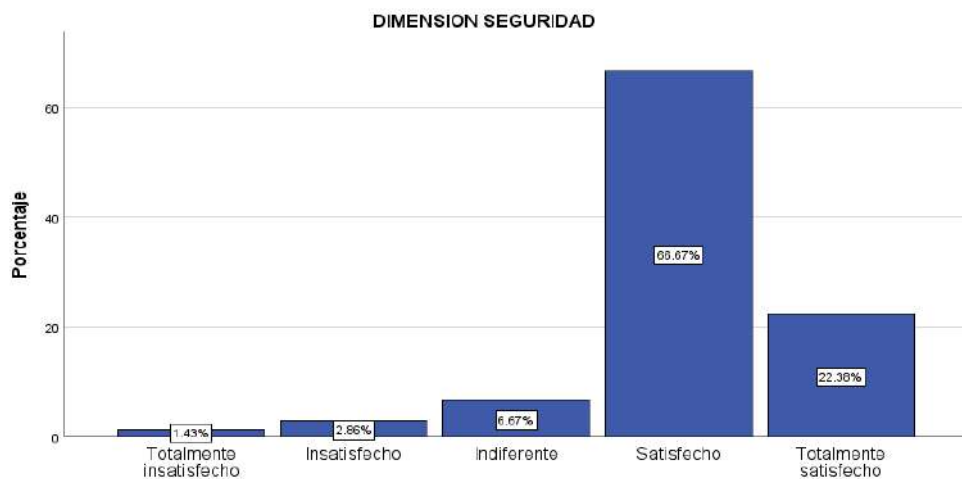
*Análisis descriptivo de la dimensión Seguridad de la variable Satisfacción*

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente insatisfecho	3	1.43%
Insatisfecho	6	2.86%
Indiferente	14	6.67%
Satisfecho	140	66.67%
Totalmente satisfecho	47	22.38%
Total	210	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**

*Figura de los porcentajes de la dimensión Seguridad.*



En el análisis descriptivo de la dimensión seguridad de la variable satisfacción, muestra en la mayoría de las gestantes encuestadas (66.67 %) se encuentra satisfecha, (22.38%) totalmente satisfecha, (6.67%) se muestra indiferente, (2.86%) insatisfecha y (1.43%) totalmente insatisfecha.

## 4.2 Contratación de hipótesis

**Tabla 9**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre las variables de Factores Sociodemográficos y Satisfacción de las Gestantes.*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	11.878	6	.450
<b>Estado civil</b>	11.952	8	.451
<b>Nivel de instrucción</b>	8.282	3	.050
<b>Ocupación</b>	10.070	4	.063
<b>Número de hijos</b>	9.259	3	.041
<b>Lugar de procedencia</b>	18.014	8	.032
<b>Ingreso familiar</b>	8.725	3	.026*
<b>Tipo de seguro</b>	19.880	11	.049
<b>Tipo de vivienda</b>	8.640	12	.733
<b>Edad gestacional</b>	4.491	8	.810

Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis general**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

De acuerdo a la tabla 9, la variable de satisfacción de las gestantes y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.450, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 11.878, siendo  $X^2$  critico de 12.591 mayor demuestra que las variables son independientes.

En referencia al estado civil, presento un nivel de significancia = 0.451, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 11.952, siendo  $X^2$  critico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

Respeto a nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.050, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.282, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con relación a ocupación, presento un nivel de significancia = 0.063, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 10.070, siendo  $X^2$  crítico de 9.487 menor demuestra que las variables son dependientes.

De acuerdo al número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.041, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 9.259, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.032, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 18.014, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.

Por el lado de ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.026\*, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.725, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.049, un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 19.880, siendo  $X^2$  crítico de 19.675 menor demuestra que las variables son dependientes.

En relación en tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.733, un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 8.640, siendo  $X^2$  crítico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.810, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 4.491, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

**Tabla10**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Aspectos Tangibles y Factores Sociodemográficos*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	16.284	6	.079
<b>Estado civil</b>	24.322	8	.018*
<b>Nivel de instrucción</b>	11.340	3	.040
<b>Ocupación</b>	17.599	4	.048
<b>Número de hijos</b>	10.317	3	.088
<b>Lugar de procedencia</b>	13.103	8	.108
<b>Ingreso familiar</b>	13.713	3	.048
<b>Tipo de seguro</b>	18.524	11	.294
<b>Tipo de vivienda</b>	11.156	12	.516
<b>Edad gestacional</b>	8.698	8	.368

Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis específica 01:**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

De acuerdo a la tabla 10, la dimensión aspectos tangibles y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.079, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 16.284, siendo  $X^2$  critico de 12.591 menor demuestra que las variables son dependientes.

