

FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN  
PRENATAL EN USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO  
DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC -  
VENTANILLA, 2023**

**PRESENTADA POR  
DANIELA SOFIA PAUCAR GONZALES**

**ASESOR  
NELLY IRENE MORENO GUTIERREZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN  
USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA  
DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

**PRESENTADO POR:**

**DANIELA SOFIA PAUCAR GONZALES**

**ASESORA**

**DRA.OBST. NELLY IRENE MORENO GUTIERREZ**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN  
USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA  
DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **Asesor:**

Dra. Obst. Nelly Irene Moreno Gutierrez

### **Miembros del jurado:**

<b>Presidente</b>	: Mg. Obst. Jose Luis Delgado Sanchez
<b>Vocal</b>	: Mg. Obst. Esther Eulalia Alama Monje
<b>Secretario</b>	: Mg. Obst. Evelyn Margott Asencios Falcón

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios y a mi madre quién supo guiarme por el buen camino, permitiéndome haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, dándome siempre fuerzas para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Le doy gracias en primer lugar a Dios porque sin él nada de esto sería posible. A mi mamá por apoyarme y brindarme día a día lo mejor en mi existir. También a mi casa de estudios, la Universidad San Martín de Porres por haberme dado la oportunidad de adquirir competencias para ser profesional. Del mismo modo me gustaría agradecer a cada uno de mis maestros porque han aportado no solamente conocimientos, destrezas y experiencias, sino también aspectos humanísticos.

# REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Nivel de satisfacción de la atención prenatal en usuarias atendidas en el centro de Salud Santa Rosa**

AUTOR

**Daniela Sofia Paucar Gonzales**

RECuento DE PALABRAS

**6564 Words**

RECuento DE CARACTERES

**37081 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**51 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 19, 2024 3:11 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 19, 2024 3:12 PM GMT-5**

## ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo  
Jefa de la Oficina de Grados y Titulos

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	7
2.1 Diseño metodológico.....	7
2.2 Población y muestra.....	7
2.3 Criterios de Selección .....	8
2.4 Técnica de recolección de datos.....	9
2.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	10
2.6 Aspectos éticos .....	11
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSIÓN .....	19
V. CONCLUSIONES .....	23
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	26
VII. ANEXOS .....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
<b>Tabla 1.</b> Características sociodemográficas de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023.....	13
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción de la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023.....	14
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023 .....	15
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023 .....	16
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023 .....	17
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión empatía en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023 .....	18
<b>Tabla 7.</b> Percepción de los aspectos tangibles en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023.....	19

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal de usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023.

**Método:** El presente trabajo se enmarcó dentro de una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, corte transversal, cuya muestra se compuso de 70 usuarias gestantes del tercer trimestre, a quienes se les aplicó el instrumento de encuesta, que fue elaborado y validado por juicio de expertos. **Resultados:** en general la mayoría de las usuarias gestantes encuestadas 92.9% están satisfechas con la atención prenatal, reflejando un meritorio nivel de satisfacción. En cuanto a la fiabilidad 94.3%, la capacidad de respuesta 87.1%, la seguridad 95.7%, la empatía 87.1%, muestran respuesta bien evaluada; sin embargo, la percepción de los aspectos tangibles muestra una proporción significativa de insatisfacción 22.9%. **Conclusión:** Las usuarias atendidas en el centro de salud presentan en general alto nivel de satisfacción de la atención prenatal y aunque la gran mayoría está contenta con la atención, hay áreas específicas, como los aspectos tangibles, que requieren atención para mejorar la satisfacción percibida por usuarias gestantes sobre la atención prenatal.

**Palabras clave:** atención prenatal, gestante, satisfacción, centro de salud

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction with prenatal care of users attended at the Santa Rosa de Pachacútec Health Center - Ventanilla, 2023.

**Method:** This work was carried out within the framework of a basic research, quantitative approach, non-experimental design, descriptive level, cross-sectional, whose sample consisted of 70 users attended at the Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla health center, during the period 2023, to whom the survey instrument was applied, which was developed and validated by expert judgment. **Results:** In general, the majority of pregnant users surveyed 92.9% are satisfied with prenatal care, reflecting a meritorious level of satisfaction. In terms of reliability 94.3%, responsiveness 87.1%, safety 95.7%, empathy 87.1%, show a well evaluated response; however, the perception of tangible aspects shows a significant proportion of dissatisfaction 22.9%. **Conclusion:** The users attended at the health center generally have a high level of satisfaction with prenatal care and although the vast majority are happy with the care, there are specific areas, such as tangible aspects, that require attention in order to improve the satisfaction perceived by pregnant users with prenatal care.

**Key words:** prenatal care, pregnant woman, satisfaction, health center.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada gestante tiene la responsabilidad para acudir, no menos de ocho atenciones prenatales (APN), a partir del primer trimestre de gestación. Estas citas deben incluir los siguientes servicios: Detección de complicaciones, información oportuna (signos de alarma en el transcurso de la gestación), vacunas, indicación de hierro y ácido fólico, exámenes de laboratorio, exámenes complementarios (ecografías genética y morfológica), evaluación antropométrica (peso y talla), tamizaje de violencia basada en género, examen citológico, toma de funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia respiratoria y cardíaca temperatura), infecciones de transmisión sexual, orientación y consejería en planificación familiar, cáncer cervicouterino y mamas. Por ende, también se debe enfatizar la capacidad de atención todo el personal sanitario, para mejorar la satisfacción de la usuaria <sup>1</sup>.

Para que el embarazo se desarrolle de forma que beneficie tanto al bienestar de la madre como al del feto, es vital que cada gestante reciba APN desde el principio, de forma ordenada, e incluso considerándolo un embarazo saludable, garantizando que el parto se produzca en las mejores condiciones posibles, previniendo y/o identificando el riesgo perinatal y obstétrico, así como fomentar prácticas saludables relacionadas con el embarazo <sup>1</sup>.

