



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN
PRENATAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE
PRIMER NIVEL EN RED CHICLAYO 2022**

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

Autor (es):

**Bach. Balladares Marcos Maria Elena Katherin
(<https://orcid.org/0000-0002-4093-3046>)**

**Bach. Vives Pizarro Milagros Fernanda
(<https://orcid.org/0000-0002-6200-5507>)**

Asesor:

Mag. Carlos Alberto Chirinos Rios (<https://orcid.org/0000-0001-8537-6805>)

Línea de Investigación:

Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2022

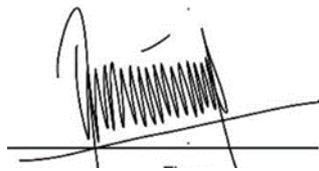
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE PRIMER NIVEL EN RED CHICLAYO 2022**

Aprobación de jurado



MG. GONZALES CORNEJO LUIS FELIPE

Presidente del Jurado de Tesis



MED. ZEGARRA SAENZ JOSE ISRAEL

Secretario del Jurado de Tesis



MG. CHIRINOS RIOS CARLOS ALBERTO

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por darnos la vida y salud, asimismo permitir concluir con una de las etapas más significativas e importantes de nuestras vidas.

A nuestros padres por apoyarnos en cada peldaño que escalamos en nuestras vidas y sobretodo ser la fortaleza en cada momento de dificultad.

En especial a nuestros familiares que dejaron esta vida terrenal para ahora ser nuestro apoyo espiritual y motivación para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por cumplir uno de nuestros más grandes deseos y permitir terminar nuestra formación profesional.

A nuestras familias por el apoyo durante estos siete años y ser nuestra más grande motivación para forjar nuestro futuro.

A nuestros docentes por compartir sus conocimientos y destrezas durante toda la carrera para así formarnos ser mejores profesionales.

En especial al DR. JORGE CORREA VELÁSQUEZ quién fue un gran soporte tanto emocional como profesional durante esta etapa importante en la vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática:	9
1.2. Antecedentes de estudio:.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	12
1.4. Formulación de problema:.....	15
1.5. Justificación e importancia del estudio:	16
1.6. Objetivos:	16
1.6.1. Objetivo general:.....	16
1.6.2. Objetivos específicos:	16
II. MATERIAL Y MÉTODO:.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación:	17
2.2. Población y muestra:.....	17
2.2.1. Población:	17
2.2.2. Muestra:	18
2.3. Variables y operacionalización:.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	19
2.5. Procedimientos de análisis de datos:	21
2.6. Criterios éticos:.....	22
2.7. Criterios de rigor científico:.....	22
III. RESULTADOS	23
3.1. Resultados en tablas y figuras	23
3.2. Discusión de resultados	28
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
4.1. Conclusiones.....	31
4.2. Recomendaciones.....	31
V. REFERENCIAS	32
VI. ANEXOS:.....	35

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: La Organización Mundial de la Salud expresa que para obtener un alto grado de satisfacción por el usuario se debe tener un alto nivel excelencia profesional usando de manera oportuna los recursos que se les brinda por consiguiente realizando una serie de recomendaciones en diferentes servicios de salud en especial para las poblaciones vulnerables como son las gestantes constatando así que en América Latina las atenciones prenatales fueron deficientes, incompletas o nula; sin embargo, en el Perú tres de cuatro usuarios determinan como buena o muy buena la atención que recibe en sus respectivos establecimientos de salud

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.

MATERIAL Y MÉTODO: La investigación es de enfoque cuantitativo diseño no experimental tipo transversal, con la participación de 139 gestantes atendidas en el centro de salud San Antonio, a quienes se le realizaron la encuesta SERVQUAL modificada para medir el nivel de satisfacción frente a la atención prenatal brindada en dicho establecimiento.

RESULTADOS: Las características sociodemográficas de mayor relevancia son gestantes entre los 25-30 años con un nivel de estudio secundaria completa siendo continuadoras con sus atenciones prenatales durante el III trimestre completando sus 6 atenciones prenatales siendo atendidas por tres obstetras en el consultorio de gineco-obstetricia .El 92,7% de las usuarias atendidas se le aplicó la encuesta SERVQUAL modificada determinando que la categoría con mayor satisfacción fue el de fiabilidad con el 69.2% y la de mayor insatisfacción fueron aspectos tangibles con el 57.2% posteriormente clasificándolas por su priorización.

CONCLUSIONES: De 139 usuarias atendidas en el Centro de Salud San Antonio por el consultorio de gineco-obstetricia se determina que el 57.9% se encuentran satisfechas a nivel global con la atención prenatal brindada en dicho establecimiento.

Palabras clave: atención prenatal, satisfacción del paciente

ABSTRACT

INTRODUCTION: The World Health Organization states that To obtain a high degree of user satisfaction, one must have a high level of professional excellence using timely the resources that they are therefore provided with a series of recommendations in different health services, especially for vulnerable populations such as pregnant women, thus verifying that in Latin America prenatal care was deficient, incomplete or null; however, in it Peru three out of four users determine the care they receive in their respective health establishments as good or very good

AIM: determine the level of satisfaction with prenatal care in a first level health facility in Red Chiclayo 2022.

MATERIAL AND METHOD: The research is of a quantitative approach design non-experimental cross-sectional type, with the participation of 139 pregnant women treated at the San Antonio, who underwent the modified SERVQUAL survey to measure the level of satisfaction with care prenatal care provided at said establishment.

RESULTS: The most relevant sociodemographic characteristics are pregnant women between the ages of 25-30 with a complete secondary level of study, continuing with their prenatal care during the III trimester, completing their 6 prenatal care being attended by three obstetricians in the office of gynecology-obstetrics. 92,7% of the users attended, the modified SERVQUAL survey was applied, determining that the category with the greatest satisfaction was reliability with 69.2% and the one with the greatest dissatisfaction were tangible aspects with 57.2%, subsequently classifying them by their prioritization.

CONCLUSIONS: Of 139 users attended at the Health Center St. Antonio, for the gynecology-obstetrics office, it is determined that 57.9% are satisfied globally with the prenatal care provided in said establishment.

Keywords: prenatal care, patient satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

La Organización Mundial de la Salud expresa que para obtener un alto grado de satisfacción por el usuario se debe tener un alto nivel excelencia profesional usando de manera oportuna los recursos que se les brinda (1) es por ello que la satisfacción del usuario en relación con los servicios de salud es un punto fundamental para determinar así la calidad de atención (2); por consiguiente, se ha realizado una serie de recomendaciones en diferentes servicios de salud en especial para las poblaciones vulnerables como son las gestantes.

En América Latina 56.700 mujeres por año fallecen por complicaciones maternas (3). Conforme a investigaciones realizadas en Colombia, Brasil, México, Cuba, Venezuela, Perú y Ecuador en el período de 2015-2020, se ha constatado que la atención prenatal fue de forma deficiente, incompleta o nula en algunos casos, donde se determina como indicadores significativos teniendo así resultados obstétricos perjudiciales (4).

