

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en  
Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

AUTORA

Br. Jiménez Víneces, Kelly Verenisa


**Tumbes – Perú**  
**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en  
Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón (Presidente) 

Dr. Cesar Augusto Noblecilla Rivas (Secretario) 

Dra. Gladys Farfan García (Vocal) 

**Tumbes – Perú**  
**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en  
Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Las suscritas declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:

Br. Jiménez Vínces Kelly Verenisa (Autora)

Dra. Farfán García Gladys

Asesor(a)

**Tumbes – Perú**  
**2025**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

*Licenciada*

*Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes – Perú**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 16 días del mes enero del dos mil veinticinco, siendo las 18 horas, en la modalidad presencial: Pabellón I aula 3, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 290- 2024/ UNTUMBES – FCS Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón (Presidente), Mg. Cesar Augusto Noblecilla Rivas (Secretario), Dra. Gladys Farfán García (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Dra. Gladys Farfán García como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO I- 4, 2024"**. para optar el Título Profesional de Licenciada en obstetricia, presentada por el bachiller:

**BR. Jiménez Vincés Kelly Verenisa,**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la BR **Jiménez Vincés Kelly Verenisa, APROBADA**, con calificativo **REGULAR**.

En consecuencia, queda **EXPEDITA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve Horas con cinco minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 16 de enero del 2025.

Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón  
DNI N° 00253026  
ORCID N° 0000-0002-7705-2226  
(Presidente)

Mg. Cesar Augusto Noblecilla Rivas  
DNI N° 00370867  
ORCID N° 0009-0006-6796-2919  
(Secretario)

Dra. Gladys Farfán García  
DNI N° 00250892  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesor – Vocal)

cc.  
Jurado (03)  
Asesor  
Interesado  
Archivo (Decanato)  
MPMO/Decano

# Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

*por* Bachiller En Obstetricia. Jiménez Vincés Kelly Verenisa



Dra. Gladys Farfán García  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesor)

---

**Fecha de entrega:** 16-ene-2025 12:05p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2565368478

**Nombre del archivo:** INFORME\_JIMENEZ\_VINCES.docx (8.29M)

**Total de palabras:** 11457

**Total de caracteres:** 64447


# Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

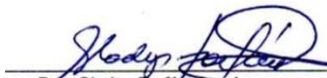


## FUENTES PRIMARIAS

1	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	6%
2	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	5%
3	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	3%
4	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	2%
5	<b>Submitted to Universidad de San Martín de Porres</b> Trabajo del estudiante	1%
6	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
8	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b>	1%

  
Dra. Gladys Farfán García  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesor)

9	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
15	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %

  
Dra. Gladys Farfán García  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesor)

20	<a href="http://repositorio.upica.edu.pe">repositorio.upica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.cayetano.edu.pe">www.cayetano.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://dspace.ucacue.edu.ec">dspace.ucacue.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://www.dirislimaeste.gob.pe">www.dirislimaeste.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

  
Dra. Gladys Farfán García  
ORCID N° 0000-0001-6368-1294  
(Asesor)

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo


## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Jiménez Vincés Kelly Verenisa**, identificada con DNI N° 74401925; Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes, y autores de la tesis titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES EN CENTRO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO I-4, PIURA 2024”**.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es completamente original y de mi autoría.
2. He cumplido con las normas internacionales de citación y referencia (VANCOUVER) para todas las fuentes consultadas. En consecuencia, el informe de investigación no ha sido presentado ni publicado previamente por mí con el propósito de obtener el grado académico.
3. Esta investigación ha sido realizada bajo la supervisión de mi asesora, y en ningún momento ha sido objeto de plagio.
4. Los datos presentados en los resultados son completamente verídicos, sin ninguna alteración, falsificación ni duplicación, por lo que la información proporcionada será una contribución auténtica al estudio en cuestión.
5. En caso de identificarse fraude (datos falsificados), plagio (información tomada sin las debidas citas), auto plagio (presentación de un trabajo propio previamente publicado como si fuera nuevo), piratería (uso indebido de información ajena) o falsificación (atribución errónea de ideas a otros), asumo la responsabilidad y las sanciones que correspondan, sujetándome a las normativas vigentes de la Universidad Nacional de Tumbes y la SUNEDU.

Tumbes, 2024



Jiménez Vincés Kelly Verenisa  
DNI: 74401925

## CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

**Dra. Gladys Farfán García**, docente principal de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud, Departamento Académico de Obstetricia.

### **CERTIFICA:**

Que el informe<< de tesis titulado: Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024, presentado por la Bachiller en Obstetricia Jiménez Vines Kelly Verenisa, ha sido asesorado y revisado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes para su aprobación, conformidad y revisión oportuna.

Tumbes, 01 de marzo de 2024



Dra. Gladys Farfán G.  
DOCENTE DE LA FCS-ED  
U.N. TUMBES

Dra. Gladys Farfán García  
Asesora del Proyecto de Tesis  
DNI: 00250892  
Cód. ORCID: 0000-0001-6368-1294

## DEDICATORIA

A Dios, quien me ha guiado en todo este proceso difícil y nunca me ha desamparado.

A mis queridos padres Rosaura y Jamaniel, que me ha apoyado en todo momento y gracias a ellos es que estoy aquí. A ellos les dedico este proyecto de investigación que con mi esfuerzo y el de ellos ha sido posible todo lo bueno que me ha pasado hasta ahora.

A mi adorada hija que es una de las personas más importantes en mi vida y ella es quien me motiva a seguir adelante.

A mis abuelos que siempre me ha criado en valores y me han protegido.

A mi hermano Miguel por siempre darme tu apoyo incondicional y haber sido un ejemplo para mí en todo momento.

A mis hermanos Carlos, Yuri, Bryan y Alex que ellos me han brindado toda su experiencia y su apoyo para poder lograr todo lo que me he propuesto a lo largo de mi carrera profesional.

A mi asesora Gladys, ella siempre ha acompañado desde mi internado y ha sido la persona que más ha estado conmigo guiándome, gracias por la paciencia y la comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero darle las gracias en primer lugar a Dios por brindarme salud y permitirme llegar hasta aquí. Porque siempre está conmigo y me ilumina para darme sabiduría.

A mis padres por ofrecerme la oportunidad de estudiar y salir adelante. Apoyarme en mis momentos más difíciles y formarme en valores.

A mi hija, porque ella es mi motivación para seguir esforzándome siempre.

Quiero agradecer a mi asesora, que desde hace mucho tiempo ella ha estado conmigo motivándome. Gracias por su paciencia y comprensión.

A los profesionales del centro de salud Consuelo de Velasco I-4 Piura, ellos me atendieron y me dieron las facilidades para realizar mi proyecto de investigación.

La autora

# ÍNDICE

INDICE .....	xviii
INDICE DE ANEXO .....	xiv
INDICE DE TABLAS.....	xvi
RESUMEN.....	xvi
ABSTRAC .....	xvii
I. INTRODUCCIÓN .....	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1. Bases teóricas .....	22
III. MATERIAL Y METODOS .....	29
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	29
3.2. Hipótesis .....	29
3.3. Variables.....	30
3.4. Población, muestra y muestreo.....	30
3.5. Criterios de selección .....	31
3.6. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos.....	31
3.7. Procesamiento y análisis de los datos .....	34
3.8. Aspectos éticos .....	30
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
XI. ANEXOS .....	50

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO N°. 1: Consentimiento Informado</b> .....	<b>50</b>
<b>ANEXO N°. 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR EXPERTOS</b> .....	<b>51</b>
<b>ANEXO N°. 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	<b>54</b>
<b>ANEXO N°. 4: CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL</b> .....	<b>55</b>
<b>ANEXO N°. 5: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL</b> .....	<b>57</b>
<b>ANEXO N°. 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	<b>63</b>
<b>ANEXO N°. 7: ALFA DE CRONBACH</b> .....	<b>65</b>
<b>ANEXO N°. 8: EVIDENCIA DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	<b>66</b>
<b>ANEXO N°. 9: PERMISO PARA LA PRUEBA PILOTO</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXO N°. 10: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO</b> .....	<b>68</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. ....	36
Tabla 2. Calidad de atención en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024. ....	37
Tabla 3. Relación entre la calidad de atención prenatal y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024. ....	38
Tabla 4. Relación de las dimensiones de satisfacción (organización de la consulta prenatal, atención recibida por el profesional y aspectos tangibles) y dimensiones de calidad de atención (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la gestante que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024. ....	39

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo demostrar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco, Piura, en el año 2024. Se utilizó un diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 59 gestantes que acudieron a dicho centro de salud. El instrumento empleado para la recolección de datos fue una encuesta previamente validada a través de un juicio de expertos. Los resultados obtenidos muestran que el coeficiente de correlación ( $r$ ) entre las variables es de 0.885, lo que indica una correlación positiva de alta intensidad entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las gestantes. En cuanto a la calidad de atención, las gestantes percibieron deficiencias en varias dimensiones, tangibilidad (57.6%), fiabilidad (52.5%) y seguridad (44.1%), un 23% de las gestantes calificaron la capacidad de respuesta como eficiente y un 47.5% expresó una evaluación eficiente respecto a la empatía del servicio. En cuanto al nivel de satisfacción, un 54.2% de las gestantes se mostró satisfecha con la organización de la consulta, un 50.8% estuvo insatisfecha con la atención recibida por el profesional, y un 64.4% expresó insatisfacción con los aspectos tangibles del servicio. En conclusión, se establece una relación positiva entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención, lo que sugiere que las percepciones sobre la calidad de atención prenatal influyen directamente en el nivel de satisfacción de las gestantes.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, gestante.