En Estados Unidos, cada atención prenatal se presenta como uno de los servicios más usados. De 3,86 millones de gestantes que tiene un parto al año, el 98% acude a sus atenciones prenatales <sup>2</sup>.

Además, en Canadá se siguen observando tasas inadecuadas de consulta prenatal, a pesar del acceso universal brindado y los fondos públicos abarcados <sup>3</sup>. La satisfacción general de las embarazadas, así como la calidad de su APN, en el transcurso del parto y el posparto, deben mejorar de países de renta baja y media, como Etiopía, ahí las tasas de muerte materna son altas y la calidad del tratamiento es baja <sup>4</sup>.

Las mujeres que están agradecidas con cada atención que reciben en el transcurso de su embarazo tienen más probabilidades de seguir las instrucciones médicas y acudir a todas las citas prenatales. Esto puede conducir a una mejor gestión de la salud materna y fetal. Así mismo, un ambiente de atención prenatal que brinde apoyo emocional y educación adecuada puede contribuir a minimizar la ansiedad y el estrés relacionados con el embarazo. Las mujeres que se sienten satisfechas con su atención prenatal pueden experimentar un embarazo más tranquilo y positivo <sup>5</sup>.

Sin embargo, en Perú, el problema se agudiza aún más, dado que el 75% de los usuarios califican de bueno o muy bueno el trato dispensado en los centros sanitarios locales; no obstante, la zona costera del país tiene una peor percepción de la atención que otros lugares. El 71% de las pacientes de Lambayeque afirmaron sentirse satisfechas con el trato recibido en los centros sanitarios locales, resaltando las principales causas de su descontento la

insuficiencia de equipamiento, el ambiente incómodo, la falta de pruebas de laboratorio y el tratamiento insuficiente de sus dolencias. <sup>6</sup>.

En su investigación, Gómez N et al, descubrieron una correlación estadísticamente significativa entre las percepciones de las embarazadas sobre la calidad de la atención recibida y la calidad real del tratamiento recibido. Los hallazgos revelaron que 51,2% tenían una opinión positiva de la fiabilidad, el 60,5% de la seguridad, el 52,6% de la empatía y el 65,5% de las características concretas. En cuanto a la reactividad, el 58,5% manifestó insatisfacción <sup>7</sup>.

Asimismo, Cachique S, et al, elaboraron un trabajo con respecto a la calidad de atención en áreas de ginecobstetricia, utilizando datos adquiridos a través encuestas estructuradas con el modelo SERVQUAL. Con un nivel de aprobación del 96,50%, descubrieron que la dimensión tangible era de mayor calidad y que había una correlación directamente proporcional entre calidad de la atención y las demás dimensiones evaluadas. Concluyendo que la satisfacción de las usuarias en los servicios de ginecología y obstetricia está significativamente correlacionada con la calidad de la atención <sup>8</sup>.

Además, Apolinario G demostró una fuerte correlación directa (0,882) entre la satisfacción del usuario y la calidad asistencial utilizando como método la encuesta y el cuestionario como instrumento, por otra parte, también se encontró una fuerte asociación entre satisfacción y las demás dimensiones de la calidad asistencial, con cualidades tangibles conectadas con 0,808, fiabilidad con 0,709, capacidad de respuesta con 0,671, seguridad con 0,774 y empatía con 0,803 <sup>9</sup>.

Un estudio elaborado por Cueva et al., la mayoría de las embarazadas (62%), que utilizaron la encuesta Servqual modificada para evaluar la calidad de la

atención prenatal en el establecimiento de salud de San Martín de Lambayeque (Perú) entre 2019 y 2020, se manifestaron satisfechas con el trato recibido. Las gestantes reportaron satisfacción con la seguridad (70%), empatía (80%), respuesta (68,9%), características concretas (77%) y confiabilidad (65,6%) de Servqual en base a varios criterios <sup>10</sup>.

En Huánuco, Benancio E, demostró en su estudio que la calidad de la atención sanitaria mostró una correlación significativa con la satisfacción del usuario externo (Rho 0,551), la calidad técnica (Rho 0,526), la calidad humana (Rho 0,621), y la calidad medioambiental (Rho 0,506). Concluyendo que había una asociación significativa entre la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud Huánuco Panao en el año 2018 <sup>11</sup>.

Con base a ello, Vargas V menciona que la Unión Americana consideraba la satisfacción y el bienestar de los pacientes, son elementos importantes para implementar medidas que produzcan una mejora a corto plazo, relacionando el desempeño del personal y aspectos de infraestructura de los hospitales <sup>12</sup>.

En el Perú, según el Ministerio de Salud (MINSA) existe una insatisfacción en usuarios en la atención, esto debido a la demanda de usuarios que requieren la atención del servicio en los establecimientos sanitarios. No obstante, es importante señalar que el MINSA elaboró una serie de indicadores desde hace unos años para medir la calidad asistencial y la satisfacción de las pacientes <sup>13</sup>.

Acorde a la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar aplicada en 2022, enfatiza que el control precoz, es necesario para el bienestar de madre e hijo durante todo el primer trimestre del embarazo. El 79,0% de las embarazadas llegaron a recibir atención en su embarazo a lo largo de los tres primeros meses de gestación. Según la persona que prestó la atención prenatal, el 97,8% de las

féminas de edades entre 15 a 49 años, asistió a algún tipo de control prenatal por parte de personal sanitario capacitado (médico u obstetra), y el 83,8% recibió tratamiento de un obstetra durante su embarazo más reciente <sup>14</sup>.