En el Perú se reportó que tres de cuatro usuarios determinan como buena o muy buena la atención que recibe en sus respectivos establecimientos de salud; sin embargo, en la región costa del país manifestó tener una atención menos satisfactoria en comparación con otras regiones (5). En marzo del 2020, en el Perú se decreta estado de emergencia a nivel nacional donde se toman decisiones en primera instancia y entre ellas está suspender las actividades de forma temporal en el primer nivel de atención generando incertidumbre en la población (6).

En Lambayeque se reportó que el 71% de la población manifestó estar regularmente satisfecho con la atención médica dada en sus respectivos establecimientos de salud manifestando como factores principales de su disconfort: el equipamiento inadecuado, ambiente incómodo, carencia de exámenes de laboratorio y tratamiento incompleto para sus enfermedades. (7), asimismo el 67,4% de la población gestante percibieron que sus atenciones prenatales fueron realizadas de manera inadecuada teniendo así relevancia en su satisfacción ante dicha atención (16).

1.2. Antecedentes de estudio:

Tatal L. et al en el año 2019 realizaron en Pasto-Colombia un estudio conformado por 204 usuarias tenían entre 21-30 años (53.9%), procedencia urbana (61.3%), nivel secundario (40.2%) y estado civil (34.3%), condiciones de accesibilidad: 66.2% tenían controles prenatales, 24.7% presentaban inasistencias debido a que trabajan, 40% eran amas de casa y el 35.6% ya tenían al menos un hijo; concluyendo que 67,6% reconocían el valor de recibir controles prenatales adecuados y el 70.1% de estaban satisfechas con la atención brindada en dicho centro de salud (8).

Tozour J. et al en el año 2021 realizaron en Nueva York- Estados Unidos un estudio conformado por 165 usuarias donde le realizaron una encuesta de 10 preguntas en escala de Likert; así mismo, se evaluó la demografía de las usuarias del servicio Medicina Materno Fetal del Hospital Langone de la Universidad de Nueva York; teniendo como resultados altas tasas de satisfacción con un 83% respecto a la atención brindada manifestando que las visitas eran tan buenas en telemedicina como en presenciales, concluyendo que en el futuro la telemedicina sea la mejor opción para su atención (9).

Sehngelia L. et al en el año 2021 realizaron en Georgia un estudio conformado por 384 usuarias, cuya búsqueda estuvo orientada en la atención prenatal, parto, atención posnatal, gastos económicos durante la maternidad, calidad de atención y satisfacción general; teniendo como resultados principales: características sociodemográficas (edades entre 25 a 34 años con el 66.3%, nivel superior con un 79% y casi la mitad eran amas de casa), y en general las gestantes se encontraban satisfechas con la atención materna brindada donde más del 90% recomendarían a su profesional de atención a otros (10).

Huané M. y Uribe L. en el año 2017 realizaron en Huaraz-Perú un estudio conformado por 159 usuarias donde posterior a ello fueron encuestadas mediante el test SERVQUAL; así mismo, se evaluó la calidad de atención brindado por el servicio de consultorio externo en dicho centro de salud; teniendo como resultados principales: el grado de satisfacción se observó que el 56.6%, y el nivel de calidad fue de 60.4%; concluyendo que existe relación entre ambas variables donde fue percibida de forma regular entre las gestantes (11).

Garayar S. en el año 2018 realizó en Ayacucho-Perú un estudio que tuvo como objetivo conocer cuál es el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención en un centro de salud; teniendo como muestra a 80 usuarias donde posterior a ello fueron encuestadas mediante el instrumento SERVQUAL modificada; teniendo como resultados principales: el 58.6% y 41.3% están satisfechas e insatisfechas respectivamente con las atenciones brindadas siendo la categoría de fiabilidad con mayor porcentaje con el 77% de satisfacción; concluyendo que predomina el nivel intermedio de satisfacción (12)

Pereira J. y Timoteo P. realizaron en Huancayo-Perú un estudio que tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción en gestantes atendidas en consultorios externos; teniendo como muestra a 234 usuarios donde fueron encuestados mediante el test SERQUAL modificada; teniendo como resultados principales: el grado de satisfacción fue de 44.01% satisfechos y 55.99% insatisfechos siendo capacidad de respuesta la categoría con mayor insatisfacción con el 61.75%; concluyendo que los usuarios no estaban satisfechos con las atenciones brindadas en el centro de salud de Chilca (13)

Meza L. en el año 2020 realizó en Lima-Perú un estudio conformado por 267 usuarias donde fueron encuestadas mediante el test SERVQUAL teniendo como resultados principales: características sociodemográficas (edades entre 20-30 años con el 62%, nivel secundario con el 56%), el 67.53% estaban satisfechas con la atención brindada; y respecto a la calidad de atención el ítem con mayor porcentaje obtenido fue el de seguridad con 73.6%; concluyendo que existe una correlación significativa ($p < 0.0$) en ambas variables deduciendo que a mayor grado de satisfacción mejor es la calidad de atención a la gestante (14).

Angulo N. en el año 2021 realizó en Cañete-Perú un estudio conformado por 320 usuarias donde posterior a ello fueron encuestadas mediante un test de evaluación de satisfacción del usuario SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud del Perú; así mismo, se evaluó la calidad de atención brindada en dicho centro de salud; teniendo como resultados principales: el grado de satisfacción se observó que el 55% de las gestantes estaban satisfechas (15).

Díaz P. en el año 2019 realizó Lambayeque-Perú un estudio conformado por 325 usuarias donde se dividió en dos etapas: primera etapa se utilizó carnet materno perinatal e historia clínica, y segunda etapa se utilizó cuestionarios ejecutados

por dicho investigador; así mismo, se evaluó 8 ítems; teniendo como resultados principales: No se registró ningún carnet lleno adecuadamente, el 67.4% de la atenciones prenatales fueron de manera inadecuada; concluyendo que dichas dimensiones influyen de forma significativa en la seguridad, accesibilidad, comodidades y satisfacción de la usuaria (16).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Importancia de la atención prenatal:

Se define como la atención otorgada a la gestante con el motivo de evitar complicaciones y disminuir la aparición de nuevos casos de mortalidad, incluyendo diferentes programas de prevención y asesoramiento de diferentes especialidades (17).

Sin embargo, aún existe una proporción significativa de embarazos no planificados, en los cuales los resultados negativos podrían desarrollar embarazos precoces o malformaciones congénitas (18). Investigaciones realizadas en diferentes países concluyen que por más que exista información sobre las desventajas que conlleva una gestación o se realicen charlas sobre planificación familiar, aún la tasa de incidencia de jóvenes con embarazos no deseados es elevada originando así una serie de consecuencias negativas (19).

Características:

- **Precoz:** Se debe realizar de forma temprana y oportuna, en teoría realizarla antes de las doce semanas para la identificación de los factores de riesgo que podrían presentarse en la gestante.
- **Periódica:** Según el Ministerio de Salud del Perú, recomienda: 1° atención (< 14 sem), 2° atención (14-21 sem), 3° atención (22-24 sem), 4° atención (25-32 sem), 5° atención (33-36 sem) y 6° atención (37-40 sem).
- **Completa/ Integral:** Debe de abordarse todos los campos expuestos con la ayuda de un equipo de profesionales para considerar que tiene una gestación controlada.
- **De amplia cobertura:** Debe abarcar a toda la población de gestantes, independientemente de raza, religión, condición socioeconómica, entre otros.