En estado civil, presento un nivel de significancia = 0.018\*, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 24.322, siendo  $X^2$  critico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.

En relación al nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.040, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 11.340, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En referencia a ocupación, presento un nivel de significancia = 0.048, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 17.599, siendo  $X^2$  crítico de 9.487 menor demuestra que las variables son dependientes.

De acuerdo al número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.088, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 10.317, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.108, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 13.103, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

Por el lado de ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.048, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 13.713, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con el tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.294, un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 18.524, siendo  $X^2$  crítico de 19.675 mayor demuestra que las variables son independientes.

En relación en tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.516, un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 11.156, siendo  $X^2$  crítico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.368, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 8.698, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.



**Tabla 11**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Fiabilidad y Factores Sociodemográficos*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	13.624	6	.325
<b>Estado civil</b>	21.456	8	.044*
<b>Nivel de instrucción</b>	8.327	3	.059
<b>Ocupación</b>	12.087	4	.038
<b>Número de hijos</b>	8.959	3	.706
<b>Lugar de procedencia</b>	9.439	8	.307
<b>Ingreso familiar</b>	8.189	3	.070
<b>Tipo de seguro</b>	33.383	11	.007*
<b>Tipo de vivienda</b>	11.428	12	.493
<b>Edad gestacional</b>	7.584	8	.475

Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis específica 02:**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

En relación a la tabla 11, la dimensión fiabilidad y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.325, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 13.624, siendo  $X^2$  critico de 12.591 menor demuestr que las variables son dependientes.

En estado civil, presento un nivel de significancia = 0.044\*, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 21.456, siendo  $X^2$  critico de 15.507 menor demuestr que las variables son dependientes.

Por el lado de nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.059, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.327, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestr que las variables son dependientes.

En referencia a ocupación, presento un nivel de significancia = 0.038, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 12.087, siendo  $X^2$  critico de 9.487 menor demuestr que las variables son dependientes.

De acuerdo al número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.706, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.959, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.307, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 9.439, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

De acuerdo al ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.070, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.189, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con el tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.007\*, un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 33.383, siendo  $X^2$  crítico de 19.675 menor demuestra que las variables son dependientes.

En referencia al tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.493 un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 11.428, siendo  $X^2$  crítico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.475, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 7.584, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

**Tabla 12**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Capacidad de respuesta y Factores Sociodemográficos*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	8.920	6	.710
<b>Estado civil</b>	17.199	8	.042
<b>Nivel de instrucción</b>	7.912	3	.092
<b>Ocupación</b>	15.537	4	.046
<b>Número de hijos</b>	13.180	3	.356
<b>Lugar de procedencia</b>	7.597	8	.474
<b>Ingreso familiar</b>	11.983	3	.047
<b>Tipo de seguro</b>	16.626	11	.010
<b>Tipo de vivienda</b>	16.572	12	.166
<b>Edad gestacional</b>	4.676	8	.792

Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis específica 03:**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

En relación a la tabla 12, la dimensión capacidad de respuesta y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.710, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 8.920, siendo  $X^2$  critico de 12.591 mayor demuestra que las variables son independientes.

En referencia al estado civil, presento un nivel de significancia = 0.042 un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 17.199, siendo  $X^2$  critico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.

En el nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.092, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 7.912, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Por el lado de ocupación, presento un nivel de significancia = 0.046, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 15.537, siendo  $X^2$  critico de 9.487 menor demuestra que las variables son dependientes.

De acuerdo al número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.356, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 13.180, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.474, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 7.597, siendo  $X^2$  critico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

De acuerdo al ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.047, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 11.983, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En el tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.010 un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 16.626, siendo  $X^2$  critico de 19.675 mayor demuestra que las variables son independientes.

En referencia al tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.166 un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 16.572, siendo  $X^2$  critico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.792, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 4.676, siendo  $X^2$  critico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

**Tabla 13**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Empatía y Factores Sociodemográficos*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	7.606	6	.815
<b>Estado civil</b>	15.763	8	.002*
<b>Nivel de instrucción</b>	7.897	3	.093
<b>Ocupación</b>	16.248	4	.036
<b>Número de hijos</b>	15.247	3	.228
<b>Lugar de procedencia</b>	9.647	8	.291
<b>Ingreso familiar</b>	8.383	3	.055
<b>Tipo de seguro</b>	23.992	11	.090
<b>Tipo de vivienda</b>	4.583	12	.772
<b>Edad gestacional</b>	4.676	8	.801

Fuente: Elaboración propia

#### **Prueba de hipótesis específica 04:**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acudena consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acudena consultorios externos del (INMP), 2023

En referencia a la tabla 13, la dimensión empatía y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.815, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 7.606, siendo  $X^2$  critico de 12.591 mayor demuestra que las variables son independientes.