## ABSTRAC

The purpose of this research is to demonstrate the relationship that exists between the level of satisfaction and the quality of prenatal care in pregnant women who attend the I-4 Consuelo de Velasco-Piura Health Center, 2024. This study is descriptive, correlational, cross-sectional and descriptive design, the sample was made up of 59 pregnant women who attended the health center. The instrument used is a data collection survey, which has been previously validated through expert judgment. The results show that the correlation coefficient ( $r$ ) is 0.885, which indicates a positive correlation of considerable intensity between the variables under investigation. In terms of quality of care in the dimension of tangibility, 57.6% considered themselves to disagree, in terms of reliability, 52.5% disagreed, in terms of responsiveness, 23% considered themselves to agree, and in terms of safety, 44.1% of pregnant women agreed. in disagreement, in empathy with 47.5% expressed agreement. In the level of satisfaction, in the organizational dimension of the prenatal consultation, 54.2% agree, in the care received by the professional, 50.8% disagree, and in tangible aspects, 64.4% disagree. It is concluded that there is a positive relationship between both study variables.

Keywords: quality of care, user satisfaction, pregnant woman.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud y la satisfacción de las usuarias están estrechamente vinculadas, ya que se complementan mutuamente en la evaluación de la atención brindada por los profesionales desde la perspectiva del usuario. Esta relación debería guiar a las instituciones de salud en la implementación de mejoras, con el objetivo de alcanzar altos niveles de satisfacción entre quienes utilizan sus servicios.

Desde los años 80, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estado realizando esfuerzos para mejorar la calidad y eficacia de los servicios de salud en América Latina y el Caribe. En el año 2000, se evaluaron estos esfuerzos a nivel mundial y se concluyó que "la calidad de atención en salud está relacionada con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, basada en las expectativas de la población sobre el trato que debería recibir, con especial énfasis en los derechos humanos, la dignidad del paciente y el respeto a la idiosincrasia". (1)

Asimismo, a nivel nacional, el sistema actual de salud sigue en constante cambio en cuanto a su organización, implementando un sistema de gestión de calidad que abarque a todas las instituciones que prestan sus servicios de salud, sean públicos o privados. Así se obtendrán mejoras en cuanto a la calidad en salud, enfocada a la seguridad de la gestante y de este modo satisfacer las necesidades de las mismas cubriendo así sus expectativas y disminuir los riesgos presentes en el embarazo.

En los establecimientos de salud, se logra diferenciar una mayor demanda de servicio frente a una menor oferta, es por ello que las gestantes no son muchas veces atendidas de manera inmediata, causando un malestar entre esta población, esperando varias horas o realizando trámites largos y tediosos para ser atendida. Esta situación presenta un gran malestar en toda la población, generando insatisfacción en las usuarias del servicio de obstetricia, que mencionan la falta de compromiso del equipo que las atiende.

De esta manera la presente investigación se centró en demostrar y valorar la opinión de las usuarias con respecto al servicio adquirido en este establecimiento. Así como también, verificar si la calidad de atención está estrechamente relacionada con la satisfacción de la usuaria para tener conocimiento y propuestas en cuanto a su mejora.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En el ámbito internacional, Morales Barrera (Ecuador, 2022) realizó un estudio utilizando una metodología cuantitativa, no experimental, y corte transversal con el objetivo de “Evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina, Ambato-Ecuador”. Este grupo de estudio incluyó a las gestantes que se atendieron por el equipo de obstetricia. La compilación de datos fue registrada por la escala de satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22, adecuada al modelo SERVQUAL. Los hallazgos revelaron una conexión estadísticamente específica entre la calidad de la atención proporcionada y la percepción de las mujeres embarazadas. Se observó una satisfacción general en aspectos cualitativos como la confiabilidad, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles del centro de salud. Sin embargo, hubo una insatisfacción por las usuarias en lo que respecta a la capacidad de respuesta. En resumen, se estableció que la calidad de la atención prenatal fue positiva, con una percepción satisfactoria en diversas dimensiones. (7)

Menendez Amaiquema (Ecuador, 2020) ejecutó una investigación básica, con enfoque cuantitativo y corte transversal; el diseño fue descriptivo correlacional, teniendo como objetivo “Determinar la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador”. En este establecimiento de salud, el equipo de obstetricia atendió a 71 mujeres embarazadas. Se empleó la técnica de encuesta con dos cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados revelaron una asociación positiva entre la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción con la atención prenatal percibida de parte de las gestantes de dicho centro de salud, en el año 2020 ( $p=0,810$ ). Se observó un alto nivel de relación entre el aspecto interpersonal y la seguridad ( $p=0,907$ ), mientras que la relación con el aspecto del entorno y la empatía fue baja ( $p=0,032$ ). Resumiendo, se concluye que la atención del control prenatal en este centro de salud fue positiva. (8)

Sanchez Merchan (Ecuador, 2023), realizó un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal con enfoque cuantitativo, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023”. Esta investigación se centró en 65 mujeres embarazadas que recibían atención en este establecimiento. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos sobre ambas variables. Los resultados indicaron una correlación entre aspectos de empatía, seguridad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles con la satisfacción de mujeres embarazadas respecto al control prenatal. En resumen, se hizo un hallazgo en la calidad de la atención relacionada positivamente con el grado de satisfacción de las gestantes de este establecimiento. (9)

En el ámbito nacional, Apaéstegui Huanca (Moyobamba, 2019), ejecutó una investigación con diseño cuantitativo, a nivel correlacional y observacional, de corte transversal; que buscó “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II- 1 Moyobamba, 2016”. Teniendo como población un total de 68 pacientes, aplicándose una encuesta del modelo SERVQUAL y otra encuesta elaborada por el autor. Los hallazgos de este estudio indican que hay una relación positiva característica entre la calidad de atención y la satisfacción de gestantes. En consecuencia, se puede concluir que el grado percibido de calidad del servicio por parte de las usuarias en este establecimiento es moderado. (10)

Cueva y Guivin (Lambayeque, 2021), realizaron un estudio no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo, con el objetivo de “evaluar la calidad de atención del control prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque 2019-2020”. La población total incluyó a 144 mujeres embarazadas, y aplicó la encuesta Servqual modificada a modo de instrumento para recopilar datos. Los resultados revelaron en su gran mayoría de gestantes estaban satisfechas con atención percibida, aunque un porcentaje significativo mostró cierto grado de insatisfacción con la atención prenatal. En resumen, se concluyó que las gestantes que perciben una atención en este establecimiento están, en su mayoría, satisfechas con la calidad de la atención durante la atención prenatal. (11)

Iberico y Choque (Juliaca, 2021), en su estudio descriptivo, observacional, cualitativo y transversal, con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de Gineco-Obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021”. La población estudiada constó de 375 individuos, que incluyeron tanto usuarios como acompañantes. Empleó la encuesta SERVQUAL a modo de herramienta de recopilación de datos. Los resultados indicaron un 56% de las gestantes mostraron una contradicción entre percepción y expectativa  $\leq -1$ , mientras que el 44% mostró una diferencia igual o mayor a 0. El componente de aspectos tangibles destacó un resultado bueno del 67.67% en la diferencia de percepción-expectativa, mientras que el componente de seguridad demostró un mayor porcentaje negativo de percepción-expectativa, con un 50.53% de los encuestados. En resumen, se concluyó que el nivel de satisfacción se sitúa en moderadamente satisfecho y que la calidad de atención de este establecimiento se encuentra en desarrollo, de acuerdo a los resultados de la encuesta SERVQUAL. (12)

Asimismo, en ámbito regional, Aldean y Rodríguez (Tumbes, 2019), realizaron un estudio no experimental con un diseño descriptivo, con el objetivo de “comparar el nivel de satisfacción en la atención prenatal entre los centros de salud de Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes, agosto a octubre-2019”. La muestra abarcó a 130 pacientes en Pampa Grande y 122 gestantes en Andrés Araujo Morán. Se empleó la entrevista para la recaudación de datos y el cuestionario para el instrumento. Los resultados revelaron que, en Pampa Grande, el 92.3% de los pacientes expresaron insatisfacción con la eficiencia, una tendencia similar al 91.8% de insatisfacción observada en Andrés Araujo Morán. Respecto a la respuesta oportuna, el 95.4% de las gestantes en Pampa Grande y el 100% en Andrés Araujo Morán expresaron insatisfacción. En cuanto a la dimensión de confianza, el 90.8% en Pampa Grande y el 93.4% en Andrés Araujo Morán mostraron insatisfacción. Se concluye que ambos establecimientos de salud investigados presentan un alto grado de insatisfacción, y se propone la implementación de mejoras en la calidad de la atención prenatal. (13).

## **2.1. Bases teóricas**

En la actualidad, la medicina ha experimentado un notable progreso y crecimiento. Por tanto, surge la importancia de evaluar la excelencia de los servicios médicos y los procedimientos relacionados con la atención sanitaria. Se enfatiza la relevancia de considerar la opinión de los usuarios con el objetivo de mejorar en este campo. Por lo tanto, se considera que la satisfacción del paciente es un estándar esencial para certificar la calidad en la atención de estos servicios.

