

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



Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de
Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

TESIS:

Para optar al título profesional de Licenciada en Obstetricia.

AUTORA:

Br. Diana Elizabeth More Chero.

Tumbes, 2024

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



Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de
Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. García Godos Castillo, Grevilli Marlitt

(Presidente)

Dra. Taica Sánchez, Gloria Margot

(Secretaria)

Dra. Solís Castro, Rosa Liliana

(Vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTÉTRICA



**Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el
Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023**

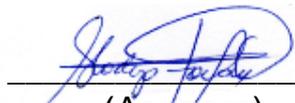
Las suscritas declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Br. More Chero, Diana Elizabeth



(Autora)

Dra. Farfán García, Gladys
(ORCID: 0000-0001-6368-1294)



(Asesora)

Tumbes, 2024



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 15 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 09 horas , en la modalidad presencial, Centro materno de la Ciudad Universitaria, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado **RESOLUCIÓN DECANAL N° 0533- 2023/ UNTUMBES – FCS, Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (Presidente), Dra. Gloria Margot Taica Sánchez (Secretaria), y Dra. Rosa Liliana Solís Castro (Vocal)**, reconociendo en la misma resolución, además, a la **Dra. GLADYS FARFAN GARCIA** como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023", para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, presentados por las:

BR. MORE CHERO, DIANA ELIZABETH

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. MORE CHERO, DIANA ELIZABETH, Aprobada**, con calificativo: **Regular**.

En consecuencia, queda **Apto** 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 10:45 .horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 15 de mayo del 2024.

Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo

DNI N° 03653977

ORCID N° 0000-0002-2689-7704

(Presidenta)

Dra. Gloria Margot Taica Sánchez

DNI N° 00252653

ORCID N° 0000-0002-7342-9356

(Secretario)

Dra. Rosa Liliana Solís Castro

DNI N° 17628592

ORCID N° 0000-0002-1813-8644

(Vocal)

Dra. GLADYS FARFAN GARCIA

DNI N° 00250892

ORCID N° 0000-0001-6368-1294

(Asesor)

cc.

Jurado (03)

Asesor

Interesado

Archivo (Decanato)

MPMO/Decano

Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

por Br. Diana Elizabeth More Chero



Dra. Farfán García, Gladys
(ORCID: 0000-0001-6368-1294)

Fecha de entrega: 27-may-2024 05:19p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2389483510

Nombre del archivo: 26_05_24-_TESIS_DIANA_MORE_CHERO.docx (7.31M)

Total de palabras: 9651

Total de caracteres: 53610

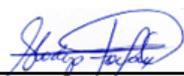
Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

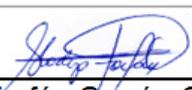
INFORME DE ORIGINALIDAD

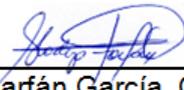
22%	23%	5%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

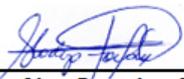
1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%


Dra. Farfán García, Gladys
(ORCID: 0000-0001-6368-1294)

9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.saludiarario.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
14	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
16	latam.redilat.org Fuente de Internet	<1 %
17	1library.co Fuente de Internet	<1 %
18	www.frontiersin.org Fuente de Internet	<1 %
 <u>Dra. Farfán García, Gladys</u> (ORCID: 0000-0001-6368-1294)		<1 %
19	www.horizontemedico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
21	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
22	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
23	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
24	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %	
25	www.educacion.gob.es Fuente de Internet	<1 %	
26	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	
27	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1 %	
28	Submitted to Charles University Trabajo del estudiante	<1 %	
29	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	<1 %	
30	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	 Dra. Farfán García, Gladys (ORCID: 0000-0001-6368-1294)	<1 %
31	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	

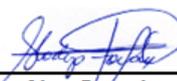
32	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
33	bmccomplementmedtherapies.biomedcentral.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	salud.ops.org.bo Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
41	noticias.juridicas.com Fuente de Internet	<1 %
42	cdn.atenaeditora.com.br Fuente de Internet	<1 %
43	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %


 Dra. Farfán García, Gladys
 (ORCID: 0000-0001-6368-1294)

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dra. Farfán García, Gladys
(ORCID: 0000-0001-6368-1294)

DEDICATORIA

A dios, por darme sabiduría y ser la luz en mi camino, por haberme permitido culminar mis estudios superiores, por ser siempre mi ancla para lograr cumplir mis sueños.