En estado civil, presento un nivel de significancia = 0.002\* un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 15.763, siendo  $X^2$  critico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.

En el nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.093, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 7.897, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Por el lado de ocupación, presento un nivel de significancia = 0.036, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 16.248, siendo  $X^2$  critico de 9.487 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con relación al número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.228, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 15.247, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.291, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 9.647, siendo  $X^2$  critico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

Con el ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.055, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 8.383, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En el tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.090 un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 23.992, siendo  $X^2$  critico de 19.675 menor demuestra que las variables son dependientes.

En el tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.772 un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 4.583, siendo  $X^2$  critico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.801, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 4.676, siendo  $X^2$  critico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

**Tabla 14**

*Asociación de Chi cuadrado de Pearson entre la dimensión Seguridad y Factores Sociodemográficos*

	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Edad</b>	14.786	6	.053
<b>Estado civil</b>	16.234	8	.181
<b>Nivel de instrucción</b>	14.228	3	.286
<b>Ocupación</b>	19.302	4	.053
<b>Número de hijos</b>	11.254	3	.007*
<b>Lugar de procedencia</b>	6.737	8	.565
<b>Ingreso familiar</b>	7.813	3	.800
<b>Tipo de seguro</b>	10.352	11	.848
<b>Tipo de vivienda</b>	9.018	12	.701
<b>Edad gestacional</b>	17.595	8	.024*

Fuente: Elaboración propia

#### **Prueba de hipótesis específica 05:**

Ho: No existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

H1: Existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023

En referencia a la tabla 14, la dimensión empatía y su asociación con edad presento un nivel de significancia = 0.053, un grado de libertad de 6 y su  $X^2$  calculado de 14.786, siendo  $X^2$  critico de 12.591 menor demuestra que las variables son dependientes.

Por el lado estado civil, presento un nivel de significancia = 0.181 un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 16.234, siendo  $X^2$  critico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.

En relación al nivel de instrucción, presento un nivel de significancia = 0.286, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 14.228, siendo  $X^2$  critico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En ocupación, presento un nivel de significancia = 0.053, un grado de libertad de 4 y su  $X^2$  calculado de 19.302, siendo  $X^2$  crítico de 9.487 menor demuestra que las variables son dependientes.

Con el número de hijos, presento un nivel de significancia = 0.007\*, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 11.254, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 menor demuestra que las variables son dependientes.

En lugar de procedencia, presento un nivel de significancia = 0.565, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 6.737, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 mayor demuestra que las variables son independientes.

Referente al ingreso familiar, presento un nivel de significancia = 0.800, un grado de libertad de 3 y su  $X^2$  calculado de 7.813, siendo  $X^2$  crítico de 7.814 mayor demuestra que las variables son independientes.

En el tipo de seguro, presento un nivel de significancia = 0.848 un grado de libertad de 11 y su  $X^2$  calculado de 10.352, siendo  $X^2$  crítico de 19.675 mayor demuestra que las variables son independientes.

En el tipo de vivienda, presento un nivel de significancia = 0.701 un grado de libertad de 12 y su  $X^2$  calculado de 9.018, siendo  $X^2$  crítico de 21.026 mayor demuestra que las variables son independientes.

Y por último en la asociación con edad gestacional, presento un nivel de significancia = 0.024\*, un grado de libertad de 8 y su  $X^2$  calculado de 17.595, siendo  $X^2$  crítico de 15.507 menor demuestra que las variables son dependientes.



## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En el caso de estudio, el INMP, los resultados observados en la investigación demuestran la importancia que tienen los estudios de satisfacción para valorar la calidad de los servicios perinatales según la percepción de las propias gestantes usuarias relacionándolos con los factores sociodemográficas dentro de las dimensiones del modelo SERVQUAL de calidad del servicio (MINSA): aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad.

En el trabajo de tesis se ha podido establecer la utilidad de indagar el nivel de satisfacción del usuario partiendo de la pregunta central que conformara el problema de estudio: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a los consultorios externos de Obstetricia del INMP?

Cabe resaltar entre los resultados estadísticamente significativos la cualidad asertiva en la percepción valorativa de satisfacción reconocida por las usuarias del INMP por los servicios perinatales recibidos: ‘insatisfacción’ y ‘baja satisfacción’ (Q1), y ‘alta satisfacción’ o ‘satisfacción’ en los cuartiles superiores cargados con los altos porcentajes de satisfacción en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Para el diseño de la investigación del problema de tesis, en la revisión de la literatura se buscó estudios académicos pertinentes, Tesis de grado sintéticamente presentados en “Antecedentes Internacionales” (pág. 07), y “Antecedentes Nacionales” (pág. 10), al cual nos referimos.