La calidad de estos servicios de atención médica es un tema central en la dirección del sector de salud, ya que este sector se encuentra en el corazón de los métodos relacionados con la vida de las personas. La salud de los individuos debería ser protegida y fomentada a manera de una responsabilidad fundamental del Estado en nuestro país. (14)

## **ATENCIÓN PRENATAL**

Es el conjunto de servicios médicos, obstétricos y de apoyo que se brindan a las mujeres embarazadas antes del parto. Su objetivo principal es la promoción de un embarazo sano y disminuir las complicaciones tanto para la mamá como para el bebé. La atención prenatal es fundamental para garantizar un buen desarrollo de la gestación y disponer a la mujer para el parto y la maternidad. (15)

La atención prenatal comprende todas las acciones encaminadas a prevenir, detectar y tratar los factores que podrían incrementar el peligro de enfermedad o mortalidad para la madre y el feto a lo largo del período de gestación y el parto. Este cuidado ayuda a detectar posibles problemas tanto en la madre como en el feto, ya que las mujeres que no reciben seguimiento prenatal tienen un riesgo cinco veces mayor de complicaciones. No obstante, si se identifican a tiempo, estas complicaciones pueden ser tratadas eficazmente. (16)

La atención prenatal constituye un componente esencial del cuidado materno y desempeña un rol fundamental en la promoción de resultados favorables tanto para la madre como para el bebé. Es fundamental que las mujeres embarazadas reciban un seguimiento prenatal regular y exhaustivo a partir de iniciado el embarazo hasta la llegada del nuevo ser, con el fin de asegurar un embarazo saludable y un parto seguro.

El MINSA generalmente establece directrices y reglas para el cuidado prenatal en muchos países. El control prenatal es un aspecto crucial que tiene a salud materna y del bienestar del bebé en gestación. Aquí hay algunos aspectos comunes que pueden estar incluidos en las directrices de atención prenatal del MINSA. (17)

**Exámenes médicos y pruebas de laboratorio:** Esto puede incluir pruebas diagnósticas para la detección temprana de anemia, análisis que permitan detectar ETS, pruebas de grupo sanguíneo y factor Rh, y pruebas para detectar condiciones como la diabetes gestacional.

**Suplementos y nutrición:** Recomendaciones para llevar una dieta balanceada e inculcar a la gestante la toma de suplementos como son el ácido fólico y hierro en la gestación que ayudan a prevenir enfermedades que involucran al tubo neural y anemia, respectivamente.

**Control del peso y la presión arterial:** Monitoreo regular del peso y la presión arterial para detectar signos de complicaciones como la preeclampsia.

**Ultrasonidos y monitoreo fetal:** Los ultrasonidos se utilizan para monitorear el crecimiento y desarrollo del feto, y para detectar posibles anomalías.

**Educación sobre el parto y la lactancia:** Información y asesoramiento sobre las diferentes etapas del parto, las opciones de parto y la lactancia materna.

**Consejería sobre estilo de vida y hábitos saludables:** Asesoramiento acerca de evitar el consumo de sustancias nocivas, como son el alcohol, drogas y tabaco para la gestante y el feto durante el embarazo, así como promover actividades físicas de manera moderada y los hábitos saludables.

**Atención psicológica y emocional:** Apoyo emocional y psicológico para abordar las preocupaciones y ansiedades relacionadas con el embarazo y la maternidad.

**Preparación para el postparto:** Información sobre los cuidados que se brindan al recién nacido, la lactancia materna, la atención personal y apoyo emocional después del parto.

Estas son solo algunas de las áreas que suelen abordarse en los programas de atención prenatal del MINSA y otras instituciones de salud. Es importante que las

mujeres embarazadas reciban atención durante la gestación de manera regular y completa para garantizar un embarazo sano y un parto seguro. La atención prenatal temprana y continua puede ayudar a prevenir complicaciones y promover el cuidado del recién nacido y de la madre.

## **CALIDAD EN SALUD**

Calidad en el campo de la salud, de acuerdo con la OMS, se conoce al nivel en que los servicios de salud ofrecidos a la persona y comunidades contribuyen a alcanzar resultados de salud favorables, sustentados en conocimientos profesionales respaldados por hechos científicos respaldados. Esta noción conceptual de calidad en salud abarca aspectos tales como promocionar, prevenir, el tratamiento, rehabilitar y cuidados paliativos. Además, implica una posibilidad para valorar y corregir continuamente la calidad de la atención al proporcionar servicios establecidos en evidencia que tengan en cuenta las insuficiencias y particularidades de los usuarios, incluyendo familias y comunidades. (18)

La OMS ha identificado varios componentes clave de la calidad en salud, que incluyen:

**Efectividad:** Todos los servicios de salud deben estar basados en evidencia científica y proporcionar resultados deseados en términos de avance de la salud y la seguridad del paciente.

**Seguridad:** se deben minimizar riesgos para los pacientes, evitando errores, accidentes y lesiones durante el cuidado médico.

**Enfocada en el paciente:** Los establecimientos deberían ser sensibles a las insuficiencias y preferencias individuales de los usuarios, involucrándolos activamente en la elección sobre su cuidado y tratando de satisfacer sus expectativas.

**Oportunidad:** Los servicios de salud deben contar con disponibilidad oportuna para cubrir las necesidades los pacientes, evitando retrasos innecesarios en la atención.

**Equidad:** Los servicios sanitarios serán accesibles para cualquier persona, sin importar el origen étnico, género, nivel socioeconómico u otras características

personales, y deben garantizar que todos tengan la misma oportunidad de recibir atención de calidad.

**Eficiencia:** se deben utilizar los recursos disponibles de forma óptima logrando así resultados adecuados en términos de salud, minimizando el desperdicio y maximizando el valor de la atención proporcionada.

La OMS promueve el avance frecuente de la calidad en los sistemas de salud en todo el mundo mediante una implementación de políticas, programas y prácticas que aborden estos componentes clave y aseguren que los servicios de salud sean seguros, efectivos, centrados en el usuario, oportunos, equitativos y eficientes.

El propósito principal de la cobertura sanitaria mundial es asegurarse que la población que reciba o necesite de estos servicios perciban una buena atención sin enfrentar obstáculos financieros. En este contexto, estos servicios de salud, que incluyen varios componentes son esenciales dentro del concepto de cobertura sanitaria universal. Aunque se incremente el acceso a los servicios, no se podrán lograr mejoras significativas en la salud si dichos servicios no alcanzan un nivel de calidad suficiente para ser efectivos. (18)

La calidad de atención según el MINSA se centra en certificar que los servicios de salud sean seguros, efectivos, centrados en el paciente, oportunos, equitativos y eficientes. Esto significa que se deben cumplir con ciertos estándares para certificar la mejor atención posible para los pacientes. (19)

El MINSA puede desarrollar programas y políticas específicas que mejoren la calidad de atención en sus sistemas, incluyendo la implementación de protocolos de atención, la formación del personal médico y la evaluación continua de la calidad de los servicios. Estas iniciativas están diseñadas para asegurar la atención médica de manera segura, efectiva, de buena calidad y efectiva durante toda su vida.

La calidad de la atención médica es un objetivo esencial al momento de brindar los servicios de salud, crucial para asegurar el bienestar y la seguridad de los pacientes, así como para fomentar la confianza y la satisfacción en el sistema de salud en su totalidad. La valoración y avance de la calidad de atención

constituyen procesos continuos que requieren la colaboración eficaz del personal de salud, pacientes, instituciones de salud y responsables políticos.

### **Teoría de Avedis Donabedian:**

Avedis Donabedian fue un eminente médico y epidemiólogo cuya contribución al ámbito de la calidad en la atención sanitaria fue sumamente relevante. Su labor ha sido crucial para comprender y optimizar la calidad de la atención médica a nivel global. Donabedian ideó un marco conceptual para evaluar la calidad de la atención médica, se conoce como el Modelo de Estructura-Proceso-Resultado. (20) Este modelo se basa en tres componentes principales:

**Estructura:** Describe los rasgos del ambiente donde es ofrecida la atención médica, englobando infraestructuras, equipamiento, personal, organización y recursos disponibles. Donabedian enfatizó que una estructura adecuada es primordial para certificar una adecuada atención de calidad.

**Proceso:** Refiere a las acciones llevadas a lo largo de la prestación de atención médica, abarcando la interacción entre personal y paciente, los procedimientos médicos, la comunicación, la gestión de la información y la coordinación del cuidado. Donabedian destacó que la calidad de los procesos de atención es decisiva para lograr resultados positivos para los usuarios.

**Resultado:** son los efectos concluyentes de esta la atención, incluyendo la recuperación de la salud, la satisfacción del paciente, la prevención de complicaciones y la mejoría de la calidad de vida. Donabedian sostuvo que los resultados son el objetivo último de la atención médica y deben evaluarse para determinar su calidad.

Estos tres componentes interactúan entre sí para influir en la calidad de la atención médica. Donabedian enfatizó la importancia de evaluar cada uno de estos componentes para reconocer áreas de mejoría y garantizar una atención médica de calidad.