A mis padres por su apoyo incondicional, por formarme con buenos valores y rectitud, por haber confiado en mí y ser mi soporte en todo el proceso, me motivaron constantemente alcanzar mis anhelos.

A mis hermanos por ser mis ejemplares a seguir, y haber confiado en mí brindándome siempre su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora por su apoyo incondicional, sus conocimientos, su orientación, su persistencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Al mismo tiempo agradezco a mis jurados por su esfuerzo y dedicación su manera de trabajar su persistencia y paciencia han hecho que sea posible culminar con mi proyecto de vida.

Agradezco a todas aquellas personas que han estado presentes de alguna u otra manera apoyándome en todo el proceso me satisface haber tenido el apoyo de cada uno de ustedes.

ÍNDICE

RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	36
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
VIII. ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de satisfacción según características sociodemográficas.	36
Tabla 2 Nivel de satisfacción según las dimensiones expectativas.....	37
Tabla 3 Nivel de satisfacción según las dimensiones percepción	378
Tabla 4 Satisfacción global de usuarias del consultorio materno	379
Tabla 5 Nivel de satisfacción por dimensiones en las usuarias del consultorio materno	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Declaratoria de originalidad	50
Anexo 2 Matriz de consistencia.....	51
Anexo 3 Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	52
Anexo 4 Modelo de Consentimiento Informado	53
Anexo 5 Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios	54
Anexo 6 Codificación de los Nivel de satisfacción por dimensiones	57
Anexo 7 Validez del Instrumento.....	58
Anexo 8 Validez inter-test.....	59
Anexo 9 Confiabilidad del Instrumento	60
Anexo 10 Alfa de Cronbach del instrumento.....	61
Anexo 11 Resolución cambio de título de tesis	62
Anexo 12 Constancia de aplicación del instrumento	63
Anexo 13 Validez y confiabilidad del instrumento.....	67

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023”, corresponde a un diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes. La población estuvo conformada por 103 usuarias que cumplieron con los criterios de selección. El instrumento utilizado fue adaptado del instrumento SERQUAL. Los resultados evidenciaron que el 74,8% de las encuestadas eran jóvenes, el 79,6% eran usuarias continuadoras, el 89,3% poseía SIS y el 64,1% había culminado sus estudios secundarios. En las expectativas a la atención, el 100% manifestó un nivel satisfecho en relación con las cinco dimensiones. En relación con las percepciones, en la dimensión fiabilidad el 55,33% y 56,31% de las usuarias tienen un nivel insatisfecho acerca de la señalización y del orden de la atención. En la dimensión capacidad de respuesta entre el 51% y 65% manifestaron satisfacción. En cuanto a la dimensión de seguridad, el 73,78% tienen un nivel insatisfecho en relación con el orden y atención, y en la dimensión empatía, el 67,96% tienen un nivel insatisfecho en cuanto al examen físico por parte del obstetra. Se concluye que, las usuarias del servicio materno cada vez que acuden no se sienten totalmente satisfechas con el servicio del consultorio materno del Centro de Salud Aguas Verdes, puesto que el 63% mostraron un nivel insatisfecho, que se puede deber con la existencia de ciertas limitaciones estructurales y de material que los servicios no pueden cubrir.

Palabras clave: satisfacción, usuarias, gestantes, servicio de materno.