Todos ellos:

- (1) Estudios de base marcados con denominadores comunes y similitudes en cuanto al carácter y tipo de investigación, metodología, instrumentos y gestión de datos primarios.
- (2) Investigación de campo construidos en torno a dos variables: ‘satisfacción de usuarios’ en servicios institucionales de salud (variable dependiente), y su relación correlativa con ‘factores sociodemográficos’ (variable independiente).
- (3) Información referida a ‘usuarios’ en servicios y prestaciones de salud, más no a ‘profesionales de la salud’ involucrados, ni en términos de ‘calidad’.
- (4) Intención investigadora ‘práctica’, no teórica, destinada a proponer recomendaciones que pudieran incidir proactivamente en los niveles de satisfacción del usuario por los servicios recibidos.

### **Componentes centrales utilizados en el estudio de tesis**

- Estudios de satisfacción en instituciones de salud, públicas o privadas, a usuarios que reciben atención en un período temporal específico.
- Tipo de investigación de caso, correlacional, transversal, en un diseño no experimental, de cualidad cualitativa, con respaldo cuantitativo sobre la gestión de una encuesta de opinión, procesada y descrita estadísticamente.
- Objetivo, general y específicos, e hipótesis de trabajo formuladas en torno a la relación entre las variables “satisfacción de los usuarios” y “factores sociodemográficos”.
- Enfoque común en las investigaciones nacionales: el “Modelo SERVQUAL de Calidad del Servicio” con sus principales dimensiones (aspectos tangibles, confiabilidad, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta).
- Recomendaciones derivadas de los hallazgos y conclusiones del estudio.

Según los datos aportados por la encuesta tres cuartas partes de las gestantes en el mes de julio 2023 percibieron alta satisfacción por los servicios perinatales recibidos (y esperados, conforme a sus expectativas). Ello implica asimismo alta satisfacción por el desempeño habido del personal en las distintas instancias de la organización del INMP, lo cual proporciona a las usuarias “seguridad” y “empatía”. La confianza que transmite el profesional médico, técnico y administrativo a las gestantes cubrió la satisfacción de las mismas, como también los “aspectos tangibles” relacionados la infraestructura e instalaciones del INMP.

Así lo indicó la ‘satisfacción total’ por la atención recibida reconocida por encima del 75% de la muestra frente a un cuartil (Q1) que percibió algún grado de ‘insatisfacción’. Se deduce que la confianza que transmite el personal involucrado en el INMP en la atención a las gestantes, al moverse en un enfoque de salud biopsicosocial, cubrió la satisfacción de las mismas. Aspectos que, sin duda, cabe ser sostenidos, potencializar y actualizarse en visión de la excelencia en el servicio. El resultado será mayores niveles de satisfacción tanto de las usuarias como del propio personal en sus respectivos campos de intervención.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

En la muestra de estudio, gestantes adultas mayores de 21 años, que reciben servicios de salud perinatal en los consultorios externos de Obstetricia del INMP:

Referente a los ‘factores sociodemográficos’:

- Grupo etario: “21 – 29” (41%), el menor ‘41 años y más’ (7.60%).
- Estado civil: ‘convivientes’ (59.50%), ‘casadas’ (22.00%).
- Nivel de instrucción: ‘secundaria’ (51%), ‘nivel superior’ (37.10%).
- Ocupación: ‘ama de casa’ (56.20%), ‘trabajadora independiente’ (22.90%).
- Número de hijos: ‘dos o tres’ (36.70%), ‘uno’ (33.30%), ‘ninguno’ o primeriza (20.50%).
- Procedencia: de Lima (58.60%), de provincia (32.40%), extranjeras (9%).
- Ingreso mensual familiar declarado: ‘menos de S/1025’ (41%), ‘hasta S/1500’ (29%), ‘más de S/2500’ (22.90%).
- Cobertura de Seguridad social: ‘SIS’ (81%), ‘Essalud’ (12.40%).
- Tipo de vivienda: ‘alquilada’ (57.6%), ‘propia’ (34.3%).
- Edad gestacional: ‘tercer trimestre’ (52.9%), ‘segundo trimestre’ (29.5%), ‘menos de 12 semanas’ (17.6%).

Según las dimensiones de satisfacción:

Cabe resaltar entre los resultados estadísticamente significativos la cualidad asertiva en la percepción valorativa de satisfacción reconocida por las

usuarias del INMP por los servicios perinatales recibidos: ‘insatisfacción’ y ‘baja satisfacción’ (Q1), y ‘alta satisfacción’ o ‘satisfacción’ en los cuartiles superiores cargados con altos porcentajes de satisfacción en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL en este orden: ‘aspectos tangibles’ (90% > Q1 5.23%), ‘seguridad’ (89.05% > Q1 4.29%), ‘empatía’ (87.61% > Q1 5.24%) ‘fiabilidad’ (82.33% > Q1 7.14%), ‘capacidad de respuesta’ (69.05% > Q1 14.76%).