Actividades:

- *Primera Consulta:* Ofrecer la información detallada, completa y oportuna sobre el valor significativo de la atención prenatal; es por ello que se recomienda la apertura de historia clínica materno perinatal, evaluación obstétrica completa, laboratorio: examen de orina, hemoglobina y ecografía obstétrica (antes de las 14 semanas), prescripciones: ácido fólico (500 mg hasta las 13 semanas), ácido fólico+ sulfato ferroso (400 mg y 60 mg desde la semana 14 hasta el parto respectivamente) y calcio (2 000 mg/día desde la semana 20 hasta el parto), evaluación odontológica y vacunación: antitetánica y contra Influenza estacional
- *Posteriores Consultas:* 28 semanas (precisar la situación, posición, presentación fetal y número de fetos, control de LCF y movimientos fetales, detección de hipertensión arterial en el embarazo) y 35 semanas (pelvimetría interna y valoración feto pélvica, determinar el encajamiento y presentación fetal, evaluar el situación general de la gestante, renovar exámenes de laboratorio si lo amerita, orientación en control de los movimientos fetales y realizar referencia a otro establecimiento de salud de mayor complejidad si la gestante lo requiere) (17)

1.3.2. Satisfacción del usuario según los autores:

El término de satisfacción del usuario surge en la década de los 70 y en América Latina en los 80; sin embargo, Vogt en el 2004 nos define que la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso entre la experiencia y las percepciones (20).

La satisfacción comprende de tres aspectos diferentes: organización, atención y efecto durante transcurso de la atención por parte del personal involucrado. No obstante, desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial comienza desde el momento que uno ingresa al centro de salud y es ahí donde predominan los principales factores de satisfacción (21).

Desde el punto multidimensional; los siguientes factores influyentes en la satisfacción son individuales (demográficos, social, económicos, culturales y experiencia con el servicio), familiares/sociales (experiencias de entorno cercano

sobre el proceso salud-enfermedad) y servicio de salud (accesibilidad geográfica y otros dependientes del establecimiento de salud) (22).

Respecto a los instrumentos de medición de satisfacción del usuario, encontramos cuestionarios, encuestas, ensayos, entrevistas, documentos y registros grabados como: audios, videos, fotos, grabaciones, entre otros. Actualmente tenemos diferentes instrumentos estructurados para la evaluación de la calidad de los servicios brindados, entre ellos tenemos:

SERVQUAL: Herramienta de medición realizada por Parasuraman A. et al, donde correlaciona: la calidad con la actitud; la calidad frente la satisfacción; y las expectativas frente las percepciones. Dicho instrumento está comprendido por cinco dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; así mismo, está formado en dos partes: expectativas (se percibe como adecuado el servicio deseado), y percepciones (calidad percibida); cada ítem se mide con la escala de Likert de 7 puntos (totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo) (20).

SERVQUAL modificada: Cabello y Chirinos (2012) realizaron la adaptación y validación de una mejorada encuesta tomando como base la realizada por Parasuraman. Dicho instrumento consta con las cinco dimensiones distribuidas en 22 preguntas en expectativas y percepciones; sin embargo, lo que caracteriza esta encuesta es que se incluyeron nuevos puntos a tratar que fueron las características de calidad desde la percepción de los usuarios externos de consulta externa y emergencia, y las principales actividades del proceso de atención. Para validación se realizó una prueba piloto de 40 usuarios, test de comprensibilidad de 109 y 124 usuarios en el servicio de consulta externa y emergencia respectivamente y juicio de 5 expertos para la calificación de dicha encuesta siendo aprobado por el Comité de ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (23).

LibQUAL+TM: Instrumento modificado de SERVQUAL, está conformado por 22 afirmaciones donde miden las percepciones de los usuarios, así mismo, está organizado por tres dimensiones: influencia de los servicios; control de la información; y la biblioteca como lugar.

SERVPERF: Es una escala de medición elaborada por Cronin y Taylor, y hace referencia al resultado de la crítica de la escala de SERVQUAL. Dicha herramienta solo incluyen las 22 afirmaciones (percepciones) donde nos lleva a

considerar que la calidad del servicio dependerá a mayor sea la suma de las afirmaciones mejor será la calidad percibida (20).

En relación a tipos de usuarios de salud, encontramos:

- Usuario externo (son las personas que no pertenecen de manera directa a los establecimientos de salud, son comprendidos como los pacientes o demanda)
- Usuario interno (son el personal de salud que trabajan para la institución sanitaria o también llamados como la oferta) (24).

La importancia del compromiso del personal de salud para la satisfacción de los usuarios en atención primaria:

Diversos países, la atención primaria es pieza fundamental para el sistema sanitario, mostrándose así mejores índices de salud, mayor equidad en la repartición de los recursos demostrando así un sistema sanitario más eficiente, estimándose que cerca del 80% de las patologías son resueltas en dicho nivel de atención (25).

Diversas fuentes de información han llegado a la conclusión que la decisión que toma un paciente en acudir a una consulta médica depende de:

- La necesidad o urgencia de encontrar “la cura” de su enfermedad
- La calidad del profesional y humana del personal de salud
- La presión de sus familiares para que busquen ayuda profesional
- Las facilidades que encuentra al ir a su consulta médica
- Nivel de satisfacción cuando el paciente es tratado por su médico de cabecera

Por tales motivos, menciona que la atención que prestan los médicos de cabecera, el nivel de satisfacción del paciente está comprendida en el 90% por factores propios de éste y el 10% restante son por factores del profesional médico (26).

1.4. Formulación de problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio:

La atención prenatal es una oportunidad crucial para que los profesionales de la salud brinden una mejor atención para que así las mujeres acudan al establecimiento de salud durante y después del embarazo es por ello que esta investigación se realiza para determinar el nivel de satisfacción en las gestantes y así brindar una experiencia positiva y reconfortante de este modo garantizar el grado de fidelización.

Por consiguiente, el presente estudio busca aportar evidencia científica donde se puedan plantear estrategias para disminuir la insatisfacción de las gestantes a través de atenciones personalizadas, esto no sólo beneficiaría a las gestantes sino también a su entorno donde posiblemente se verá un crecimiento en las coberturas de atención prenatal anticipada.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.

1.6.2. Objetivos específicos:

- Describir las características sociodemográficas de las usuarias con atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.
- Aplicar encuesta SERVQUAL para la determinación del nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según categoría en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.
- Clasificar el nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según priorización en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO:

2.1. Tipo y diseño de investigación:

El presente proyecto tiene como enfoque cuantitativo porque se utilizó recolección de datos en base una medición numérica y análisis estadístico (27). Según el criterio de manipulación dicho trabajo es observacional; según el tiempo es de tipo transversal porque se basó en la recolección de datos en un solo momento con la finalidad de describir las variables y analizarlos; según su finalidad es descriptivo puesto que especificó las características de la población en estudio para conocer sus necesidades; y por último, según la orientación del proceso es prospectivo debido a que el grupo mencionado fue observado en un determinado tiempo por medio de la atención prenatal brindada midiendo así su desenlace.(28)

2.2. Población y muestra:

2.2.1. Población:

Se menciona que la población es el conjunto de sujetos con características similares, siendo una población finita debido a que se conoce la cantidad de sujetos que la integran (29).