ABSTRACT

The present research titled: "Satisfaction of users of the maternal clinic at the Aguas Verdes Health Center, Tumbes - 2023", corresponds to a non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach and descriptive level; The general objective was to determine the level of satisfaction of the users of the maternal clinic at the Aguas Verdes Health Center. The population was made up of 103 users who met the selection criteria. The instrument used was adapted from the SERQUAL instrument. The results showed that 74.8% of the respondents were young people, 79.6% were continuing users, 89.3% had SIS and 64.1% had completed their secondary education. In terms of expectations for care, 100% expressed a level of satisfaction in relation to the five dimensions. In relation to perceptions, in the reliability dimension, 55.33% and 56.31% of the users have a dissatisfied level regarding the signaling and the order of attention. In the responsiveness dimension, between 51% and 65% expressed satisfaction. Regarding the safety dimension, 73.78% have a dissatisfied level in relation to order and attention, and in the empathy dimension, 67.96% have a dissatisfied level regarding the physical examination by the obstetrician. It is concluded that the users of the maternal service do not feel totally satisfied with the service of the maternal clinic of the Aguas Verdes Health Center every time they attend, since 63% showed an unsatisfied level, which may be due to the existence of certain structural and material limitations that the services cannot meet.

Keywords: satisfaction, users, pregnant women, maternal service

I. INTRODUCCIÓN

La organización Mundial de la Salud (OMS)⁽¹⁾ señala que los malos servicios de atención generan desconfianza en la población, provocando un descontento o bajos niveles de satisfacción del usuario del servicio; sin embargo, resulta preocupante la diferencia en el trato por parte de los centros de salud a la población según su nivel económico; además, se evidenció que esta situación surge en la mayoría de países subdesarrollados donde los niveles de ingresos son considerablemente bajos, y se aprecia que el 17% de la quinta parte de las familias de bajo nivel económico, en donde tan solo tuvieron 6 o 7 intervenciones básicas en el área materno infantil.

Por otra parte, en América latina, según un reporte del Lancet Global Health Commission⁽²⁾ en la mayoría de países latinoamericanos de pequeños y medianos ingresos, tienen una tasa de muerte de más de 8 millones de personas con enfermedades en donde la insatisfactoria atención interfiere en el diagnóstico y mejora del paciente; además, se encontró que más del 60% de los decesos fueron a causa de deficientes niveles en la calidad de atención, dichos decesos hoy en día podrían haber sido evitados debido a los avances médicos.

En el Perú, según la Defensoría del pueblo⁽³⁾ existen más de 50 mil reclamos en lo que respecta la deficiente atención que recibe los pacientes, en ese sentido, se reporta que sólo el 35,9% pertenece al poco acceso a los servicios de salud; Es importante señalar que el 77,7% de las dificultades de acceso a los servicios de salud son de hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud y EsSalud. Las cifras antes señaladas evidencian que la mayoría de los pacientes, se consideran insatisfechos en su atención por no tener a alguien que explique los procedimientos que se le realizarán, no ser informados del tiempo aproximado de espera. Además, ciertos factores como la falta de comunicación del personal de salud con los familiares o incluso faltas de coordinación entre el personal de salud, aumenta las cifras anteriormente mencionadas.

Por otra parte, la falta de información clara y entendible por parte del personal de salud sobre el diagnóstico y planes de cuidados hacia el paciente, incluso la poca empatía del personal de salud por atender de manera rápida genera una sensación de ser poco escuchado y poca eficiencia al momento de diagnosticar una enfermedad⁽⁴⁾.

Pérez ⁽⁵⁾ explica que los factores que predominan durante la atención son económicos, relaciones humanas y nivel de conocimientos; señalando que estos factores influyen en contextos muy específicos donde contribuyen en la calidad de atención brindada según los esfuerzos concretados por los profesionales de salud.

Asimismo, en el centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023, las gestantes que acuden a su control prenatal manifiestan una serie de reclamos diarios que indican una crisis en el nivel de satisfacción dónde el horario inadecuado programado por parte del personal de salud contribuye al problema en la calidad de atención, la falta de seguimiento para la captación e identificación de factores de riesgo.

Por todo lo anteriormente expuesto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023?

La presente investigación se justificó, desde el punto de vista teórico porque los resultados del distrito de Aguas Verdes, en un contexto materno, contribuirán a la literatura científica sobre la situación actual que pasan las usuarias de los servicios que se prestan en el centro de salud Aguas Verdes.