## **6.2 Recomendaciones**

- Se sugiere que los gestores de salud del INMP promuevan y apoyen estudios sobre la satisfacción de la población objetivo, teniendo en cuenta los factores sociodemográficos asociados a la percepción de satisfacción del usuario.
- Se sugiere que el personal del INMP tome en consideración los resultados de este estudio como de otros afines, para que puedan seguir brindando un buen servicio a las gestantes usuarias, y así, optimizar los procesos de atención perinatal, misión institucional del INMP: “Desarrollar investigaciones, docencia y asesoría técnica, brindando atención altamente especializada en salud sexual y reproductiva a la mujer en las distintas etapas de la vida, y al neonato de alto riesgo”.
- Se recomienda que se convoque a estudiantes de grado y de especialización para que enfoquen su trabajo de Tesis dentro este campo a nivel local y nacional, para contribuir al conocimiento informado de la satisfacción de las gestantes usuarias de servicios perinatales en diferentes regiones, desde el enfoque y visión epistemológica de cada ciencia, y multidisciplinarias.
- Conceder el uso permanente del Libro de Reclamaciones para que las gestantes que acuden a la atención perinatal en los consultorios externos de Obstetricia del INMP manifiesten sus quejas y sugerencias, y hacer de ellas diligente seguimiento.

- Según los resultados obtenidos se recomienda al INMP en las consultas médicas enfatizar los factores sociodemográficos personales de las pacientes puesto que se relacionan directamente con su nivel de satisfacción y valoración de sus expectativas.
- Se recomienda al INMP en incidir en el desarrollo de acciones de formación, actualización reciclaje, diseñados desde un enfoque biopsicosocial para potencializar capacidades humanas, profesionales y técnicas, concurrentes a la excelencia de la misión y visión institucional.

## CAPITULO VII

### REFERENCIAS

#### 7.1 Fuentes bibliográficas

Abrego Salinas, Bania C. (2021): “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Odontológica Denthix, Lima, 2021”. [Tesis no publicada UCV]. Recuperado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego\\_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76577/Abrego_SBC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anand, Paul (2016): “Explicación de la felicidad: florecimiento humano y progreso global”. Oxford University Press Reino Unido (2016). Happiness Explained. Oxford University Press. ISBN 978-0198735458. Recuperado en: <https://philpapers.org/rec/ANAHEH>

Alcántara Torres, Manuela J. (2020): “Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. Hospital general de Celendín, Cajamarca, 2019” [Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados críticos, emergencias y desastres] Universidad Nacional de Cajamarca-Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3964>

Alfaro Ortiz, Brenda N. (2020): “Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado”. [Tesis no publicada] Universidad Evangélica de El Salvador. Recuperado en: <http://dsuees.uees.edu.sv/xmlui/handle/20.500.11885/467>

Antonio de Jesús Vizcaíno, Vanessa del Pilar Vizcaíno Marín, Gabriel Salvador Fregoso Jasso (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco 2017. <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868620004/html/>

Arévalo, M. y Arévalo, R. (2017). Factores sociodemográficos asociados al nivel de conocimiento sobre el examen de papanicolaou en mujeres de 20 a 40 años que son atendidas en los centros de salud de la red de Salud Lima Norte V Rímac – San Martín De Porres – Los Olivos -2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/178/Arevalo\\_Arevalo\\_tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/178/Arevalo_Arevalo_tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Ávila, M., (2017) Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “JuanPablo II” Red de Salud Lima Norte IV. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Bautista-Ayacucho 2017. [Tesis para obtener a obtener el grado académico de Maestro]. Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20455>

Bustamante Sanmartín, C. D., & Cabrera Cabrera, G. E. (2022). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*, 6(2), 17-24. <https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.2.1573>

Castillo, I., Fortich, L., Padilla, J., Monroy, M., Morales, Y., & Ahumada, A. (2017). Factores asociados al uso adecuado del control prenatal en 13 municipios de Bolívar, Colombia. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(1), 62-71. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192017000100008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192017000100008&lng=es&tlng=es)

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Cutipa, L. (2013). Factores sociales, clima familiar y nivel de autoestima, asociados al embarazo en adolescentes que acuden al C.S. Metropolitano – Tacna, Julio a diciembre 2012.

Dongo, A. (2009). Significado de los Factores Sociales y Culturales en el Desarrollo Cognitivo. *Revista de Investigación en Psicología*, 12(2). <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3767/3029>.