Cabe resaltar que el profesional de Obstetricia tiene la misión de brindar el servicio necesario a las gestantes, ya que tiene derecho a recibir un buen trato y un servicio de alta calidad. Las gestantes están atravesando por un momento especial en sus vidas cuál es la maternidad; sin embargo, esta situación se ve negativizada debido a que en grandes porcentajes muchas veces no reciben una atención digna, por parte de las instituciones de salud, que da lugar a una prestación ineficaz de los servicios sanitarios sobre el descontento manifestado por el paciente <sup>15</sup>.

La atención prenatal surge como un mecanismo de control exclusivo de las mujeres para lograr un buen estado de salud materno perinatal antes y después de parto <sup>16</sup>. Por ello, el establecer modelos de atención prenatal son necesarios para toda institución de salud, ya que les permitirá cumplir con las actividades imprescindibles que prevengan diversas complicaciones obstétricas y perinatales; además debe ser aceptada nivel Latinoamericano por diversos sistemas de salud pública <sup>17</sup>.

A nivel local se aconseja que las atenciones se realicen cada 4 semanas hasta que la gestante alcance la 24va semana, posteriormente a ello cada 2 hasta llegar a la semana 36; y finalmente de manera semanal cuando más próximo sea el parto. De esta manera, pueden prevenir diversas complicaciones en todo el proceso de gestación <sup>15</sup>.

En base a esto, Castillo et al<sup>18</sup> y Ortega C <sup>19</sup>, recomendaron se deben de implementar indicadores de atención y satisfacción con la atención a las

embarazadas. Además, deben adoptarse métodos para minimizar los límites y las lagunas que impiden un tratamiento de alta calidad, en base a las necesidades de cada usuaria que visite el centro de atención prenatal. Así mismo, fortaleces los puntos críticos que impidan cumplir con el objetivo de brindar una adecuada atención en un mediano o corto plazo.

En base a estos antecedentes, se ha realizado esta investigación formulando el siguiente problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal de usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023?, y trazando el posterior objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal de usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023.

Por último, el estudio es de importancia, ya que al revisar los investigadores, especialistas y autoridades podrán tener acceso a los resultados y actuar de forma inmediata para mejorar el tratamiento ofrecido en el centro sanitario, así como extrapolar los datos y formar a los profesionales para que presten un servicio excelente.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1 Diseño metodológico

El presente estudio fue tipo básica, nivel descriptivo, corte transversal y no experimental.

### 2.2 Población y muestra

#### 2.2.1 Población

Establecidas a usuarias gestantes del tercer trimestre atendidas en consultorios externos de APN del centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, en el tiempo de estudio, acorde a la Oficina de Estadística de la institución fueron 106 gestantes.

#### 2.2.2 Muestra

La muestra fue aplicada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Como conocíamos el total de usuarias gestantes del tercer trimestre atendidas en el transcurso de estudio y deseábamos saber cuántos del total se estudiaría, por consiguiente, para definir el tamaño de la muestra se propuso la calculadora de Excel <sup>20</sup> con la posterior fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Y aplicando la calculadora en Excel para tamaño muestral, tendríamos:

N = Total de la población	106
Za2 = 1.96 <sup>2</sup> (si la seguridad es del 95%)	95%
d = precisión (en este caso deseamos un 3%)	3%
p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)	5%
(Si no tenemos dicha información p=0.5 que maximiza el tamaño muestral)	

**70**

### **TAMAÑO MUESTRAL (n)**

Fuente: Fisterra. Calculadora en Excel para tamaño muestral <sup>20</sup>

Por lo tanto, se manejó una muestra de 70 usuarias gestantes de tercer trimestre quienes asistieron a consultorios externos de APN del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec – Ventanilla, que igualmente cumplieron ciertos criterios de selección.

## **2.3 Criterios de Selección**

### **Criterios de inclusión:**

- Fueron usuarias gestantes de tercer trimestre, superior a 18 años quienes recibieron APN en el centro de salud donde se ejecutó el presente estudio, desde el primer trimestre de su embarazo, con control prenatal adecuado (seis o más de seis atenciones prenatales) con 40 semanas de gestación no referidas aún, sin factores de riesgo, que aceptaron participar y contaron con disponibilidad para desarrollar la encuesta.

### **Criterios de exclusión:**

- Usuaris gestantes de tercer trimestre con edad gestacional menor de 40 semanas quienes presentaron algún tipo de complicación del embarazo, o alguna discapacidad que impida expresar su opinión, con controles prenatales realizado en otras instituciones de salud y que además inicialmente aceptaron realizar la encuesta, pero desistieron de completarlo, o que no otorgaron su consentimiento de participación en la investigación.

## **2.4 Técnica de recolección de datos**

Para este estudio, se optó por la encuesta debido a la gran versatilidad de aplicación que presenta. Si bien este instrumento permitió a la usuaria gestante completar la hoja de respuestas de manera autoadministrada, la investigadora del presente trabajo estuvo presente para resolver alguna duda o inquietud y para asegurar el desarrollo pleno del mismo.

### **2.4.1 Técnicas**

Para este estudio se optó la técnica de la encuesta, la cual permitió recabar la información necesaria de las usuarias participantes para llevar a cabo el estudio. El proceso de aplicación de la encuesta llevó un promedio de duración de 15 minutos por cada gestante.

### **2.4.2 Instrumento**

En esta investigación el instrumento empleado fue la encuesta, fue elaborado y validado por juicio de expertos (ANEXOS).

Dicha encuesta fue aplicada a usuarias gestantes del servicio de atención prenatal que incluyó en su estructura 22 preguntas asignadas en cinco criterios de evaluación:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

## **2.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

El análisis de datos se presentó en forma de porcentajes para distinto criterio de evaluación de la calidad en el posterior orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Los números positivos (+) indicaban usuarios satisfechos, mientras que los valores negativos (-) indicaban usuarios insatisfechos.

