



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Grado de satisfacción de las usuarias del programa de
psicoprofilaxis del parto de los centros asistenciales de
la Red Rebagliati EsSalud, 2008**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Celia María LAZO LEÓN

ASESOR

Jimmy DÍAZ MANRIQUE

Lima, Perú

2011

RESUMEN

Con el objeto de identificar el grado de satisfacción de las usuarias del programa de psicoprofilaxis del parto en los centros asistenciales de la Red Rebagliati EsSalud 2008, se realizó un estudio descriptivo, *expost factum* tomando en cuenta las características sociodemográficas (edad, paridad, estado civil y grado de instrucción) de las usuarias al programa.

La satisfacción de la usuaria se midió a través de la calidad del ambiente e infraestructura, calidad de las acciones del programa, calidad del trato recibido, confort y respeto a la privacidad de la usuaria.

Se encuestaron 394 usuarias de todos los centros asistenciales de la Red Rebagliati, que asistieron por lo menos a 5 de 8 sesiones del programa, se utilizó un cuestionario de nivel de satisfacción semiestructurado (SERVQUAL modificado), llegándose a concluir lo siguiente: 1) que el grado de satisfacción sobre la calidad del ambiente e infraestructura es mayoritariamente alto (53.6%) y se relaciona significativamente con la edad y el estado civil. 2) El grado de satisfacción sobre la calidad de las acciones del programa es mayoritariamente alto (75.1%) y se relaciona significativamente con la paridad. 3) El grado de satisfacción sobre el trato recibido es mayoritariamente alto (97.5%) y no se relaciona con factores como edad, paridad, estado civil, grado de instrucción. 4) El grado de satisfacción sobre el respeto a la privacidad de la usuaria es mayoritariamente alto (92.6%) y se relaciona significativamente con la edad y el estado civil y finalmente 5) El grado de satisfacción sobre la comodidad o confort de las usuarias es mayoritariamente alto (86.8%) y se relaciona significativamente con el estado civil.

Palabras claves: satisfacción, psicoprofilaxis del parto, características sociodemográficas.

ABSTRACT

In 2008, it was performed a descriptive, *ex post factum* study in order to determine the degree of user's satisfaction in the workshop course of prenatal care and its relationship with sociodemographic factors (age, parity, marital status and educational level) in the health centers of Rebagliati's network of EsSalud.

The user's satisfaction was measured through the quality of the environment and infrastructure, quality of program activities, quality of the treatment, quality of comfort and quality of respect for user's privacy. 394 woman were surveyed of all the health centers, the inclusion criterion was to have assisted to at least 5 of the 8 sessions. A semi structured questionnaire (SERVQUAL modified) was used, and the conclusions are: 1) the degree of satisfaction on the quality of the environment and infrastructure is mostly high (53.6%) and is significantly related to age and marital status, 2) the degree of satisfaction on the quality of the program's activities is mostly high (75.1%) and is significantly related to parity, 3) the degree of satisfaction about the treatment is mostly high (97.5%) and is not associated with factors such as age, parity, marital status, education level, 4) the degree of satisfaction with respect to privacy of the user is mostly high (92.6%) and is significantly related to age and marital status, and finally 5) the degree of satisfaction on the convenience or comfort of the users is mostly high (86.8%) and is significantly related to marital status.