El modelo permite garantizar la calidad mediante la supervisión regular de la estructura, el proceso y los resultados, para contribuir al avance continuo de la calidad. Su eficacia radica en identificar deficiencias y desafíos, así como en abordar las lagunas de conocimiento sobre la calidad en sus tres dimensiones:

estructura, proceso y resultados. Además, ofrece información basada en evidencia para respaldar la toma de decisiones. No obstante, su limitación principal, según Donabedian, es su enfoque centrado únicamente en la práctica clínica. (21)

Para obstetricia, este modelo es relevante ya que coincide con su comprensión y valoración de la relevancia de la calidad en la atención. Reconoce, además, el papel crucial de la obstetricia en la implementación y desarrollo de intervenciones que mejoran la calidad del cuidado de la gestante.

El obstetra, con su formación y habilidades, tiene la responsabilidad de proporcionar una atención completa a la mujer embarazada. Durante el embarazo, la gestante experimenta una serie de cambios sociales y fisiológicos, que pueden generar inseguridad, especialmente cuando se muestran circunstancias de peligro tanto para su vida como para la del feto, que requieren intervenciones médicas de alto riesgo para reducir las complicaciones y mortalidad materna y fetal. El obstetra debe ser capaz de identificar las necesidades de la gestante y las condiciones patológicas que puedan afectarla, mostrando empatía para comprender qué necesita y asegurándose de que se sienta tranquila durante su atención médica. A menudo, el personal de salud se centra principalmente en satisfacer las necesidades biológicas, descuidando las necesidades psicosociales, lo que puede resultar en un desequilibrio en la relación entre el usuario y el profesional.

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

En la actualidad, la evaluación de la calidad de atención y de los servicios en las instituciones de salud incluye como componente fundamental la satisfacción de los usuarios. Esta medida es crucial para comprender y analizar la manera en que se están ofreciendo los servicios de salud. La satisfacción del usuario constituye un hito directo de la calidad de la atención médica, que los profesionales de la salud deben comprender y considerar para perfeccionar continuamente los métodos de atención y evitar la insatisfacción de los usuarios. (22)

El concepto de satisfacción ha transformado la noción de calidad, con la que está estrechamente relacionado, ya que "la calidad no se trata de lo que se ofrece en el servicio, sino de lo que el usuario recibe y percibe de él". Donabedian, en su

guía para evaluar la calidad de la atención médica, incorporó la satisfacción como parte integral de los resultados de la misma, definiéndola como una medida de los resultados desde la perspectiva del paciente. (25)

La teoría más reconocida sobre la satisfacción del paciente es el paradigma de la "desconfirmación de expectativas". Esta teoría describe la satisfacción del paciente como la discrepancia entre lo que él esperaba que sucediera (sus expectativas) y lo que realmente experimentó. En consecuencia, la satisfacción surge cuando las expectativas se confirman o cuando se superan de manera positiva. Por lo tanto, a medida que las expectativas son más altas, es más probable que los pacientes se sientan insatisfechos con la atención médica que reciben. (25)

La satisfacción del usuario representa un objetivo esencial e inquebrantable para todo profesional de la salud, dado que constituye un indicador directo de la calidad de sus servicios. Este nivel de satisfacción se deriva de la comparación entre las posibilidades del paciente y la calidad percibida de la atención recibida. La confianza del paciente en el profesional que lo atiende y la percepción de la imagen institucional son aspectos que solo pueden evaluarse a través de esta retroalimentación directa. Las encuestas de valoración son el procedimiento más comúnmente manejado para evaluar tanto la satisfacción como la calidad, ofreciendo la oportunidad de identificar áreas de mejora, deficiencias o descontentos. (23)

Según las directrices del Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario se evidencia cuando este está satisfecho por ser atendido, acoge un saludo de bienvenida cordial, experimenta una actitud acogedora, encuentra respuestas a sus preguntas y percibe disposición por parte del profesional para escucharlo. En otras palabras, la usuaria experimenta seguridad, confianza y empatía en la interacción con los proveedores de servicios de salud de la institución. (24)

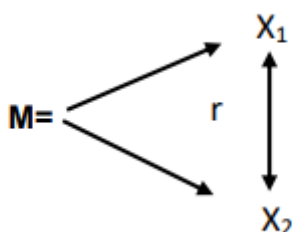
### III. MATERIAL Y METODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal. Es descriptiva porque se realizó una descripción de la información de las variables tal como se observaron en el estudio; es correlacional porque se estableció la relación entre las dos variables bajo investigación; y de corte transversal, ya que la información se obtuvo en un periodo específico de tiempo.

El diseño de la investigación es descriptivo, no experimental y de corte transversal.

La representación del diseño es la siguiente:



Donde:

M: muestra de estudio

X1: Calidad de la atención prenatal

X2: nivel de satisfacción

r: relación

#### 3.2. Hipótesis

H1: Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

### 3.3. Variables

Variable dependiente: Nivel de satisfacción

Variable independiente: Calidad de la atención prenatal

### 3.4. Población, muestra y muestreo

La población en estudio estuvo conformada por 70 gestantes atendidas en el consultorio de control prenatal del Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco, Piura.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = Población

n = Muestra

p = 50% de tener éxito con la característica en estudio

q = 50% el complemento de p

Z = Nivel de confianza

E = Error probable (0.05)

Desarrollando tenemos:

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 70}{0.05^2(70 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{67.228}{1.1329} \\n &= 59.3415129 \\n &= 59\end{aligned}$$

#### Muestra

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 59 gestantes que acudieron a su control prenatal.

## **Muestreo**

Diariamente se seleccionaron las gestantes que conformarán la muestra. Para ello, se escogió a la primera gestante que salía del consultorio de control prenatal. La siguiente participante de la muestra fue la tercera gestante que recibía su control, y así sucesivamente. Este procedimiento se repitió hasta completar el tamaño de la muestra definido.

### **3.5. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Gestantes mayores de 18 años de edad.
- Gestantes orientadas en tiempo, espacio y persona.
- Gestantes que aceptaron participar en la investigación.
- Gestantes con más de un control prenatal.

#### **Criterios de exclusión:**

- Gestantes menores de edad.
- Gestantes que brindaron información incompleta.
- Gestantes con problemas para comunicarse.
- Gestantes que no se habían atendido antes o que no tenían control prenatal.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizó como técnica de investigación una encuesta elaborada para obtener información detallada sobre el contexto específico del objeto de estudio. La encuesta fue aplicada a las gestantes al salir del ambiente de su control prenatal, después de haber sido atendidas.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumentos de recolección de datos, se utilizó dos fichas, una para obtener información relacionadas con el nivel de satisfacción de la atención prenatal de las gestantes y la otra ficha concerniente a recabar información relacionada con la calidad de la atención prenatal de las gestantes atendidas en el

establecimiento de salud de nivel I-4 Consuelo de Velasco de la Región de Salud de Piura.

**La ficha relacionada con el nivel de satisfacción de la gestante:** estuvo constituida por cuatro segmentos, el primero orientado a obtener información de identificación de la gestante y los tres segmentos restantes a la organización de la consulta, a la atención proporcionada por el profesional y a aspectos tangibles, conteniendo cada uno de estos tres últimos segmentos, 6 ítems o preguntas.

Estas preguntas formuladas abarcan perspectivas tanto positivas como contrarios concernientes al establecimiento de salud, comprendiendo tres alternativas en una escala de respuesta tipo Likert, asignando valores de uno, a las respuestas que expresen insatisfacción, de dos a las que indican medianamente satisfechas y de tres a las respuestas que indiquen satisfacción.

Las preguntas formuladas, estuvo orientadas a recoger información para determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en función de las tres dimensiones consideradas: organización de la consulta, atención proporcionada por el profesional y aspectos tangibles.

**Organización de la consulta:** estuvo relacionadas con procedimientos para obtener primera cita de control prenatal, tiempo de espera para la atención, duración de la atención, interrupciones de terceros durante la consulta, la calidad y costos de las pruebas diagnósticas y si el ambiente proporciona privacidad e intimidad, durante la atención prenatal.

**Atención recibida por el profesional:** estuvo relacionadas con el trato que recibe la gestante, el interés que muestra el profesional sobre las dudas que tiene la gestante sobre su embarazo, con la comprensión de las respuestas que ella recibe, con la seguridad que muestra al brindar la atención del control prenatal, con la habilidad que desarrolla durante la atención prenatal el profesional obstetra y con la comprensión de las recomendaciones e indicaciones que la gestante recibe de este profesional.

**Aspectos Tangibles:** estuvo relacionadas con aspectos de percepción de la limpieza del ambiente, de la comodidad que proporcionan los muebles, de las condiciones del instrumental médico (Tensiómetro, estetoscopio, tallimetro,

balanza, etc.), de la adecuación de la iluminación, de la decoración y ambientación del consultorio donde se realiza la atención del control prenatal, así como de la comodidad que ofrece la sala de espera.