Donayre, M. E. (2017). Factores sociodemográficos y calidad del cuidado adulto mayor unidad de cuidados intermedios. Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud - Ica 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5491/ENMdocame.pdf?seque>

Donabedian A. (1990) *garantía y monitoreo de la calidad de la atención medica 1 era edición ENSAP México*

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729

Dueñas, G., (2020). Factores Sociodemográficos relacionados a la Satisfacción de la atención Odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Espinoza Salcedo, Alexander Roger (2021) Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II, Amazonas, 2021 <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8135>

Espino Mamani, Rubén (2021) Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019



<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27200>

Espinoza Salcedo, Alexander R. (2021): “Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II, Amazonas, 2021”. [Tesis de Maestría no publicada] Universidad Señor de Sipán-Facultad de Ciencias Empresariales-Escuela Profesional de Administración Pública.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8135>

Espino Mamani, Rubén (2019): “Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur” [Tesis no publicada]. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica. La Paz-Bolivia: Recuperada en:  
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27200>

Fernández Chaves, José Manuel (2018): “Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018”. [Tesis sin publicar]. Unidad de Odontología Forense, Departamento de Medicina Legal, Organismo de Investigación, Judicial. Heredia, Costa Rica. Revista de Medicina Legal-Vol. 37°-marzo 2020. Recuperado en:  
<https://repositorio.binasss.sa.cr/xmlui/handle/20.500.11764/1124>

Fernández Ch. J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial 2018. Medicina Legal de Costa Rica, 37(1), 162-178. Disponible en:  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es)

Gonzales, D. (2008). psicología de la motivación. La Habana: Ciencias Médicas.  
Hammond, Melissa (SE): “Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla”. HubsPot. Recuperada en:  
<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hernández, A, Vargas, R., & Bendezú, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36(2), 178-187.

Hernández Sampieri, et al (2010). Metodología de la Investigación 6ta edición México.

Huerta, E., (2015). Nivel de satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. INEI. (2018). Perfil Sociodemográficos. Recuperado de:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/)

Instituto Nacional Materno Perinatal. (2023) Oficina de Estadística e Informática. Anuario Estadístico 2022.

<https://www.inmp.gob.pe/institucional/boletines-estadisticos/1422371837>

INEI (2016). En línea. Perú: Biblioteca Virtual; 2015 (fecha de acceso 28 de enero del 2016). Recuperado de [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf)

INEI. (2018). Perfil Sociodemográficos. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/)

INEI (2010): “DEFINICIÓN DE INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS”. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1753/definiciones.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1753/definiciones.pdf)

Jiménez y Salazar (2015). Metodología de la investigación científica, Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos. 2019 <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v28n3/0379-3982-tem-28-03-00127.pdf>

SERGIO, C. (2019)

Laura Ruiz M. (2019): “Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo”. Recuperado en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

Lee, S. (2007), "La teoría de la expectativa de Vroom y el modelo de motivación del cliente de la biblioteca pública", *Library Review* , vol. 56 núm. 9, págs. 788-796. <https://doi.org/10.1108/00242530710831239>

Livi-Bacci, Massimo (2007). Introducción a la demografía. Barcelona.España.: Ariel.S.A., 3ª impresión

Manual MSD (2022). Recuperado en: <https://www.msmanuals.com/es-mx/professional/pediatr%C3%ADa/problemas-perinatales/par%C3%A1metros-de-crecimiento-en-los-reci%C3%A9n-nacidos>

MacNeil, I. R. (1985): “Relational Contracts: What We Do and Do Not Know”, *Wisconsin Law Review*, 5, pp. 483-525.

Mejía, E. (2008). Investigación Científica en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú.

MINSA. (2011) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección de Calidad en Salud. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>

MINSA. (2011). Guía Técnica para Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios Médicos de Apoyo y Establecimientos. [Internet]. 2011 p. 1-58. Reporte No.: RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Nolasco, A. (2017). Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Oliver, L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460

Pizarro, F. (2010) La teoría de la transición demográfica: recursos didácticos. Enseñanza de las ciencias sociales. [Universidad de Barcelona]. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324127609012>

Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151. doi:10.4103/0974-2077.74491

Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946. Noción de Salud” que no ha sido modificada desde 1948.

Romero, L. (2008). Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Romo, J., & Tarango, J. (2015). Factores sociodemográficos, educativos y tecnológicos en estadios iniciales de cibercultura en comunidades universitarias. *Revista Apertura*, 7(2), recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/626>.

Rosario Peiró (2018): “*Satisfacción del cliente*”. Economipedia.com. Recuperado en: <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Rosario Zuloaga M. & Otros (2022): “La atención primaria y comunitaria española en la encrucijada”. *Atención Primaria Básica - VOL. 42. Núm.4 -Dic. 2022*. Recuperado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>

Rojas, Miguel (SE): “Conceptos de Salud Ocupacional”. SAFE MODE-Blog. Recuperado en: <https://smsafemode.com/blog/perfil-sociodemografico-condiciones-de-salud/>,

RM N° 527-2011/MINSA, modificado por Bania Carola Abrego S

Sánchez H, Reyes C. (2006) *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*. Perú: Visión Universitaria.