Para una mejor comprensión de los datos adquiridos en dicho programa informático (Excel), se plasmó una tabla para cada dimensión, incluía los hallazgos de las 22 preguntas evaluadas en términos de grado de satisfacción y descontento para cada pregunta, así como en general.

Se presenta los resultados en tablas con frecuencias y porcentajes

## **2.6 Aspectos éticos**

Se tomó en consideración los sucesivos principios:

- Principio de Autonomía, cada participación fue voluntaria, se solicitó el consentimiento de todas las gestantes que conformaron el estudio, a quienes se les informó de los hechos relevantes y de sus derechos como participantes, por lo que se respetó su decisión de participar.
- Principio de Justicia, cada embarazada que participó en el estudio de investigación tenían los mismos derechos y ventajas a la hora de obtener información, independientemente de su condición socioeconómica, étnica o de género.
- Principio de Beneficencia, posterior a la investigación, se hace de conocimiento a las autoridades del CMI sobre los hallazgos obtenidos, de forma que puedan impartir seminarios que garanticen que los profesionales que atienden a las embarazadas contribuyan a un mejor resultado mediante un tratamiento de calidad.
- Principio de No Maleficencia, de hecho, el estudio no presentó algún riesgo que afecte o perjudique a las gestantes colaboradoras.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
20 - 34 años	35	76.3
≥ 35 años	35	23.7
Total	70	100.0
<b>Nivel de estudio</b>		
Secundaria	52	74.3
Primaria	9	12.9
Superior Técnica	8	11.4
Superior Universitario	1	1.4
Total	70	100.0

En la tabla 1, se detalla la distribución de encuestadas acorde a su edad entre los cuales el 76.3% corresponde al grupo de gestantes entre los 20 a 35 años y el 23.7% a gestantes mayor o igual a 35 años. Sobre el nivel de estudio, la mayoría de las encuestadas tienen educación secundaria, representando el 74.3% de la muestra, seguido por educación primaria, con un 12.9%, continuando con educación superior técnica, en un 11.4%, terminando con educación universitaria, en un 1.4%. Cabe precisar que, de la totalidad de los encuestados, el 100% de la muestra estuvieron afiliados al SIS (Seguro Integral de Salud) y han estado en un proceso de seguimiento médico en algún contexto de atención sanitaria.

**Tabla 2.** Satisfacción de la atención prenatal de usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Satisfacción de la atención prenatal</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	65	92.9
Indiferente	4	5.7
Insatisfecho	1	1.4
Total	70	100.0

En la tabla 2, describe los niveles de satisfacción en la APN. De las 70 personas encuestadas, el 92,9% estaban satisfechas con la atención prenatal, el 5,7% se mostraban neutrales y sólo el 1,4% estaban insatisfechas. Estos resultados sugieren que la gran mayoría están satisfechas en base a la APN recibida en el transcurso del periodo realizado en este Centro de Salud.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en la atención prenatal de usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	66	94.3
Indiferente	3	4.3
Insatisfecho	1	1.4
Total	70	100.0

En la tabla 3, describe la fiabilidad en la APN. De las 70 usuarias encuestadas, el 94.3% se declararon satisfechas en base a fiabilidad de la atención prenatal, en cambio el 4.3% manifestaron indiferencia y solo el 1.4% se mostró insatisfecho. Estos hallazgos muestran que la mayoría consideran que la atención prenatal es confiable, lo que es coherente con la alta satisfacción observada en la tabla anterior, sugiriendo una buena percepción general de la calidad de la APN en este centro de salud.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	61	87.1
Indiferente	6	8.6
Insatisfecho	3	4.3
Total	70	100.0

En la tabla 4, se describen la capacidad de respuesta en la APN. De las 70 encuestadas, el 87.1% están satisfechas en base a la capacidad de respuesta de la atención prenatal, por otro lado, el 8.6% manifestaron indiferencia y el 4.3% se mostró insatisfecho. Estos hallazgos sugieren que la mayoría consideran que el centro de salud tiene buena capacidad de respuesta en la APN, aunque existe una pequeña proporción de usuarios insatisfechos.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en la atención</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	67	95.7
Indiferente	1	1.4
Insatisfecho	2	2.9
Total	70	100.0

En la tabla 5, describe la percepción de seguridad en la APN. De las 70 encuestadas, un 95.7% se sienten satisfechas en base a la seguridad de la atención prenatal, por otro lado, solo el 1.4% manifestó indiferencia y el 2.9% se mostró insatisfecha. Estos hallazgos muestran que la gran mayoría se sienten seguras con la APN en este Centro de Salud.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción en la dimensión empatía en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Nivel de satisfacción en la dimensión empatía</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	61	87.1
Indiferente	8	11.4
Insatisfecho	1	1.4
Total	70	100.0

En la tabla 6, describe la empatía percibida en la APN. De las 70 encuestadas, el 87.1% se muestran satisfechas en base a la empatía a la atención prenatal, por otro lado, el 11.4% manifestaron indiferencia y solo el 1.4% se mostró insatisfecha. Estos resultados reflejan una mayoría de usuarias que perciben una atención prenatal empática, lo que contribuye positivamente a la satisfacción general de la APN en el Centro de Salud.

**Tabla 7.** Percepción de los aspectos tangibles en la atención prenatal de usuarias atendidas en el centro de salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023

<b>Percepción de los aspectos tangibles</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	44	62.9
Indiferente	10	14.3
Insatisfecho	16	22.9
Total	70	100.0

En la tabla 7, describe la percepción de los aspectos tangibles. De las 70 usuarias encuestadas, el 62.9% se declararon satisfechas con los aspectos tangibles de la atención prenatal, mientras que el 14.3% manifestaron indiferencia y el 22.9% se mostró insatisfecha. Estos resultados señalan que existe una proporción significativa de encuestadas que no están satisfechas con los aspectos tangibles de la APN en el Centro de Salud.