Desde el punto de vista metodológico aportando con un instrumento validado sobre la satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el centro de salud Aguas Verdes, a partir del cual se pueden realizar estudios posteriores usando un cuestionario validado a nuestra realidad que sirve como una fuente de revisión para futuros trabajos de investigación.

Desde el punto de vista social, permitirá la implementación de estrategias, para mejorar la calidad de atención y en consecuencia la satisfacción en los servicios materno en beneficio a la comunidad.

Desde el punto de vista práctico, una vez conocidos los niveles de satisfacción en la usuaria los resultados serán usados para poner en marcha estrategias para mejorar la calidad de atención en el consultorio materno del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes.

Por tal, se presenta el objetivo general de la investigación como: Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023. Junto con sus objetivos específicos identificar las características sociodemográficas en edad, grado de instrucción, tipo de seguro y tipo de usuaria en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023; establecer el nivel de satisfacción en la dimensión expectativa en usuarias del Consultorio Materno, en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023, establecer el nivel de satisfacción en la dimensión percepción en usuarias del Consultorio Materno, en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Marco teórico

Hernández, et al.⁽⁷⁾ definen la satisfacción del usuario externo como un indicador de la calidad de atención recibida por parte de los profesionales de la salud durante el servicio brindado, dichos pacientes al ser atendidos con amabilidad, respeto, comunicación asertiva, diagnóstico y tratamiento asertivo aumenta el índice de satisfacción y recuperación, sin embargo, dichos autores indican que el sistema de salud con debilidades merma dicha satisfacción.

Además, O'Reilly ⁽⁸⁾ sugiere que la calidad de atención es la suma de propiedades y características del servicio de salud otorgado a los pacientes con la finalidad de solucionar dichos problemas de salud, por lo tanto dicha atención es manifestada en los niveles de satisfacción del usuario; sin embargo, Forrellat ⁽⁹⁾ mantiene una posición similar, explicando que la calidad de atención es más bien, un proceso de valoración de los usuarios o familiares desde su perspectiva del servicio brindado el cual empieza desde el ingreso al centro de salud hasta la culminación del tratamiento.

Por lo tanto, se entiende que calidad de atención no solo está enfocada en los usuarios del servicio, sino también en sus familiares o acompañantes, quienes perciben los niveles de seguridad, eficiencia, acceso, entre otros los cuales son la manifestación de una adecuada gestión y organización de la calidad de atención brindada; sin embargo, son características que están en constante evolución y requieren de reforzamiento y una mejora continua por parte de los funcionarios responsables de los centros de salud ⁽¹⁰⁾.

Según Organización Mundial de la Salud (OMS)⁽¹¹⁾ explica que una de las principales características de una buena atención al usuario, se caracterizan por:

1. Estar centrados o enfocados en el usuario como prioridad en base a las necesidades que este exija dependiendo de la gravedad de un prediagnóstico por parte de los profesionales de salud.
2. Ser eficientes maximizando los resultados por usuario o de manera colectiva, evitando en la mayor medida de lo posible fallas por parte del proceso de atención, teniendo como principales responsables a los administrativos.
3. Mantener el derecho de igualdad que indica respetar, sexo, raza, etnia, orientación sexual, religión, nivel socioeconómico, orientación política, costumbres y creencias en los centros de salud, para alcanzar niveles adecuados de calidad de atención, no debe existir un trato diferente o discriminación.
4. Deben tener sistemas integrados de interoperabilidad entre centros de salud, para coordinar y agilizar procedimientos de rutina o de gestión para evitar colas o mermas en los tiempos de espera entre departamentos médicos al facilitar la información.
5. Gestión adecuada de los tiempos de esperar por gravedad de la situación, puesto que muchos de las consultas se requieren de atención inmediata y las altas demoras son perjudiciales para los usuarios.
6. Generar confianza y seguridad en los usuarios, teniendo como prioridad la integridad física y mental de los usuarios que asisten al centro de salud, puesto que ponen en manos de los profesionales de la salud la responsabilidad de su bienestar, y el lazo paciente-medico es importante para evitar errores en los diagnósticos por parte del profesional de la salud.