La población en estudio está constituida por 150 usuarias con atenciones prenatales brindadas en el centro de salud San Antonio teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión:
 - ✓ Gestantes mayores de 18 años de edad atendidas en el centro de salud San Antonio.
 - ✓ Gestantes que acepten de forma voluntaria ser parte del estudio teniendo el pleno uso de sus facultades.

- Criterios de exclusión:
 - ✓ Gestantes menores de 18 años de edad atendidas en el centro de salud San Antonio.
 - ✓ Gestantes que no deseen participar en el estudio.
 - ✓ Gestantes con algún trastorno mental de fondo que dificulte la recolección de datos en dicho trabajo de investigación.

2.2.2. Muestra:

La muestra de dicha investigación es de tipo no probabilística debido a que los sujetos de estudio tienen características en común y su elección estará relacionada con la búsqueda de los autores (29), por este motivo se seleccionó el 100% la población siendo un número manejable para la aproximación de la realidad problemática. Sin embargo, solo 139 decidieron participar en el estudio y las 11 restantes se excluyeron debido a que no cumplieron los criterios de inclusión.

2.3. Variables y operacionalización:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<u>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS</u>	<i>Datos generales de la usuaria</i>	Edad de la usuaria	1. Años	<i>Instrumento de recolección de datos</i>
		Nivel de estudio	2. Analfabeto	
			3. Primaria	
			4. Secundaria	
			5. Superior técnico	
			6. Superior universitario	
			Tipo de usuario	
		8. Continuador		
		Edad gestacional	9. I Trimestre	
			10. II Trimestre	
			11. III Trimestre	
		Atenciones	12. Número de atenciones	
		Consultorio	13. Servicio donde fue atendido	

		Personal que realizó la atención	14. Médico	
			15. Obstetra	
			16. Enfermera	
			17. Otros	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<i>Expectativas</i>	Fiabilidad: Pregunta 01 al 05	1. Por mejorar (Rojo):>60%	<i>Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención</i>
		Capacidad de Respuesta: Pregunta 06 al 09		
		Seguridad: Pregunta 10 al 13	2. En Proceso (Amarillo): 40-60%	
	<i>Percepciones</i>	Empatía: Pregunta 14 al 18	3. Aceptable (Verde): <40%	
		Aspectos Tangibles: Pregunta 19 al 22		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

La técnica de estudio que se realizó fue “Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención”, donde se utilizó de herramienta SERVQUAL modificada (30).

La herramienta SERVQUAL modificada en el Perú por Cabello y Chirinos en el 2012 tuvo como finalidad ser más específica respecto al servicio donde se ha atendido al usuario y asimismo que se vea reflejado a nuestra realidad. Respecto a su validación se utilizó el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) que arroja un 0,975 para consulta externa y 0,957 para emergencia, la prueba de esfericidad de Bartlett arroja un valor significativo ($p < 0,001$), y por último tiene un alfa de Cronbach de 0,9 tanto para consulta externa como para emergencia (23). A continuación se dará detalle de la aplicación de dicha encuesta.

Inicio de la encuesta:

Los autores se identificaron con las encuestadas para tener confianza con el encuestador, así mismo se explicó el motivo general de la reciente investigación.

El encuestador pidió consentimiento a las encuestadas mencionando que sus respuestas serán de forma anónima respetando su confidencialidad.

El encuestador mostró amabilidad y respeto en todo el proceso de la encuesta sin influir en sus respuestas.

El encuestador explicó la estructura de la encuesta, que estuvo formada de la siguiente manera:

- Datos generales de la encuestada: Consiste en llenar de forma correcta sus datos personales, establecimiento de salud, tipo de usuario, consultorio y persona quién le realizó la atención
- Expectativas: Consta de 22 preguntas, donde el puntaje menor es de 1 y el puntaje mayor es de 7; cabe mencionar que dicho ítem se expone la importancia que la encuestada da sobre la atención antes brindada.
- Percepciones: Consta de 22 preguntas, donde el puntaje menor es de 1 y el puntaje mayor de 7; cabe mencionar que dicho ítem se refiere como la encuestada ha recibido su atención

El período de la encuesta tuvo duración de 15 minutos aproximadamente.

Durante la encuesta:

En el procedimiento de la aplicación de la encuesta, se consideró lo siguiente:

Los autores del presente estudio tuvo la responsabilidad de la supervisión y monitorización del todo el procedimiento de recolección de datos.

Las encuestas tenían que estar completas y de forma correcta con el fin de evitar posibles errores y vacíos.

Las encuestas que no cumplieron con el procedimiento se determinará como “No aplica”.

Final de la encuesta:

Los autores realizaron la revisión de calidad de las encuestas previo a la digitación en la base de datos.

Para constatar dichas participaciones se procedió a la firma y huella digital con la finalidad de dejar evidencia en la investigación.

Tomando como fundamento que la calidad de atención es la diferencia de percepciones con expectativas, se interpreta que los resultados de 0 o positivos son usuarias satisfechas y como valor negativa a usuarias insatisfechas (23) se procedió a clasificar de la siguiente manera:

> 60%	Por Mejorar	Se consideró como oportunidades para mejoras prioritarias con la finalidad de tomar decisiones productivas siendo la de color rojo de mayor prioridad (30)
40 – 60 %	En Proceso	
< 40	Aceptable	

2.5. Procedimientos de análisis de datos:

- Se solicitó al jefe del establecimiento de salud San Antonio el permiso correspondiente para realizar el presente trabajo de investigación.
- Se contrató un personal externo al centro de salud para la aplicación de las encuestas para evitar posible sesgo en los resultados del presente trabajo de investigación.
- Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó el programa SPSS v. 25, con la finalidad de analizar a través de tablas de frecuencias los resultados obtenidos
- Por último se utilizó el programa Excel 2013 para el empleo de gráficos de columnas y barras.