#### IV. DISCUSIÓN

Sobre las características sociodemográficas del total de encuestadas, según su distribución por edad el 76.3% correspondió mayormente al grupo de 20 a 35 años, mientras que el 74.3% de la muestra contó con educación secundaria. En el estudio de Aranda<sup>21</sup>, las gestantes presentaron un 85.6% con edad entre los 20 a 35, predominando el nivel educativo de secundaria completa con un 30,9%. En base a la satisfacción de la APN de las usuarias que acuden al Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2023, de las 70 encuestadas, el 92.9% estaban satisfechas en base a la atención prenatal, por otro lado, un 5.7% manifestaron indiferencia y solo el 1.4% se mostró insatisfecha. Estos hallazgos se asemejan con los obtenidos por Morales<sup>22</sup>, Gutiérrez<sup>23</sup> y Aranda<sup>21</sup>, en el sentido de que los mencionados estudios se centraron en la percepción global de la atención prenatal por parte de las usuarias.

Sin embargo, mientras que Morales<sup>21</sup> encontró que el 58.5% de las gestantes estaba insatisfecha con la capacidad de respuesta en los servicios sanitarios, por otro lado, el presente estudio reveló que solo 1.4% de las usuarias del Establecimiento de Salud Santa Rosa de Pachacútec se mostraron insatisfechas con la atención prenatal. Así, Gutiérrez<sup>23</sup> descubrió que un 65,51% estuvieron satisfechas en base a la APN en general. Por último, en el estudio de Aranda<sup>22</sup>, de las gestantes el 85.6% mostraron satisfacción general con la APN.

La capacidad de proporcionar la ayuda o el servicio prometido de manera fiable y tangible se conoce como fiabilidad. Esto incluye aspectos como cumplir con los términos convenidos (citas), conceder servicios sin faltas y cumplir con la confianza de la paciente <sup>19</sup>.

Con respecto a la fiabilidad, de las 70 encuestadas, el 94.3% se declararon satisfechas en base a la fiabilidad de la APN, por otro lado, el 4.3% manifestaron indiferencia y solo el 1.4% se mostró insatisfecha. Esto es similar con los hallazgos de Cachique et al<sup>8</sup>., por Balladares y Vives <sup>24</sup>, en el contexto de áreas de obstetricia y ginecología, estos estudios se centran en la calidad de la atención prenatal considerándola una parte fundamental. Por ejemplo, el estudio de Cachique et al<sup>8</sup>. destacó que la dimensión de fiabilidad obtuvo una aceptación de 67%, indicando un área con margen de mejora. Del mismo modo, Balladares y Vives <sup>24</sup> observaron que el 69,2% estaban satisfechas con la fiabilidad en el Establecimiento de Salud San Antonio.

La capacidad de respuesta describe como la destreza y el ánimo de los proveedores de salud para apoyar a los pacientes y ofrecer una asistencia pertinente, significando la capacidad para reconocer prestamente las necesidades del paciente y manifestar una manera proactiva <sup>19</sup>.

Con respecto a la capacidad de respuesta, de 70 encuestadas, un 87.1 % se sienten satisfechas en base a capacidad de respuesta de la APN, por otro lado, el 8.6% manifestaron indiferencia y el 4.3% se mostró insatisfecha. Estos hallazgos son similares a los de Cachique et al. <sup>8</sup>, ya que ambas investigaciones evaluaron la calidad del tratamiento en el contexto de los servicios de ginecobstetricia, centrándose en la capacidad de respuesta.

Con respecto al hallazgo de Cachique et al. <sup>8</sup>, destacó un nivel de aceptación del 67%, a diferencia del presente estudio que reveló solo un 87.1% están satisfechas en base a la capacidad de respuesta.

La empatía en la ayuda al paciente se refiere a la posibilidad de la Institución de Salud para percibir las necesidades y confianza del cliente, suministrarle el servicio individualizado. Incluye exponer preocupación verdadera a las pacientes, atender sus preocupaciones y atenderlos con actitud particularizada <sup>19</sup>.

Con respecto a la satisfacción sobre empatía, de las 70 encuestadas, un 95.7% se declararon satisfechas en base a la seguridad de la atención prenatal, por otro lado, solo el 1.4% manifestó indiferencia y el 2.9% se mostró insatisfecha. Estos hallazgos son similares a los obtenidos por Apolinario<sup>9</sup>, ya que ambas investigaciones examinan la calidad de la APN de los servicios sanitarios, siendo un componente relevante.

Mientras que Apolinario<sup>9</sup> halló una asociación directa entre la satisfacción y la empatía con 0.803, el presente estudio reveló que el 95.7% se sienten satisfechas con la seguridad de una buena atención prenatal.

El nivel de seguridad describe a las competencias del personal sanitario para ejecutar las atenciones de forma apreciable. Esto compromete contar con profesionales, técnicos, empleados, y otros trabajadores capaces y bien instruidos, que puedan enfrentar las cuestionamientos e inquietudes de las pacientes de manera conveniente <sup>19</sup>.

Con respecto a la satisfacción de seguridad, de las 70 encuestadas, un 87.1% se declararon satisfechas con la empatía en la atención prenatal, por otro lado, el 11.4% manifestaron indiferencia y solo el 1.4% se mostró insatisfecha. Esto

se asemeja con los hallazgos de Cueva et al.<sup>25</sup>, ya que ambas investigaciones se centran en evaluar la calidad del tratamiento en el contexto del control prenatal en embarazadas.

Mientras que Cueva et al.<sup>25</sup> encontraron niveles de satisfacción relativamente altos en empatía (80%) y seguridad (70%), el presente estudio reveló que el 87.1% están satisfechas en base a la seguridad en la APN. Asimismo, en hallazgos de Balladares y Vives<sup>24</sup>, el nivel de satisfacción de usuarias en base a la seguridad en el Establecimiento de Salud de San Antonio fue 65.5%.