Los profesionales de la salud han sido testigos de los avances médicos en la humanidad: diagnósticos fallidos, cambios radicales en el estilo de vida que impiden cambios corporales descontrolados, dejando de lado las actividades que componen la rutina diaria y sustituyendo los largos tratamientos como diálisis, quimioterapia acompañadas de mucho dolor, así como otras realidades que los profesionales de la salud ven durante la estancia hospitalaria de un paciente con una estancia corta de 20 minutos, o tal vez durante varios días; es por ello, que los profesionales de la salud deben ser sensibilizados y mantener la mayor

empatía con los usuarios que necesitan un profesional para solucionar y superar la carga de una condición de salud deficiente ⁽¹²⁾.

Según el planteamiento ecologista de Gibson ⁽¹³⁾, explica que existe una teoría de la percepción, la cual se considera como un proceso simple donde funcionan los estímulos que recibe una persona ante un hecho o información; este planteamiento sugiere que la percepción de una persona, parte de aquello que puede y necesita aprender para sobrevivir.

Por otra parte, según la psicología clásica de Nisse ⁽¹⁴⁾, explica que la percepción, no es más que un procedimiento activo constructivo donde el individuo que percibe algún evento o información nueva genera una sensación interna que depende de las experiencias o datos que tenga en su conciencia para contrastar los datos actuales y aceptarlos o rechazarlos según su enfoque personal, este concepto explica la importancia de los hechos vividos anteriormente por el sujeto.

No obstante, se considera a las expectativas como las ideas que un individuo genera ante las ideas o sentimientos que le han generado una experiencia similar en el pasado; también se considera como un enfoque en lo que puede volver a sentir en el futuro, ya que espera que vuelva a suceder exactamente igual o mejor; sin embargo, los procesos cognitivos de las personas son complejos al punto que en su mayor parte del tiempo, podría llegar a no sentirse satisfecho con lo recibido, pese a ser mejor que la realidad del pasado, sino más bien, que los individuos tienden a idealizar sus ideas de manera equivocada ⁽¹⁵⁾.

Por tanto, es importante tomar en consideración la importancia de tener una comunicación adecuada con el paciente, es decir, mantener altos niveles de comunicación asertiva o una actitud positiva ante la situación que atraviesan los usuarios genera una mejor relación entre paciente-medico, que empieza por el mutuo respeto, tolerancia y empatía ⁽¹⁶⁾.

El respeto y la empatía por los demás es un principio moral que trasciende generaciones. Según Kant ⁽¹⁶⁾, dado que todo conocimiento comienza con la experiencia, entonces acogiendo esa perceptiva indica que cada experiencia positiva que los ciudadanos tengan con los servicios prestados les dará una comprensión positiva de esos servicios, de lo contrario, eclipsa todos los esfuerzos que la institución haga por mejorar la calidad.

En la propuesta Del Rosario ⁽¹⁷⁾ la empatía es una característica adoptada de una persona por la vivencia de diferentes experiencias y eventos que permiten comprender a la persona como se siente otro individuo, de tal forma en que logra ponerse en su lugar desde el punto de vista sentimental; además, la empatía estaría compuesta por 3 factores principales, denominados: cognitivos, comprensivos y comunicacionales.

Asimismo, la empatía debe ser una de las competencias en el área clínica, sustentados porque los niveles altos de empatía estarían fuertemente relacionados con la facilidad de atención de los pacientes y acompañantes al momento de expresar sus síntomas o cualquier tipo de información médica necesaria para el profesional de la salud al momento de otorgar un diagnóstico de manera más precisa, tomando en consideración que mucho de estos pacientes requieren volver al trabajar, por lo cual es importante mantener niveles altos de satisfacción para reducir el estrés y síndrome de burnout ⁽¹⁷⁾.

Un profesional de la salud, debe mantener ciertas competencias sociales relacionadas al paciente, además de las competencias médicas, para mejorar la atención en los pacientes; dicho de otra forma, la inteligencia emocional viene a ser un factor clave para el buen diagnóstico profesional, permitiendo reducir el temor en pacientes sobre su situación sanitaria, escuchar de forma activa y generar estado de calma en los pacientes, cambiar la perspectiva y estado anímico de los pacientes, que cumplan de una manera más eficiente los tratamientos y generar hábitos más saludables ⁽¹⁸⁾.