En general sumando los valores que se asigne a cada componente y teniendo una valoración máxima de 54 y una mínima de 18, se estableció la siguiente graduación de la satisfacción de las gestantes que acuden a su control pre natal

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Satisfecho</b>	42 - 54
<b>Medianamente satisfecho</b>	30 - 41
<b>Insatisfecho</b>	18 – 29

#### **La ficha relacionada con la calidad de la atención prenatal:**

Este instrumento constó de un interrogatorio compuesto por 20 enunciados que se centran en aspectos claves para analizar la calidad de la atención prenatal, adaptando el Modelo ServQual, metodología de investigación comercial que facilita la evaluación de la calidad del servicio, además de identificar las expectativas de los usuarios y su percepción del servicio recibido. (14)

En la ficha relacionada con la calidad de la atención prenatal se consideraron las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Tangibilidad:** Se refirió a la apariencia física, instalaciones, infraestructura, equipos, materiales y personal.

**Fiabilidad:** Es la capacidad de cumplir de manera confiable y meticulosa con el servicio prometido, asegurando que el centro sanitario cumpla sus promesas en cuanto a entregas, provisión del servicio, resolución de problemas y precios.

**Capacidad de respuesta:** Representó la disposición para asistir a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido y adecuado, incluyendo la atención y prontitud al atender solicitudes, responder preguntas y quejas, y resolver problemas.

**Seguridad:** Es la pericia y cortesía del personal de salud, así como su capacidad para generar confianza y credibilidad.

**Empatía:** Se refirió al grado de atención individualizada que los centros sanitarios brindan a sus usuarios, ofreciendo un servicio personalizado o adaptado a sus preferencias.

Para determinar la jerarquía de acuerdo a la escala definida, a cada alternativa formulada, utilizando la escala de Likert, se le asigna un valor de 1 a 3, indicando el valor de 1 disconformidad, el de 2 mediana conformidad y 3 una mayor conformidad. En general el mínimo valor total a ser obtenido sería 20 y el mayor 60, con los cuales se estableció la siguiente escala:

<b>Calidad de atención</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Calidad buena</b>	90 - 117 puntos
<b>Calidad regular</b>	63 – 89 puntos
<b>Calidad deficiente</b>	39 - 62 puntos

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados, se llevó a cabo una prueba piloto aplicada a 10 gestantes del Centro de Salud I-4 Buenos Aires – Piura (ANEXO 7), obteniéndose un resultado del coeficiente alfa de Cronbach de 1.11 (ANEXO 6), que lo hace aceptable, válido y confiable, así mismo se sometió a juicio de expertos (ANEXO N° 2).

### **3.7. Procesamiento y análisis de los datos**

Los datos a ser recolectados a través de los referidos instrumentos, se ingresó diariamente a una base de datos, cuyo proceso de control de calidad y análisis de los mismos se realizó haciendo uso del programa Excel versión 1911 y SPSS versión 27.

La información obtenida de cada variable se representó mediante tablas de frecuencia o gráficos, así mismo para el análisis estadístico se hizo uso del

coeficiente de correlación para determinar si las dos variables de estudio están relacionadas o no.

### **3.8. Aspectos éticos**

**Autonomía:** Los sujetos de estudio del presente proyecto, dio su consentimiento informado (ANEXO N° 1) antes de aplicárseles la encuesta, así mismo se respetó sus derechos en caso de que decidan negarse a participar.

**No maleficencia:** Se aplicó este principio ético porque los resultados finales de este proyecto no comprometieron la integridad de la persona; por el contrario, se mantuvo el anonimato de los participantes.

**Beneficencia:** la investigación fue tener un propósito claro que beneficie a las gestantes o a la sociedad en general. Por ejemplo, los resultados mejoraron la calidad de la atención prenatal o informar políticas de salud pública.

**Justicia:** la selección de las gestantes para participar en la encuesta fue ser justa y no discriminatoria. No se excluyó a personas de ciertos grupos étnicos, socioeconómicos o culturales sin una razón científica válida.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Nivel de satisfacción					
Dimensiones del nivel de satisfacción		Insatisfecho (18-29 ptos)	Medianamente satisfecho (30-41 ptos)	Satisfecho (42-54 ptos)	Total
	Organización de la consulta prenatal	N	14	13	32
	%	23,7	22,0	54,2	100,0%
Atención recibida por el profesional	N	30	14	15	59
	%	50,8	23,7	25,4	100,0%
Aspectos tangibles	N	38	11	10	59
	%	64,4	18,6	16,9	100,0%

En la tabla 1, el nivel de satisfacción en la dimensión de organización de la consulta se muestra un 54,2% (32) evaluada como satisfecha, la atención recibida por el profesional con 50,8% (30) evaluada como insatisfecha y por último los aspectos tangibles con 64,4% (38) evaluada como insatisfecha.

Tabla 2. Calidad de atención en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024.

Calidad de atención							
Dimensiones De la Calidad		Calidad deficiente (39-62 ptos)		Calidad regular (63-89 ptos)		Calidad buena (90-117 ptos)	Total
		N	%	N	%		
Tangibilidad	N	34		14		11	59
	%	57,6		23,7		18,6	100,0%
Fiabilidad	N	31		12		16	59
	%	52,5		20,3		27,1	100,0%
Capacidad de respuesta	N	18		18		23	59
	%	30,5		30,5		39,0	100,0%
Seguridad	N	26		11		22	59
	%	44,1		18,6		37,3	100,0%
Empatía	N	20		11		28	59
	%	33,9		18,6		47,5	100,0%

En la tabla 2, a nivel de la calidad de atención se muestra que la tangibilidad se presentó en mayor porcentaje 57,6% (34) evaluada como deficiente, la fiabilidad con 52,5% (31), evaluada como deficiente, la capacidad de respuesta con 39,0% (23) evaluada como buena, la seguridad con 44,1% evaluada como deficiente y por último la empatía con 47,5% (28) evaluada como buena.

Tabla 3. Relación entre la calidad de atención prenatal y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024.

		Calidad de Atención Prenatal	Nivel de Satisfacción
Calidad de Atención Prenatal	Correlación de Pearson	1	,885
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
Nivel de Satisfacción	Correlación de Pearson	,885	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

En la tabla 3, se encontró una relación significativa entre la calidad de la atención prenatal y el nivel de satisfacción, con un p-valor de 0.00, lo que indica una fuerte relación estadística. El coeficiente de correlación (r) de 0.885 sugiere una correlación positiva considerable. Esto implica que a medida que mejora la calidad de la atención prenatal, también aumenta la satisfacción de las gestantes.

Tabla 4. Relación de las dimensiones de satisfacción (organización de la consulta prenatal, atención recibida por el profesional y aspectos tangibles) y dimensiones de calidad de atención (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la gestante que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024.

		ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRENATAL								ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL								ASPECTOS TANGIBLES							
		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
TANGIBILIDAD	Calidad deficiente	13	22%	10	17%	11	19%	34	58%	25	42%	6	10%	3	0	34	58%	28	22%	5	17%	1	19%	34	58%
	Calidad regular	1	2%	3	5%	10	17%	14	24%	3	5%	7	12%	4	0	14	24%	9	2%	4	5%	1	17%	14	24%
	Calidad buena	0	0%	0	0%	11	19%	11	19%	2	3%	1	2%	8	0	11	19%	1	0%	2	0%	8	19%	11	19%
	Total	14	24%	13	22%	32	54%	59	100%	30	51%	14	24%	15	0	59	100%	38	24%	11	22%	10	54%	59	100%
FIABILIDAD	Calidad deficiente	12	20%	10	17%	9	15%	31	53%	24	41%	4	7%	3	0	31	53%	26	44%	4	4%	1	1%	31	49%
	Calidad regular	2	3%	2	3%	8	14%	12	20%	3	5%	6	10%	3	0	12	20%	9	15%	2	2%	1	1%	12	18%
	Calidad buena	0	0%	1	2%	15	25%	16	27%	3	5%	4	7%	9	0	16	27%	3	5%	5	5%	8	8%	16	18%
	Total	14	24%	13	22%	32	54%	59	100%	30	51%	14	24%	15	0	59	100%	38	65%	11	11%	10	10%	59	86%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Calidad deficiente	12	20%	6	10%	0	0%	18	31%	18	31%	0	0%	0	0	18	31%	17	29%	1	2%	0	0%	18	31%
	Calidad regular	2	3%	5	9%	11	19%	18	31%	7	12%	7	12%	4	0	18	31%	8	14%	7	12%	3	5%	18	31%
	Calidad buena	0	0%	2	3%	21	36%	23	39%	5	9%	7	12%	11	0	23	39%	13	22%	3	5%	7	12%	23	39%
	Total	14	24%	13	22%	32	54%	59	100%	30	51%	14	24%	15	0	59	100%	38	64%	11	19%	10	17%	59	100%
SEGURIDAD	Calidad deficiente	12	20%	9	15%	5	9%	26	44%	22	37%	3	5%	1	0	26	44%	22	37%	3	5%	1	2%	26	44%
	Calidad regular	2	3%	3	5%	6	10%	11	19%	3	5%	5	9%	3	0	11	19%	8	14%	2	3%	1	2%	11	19%
	Calidad buena	0	0%	1	2%	21	36%	22	37%	5	9%	6	10%	11	0	22	37%	8	14%	6	10%	8	14%	22	37%
	Total	14	24%	13	22%	32	54%	59	100%	30	51%	14	24%	15	0	59	100%	38	65%	11	19%	10	17%	59	100%
EMPATÍA	Calidad deficiente	12	20%	8	14%	0	0%	20	34%	19	32%	0	0%	1	0	20	34%	18	31%	2	3%	0	0%	20	34%
	Calidad regular	2	3%	3	5%	6	10%	11	19%	5	9%	4	7%	2	0	11	19%	9	15%	2	3%	0	0%	11	19%
	Calidad buena	0	0%	2	3%	26	44%	28	48%	6	10%	10	17%	12	0	28	47%	11	19%	7	12%	10	17%	28	47%
	Total	14	24%	13	22%	32	54%	59	100%	30	51%	14	24%	15	0	59	100%	38	64%	11	19%	10	17%	59	100%