Los aspectos tangibles describen a los factores materiales y perceptibles asociados con el servicio de salud, como la infraestructura, el equipamiento, el aspecto del personal (profesional y de apoyo), e incluye la folletería, trípticos, u otros materiales para promoción de la salud<sup>19</sup>.

En base al nivel de percepción de los aspectos tangibles, de las 70 encuestadas, el 62.9% se declararon satisfechas con los aspectos tangibles de la atención prenatal, mientras que el 14.3% manifestaron indiferencia y el 22.9% se mostró insatisfecha. Esto se asemejan con los hallazgos de Benancio<sup>11</sup> y Aranda<sup>22</sup>, en el contexto de la atención prenatal, donde examinaron calidad asistencial sanitaria y su efecto en la satisfacción de las usuarias.

Mientras que Benancio<sup>11</sup> encontró una asociación significativa entre calidad asistencial y satisfacción de la usuaria en el Establecimiento de Salud Pano, Huánuco, el presente estudio observó, el 62,9% están satisfechas con los aspectos concretos de la atención. Según Aranda, el 80% estaban satisfechas con el trato brindado en el Centro Materno Juan Pablo II-Los Olivos.

## V. CONCLUSIONES

- Las usuarias atendidas en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec estuvieron en igual proporción entre los 20 a 34 años y mayores de 35 años; y, todas con algún nivel de estudios mayormente secundaria.
- La gran mayoría expresaron sentirse muy satisfechas con la atención prenatal que recibieron en el transcurso del período analizado, lo cual demuestra que las obstetras y los servicios de este centro han logrado brindar una atención que cumple con las necesidades y expectativas de cada usuaria, lo cual es un logro notable.
- En las respuestas sobre aspectos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, gran porcentaje de usuarias consideraron estar satisfechas; sugiriendo sus respuestas una buena percepción sobre la calidad de la atención prenatal brindada en el Centro de Salud, lo cual contribuye positivamente a la satisfacción general y demuestra que se está implementando estrategias de manera efectiva en la vigilancia de la madre.

- Si bien la mayoría de las usuarias están satisfechos con la atención prenatal, en base al aspecto tangible como la infraestructura y los recursos materiales, el centro de salud requiere mejoras urgentes, porque un porcentaje representativo de las usuarias mostró insatisfacción en este ámbito sugiriendo se deben realizar esfuerzos para mejorar la disponibilidad de instalaciones y recursos en los centros de salud.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Mejorar los aspectos tangibles de la atención prenatal, optimar la infraestructura y los recursos materiales utilizados los cuales puede incluir renovar las instalaciones, comprar el equipo médico más moderno y garantizar un suministro constante de suministros esenciales.
- Un monitoreo continuo de la satisfacción del usuario, permitiría distinguir áreas de progreso de manera proactiva y garantizar que la atención prenatal siga cumpliendo con los estándares de calidad, pudiendo llevarse a cabo mediante encuestas regulares a las usuarias.
- Dado el alto nivel de satisfacción encontrado en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec podría considerar compartir sus mejores prácticas con otros centros de salud y hospitales en la región, que fomentaría un avance de una buena atención prenatal en cada área, beneficiando a un mayor número de usuarias.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Bergh K, Bishu S, Taddese H. Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. *BMC Health Services Research* [Internet]. 2022 [citado el 05 de marzo de 2023]; 22 (6): 1-12. Disponible de: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08085-0#Sec11>
2. Friedaman A, Novara A, Heisler M, Dalton V, Moniz M, Smith R. Patient preferences for prenatal and postpartum care delivery: a survey of postpartum women. *Obstetrics and gynecology* [Internet]. 2020 [citado el 12 de febrero de 2023]; 135 (5): 1038. Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32282598/>
3. Gregory P, Heaman M, Mignone J, Moffatt M. Predictors of women's satisfaction with prenatal care in a Canadian setting. *Maternal and Child Health Journal* [Internet]. 2020 [citado el 12 de febrero de 2023]; 24: 186-195. Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31834606/>

4. Silesh M, Lemma T. Maternal satisfaction with intrapartum care and associated factors among postpartum women at public hospitals of North Shoa Zone Ethiopia. Plos one [Internet]. 2021 [citado el 12 de febrero de 2023]; 16 (12): 1-13. Disponible de: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260710>
5. Ministerio de Salud. Boletín Epidemiológico del Perú 2020. Centro Nacional de Epimiología, Prevención y Control de Enfermedades [Internet]. 2021 [citado 15 de octubre de 2023]; 29: 748-787. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/2120923-boletin-epidemiologico-del-peru-2020>
6. El Peruano. Minsa: casos de muerte materna se reducen en el país durante los primeros meses de 2023 [Internet]. Lima: Diario Oficial El Peruano. 2023 [citado el 15 de octubre de 2023]. Disponible de: <https://www.elperuano.pe/noticia/212966-minsa-casos-de-muerte-materna-se-reducen-en-el-pais-durante-los-primeros-meses-de->
7. Gómez N, Morales V. Calidad de atención durante el control prenatal en la Unidad de Salud Vicentina [tesis de licenciatura] [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2022 [citado el 15 de octubre de 2023]. 25 p. Disponible de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36774>
8. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener [Internet]. 2022 [citado el 15 de octubre de 2023]; 11 (2): 1-7. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7333>

9. Apolinario G. Calidad de atención y satisfacción de la usuaria en el servicio de obstetricia, en una IPRESS, Lima, 2022 [tesis de licenciatura Internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2022 [citado el 15 de octubre de 2023]. 45 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97291>
10. Cueva-Pérez I, Guivin-Ballena B, Soto-Cáceres V. Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020. Revista Experiencia en Medicina [Internet]. 2021 [citado el 15 de octubre de 2023]; 7 (2): 1-9. Disponible de: <https://doi.org/10.37065/rem.v7i2.531>
11. Benancio E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco – 2018 [tesis de licenciatura Internet]. Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2021 [citado el 15 de octubre de 2023]. 77 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7049>
12. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales [Internet]. 2022 [citado el 12 de febrero de 2023]; 19 (4): 663-671. Disponible de: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25654>
13. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. 1a ed. Lima: Minsa; 2012 [citado el 18 de febrero de 2023]. 58 p. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

14. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar Endes 2022. Lima. Ed. 1a, editor. INEI; 2022 [citado el 15 de octubre de 2023]. 54 p. Disponible de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4570183/Resumen%3A%20Per%C3%BA.%20Encuesta%20Demogr%C3%A1fica%20y%20de%20Salud%20Familiar%20-%20ENDES%202022.pdf?v=1684342928>
15. Meza-Santibañez L, Novoa R, Torres-Osorio J, Jáuregui-Canchari V. Implementación de un modelo mixto de atención prenatal, presencial y virtual durante la pandemia COVID-19, en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima, Perú. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [Internet]. 2021 [citado el 20 de febrero de 2023]; 67 (2): 1-8. Disponible de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-51322021000200004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322021000200004)
16. Ministerio de Salud [Internet]. Lima: Minsa; 2013 [citado el 15 de febrero de 2023]. 61 p. Disponible de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/198935-2013-minsa>
17. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. Ginebra: OMS. 2016 [citado el 15 de febrero de 2023]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>

18. Castillo I, Dávila L, Jiménez M, Nieto Z, Hernández L. Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. Revista de Ciencias Biomédicas [Internet]. 2019 [citado el 16 de febrero de 2023]; 8 (1): 1-6. Disponible de: <https://doi.org/10.32997/rcb-2018-2709>
19. Ortega C. Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo para mejorar la calidad de tus servicios [Internet]. España: QuestioPro. 2023 [citado el 30 de noviembre de 2023]. Disponible de: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
20. Fistera [Internet]. Guía: Determinación del tamaño muestral [citado el 11 de junio de 2024]. Disponible de: <https://www.fistera.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/>
21. Morales V. "Calidad de atención durante el control prenatal en la Unidad de Salud Vicentina". Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias de la Salud. Ambato- Ecuador Septiembre [Internet]. 2022 [citado el 03 de julio de 2024]. Disponible de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36774/1/Morales%20Barrera%20Valeria%20Elizabeth.pdf>

22. Aranda B. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - Los Olivos, marzo 2023 [Tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Obstetricia, 2023 [citado el 03 de julio de 2024]. 62 p. Disponible de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a2cd0375-ebb9-4c27-a9e2-990b921c4db0/content>
23. Gutiérrez J. Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-4. Catacaos Piura, 2021 [Tesis de licenciatura en internet]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2021 [citado el 03 de julio de 2024]. 65 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25099>
24. Balladares M., Vives M. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de primer nivel en red Chiclayo 2022 [Tesis de licenciatura en internet]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, 2022 [citado el 03 de julio de 2024]. 40 p. Disponible de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10436?show=full>
25. Cueva I, Guivin B, Soto A. Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020: Quality of care of prenatal control in a health establishment of the district of Lambayeque, Perú, 2019 to 2020. Rev.exp.med [Internet]. 2021 [citado 19 de abril, 2024]; 7(2). Disponible de: <https://doi.org/10.37065/rem.v7i2.531>

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
HILDA ZORRILLA BACA NEGLIA  
UNIDAD DE POSGRADO

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023

##### I. DATOS GENERALES

###### Edad

20 - 34 años

$\geq$  35 años

###### Nivel de Estudio

Analfabeto

Superior Técnico

Primaria

Superior Universitario

Secundaria

###### Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS

Ninguno

Otro

###### Tipo de paciente

Nuevo

Continuador

## II. CUESTIONARIO

N°	Dimensión Interpersonal	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho
<b>Fiabilidad</b>				
1.	Cumplen lo prometido			
2.	Sincero interés por resolver problemas			
3.	Realizan bien el servicio la primera vez			
4.	Concluyen el servicio en el tiempo prometido			
5.	No cometen errores			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
6.	Comunican cuando concluirán el servicio			
7.	Los empleados ofrecen un servicio rápido			
8.	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar			
9.	Los empleados nunca están demasiado ocupados			
<b>Seguridad</b>				
10.	Comportamiento confiable de los empleados			
11.	Clientes se sienten seguros			
12.	Los empleados son amables			
13.	Los empleados tienen conocimientos suficientes			
<b>Empatía</b>				
14.	Ofrecen atención individualizada			
15.	Horarios de trabajo convenientes para los clientes			
16.	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada			
17.	Se preocupan por los clientes			
18.	Comprenden las necesidades de los clientes			
<b>Aspectos tangibles</b>				
19.	Equipos de apariencia moderna			
20.	Instalaciones visualmente atractivas			
21.	Empleados con apariencia pulcra			
22.	Elementos materiales atractivos			

## ANEXO 2: TABLA DE BAREMOS

Variable independiente	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
Nivel de satisfacción	22-37	38-53	54-66
D1: Fiabilidad	5-8	9-12	13-15
D2: Capacidad de respuesta	4-6	7-9	10-12
D3: Seguridad	4-6	7-9	10-12
D4: Empatía	5-8	9-12	13-15
D5: Aspectos tangibles	4-6	7-9	10-12

## ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS



ESCUELA DE PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

### APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN USUARIAS  
ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE  
PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023**

Estimada. Dra. Obstetra **FLOR MARLENI FELIX SARA VIA**

Le agradezco anticipadamente por su valioso tiempo en la contribución al desarrollo de mi investigación, emitiendo una opinión mediante un chequeo de los criterios que a continuación le detallo a Usted la lista de cotejos con los criterios de la revisión del instrumento de recolección de datos que se adjunta.