Salas C, (2010) *Calidad de vida y factores asociados en mujeres con cáncer de mama de Antioquia, Colombia*.

Sitzia J. & Wood N. (1997). Patient satisfaction : a review of issues and concepts. *Soc Sci Med*. 1997; 45(12):1829-43.

Silva Saavedra, María J. et al (2019): “Factores sociodemográficos que influyen

en la percepción de la satisfacción en madres con niños menores de 5 años del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Santa Rosa II-2, Piura, 2018” [Trabajo para optar el título de Segunda Especialidad] Universidad Nacional del Callao. Recuperado en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6536>

Tapia, E., (2018). Factores Sociodemográficos y la Asistencia al CRED de Niños Menores de 36 Meses en el C. S. "Jesús Poderoso", San Juan de Miraflores. [Tesis para optar el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo]

Thompson A. & Sunol R. (1995): « *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence* », International Journal for Quality in Health Care 7(2): 127-141. 1995.

Torres, Maritza (2011): “Modelo de calidad de la atención médica, de Avedis

# ANEXOS

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LAS GESTANTES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INMP, 2023**

❖ **FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS**

Estimada usuaria del INMP, por favor complete este cuestionario. Solo podrá seleccionar una sola respuesta a excepción de la pregunta N° 4, de opción múltiple si fuese el caso.

<b>1.- Edad</b> 1.- 21 - 29 2.- 30 - 35 3.- 36 - 40 4.- 41 a más	<b>2.-Estado civil</b> 1.Soltero 2.Casada 3.Conviviente 4.-Viuda
<b>3.-Nivel de instrucción</b> 1.-Sin instrucción 2.-Primaria 3.-Secundaria 4.-Superior	<b>4.- ¿Qué ocupación tiene? (Puede marcar varias opciones)</b> 1.-Ama de casa 2.Estudiante 3.-Empleado 4.Independiente 5.Otro
<b>5.-Número de hijos</b> 1.-Ninguno 2.-Uno 3.-Dos o Tres 4.-Cuatro a más	<b>6.-Lugar de Procedencia</b> 1.-Lima 2.-Provincia 3.-Extranjera
<b>7.-Cuál es su promedio ingreso familiar</b> 1.-S/ 0 a s/1025 2.-S/1026 a s/ 1500 3.-S/1501 a s/2500 4.-S/2501 a Más	<b>8.- Tipo de Seguro</b> 1.- SIS 2.-ESSALUD 3.-Fuerza Armadas 4.-Particular 5.-No tiene seguro
<b>09.-Tipo de Vivienda</b> 1.-Propia 2.-Alquilada 3.-Invadida 4.-Guardiania	<b>10. Edad gestacional</b> 1.Primer trimestre 2. Segundo trimestre 3. Tercer trimestre

## ❖ SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Lea las preguntas detenidamente y a cada tema señalado seleccione la respuesta, señalando con una (X), donde:

(1) Totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho.

Dimensiones	Satisfacción del usuario	1 Totalmente insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Indiferente	4 Satisfecho	5 Totalmente satisfecho.
Aspectos tangibles	11.- Equipos de atención al paciente del INMP.					
	12.- Instalaciones e infraestructura para la atención del INMP.					
	13.- Presentación externa e identificación del personal del INMP.					
	14.- Los consultorios de atención del INMP.					
Fiabilidad	15.- Los servicios que ofrece el INMP dan el resultado esperado.					
	16.- El INMP cumple con el tratamiento en el tiempo indicado.					
	17.- Cuando usted tiene un problema, el personal del INMP muestra interés en solucionarlo.					
	18.- La calidad técnica y profesional del personal del INMP.					
Capacidad de respuesta	19.- La orientación recibida en los servicios del INMP.					
	20.- La información recibida en los servicios del INMP.					
	21.- El tiempo dedicado a su atención personal en la consulta.					
	22.- El tiempo de espera para la consulta le parece adecuado.					
Empatía	23.- La comunicación en la información médica en su consulta.					
	24.- Los horarios de atención proporcionados por el INMP se adecuan a tus necesidades.					
	25.- El primer contacto para su atención en el INMP.					
	26.- Trato del personal del INMP.					
Seguridad	27.- La confianza que le da el comportamiento del personal del INMP.					
	28.- Seguridad cuando ingresa a los servicios del INMP.					
	29.- Cortesía con los pacientes por el personal del INMP.					
	30.- Calidad de la atención recibida en los servicios del INMP.					