En la tabla 4, se muestra que, al relacionar las dimensiones, tangibilidad tiene mayor porcentaje de relación con atención recibida por el profesional de un 42% (25) entre deficiente e insatisfecho. Fiabilidad tiene mayor relación con aspectos tangibles 44% (26) entre deficiente e insatisfecho. Capacidad de respuesta presenta mayor porcentaje de relación con organización de la consulta prenatal con 36% (21) entre bueno y satisfecho. Mientras que seguridad tiene relación con aspectos tangibles con 37% (22) entre deficiente e insatisfecho. Mientras que empatía tiene mayor relación con atención recibida por el profesional con 32% (19) entre deficiente e insatisfecho.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención y el nivel de satisfacción de la gestante constituye un gran problema de salud pública, que ha ido incrementando a lo largo de los años. De esta manera la presente investigación se planteó demostrar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención prenatal en gestantes en el Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024. Asimismo, se detalla:

Como primer objetivo específico se consideró determinar el nivel de satisfacción en gestantes en Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura, teniendo como dimensiones organización de la consulta prenatal, atención recibida por el profesional y aspectos tangibles. Según las directrices del Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario se evidencia cuando este está satisfecho por ser atendido, acoge un saludo de bienvenida cordial, experimenta una actitud acogedora, encuentra respuestas a sus preguntas y percibe disposición por parte del profesional para escucharlo. (24)

Como resultados de esta investigación, se obtuvo como satisfecha en la dimensión de organización de la consulta con 54,2%, la atención recibida por el profesional fue insatisfecha con 50,8% y los aspectos tangibles de esta variable se establecieron como insatisfechos con un 64,4%.

Estos resultados son muy distintos a los que Iberico y Choque demuestran en su investigación donde el componente de aspectos tangibles destacó un resultado bueno del 67.67%, de la misma manera Morales Barrera destaca una satisfacción positiva dentro de los aspectos tangibles con una percepción buena y satisfactoria en estas dimensiones.

Los resultados presentes nos evidencian una deficiente atención por parte del personal a sus pacientes, de esta manera se denota la escasa comunicación entre el personal y la gestante. Asimismo, se refleja la insatisfacción de las usuarias con los aspectos tangibles y el material presente dentro de las áreas respectivas del consultorio y el centro de salud en general.

El segundo objetivo específico es; determinar la calidad de atención en las dimensiones de tangibilidad fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que perciben las gestantes que acuden al centro de salud I-4 Consuelo

de Velasco-Piura, 2024. La calidad de atención según el MINSA se centra en certificar que los servicios de salud sean seguros, efectivos, centrados en el paciente, oportunos, equitativos y eficientes. Esto significa que se deben cumplir con ciertos estándares para certificar la mejor atención posible para los pacientes. (19)

Como resultados de la presente investigación, la calidad de atención se muestra que la tangibilidad se presentó en mayor porcentaje 57,6% evaluada como deficiente, la fiabilidad se obtuvo 52,5%, siendo deficiente, la capacidad de respuesta fue buena con un 39%, la seguridad por su parte fue evaluada con 44,1% mostrándose deficiente y por último la empatía fue buena con 47,5%.

Estos resultados son similares a los hallazgos que obtuvo Morales Barrera, donde se obtuvo una satisfacción positiva dentro de los aspectos cualitativos como la empatía. Aquello demuestra una percepción satisfactoria de acuerdo al trato del personal. Por lo contrario, Menéndez Amaiquema, en su investigación observó que la empatía tuvo bajos resultados. Que se interpreta como la deficiente capacidad del personal para atender a las usuarias.

Evidenciando el buen trato en cuanto a empatía y amabilidad que tiene el personal de salud hacia las pacientes. Sin embargo, se presenta una inconformidad referente a la tangibilidad por parte de las gestantes en este centro de salud.

En el tercer objetivo específico es; establecer la relación que existe entre la calidad de atención prenatal y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024. En la investigación se demostró una correlación positiva de intensidad considerable entre las variables bajo investigación. Por lo tanto, se infiere que existe una relación directamente proporcional, es decir, a medida que mejora la calidad de la atención prenatal, también aumenta la satisfacción percibida por las gestantes.

De esta manera la tabla 4 nos muestra grandes hallazgos sobre la relación de las dimensiones de ambas variables entre sí como se detalla a continuación:

La dimensión tangibilidad está relacionada con la dimensión de la atención recibida 42%, siendo así que el material presente en el consultorio influye

bastante en la atención que la gestante recibe por parte del profesional de salud para crear un ambiente cómodo y seguro para la usuaria. Esto sugiere que las gestantes tienden a asociar la calidad de la atención con el estado físico de las instalaciones y el equipo. Un entorno adecuado, bien mantenido y organizado contribuye a la percepción de que el servicio brindado es de calidad, mientras que un entorno deficiente o deteriorado puede generar una sensación de insatisfacción y desconcierto respecto a la competencia del profesional.

La fiabilidad se destaca por su alta relación con los aspectos tangibles con 44%, donde se resalta aquí la importancia del ambiente agradable para la gestante y su comodidad. Las gestantes valoran que la fiabilidad del servicio no solo dependa de la destreza del profesional, sino también de las condiciones en las que se brinda la atención. Un consultorio bien mantenido, con equipos actualizados y adecuados, contribuye a la sensación de que el servicio es confiable y profesional. Por el contrario, instalaciones mal mantenidas pueden generar dudas sobre la capacidad del servicio para ofrecer atención de calidad de manera consistente.

La capacidad de respuesta estuvo asociada con la organización de la consulta prenatal en 36%, esto indica que la satisfacción de las gestantes con la rapidez y eficacia del servicio depende en gran medida de la organización interna del proceso. Factores como la puntualidad de las citas, la eficiencia en la gestión de tiempos y la disponibilidad del personal son clave para que las gestantes perciban que el personal tiene la capacidad de responder a sus necesidades de manera ágil y efectiva.

Se identificó que el 37% de la sensación de seguridad de las gestantes está relacionada con los aspectos tangibles del servicio. La presencia de un entorno profesional, seguro y bien mantenido contribuye a que las gestantes se sientan tranquilas y confiadas durante la consulta. Un espacio limpio, bien organizado y con equipos modernos aumenta la percepción de que el servicio es seguro. En contraste, un ambiente poco cuidado puede generar inseguridad y desconfianza en las gestantes, afectando su bienestar emocional durante el proceso de atención.

Se encontró que el 32% de la satisfacción de las gestantes con la atención recibida por el profesional está relacionada con la empatía. Las gestantes valoran que el personal sea atento, escuche sus preocupaciones y les brinde una atención que no solo sea técnica, sino también humana. Cuando perciben que el profesional muestra empatía, se sienten más satisfechas con la atención recibida.

En resumen, la satisfacción de las gestantes en la consulta prenatal depende de diversos factores, como la calidad de los aspectos tangibles (instalaciones, equipo y ambiente), la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad que transmiten las instalaciones y la empatía de los profesionales. Una atención integral que combine competencia técnica con un entorno adecuado y un trato humano y personalizado mejora significativamente la experiencia de las gestantes, fortaleciendo su confianza y bienestar. Por lo tanto, es esencial que los servicios de salud prenatal se enfoquen en optimizar tanto los aspectos físicos como los emocionales para asegurar una atención de calidad.