2.6. Criterios éticos:

- Respeto. Se aceptaron opiniones de las gestantes independientemente de criterios externos a ellas.
- No maleficencia. El encuestador evitó cualquier intención de daño hacia las usuarias sin importar los resultados de las encuestas.
- Consentimiento informado. Toda usuaria que realizó la encuesta propuesta firmó previamente un consentimiento donde expresa su autorización de utilizar sus datos con fin académico.
- Justicia. En todo momento de la ejecución de la encuesta se atendió de forma equitativa a cada usuaria

2.7. Criterios de rigor científico:

Para investigaciones con enfoque cuantitativo los criterios de rigor científico se utilizaron en presente trabajo de investigación son los siguientes:

- Confiabilidad: El presente trabajo cuenta con un instrumento de consistencia interna que es representado con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,9 interpretándose como alta confiabilidad.
- Fiabilidad: El presente trabajo busca cumplir con la precisión de la muestra para obtener resultados que se asemeje a la realidad.
- Validez: El presente trabajo de investigación cuenta con un instrumento con características psicométricas de validez y alta confiabilidad (31).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

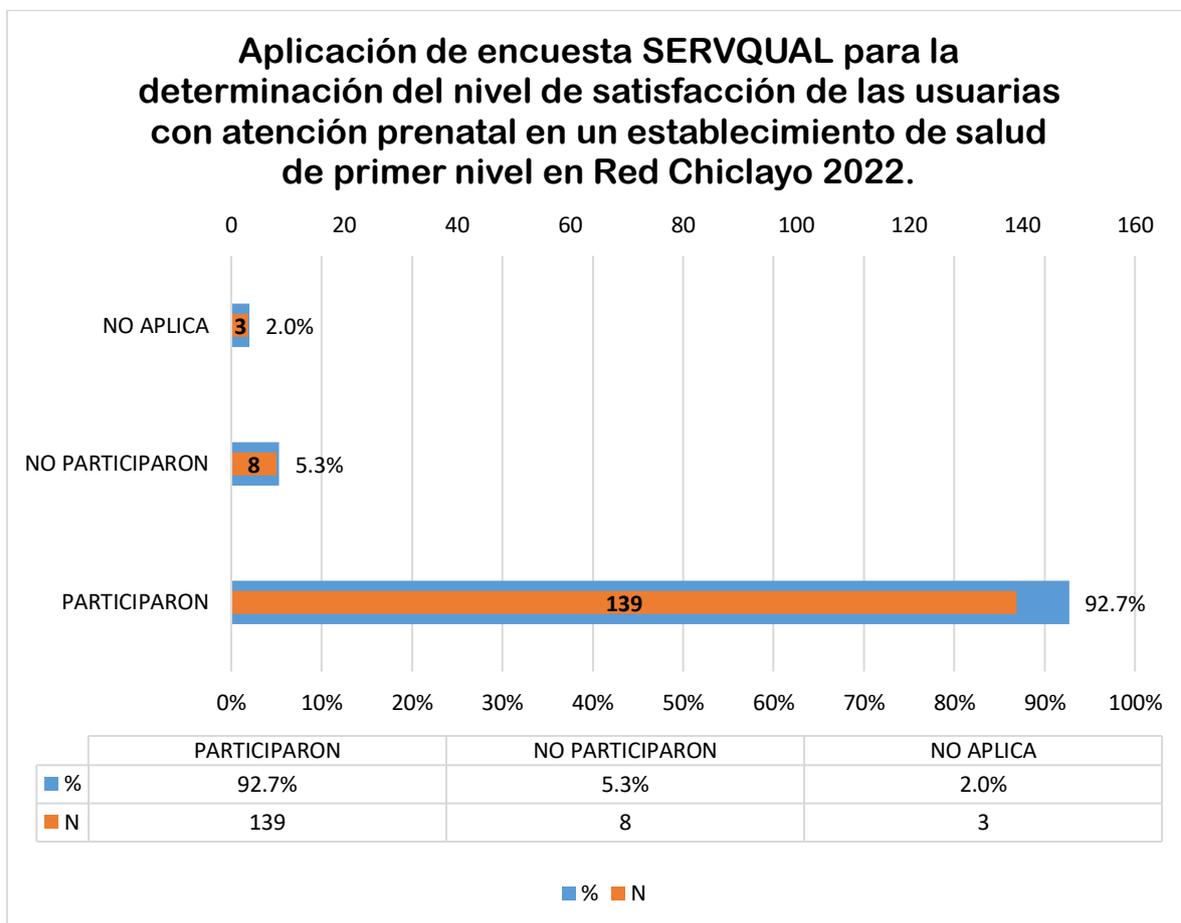
Tabla 01: Características sociodemográficas de las usuarias con atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.

	ITEM	Frecuencia	Porcentaje
EDAD DE USUARIA	= 18	8	5,8%
	19 - 24	39	28,1%
	25 - 30	48	34,5%
	31 - 36	25	18,0%
	37+	19	13,7%
	Total	139	100,0%
NIVEL DE ESTUDIO	PRIMARIA COMPLETA	6	4,3%
	PRIMARIA INCOMPLETA	5	3,6%
	SECUNDARIA COMPLETA	43	30,9%
	SECUNDARIA INCOMPLETA	31	22,3%
	SUPERIOR TECNICO COMPLETO	10	7,2%
	SUPERIOR TECNICO INCOMPLETO	41	29,5%
	SUPERIOR UNIVERSITARIO INCOMPLETO	3	2,2%
	Total	139	100,0%
TIPO DE USUARIO	CONTINUADOR	124	89,2%
	NUEVO	15	10,8%
	Total	139	100,0%
EDAD GESTACIONAL	I TRIMESTRE	7	5,0%
	II TRIMESTRE	51	36,7%
	III TRIMESTRE	81	58,3%
	Total	139	100,0%
NÚMERO DE ATENCIONES	1	16	11,5%
	2	27	19,4%
	3	17	12,2%
	4	22	15,8%
	5	22	15,8%
	6	35	25,2%
	Total	139	100,0%

CONSULTORIO	GINECOBSTETRICIA	110	79,1%
	MEDICINA	29	20,9%
	Total	139	100,0%
PERSONAL	BIOLOGO	6	4,3%
	ENFERMERA	3	2,2%
	MEDICO	20	14,4%
	OBSTETRA	110	79,1%
	Total	139	100,0%