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La suscrita, egresada de la Maestría de Gerencia de Servicio de Salud, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, estoy realizando una investigación titulada “Factores Sociodemográficos Asociados a Satisfacción de gestantes que acuden a consultorios externos del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2023”. El objetivo del estudio es determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del INMP, con el fin de poder brindar información de primera mano a la institución para la mejora en la atención y la calidad deservicios. Por lo cual le invito a que participe. Su decisión de participar es libre y voluntaria.

El estudio consiste en llenar un cuestionario que consta de 30 ítems (preguntas). El tiempo que le tomara contestarlo es de 05 minutos aproximadamente, la información proporcionada será estrictamente confidencial y su nombre no será utilizado o publicado en ningún medio.

Usted tiene derecho de terminar el cuestionario en cualquier momento y retirar su consentimiento sin ningún problema. El estudio no conlleva ningún tipo de riesgo en la calidad de atención en el INMP, no recibe ningún beneficio ni compensación por participar.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en la presente investigación.

-----

**FIRMA DE LA USUARIA**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las usuarias en el Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP)”**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe factores sociodemográficos asociados a la satisfacción en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1</b> <b>FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS:</b> Dimensión 1: Factores Sociales Dimensión 2: Factores demográficos</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental, corte transversal. <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa <b>Población:</b> 450 Gestantes adultas que acuden a los servicios de obstetricia de consultorios externos del INMP. <b>Muestra:</b> 210 gestantes que acudieron a los servicios de obstetricia: CO B1 –CO-B2 (Servicio B), CO-C1 – CO-C2 (Servicio C) y CO-D1 – CO-D2 (Servicio D), de los consultorios externos del INMP en el mes de julio 2023. <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</b> <b>Método:</b> Directo <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL modificado para la investigación y una ficha de datos <b>Técnicas de análisis de datos:</b> Se realizó una estadística descriptiva, de acuerdo con las dimensiones que se plantearon en la investigación. Posterior, se realizó una estadística inferencial para determinar la dispersión de datos por medio del software SPSS versión 26, previa recopilación de datos en Microsoft Excel 2019.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la Seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023? ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del INMP, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Determinar cuáles son los factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> Existe factores sociodemográficos asociados a los aspectos tangibles en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Existe factores sociodemográficos asociados a la fiabilidad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Existe factores sociodemográficos asociados a la capacidad de respuesta en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Existe factores sociodemográficos asociados a la empatía en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023 Existe factores sociodemográficos asociados a la seguridad en las gestantes que acuden a consultorios externos del (INMP), 2023</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2</b> <b>SATISFACCION DE LAS GESTESTANTES:</b> Dimensión 1: Aspectos tangibles Dimensión 2: Fiabilidad  Dimensión 3: Capacidad de respuesta Dimensión 4: Empatía Dimensión 5: Seguridad</p>	

Fuente: Elaboración propia



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional Materno Perinatal

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

HETG 23-9914-1

Lima, 06 de julio de 2023

**CARTA N°0108-2023-DG-N°050-OEAIDE-INMP**

Señora Licenciada  
**LIGIA ESTHER OCHOA FLORES**  
Investigadora Principal  
Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
Presente. -

**Asunto: Aprobación del Proyecto de Investigación Transversal Descriptivo**

*De nuestra consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez manifestarle que el proyecto de investigación titulado: "FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS ASOCIADOS A SATISFACCIÓN DE GESTANTES QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, 2023", cuyo estudio es de tipo transversal descriptivo; ha sido aprobado por el Comité de Evaluación Metodológica y Estadística en la Investigación, así como también por el Comité de Ética en Investigación de nuestra institución, cuya vigencia es hasta el 04 de JULIO de 2024.*

*En consecuencia, por tener características de ser autofinanciado, se autoriza la ejecución del mencionado proyecto, quedando bajo responsabilidad de la investigadora principal.*

*Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.*

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL

*[Firma]*  
Mg. Félix Daslo Ayala Peralta  
C.M.P. N° 19726 - R.M.E. N° 9170  
DIRECTOR DE INSTITUTO

FDAP/bfc.  
c.c.:

- DEOG
- DEN

- DEEMSC
- OEAIDE

- UFI
- Archivo

[www.iemp.gob.pe](http://www.iemp.gob.pe)

Jr. Santa Rosa N°941  
Cercado de Lima. Lima 1, Perú  
(511) 328 0998  
[direcciongenceral@iemp.gob.pe](mailto:direcciongenceral@iemp.gob.pe)

---

**M(o). WILLIAM JOEL MARIN RODRIGUEZ  
ASESOR**

---

**Dr. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ  
PRESIDENTE**

---

**Dr. GUILLERMO PERCY ALIAGA LOPEZ  
SECRETARIO**

---

**M(a). DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA  
VOCAL**