Según Sánchez Merchan, en su investigación que relaciona la calidad de atención con el nivel de satisfacción, obtuvo una relación positiva con respecto a estas dos variables, lo que nos indica que estas dos están estrechamente ligadas y que ambas se pueden mejorar. Es decir, que mientras la atención prenatal sea buena o con tendencia a mejorar, la satisfacción de la usuaria será positiva. Esto nos demuestra que se puede trabajar en los aspectos y dimensiones antes mencionados, en conjunto con el personal y los entes correspondientes para fortalecer el sistema de atención. De esta manera se logrará mitigar las consecuencias negativas de la mala atención existente en distintos establecimientos.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la variable de satisfacción en la dimensión de organización de la consulta se muestra un 54,2% (32) evaluada como satisfecha, la atención recibida por el profesional con 50,8% (30) evaluada como insatisfecha y por último los aspectos tangibles con 64,4% (38) evaluada como insatisfecha.
2. A nivel de la calidad de atención se muestra que la tangibilidad se presentó en mayor porcentaje 57,6% (34) evaluada como deficiente, la fiabilidad con 52,5% (31), evaluada como deficiente, la capacidad de respuesta con 39,0% (23) evaluada como buena, la seguridad con 44,1% evaluada como deficiente y por último la empatía con 47,5% (28) evaluada como buena.
3. Finalmente, se encontró una relación significativa entre la calidad de atención prenatal y el nivel de satisfacción de la gestante que acude al centro de Salud Consuelo de Velasco I-4 Piura, 2024, respaldada por un p-valor de 0.00 lo cual es mayor que el nivel de significancia de 0.05. Además, el coeficiente de correlación ( $r$ ) se sitúa en 0.885, lo que indica una correlación positiva de intensidad considerable entre las variables bajo investigación. Aceptándose la hipótesis planteada.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Es esencial que la gerencia de la institución siga supervisando el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las gestantes. Además, la atención debe ser oportuna, eficiente y efectiva, promoviendo el respeto a la confidencialidad, una buena comunicación y la responsabilidad.
2. Una gestante satisfecha es el resultado de ofrecer el tiempo adecuado para una evaluación exhaustiva, resolver dudas y respetar su privacidad. Por lo tanto, se recomienda que la gerencia de la institución y el área responsable de la atención materna gestionen un servicio que se enfoque en las necesidades de las gestantes, superando sus expectativas.
3. Los entes involucrados deben seguir capacitando al personal de salud en conocimiento, sobretodo en trato humano para brindar una atención de calidad y proporcionar la confianza para seguir mejorando.
4. Se recomienda continuar realizando estudios sobre la calidad y nivel de satisfacción de las usuarias, tanto internas como externas, con el fin de optimizar de manera constante los servicios proporcionados, garantizando un trato oportuno, respetuoso y digno para las gestantes en todo momento.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. Who.int. 7 de noviembre de 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <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>
2. Guevara Ríos E. La salud materna y neonatal es una tarea de todos. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. 09 de febrero del 2023;7–8.
3. Ministerio de Salud. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Gob.pe. 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)
4. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo: resumen de orientación [Internet]. Who.int. World Health Organization; 25 de noviembre de 2016 [citado el 2 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/WHO-RHR-16.12>
5. Seclen Palacín JA, Benavides B, Jacoby E, Velásquez A, Watanabe E. ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: experiencia en hospitales del Perú. Rev Panam Salud Pública. 2004;149–57.
6. Ministerio de Salud. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD BASADO EN FAMILIA Y COMUNIDAD. 2011.
7. Morales V. Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina [Internet]. [Ambato, Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2022. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33262/anatomiadigital.v5i3.2159>
8. Menendez A. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez\\_A\\_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_A_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Sanchez R. Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez\\_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Apaéstegui L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%c3%a9stegui\\_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%c3%a9stegui_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Cueva Í, Guivin B. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE-MINSA 2019-2020 [Internet]. [Chiclayo]: Universidad de San Martín de Porres; 2021. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva\\_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Ibérico M, Choque C. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4416/Melanie\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4416/Melanie_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Aldean G, Rodríguez D. Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Moran- Tumbes, 2019 [Internet]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2019. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TESIS%20-%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas, 34, 181–209.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

15. Andrade Z, Heredia I, Fuentes E, Alcalde J, Bravo L, Jurkiewicz L, et al. Atención prenatal en grupo: efectividad y retos de su implementación. *Revista de Saude Pública*. 2019;1–11.

16. Gutiérrez C, Roque J, Romaní F, Zagaceta J. Salud Materna. En: Pure C, Munguia C, Acosta C, Borda C, Paico D, Suárez F, et al., editores. *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017* [Internet]. Lima; 2018. p. 32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2017.341.2771>

17. Ministerios de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna [Internet]. 2013 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm\\_827-2013-minsa.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf)

18. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. 11 de agosto de 2020 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

19. Ministerio de Salud. sistema de gestión de calidad [Internet]. Gob.pe. 2008 [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGICALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf)

20. García E. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e investigación*. 15 de junio de 2018;6(8 de febrero de 2018):48–52.

21. Criteria K. EVALUACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE DONABEDIAN EN BASE A LOS CRITERIOS DE CHINN Y KRAMER [Internet]. Bvsalud.org. [citado el 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf#:~:text=Seg%C3%BAn%20Donabedian%2C%20la%20calidad%20corresponde,deficiencias%20que%20pu%20dieran%20ser%20corregidas.>

22. Marín A. CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO ENERO A MARZO 2017 [Internet]. [Iquitos]: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ; 2017 [citado el 6 de febrero de 2024].

Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/180/MARIN-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

23. Tamayo X. CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE PSICOPROFILÁXIS OBSTÉTRICA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO DE ENERO A MARZO 2017 [Internet]. [Iquitos]: UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ; 2017 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/276/TAMAYO-1-Trabajo-Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Ministerio de Salud. NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO [Internet]. 2021 [citado el 6 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201\\_NTGCS\\_visto%20SGP.PDF.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visto%20SGP.PDF.PDF)

25. Escalera R, García P, Martín S, Medina C. Satisfacción de los usuarios de CMA. Cirugía Andaluza. 34(mayo 2023):169–75.

## XI. ANEXOS

### **ANEXO N°. 1: Consentimiento Informado**

Yo, como participante en la investigación, en pleno ejercicio de mis capacidades y de manera voluntaria, declaro haber sido apropiadamente informado por los encargados de llevar a cabo el estudio titulado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO I-4, 2024**".

Dado que mi participación en el cuestionario es fundamental para colaborar en este proyecto de investigación, confirmo haber recibido tanto explicaciones verbales como escritas sobre la naturaleza y propósito del estudio. Además, he tenido la oportunidad de aclarar cualquier duda que haya surgido durante el proceso. Se me ha garantizado el derecho de interrumpir mi participación en cualquier momento si las preguntas resultan incómodas, sin que esto tenga consecuencias negativas para mí.

### **MANIFIESTO:**

Que acepto participar de dicho cuestionario de manera voluntaria,

---



## ANEXO N°. 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR EXPERTOS

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Objetivo:** Identificar la relación entre el NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Dirigido a:** GESTANTES DEL CENTRO DE SALUD I-4 CONSUELO DE VELASCO.

**Apellido y nombres del experto:** ILIANI JANAI ALVARADO GALVEZ


**Grado académico y especialidad del validador:** Lic. En OBSTETRICIA

**Documento de identidad N°:** 45317710

**Recomendaciones:** Aplicar una Prueba Piloto a 10 sujetos de otra muestra que tengan las mismas características para calcular la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento.

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

  
Iliani Janai Alvarado Galve.  
Obstetra  
C.O.P. 27232

Piura, enero del 2023

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Objetivo:** Identificar la relación entre el NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Dirigido a:** GESTANTES DEL CENTRO DE SALUD I-4 CONSUELO DE VELASCO.

**Apellido y nombres del experto:** CARLOS ENRIQUE JIMÉNEZ CHECA

**Grado académico y especialidad del validador:** Lic. En OBSTETRICIA

**Documento de identidad N°:** 43223101

**Recomendaciones:** Aplicar una Prueba Piloto a 10 sujetos de otra muestra que tengan las mismas características para calcular la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento.

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

**MINISTERIO DE SALUD**  
CLAS BUENOS AIRES

**Carlos Enrique Jiménez Checa**  
Obstetra  
COP 25762

Piura, enero del 2023

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Objetivo:** Identificar la relación entre el NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD I-4, CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024.

**Dirigido a:** GESTANTES DEL CENTRO DE SALUD I-4 CONSUELO DE VELASCO.

**Apellido y nombres del experto:** SUSANA YSABEL PERALES VILLA

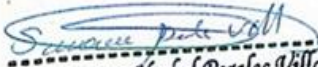
**Grado académico y especialidad del validador:** Lic. En OBSTETRICIA, Mg En Salud Pública con mención en Salud Familiar y Comunitaria.

**Documento de identidad N°:** 02715532

**Recomendaciones:** Aplicar una Prueba Piloto a 10 sujetos de otra muestra que tengan las mismas características para calcular la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento.

**Juicio de aplicabilidad del instrumento:**

APLICABLE	APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR	NO APLICABLE
X		

  
Mg. Susana Ysabel Perales Villa  
OBSTETRA  
COP 8564  
RNO 282

Piura, enero del 2023



#### **ANEXO N°. 4: CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL**

A continuación, se les ofrece una lista de preguntas. Por favor, lea cada uno detenidamente y marque con una 'X' en cualquiera de los tres recuadros que considere apropiado.

1 = Desacuerdo

2 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3 = De acuerdo

<b>Organización de la consulta Prenatal</b>	1	2	3
1. Los procedimientos para obtener la primera cita de control prenatal fueron simples.			
2. El tiempo de espera desde su hora de cita hasta el ingreso a la consulta fue adecuado (+/- 30 minutos).			
3. El tiempo que el obstetra dedicó durante la consulta fue apropiado (+/- 15 minutos).			
4. Durante la consulta, ¿hubo interrupciones como llamadas telefónicas o ingreso de otras personas?			
5. ¿Está satisfecha con el costo y la calidad de las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías) realizadas durante sus controles?			
6. ¿El ambiente en el consultorio del obstetra proporcionaba privacidad e intimidad?			
<b>Atención recibida por el profesional</b>			
7. El trato recibido por el obstetra fue el correcto.			
8. ¿El obstetra mostró interés en responder sus dudas sobre el embarazo?			
9. ¿Las respuestas del obstetra a sus preguntas fueron claras?			
10. ¿El obstetra demostró seguridad durante la consulta prenatal?			
11. ¿El obstetra mostró habilidad durante la atención?			

prenatal?			
12. ¿Las recomendaciones e indicaciones del obstetra fueron comprensibles?			
<b>Aspectos tangibles</b>			
13. El consultorio estaba limpio durante la consulta prenatal.			
14. El consultorio disponía de muebles para su comodidad..			
15. Los instrumentos médicos en el consultorio (presión arterial, balanza, etc.) estaban en buenas condiciones.			
16. ¿La iluminación del consultorio durante su atención fue adecuada?			
17. ¿Le resultó agradable la decoración y ambientación del consultorio?			
18. ¿La sala de espera era cómoda?			