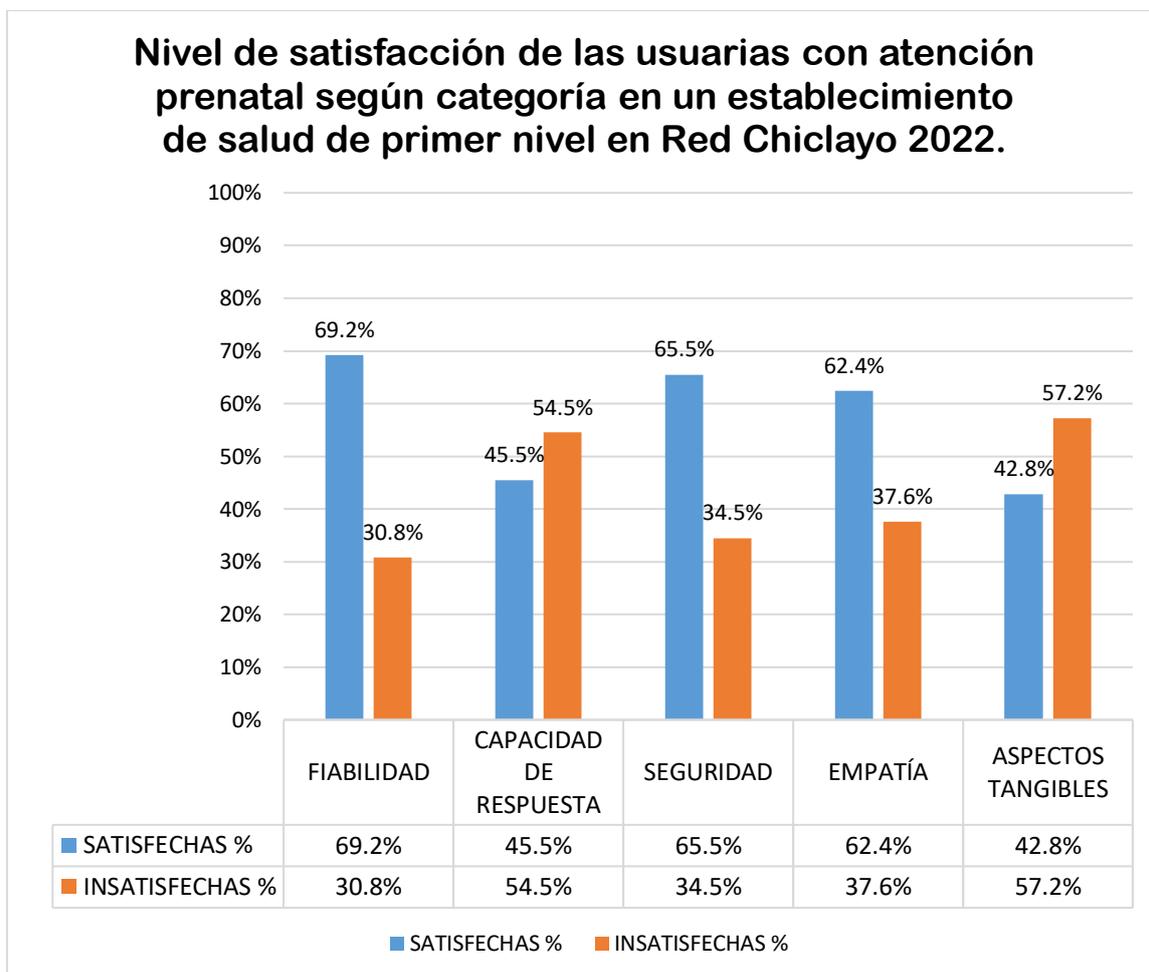
Respecto a las características sociodemográficas de las usuarias atendidas en el centro de salud San Antonio se encontró lo siguiente: las edades de las usuarias de mayor frecuencia fue entre 25-30 años con un 34,5%, nivel de estudio de mayor frecuencia fue secundaria completa con 30,9%, el tipo de usuario con mayor frecuencia fue continuador con 89,2%, las edad gestacionales que se atendieron con mayor frecuencia se encontró en el III trimestre con 58,3%, el número de atenciones con mayor frecuencia fueron de 6 atenciones con 25,2%, el consultorio que recibió mayor frecuencia en atenciones fue gineco-obstetricia con 79,1%; y por último, el personal que atendieron con mayor frecuencia a las usuaria fueron los obstetras con 79,1%.

Tabla 02: Aplicación de encuesta SERVQUAL para la determinación del nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.



En la tabla 02 se detalla lo siguiente: las usuarias que decidieron participar fueron quienes cumplieron con los criterios de inclusión y a su vez se le realizaron las encuestas SERVQUAL teniendo como resultado a 139 de las 150 usuarias que equivalen el 92.7%, las usuarias que no decidieron participar fueron 8 usuarias que equivalen el 5,3%; y por último, usuarias que decidieron participar pero no cumplieron con el procedimiento de recolección de datos fueron 3 que equivalen el 2%.

Tabla 03: Nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según categoría en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.



El nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el centro de salud San Antonio varía según categoría como se evidencia en la tabla 03, las categorías con mayor insatisfacción entre las usuarias fueron aspecto tangibles con el 57,2% y capacidad de respuesta con el 54,5%; sin embargo, las categorías donde las usuarias presentaron mayor satisfacción fueron fiabilidad con el 69,2%, seguridad con el 65,5% y por último empatía con el 62,4.

Tabla 04: Clasificación del nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según priorización en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022.

CATEGORÍA	PREGUNTA	SATISFECHAS		INSATISFECHAS		PRIORIZACIÓN
		N	%	N	%	
FIABILIDAD	P01	107	77,0	32	23,0	ACEPTABLE
	P02	82	59,0	57	41,0	EN PROCESO
	P03	96	69,1	43	30,9	ACEPTABLE
	P04	102	73,4	37	26,6	ACEPTABLE
	P05	94	67,6	45	32,4	ACEPTABLE
	TOTAL	481	69.2	214	30.8	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	P06	105	75,5	34	24,5	ACEPTABLE
	P07	74	53,2	65	46,8	EN PROCESO
	P08	15	10,8	124	89,2	POR MEJORAR
	P09	59	42,4	80	57,6	EN PROCESO
	TOTAL	253	45.5	303	54.5	
SEGURIDAD	P10	83	59,7	56	40,3	EN PROCESO
	P11	125	89,9	14	10,1	ACEPTABLE
	P12	85	61,2	54	38,8	ACEPTABLE
	P13	71	51,1	68	48,9	EN PROCESO
	TOTAL	364	65.5	192	34.5	
EMPATÍA	P14	94	67,6	45	32,4	ACEPTABLE
	P15	53	38,1	86	61,9	POR MEJORAR
	P16	104	74,8	35	25,2	ACEPTABLE
	P17	100	71,9	39	28,1	ACEPTABLE
	P18	83	59,7	56	40,3	EN PROCESO
	TOTAL	434	62.4	261	37.6	
ASPECTOS TANGIBLES	P19	88	63,3	51	36,7	ACEPTABLE
	P20	78	56,1	61	43,9	EN PROCESO
	P21	23	16,5	116	83,5	POR MEJORAR
	P22	49	35,3	90	64,7	POR MEJORAR
	TOTAL	238	42.8	318	57.2	

Para concluir, en la tabla 04 se muestra el nivel de satisfacción global según la priorización de las preguntas dependiendo si el porcentaje de insatisfacción de las usuarias es mayor de 60% así como se muestra en las preguntas 08, 15, 21 y 22 se toma como mayor prioridad clasificándolas con el color rojo, si está entre el 40-60% como se muestra en las preguntas 02, 07, 09, 10,13, 18 y 20 se toma como proceso de mejora clasificándolas con el color amarillo; y por último, si el nivel de insatisfacción es menor de 40% como se muestra en las preguntas 01, 03, 04, 05, 06, 11, 12, 14, 16, 17 y 19 se toma como aceptable clasificándolas con el color verde.

3.2. Discusión de resultados:

Para la ejecución del objetivo general se consideró concerniente proponer cuatro objetivos específicos que proporcionaran información relevante para lograr el propósito principal del estudio. Es por ello que en el anexo 04 tiene como referente al objetivo general que se trata de determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en el centro de salud San Antonio se evidencia que el 57.9% de las gestantes atendidas manifiestan estar satisfechas a nivel global probablemente porque el profesional de salud realizó un examen completo y minucioso durante la atención prenatal y que el 42.1% de gestantes encuestadas muestran insatisfacción de nivel aceptable con un 4% seguramente porque el tiempo de espera no fue corto.

Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Huané y Uribe (11) manifestando que de 159 gestantes atendidas un centro de salud en Huaraz el 56.6% se encontraban satisfechas con sus atenciones prenatales, asimismo Angulo (15) reportó que el 55% de las usuarias atendidas en un centro de salud en Cañete estaban satisfechas con sus atenciones probablemente que el profesional brindó el tiempo necesario para contestar las dudas entre las usuarias. Sin embargo, Díaz (16) demostró que el 67.4% de las atenciones prenatales fueron de forma inadecuada determinando que influye de manera significativa respecto a la seguridad, accesibilidad, comodidades y satisfacción de la usuaria.

Respecto a las características sociodemográficas de la población en estudio encontramos que el rango con mayor frecuencia se encontraban entre 25-30 años con el 34.5%, nivel de estudio de mayor porcentaje estuvo constituido por

secundaria completa con el 30,9%, el tipo de usuario con mayor frecuencia fue continuador con 89,2%, las edades gestacionales que se reportaron estuvieron dentro del III trimestre con 58,3% donde el 25,2% se realizaron por lo menos 6 atenciones prenatales, el consultorio que recibió más atenciones fueron gineco-obstetricia con 79,1%; y por último, el personal que atendieron con mayor frecuencia a las usuarias fueron los obstetras con 79,1%.

La realidad poblacional en que más se asemeja respecto a los resultados planteados lo reportó Meza (14) respecto a las edades de las usuarias atendidas en un centro de salud en Lima estaban dentro de los 20 a 30 años y que el nivel de estudio con mayor relevancia es el secundario mostrando que la realidad poblacional en el sur no era diferente a la realidad poblacional del norte del país.

En relación a la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada se determinó que de las 150 gestantes atendidas en el centro de salud San Antonio solo 139 decidieron participar en dicha encuesta donde las 11 restantes (8 aludieron no contar con tiempo respetando su decisión y 3 no completaron con el llenado correcto de las encuestas); sin embargo existe pocos estudios realizados durante los últimos 5 años que tomen como referencia a la encuesta planteada por Cabello y Chirinos en relación a la especialidad y nivel de atención; es por ello, es importante que se sigan realizando estudios así como Garayar (12) , Angulo (15) , Pereira y Timoteo (13) para el beneficio de la población.

En cuanto al nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según categoría se constató que la categoría con mayor satisfacción es la de fiabilidad con el 69.2% debido a que las usuarias no percibieron diferencia alguna en relación a otras personas, en cambio la categoría con mayor insatisfacción fueron de aspectos tangibles con el 57.2% a causa que los servicios higiénicos no se encontraron aptos para su uso.

De igual forma Garayar (12) evidenció que en un centro de salud en Ayacucho con una población de 80 gestantes el 58.6% estaban satisfechas a nivel global siendo la fiabilidad con mayor satisfacción representada por el 77% de las usuarias. Sin embargo, Pereira y Timoteo (13) constataron que en un centro de salud en Huancayo con una población de 234 gestantes el 55.99% de las usuarias mostraban insatisfacción a nivel global siendo capacidad de respuesta

la categoría con mayor insatisfacción con el 61.75% seguramente porque no encontraron citas disponibles o no se obtuvo con facilidad.

Por último, en relación al nivel de satisfacción de las usuarias con atención prenatal según priorización se clasificó de acuerdo al nivel de insatisfacción que presentaban las usuarias en el centro de salud San Antonio donde se evidencia con relevancia 4 preguntas con mayor insatisfacción que supera al 60% siendo de mayor prioridad a tomar en cuenta haciendo énfasis al tiempo de espera no fue corto, el personal de farmacia no tuvo el trato esperado por las gestantes, los servicios higiénicos no se encontraron aptos para su uso y no se encontraron los equipos o materiales disponibles para la atención.

Según el estudio planteado por Pereira y Timoteo (13) presentan 6 preguntas con mayor insatisfacción referente a las atenciones no se realizaron según programación u orden de llegada, no encontraron sus historias clínicas disponibles, las citas no se encontraron disponibles o factibles, análisis de laboratorio o exámenes radiológicos no fueron rápidos y la atención en farmacia no fue rápida. Si bien es cierto fue realizado en diferente nivel de atención respecto al nivel de atención del centro de salud en estudio ambos concuerdan que presentan mayor insatisfacción referente al tiempo en que realizaron los procedimientos en sus atenciones prenatales.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Se determina que las usuarias atendidas en el Centro de Salud San Antonio el 57.9% se encuentran satisfechas con la atención prenatal brindada.
- Las características sociodemográficas de mayor relevancia fueron las edades entre 25-30 años (34.5%), nivel secundario (30.9%) y el 89.2% eran usuarias continuadoras.
- Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada a 139 usuarias que corresponde el 92.7% de las usuarias atendidas en el centro de salud San Antonio.
- La categoría con mayor satisfacción fue fiabilidad con el 69.2%; sin embargo, la categoría con mayor insatisfacción fue aspectos tangibles con el 57.2%.
- Se clasificó según priorización el tiempo de espera, el trato que tuvo el personal de salud con las usuarias, las instalaciones y equipos disponibles en el centro de salud.

4.2. Recomendaciones:

- Se recomienda a los futuros investigadores en un período de un año desarrollar nuevos estudios ampliando la muestra e integrando a otros servicios de diferentes establecimientos de salud en el primer nivel de atención.
- Al servicio de obstetricia se recomienda para el siguiente trimestre mejorar el tiempo de espera para las usuarias respetando el orden de llegada en un tiempo determinado a través de programación de consultas mediante mensajes por Whatsapp o llamadas telefónicas llevando así un mejor control.
- El personal del establecimiento de salud se recomienda tratar con mejor amabilidad, respeto y paciencia a las usuarias, asimismo, tener mayor preocupación en la higiene de las instalaciones para así asegurar la continuidad de las gestantes a sus controles prenatales a través de encuestas de satisfacción al usuario o una caja de sugerencias.
- Se recomienda al director del centro de salud San Antonio realizar reuniones mensuales para conocer las debilidades que presentan cada servicio a través de una matriz de gestión (Eisenhower).