	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Considera que el instrumento facilitará el logro de los objetivos de investigación	X		
3	El instrumento está relacionado con las variables de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado	X		
5	La redacción de los ítems es clara, sencilla y precisa	X		
6	El diseño del instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente (especifique si recomienda eliminar algunos)	X		
8	El diseño del instrumento será accesible a la población	X		
9	Aprecia coherencia interna en el proyecto de investigación	X		

FIRMA (Experto) :  .....

POSTFIRMA :  .....

Nº DE COLEGIO : COP ... 2274 .....

DNI : 06551776 .....

## APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023

Estimada. **MG. Obstetra ELIZABETH HERNANDEZ VALDIVIA**

Le agradezco anticipadamente por su valioso tiempo en la contribución al desarrollo de mi investigación, emitiendo una opinión mediante un chequeo de los criterios que a continuación le detallo a Usted la lista de cotejos con los criterios de la revisión del instrumento de recolección de datos que se adjunta.

	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Considera que el instrumento facilitará el logro de los objetivos de investigación	X		
3	El instrumento está relacionado con las variables de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado	X		
5	La redacción de los ítems es clara, sencilla y precisa	X		
6	El diseño del instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente (especifique si recomienda eliminar algunos)	X		
8	El diseño del instrumento será accesible a la población	X		
9	Aprecia coherencia interna en el proyecto de investigación	X		

FIRMA (Experto) :



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA  
 Elizabeth Hernández Valdivia  
 OBSTETRA JEFA

POSTFIRMA :

Nº DE COLEGIO :

COP 10112

DNI :

09635187

## APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023**

Estimada. **Obstetra Especialista MILAGROS ARROYO FERNANDEZ**

Le agradezco anticipadamente por su valioso tiempo en la contribución al desarrollo de mi investigación, emitiendo una opinión mediante un chequeo de los criterios que a continuación le detallo a Usted la lista de cotejos con los criterios de la revisión del instrumento de recolección de datos que se adjunta.

	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Considera que el instrumento facilitará el logro de los objetivos de investigación	X		
3	El instrumento está relacionado con las variables de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado	X		
5	La redacción de los ítems es clara, sencilla y precisa	X		
6	El diseño del instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente (especifique si recomienda eliminar algunos)	X		
8	El diseño del instrumento será accesible a la población	X		
9	Aprecia coherencia interna en el proyecto de investigación	X		

Milagritos A. Arroyo Fernández  
 OBSTETRA  
 COP. 32696

FIRMA (Experto)

Milagritos A. Arroyo Fernández  
 OBSTETRA

POSTFIRMA

*Milagritos A. Arroyo Fernández*

Nº DE COLEGIO

COP 32696 - RE-4978-E.01.1

DNI

40653157

## APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN USUARIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023

Estimada. **Obstetra Especialista LIZABETH CORAHUA MENDOZA**

Le agradezco anticipadamente por su valioso tiempo en la contribución al desarrollo de mi investigación, emitiendo una opinión mediante un chequeo de los criterios que a continuación le detallo a Usted la lista de cotejos con los criterios de la revisión del instrumento de recolección de datos que se adjunta.

	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Considera que el instrumento facilitará el logro de los objetivos de investigación	X		
3	El instrumento está relacionado con las variables de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado	X		
5	La redacción de los ítems es clara, sencilla y precisa	X		
6	El diseño del instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente (especifique si recomienda eliminar algunos)	X		
8	El diseño del instrumento será accesible a la población	X		
9	Aprecia coherencia interna en el proyecto de investigación	X		

FIRMA (Experto) :  .....

POSTFIRMA : .....

Nº DE COLEGIO : COP 13116 RNE 3414-E-09

DNI : 09689100

## APRECIACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la Investigación

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN USUARIAS  
 ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ROSA DE  
 PACHACUTEC - VENTANILLA, 2023**

Estimada. Dra. Obstetra ANA MARIA SANZ RAMIREZ

Le agradezco anticipadamente por su valioso tiempo en la contribución al desarrollo de mi investigación, emitiendo una opinión mediante un chequeo de los criterios que a continuación le detallo a Usted la lista de cotejos con los criterios de la revisión del instrumento de recolección de datos que se adjunta.

	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La formulación del problema es adecuada	X		
2	Considera que el instrumento facilitará el logro de los objetivos de investigación	X		
3	El instrumento está relacionado con las variables de estudio	X		
4	El número de ítems del instrumento es adecuado	X		
5	La redacción de los ítems es clara, sencilla y precisa	X		
6	El diseño del instrumento facilitará el análisis y procesamiento de datos	X		
7	La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente (especifique si recomienda eliminar algunos)	X		
8	El diseño del instrumento será accesible a la población	X		
9	Aprecia coherencia interna en el proyecto de investigación	X		

MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

FIRMA (Experto) :

  
 ANA MARIA SANZ RAMIREZ  
 COP: 13561  
 Obstetra Especialista 206-E-01

POSTFIRMA :

ANA MARIA SANZ RAMIREZ

Nº DE COLEGIO :

COP 13561

DNI :

10556523

## ANEXO 4

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La meta de este estudio es realizar .....

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará 45 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas serán totalmente confidencial, no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

---

Yo,.....doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con .....

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales.

**Nombre completo del participante**

**Firma**

**Fecha**

**Nombre del Investigador**

**Firma**

**Fecha**

## ANEXO 5: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	Nivel de cumplimiento de los servicios de salud, respecto a la percepción de la usuaria.	Fiabilidad (preguntas del 01 al 05)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
		Capacidad de respuesta (preguntas del 06 al 09)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
		Seguridad (preguntas del 10 al 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
		Empatía (preguntas del 14 al 18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal
		Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Insatisfecho</li> </ul>	Ordinal