Autora: Karla Del Pilar Mogollón Rea, tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - febrero 2016. ADAPTADA POR LA AUTORA

## ANEXO N°. 5: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL

A continuación, se les ofrece una lista de preguntas. Por favor, lea atentamente cada uno y seleccione con una marca (X) en uno de los tres recuadros que considere apropiado.

1 = Desacuerdo

2 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3 = De acuerdo

PREGUNTAS	CRITERIOS DE RESPUESTA		
	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
	1	2	3
<b>TANGIBILIDAD</b>			
1. ¿Cómo calificaría la limpieza general del centro de salud?			
2. ¿El mobiliario del centro de salud (sillas, camas, mesas) está en buen estado?			
3. ¿Considera que el equipo médico utilizado durante su atención está en buen estado y es moderno?			
4. ¿La señalización dentro del centro de salud para llegar a las áreas de atención prenatal, es clara y visible?			
5. ¿Los horarios de atención prenatal son accesibles y convenientes para usted?			
6. ¿Tuvo que esperar mucho tiempo para estar atendida en			

su cita prenatal?			
7. ¿El personal de salud usa uniformes y equipos de protección adecuados?			
8. ¿Cómo calificaría la apariencia general del personal de salud (limpieza, presentaciones)?			
9. ¿El personal de salud utiliza tecnología adecuada (ecógrafos, monitores, etc.) durante su atención prenatal?			
<b>FIABILIDAD</b>			
10. ¿Considera que sus citas prenatales se realizan puntualmente según lo programado?			
11. ¿Las indicaciones y recomendaciones que le proporciona el personal de salud son claras y consistentes?			
12. ¿Se siente segura y confiada con la atención recibida por parte del personal de salud?			
13. ¿Recibe información detallada sobre los resultados de los exámenes y procedimientos realizados?			
14. ¿Considera que el personal de salud es capaz de resolver cualquier problema o			

complicación que surja durante la atención prenatal?			
15. ¿Le proporcionan respuestas precisas y confiables a sus preguntas o inquietudes?			
16. ¿Se siente acompañada y bien atendida durante todo el proceso de su atención prenatal?			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
17. ¿El personal de salud está disponible para responder a sus preguntas e inquietudes durante las citas prenatales?			
18. ¿El tiempo de espera para ser atendida es razonable?			
19. ¿Es fácil agendar citas prenatales según su conveniencia?			
20. ¿El personal de salud muestra disposición y empatía para atender sus necesidades durante la atención prenatal?			
21. ¿Recibe atención inmediata en caso de urgencias relacionadas con su embarazo?			
22. ¿El personal de salud se toma el tiempo necesario para explicarle los procedimientos y cuidados prenatales?			

<b>SEGURIDAD</b>			
23. ¿Es adecuada la limpieza y desinfección de las áreas de atención prenatal?			
24. ¿El personal de salud utiliza correctamente el equipo de protección personal (EPP) durante la atención?			
25. ¿Considera que el equipo médico utilizado durante la atención está esterilizado y en buen estado?			
26. ¿Recibe información completa y clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos prenatales?			
27. ¿El personal de salud verifica su identidad y datos médicos antes de realizar cualquier procedimiento?			
28. ¿Se siente segura y bien atendida durante los exámenes y procedimientos prenatales?			
29. ¿El personal de salud maneja sus datos personales y médicos con confidencialidad?			
30. ¿El personal de salud está seguro de que usted entiende todas las recomendaciones y prescripciones antes de finalizar la cita?			

<b>EMPATÍA</b>			
31. ¿Considera que recibe buen trato por parte del personal de salud durante sus citas prenatales?			
32. ¿El personal de salud le muestra interés y atención a sus preocupaciones y necesidades?			
33. ¿Percibe que el personal de salud respeta sus opiniones y decisiones relacionadas con su atención prenatal?			
34. ¿El personal de salud se comunica de manera clara y comprensible?			
35. ¿Siente que el personal de salud escucha activamente y sin interrupciones sus preocupaciones y preguntas?			
36. ¿Recibe explicaciones detalladas sobre los procedimientos y cuidados prenatales de manera que pueda entender fácilmente?			
37. ¿El personal de salud muestra empatía y comprensión hacia sus emociones y sentimientos durante la atención prenatal?			
38. ¿Se siente apoyada emocionalmente por el personal de salud en			

situaciones de estrés o preocupación?			
39. ¿El personal de salud le brinda un ambiente de confianza y seguridad durante las consultas prenatales?			

## ANEXO N°. 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Nivel de satisfacción en gestantes y calidad de atención prenatal en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, 2024.

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN:** Ciencias médicas, ciencias de la salud.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Salud materna y perinatal

Problema	Justificación	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Recolección de datos/instrumentos
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción en gestantes y calidad de atención prenatal en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, 2024?	<p>Relevancia social: permitirá alcanzar la satisfacción de la gestante con la atención recibida. Para una experiencia grata.</p> <p>Relevancia teórico-científica: se realizará con la intención de proporcionar una contribución científica apropiada tanto a los profesionales de la salud, las autoridades, también a la población en general.</p> <p>Relevancia práctica: nos permitirá conocer los diferentes indicadores</p>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar la relación que existe entre el nivel de satisfacción en gestantes y la calidad de atención prenatal en el Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024.</li> </ul> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024.</li> <li>•Identificar la calidad de atención que reciben las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de</li> </ul>	<p>Hi: Nivel de satisfacción en gestantes y calidad de atención prenatal en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, 2024.</p> <p>Ho: Nivel de satisfacción en gestantes y calidad de atención prenatal en el Centro de Salud Consuelo de Velasco I-4, 2024.</p>	<p>Variable dependiente: Nivel de satisfacción</p> <p>Variable independiente: Calidad de la atención prenatal</p>	<p>La investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal.</p>	<p>Se empleó la encuesta como método de investigación para obtener información detallada sobre el contexto específico. Los datos recopilados se presentarán en tablas para proporcionar el conocimiento de los resultados, de los cuales se fundamentan en las bases teóricas y se analizan para llegar a conclusiones.</p>

	<p>en la cual el sistema de salud tiene sus falencias y así llevar a la reflexión para que en próximas investigaciones se adquiera como un modelo de lo que sucede en los establecimientos con respecto a la atención prenatal de calidad.</p>	<p>Velasco-Piura, 2024.  •Reconocer la relación que existe entre la calidad de atención prenatal y el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco-Piura, 2024.</p>				
--	--	---	--	--	--	--



## ANEXO N°. 7: EVIDENCIA DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS



## ANEXO N°. 8: PERMISO PARA LA PRUEBA PILOTO

“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS  
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

Piura, 31 de enero del 2024.

### SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR PRUEBA PILOTO

DR. JOHN EDWIN GONZALES  
GERENTE CLAS BUENOS AIRES

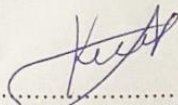
Yo KELLY VERENISA JIMÉNEZ VINCES, identificado con N° DNI  
74401925, egresada de la Universidad Nacional de Tumbes, de la Facultad de  
CIENCIAS DE LA SALUD, Escuela de OBSTETRICIA, expongo lo siguiente:

Que estoy elaborando mi tesis titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LAS GESTANTES Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATALEN EL  
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD I-4  
CONSUELO DE VELASCO-PIURA, 2024 como requisito para poder titularme,  
para lo cual debo aplicar un cuestionario de Calidad de la atención y  
satisfacción de usuario.

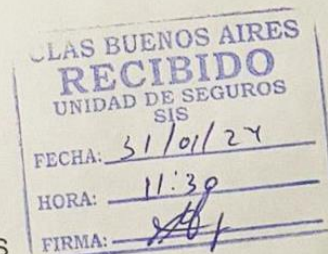
Motivo por el cual solicito autorización para proceder a la aplicación de  
LA PRUEBA PILOTO a CENTRO DE SALUD I-4 BUENOS AIRES de la  
institución que tan dignamente dirige.

En tal sentido agradezco de antemano a lo solicitado por el apoyo  
brindado para el desarrollo de la presente investigación.

Atentamente,



.....  
KELLY VERENISA JIMÉNEZ VINCES



## ANEXO N°. 9: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS  
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

### CONSTANCIA

El que suscribe, jefe del establecimiento de salud CONSUELO DE VELASCO I-4  
PIURA, visto el informe del proyecto de tesis.


#### **HACE CONSTAR:**

**Que, JIMENEZ VINCES, KELLY VERENISA.**

Bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la  
Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, ha realizado su proyecto de tesis  
titulada " Nivel de satisfacción y calidad de atención prenatal en gestantes en Centro  
de Salud Consuelo de Velasco I-4, Piura 2024", Durante su ejecución se ha  
desempeñado de acuerdo a las exigencias institucionales.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que  
estime convenientes.

Piura, 30 de noviembre de 2024.

  
Médico Renzo Paul Noé García  
DNI N° 42760460