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Comunicados de prensa. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. [En línea]. Organización Mundial de la Salud; 2016. [fecha de acceso 23 de diciembre de 2022].
2. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero- Febrero 2016. [Tesis para título]. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2016
3. Ipia N. et al. Impacto de las condiciones sociodemográficas sobre el control prenatal en Latinoamérica. Rev. Fac. Med. 2019; 67(3)
4. Barros L. y Velasco F. Factores asociados a la falta de control prenatal en América Latina y su relación con las complicaciones obstétricas. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión. 2022; 7(1)
5. Hernández A. et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perú Med Exp Salud Publica.2019;36(4)
6. Becerra B. et al. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la Pandemia covid-19. Rev méd panacea 2020;9(3)
7. Flores G. Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque Enero-Junio 2018. [Tesis para título]. Lambayeque-Perú. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2021.
8. Tatal L. et al. Condiciones de acceso al programa de control prenatal en un centro de primer nivel de atención de la Ciudad de Pasto, Colombia. Rev Peru Ginecol Obstet. 2019;65(2)
9. Tozour J. et al. Aplicación de videovisitas de telemedicina en una práctica de medicina materno-fetal en el epicentro de la pandemia COVID-19. Am J Obstet Gynecol MFM. 2021 Aug 24;3(6)
10. Sehngelia L. et al. Satisfacción de las mujeres con los servicios de atención materna en Georgia. Health Policy Open. 2021; 2

11. Huané M. y Uribe L. Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico en centro de salud Huarupampa.Huaraz.2017. [Tesis para título]. Huaraz-Perú. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2017.
12. Garayar S. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del centro de salud Huanca Sancos.2018. [Tesis para título]. Ayacucho-Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018
13. Pereira J. y Timoteo P. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos centro de salud Chilca-Huancayo de julio a diciembre del 2018. [Tesis para título]. Cerro de Pasco-Perú. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021.
14. Meza L. Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. [Tesis para título]. Lima-Perú. Universidad San Martín de Porres; 2020.
15. Angulo N. Calidad de atención y su impacto en la percepción y la satisfacción de las gestantes atendidas en el centro de salud El Porvenir abril 2021 a junio 2021. [Tesis para título]. Cañete-Perú. Universidad Privada Sergio Bernales;2021
16. Díaz-Morón, P. Evaluación de calidad de la atención prenatal en centros de salud de la provincia de Lambayeque adscritos a la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque 2020, 6(3).
17. NTS N°105-MINSA/DGSP.V.01.Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna. Perú. 2013
18. Aguilera S. and Soothill Peter. Control Prenatal. Rev. Med. Clin. CONDES - 2014; 25(6).
19. Lugones M. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología. 2018; 44(1).
20. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011; 34

21. Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med. Gen. Integr. 1999; 15(5).
22. Lobo A. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec.2016; 9(1)
23. Cabello y Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 2012; 23(2)
24. Muñoz L. Protocolo de trato al usuario interno y externo. Centro de Salud Familiar. Ministerio de Salud de Chile. 2017; 1
25. Del Estal M. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Atención Primaria. 2022; 54(4).
26. Mira J. et al. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica.2000
27. Hernández R. et al. Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill / interamericana editores.2014
28. De Carmen M. et al. Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Edicions Universitat Barcelona. 2006. [revisado noviembre,2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA39&dq=estudio+observacional+anal%C3%ADtico+y+prospectivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinh6jXm7v7AhWFILkGHTvdDvAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=estudio%20observacional%20anal%C3%ADtico%20y%20prospectivo&f=false>.
29. Arias J. et al. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. 2022
30. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N°527-2011/MINSA. Ministerio de Salud del Perú. 2011
31. Gallardo A. y Collado F. Ética en la investigación médica. Rev. S. And. Traum y Ort. 2008; 26

VI. ANEXOS:

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		N° Encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Fecha:		Hora de inicio:	Hora final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Edad de la usuaria			
2. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
3. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuadora	2	
4. Edad gestacional			
5. Número de atenciones			
6. Consultorio donde fue atendido:			
7. Persona que realizó la atención	Médico: ()	Obstetra: ()	
	Enfermera: ()	Otros:_____	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas:	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	Preguntas:	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento tenemos el agrado de invitarte a participar en un trabajo de investigación, que tiene como determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en Red Chiclayo 2022. Es por ello que se les pide seguir los siguientes pasos:

1. Llenar de forma ordenada y clara la presente encuesta, evitando borrones o manchas en sus respuestas.
2. La encuesta consta de dos momentos: **antes y después** de la consulta brindada por el establecimiento de salud teniendo así un tiempo de duración de 15 min aproximadamente.
3. La encuesta consiste de 22 preguntas en cada momento, donde se le pide marcar 01 OPCIÓN por pregunta.
4. Las opciones están en una escala de 1 (**puntaje mínimo**) a 7 (**puntaje máximo**), marque según su conformidad.
5. Si usted presenta alguna duda sobre dicha encuesta, se procede a preguntar al encargado que la acompañará en todo momento.

Cabe resaltar lo siguiente:

- La presente encuesta es de forma gratuita y voluntaria, si en algún momento no desea continuar con dicho estudio tiene la libertad de abandonarlo, informando al responsable de dicha encuesta.
- Los datos brindados por los usuarios serán utilizados de forma estrictamente confidencial en todo momento con la finalidad de brindar confianza entre el encuestado y el encuestador.

Conforme a la información brindada por los responsables, ESTOY DE ACUERDO en participar es por ello que dejo constancia de ello.

FIRMA DEL PARTICIPANTE



HUELLA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 03: SOLICITUD A ACCESO DE EJECUCIÓN DE TESIS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 2022

Dra.:

NELLY JOHANA FLORIAN BENITES

JEFA DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO

SUMILLA: SOLICITUD A ACCESO DE EJECUCIÓN DE TESIS

Nosotras, Maria Elena Katherin Balladares Marcos con DNI N^a 75398140 y Milagros Fernanda Vives Pizarro con DNI N^a 73984982, en nuestra condición de egresadas de Medicina Humana de la Universidad Señor de Sipan-Pimentel-Chiclayo, me dirijo a usted con respeto para solicitarle lo siguiente:

Que encontrándonos actualmente desarrollando nuestro proyecto de investigación denominado **Nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en red Chiclayo 2022**, nos permita el permiso necesario para realizar la recolección de datos y revisión de historias clínicas en el Centro de Salud San Antonio y Centro de Salud Ciudad Eten, con el fin netamente académico para el desarrollo del presente proyecto cuidando en todo momento la confidencialidad de los entrevistados.

Tras exponer nuestra solicitud esperamos su autorización a la brevedad posible evitando así retrasos para la ejecución del presente proyecto.

Sin otro particular agradecemos de antemano su atención y apoyo.

Atentamente



Nelly Johana Florian Benites
MÉDICO GENERAL AUDITOR
CMP: 67917 RNAA03358

Nelly Johana Florián Benites
Jefa de Centro de Salud San Antonio

ANEXO 04: TABLA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO 2022

CATEGORÌA	PREGUNTA	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
		N	%	N	%
FIABILIDAD	P01	107	77,0	32	23,0
	P02	82	59,0	57	41,0
	P03	96	69,1	43	30,9
	P04	102	73,4	37	26,6
	P05	94	67,6	45	32,4
CAPACIDAD DE RESPUESTA	P06	105	75,5	34	24,5
	P07	74	53,2	65	46,8
	P08	15	10,8	124	89,2
	P09	59	42,4	80	57,6
SEGURIDAD	P10	83	59,7	56	40,3
	P11	125	89,9	14	10,1
	P12	85	61,2	54	38,8
	P13	71	51,1	68	48,9
EMPATÌA	P14	94	67,6	45	32,4
	P15	53	38,1	86	61,9
	P16	104	74,8	35	25,2
	P17	100	71,9	39	28,1
	P18	83	59,7	56	40,3
ASPECTOS TANGIBLES	P19	88	63,3	51	36,7
	P20	78	56,1	61	43,9
	P21	23	16,5	116	83,5
	P22	49	35,3	90	64,7
TOTAL		1770	57.9%	1288	42.1%