De esta forma, Hernández y Dickinson ⁽¹⁹⁾, explican como la inteligencia emocional permite comprender, aceptar y manifestar las emociones de forma natural, tomando en consideración la posición de las otras personas previa evaluación y reconociendo su situación actual.

No obstante, para Pedaece ⁽²⁰⁾ la empatía es una característica que se puede adquirir a lo largo del tiempo, pues pocas personas la adquieren de forma innata o inconsciente; además, esta característica genera una importante reducción de errores al momento de comprender la situación de los pacientes, ya que el interés del profesional permite evitar las prisas o tomar a la ligera el sentir del usuario.

Por tanto, la Sociedad Colombiana de anestesiología y reanimación ⁽¹⁶⁾, explica que una de las maneras más eficientes para establecer relaciones adecuadas con el paciente, consiste en la utilización de las “4C”, es decir emitir lo que se desea dar a entender de manera completa, corta, clara y cuando sea necesaria, transmitiendo el mensaje de una forma eficaz y eficiente. Asimismo, se presentan las siguientes características:

1. Comunicación corta: Se refiere a la comunicación directa utilizando palabras o expresiones específicas y evitando la inclusión de datos irrelevantes.
2. Comunicación clara: Este factor está diseñado para permitir que el receptor entienda la idea sin complicaciones ni ambigüedades, el emisor deberá utilizar los medios más simples para ser más eficiente en lo que quiere dar a entender.
3. Comunicación completa: Este tipo de comunicación exige que no se supriman términos o expresiones que complementen la comunicación, es importante señalar que este tipo de comunicación no permite la aplicación de abreviaturas que generen confusión en el receptor.
4. Comunicación “cuando es”: Es la característica de la comunicación que debe manejar el emisor para emitir el mensaje en un momento oportuno y adecuado.

Además, este estudio contempla las siguientes dimensiones como factores de la satisfacción del usuario, descritas como:

La empatía esta conceptualizada como la capacidad de comprender y compartir los sentimientos del resto, les permite a los profesionales médicos tomar en consideración la perspectiva de los usuarios y como se sienten frente a ello. La empatía, una capacidad esencial, favorece las interacciones sociales y profesionales, fortalece la identidad individual y contribuye a la construcción de un mundo equitativo y armonioso. Es un atributo necesario para manifestar solidaridad hacia los demás, motivado por el impulso de responder ante el dolor ajeno ⁽²¹⁾.

Además, la empatía es un factor clave en dentro de las habilidades sociales que se manifiesta como muestra de un gran interés por parte de las empresas y trabajadores para brindar un servicio ⁽²²⁾.

La fiabilidad o confianza, es considerada como una de las principales características de las relaciones humanas, pues el nivel de confianza depositado en una persona está directamente relacionado con la seguridad que siente un individuo con otro; más en el ámbito médico, donde un sujeto entrega su intimidad, miedos y necesidades, por lo cual el factor confianza llegaría a ser uno de los elementos más importantes en el tratamiento médico designado por los profesionales de la salud ⁽²³⁾.

Por ello, la ruptura de confianza entre los usuarios y los profesionales médicos o incluso hacia el mismo sistema de salud, sugiere un grave problema con respecto a la atención brindada, además de suponer posibles fallas en la atención médica brindada que demanda un análisis profundo y urgente. Por ello, es la organización quien brinda comodidad y confianza que exigen los usuarios para realizar el servicio prometido ⁽²⁴⁾.

De la misma forma, se indica que la seguridad es un factor de una organización brindado hacia los usuarios, al recibir un servicio de calidad, eficiente y empático desde el punto de vista de las necesidades de los pacientes, que abarca la suma de elementos tanto tangibles como intangibles, tales como procedimientos que facilitan o minimizan los posibles eventos que pueda presentar un tratamiento sugerido por el profesional médico ⁽²⁵⁾.

Elementos tangibles, se refiere a los aspectos físicos que se exhiben de las instalaciones, partiendo desde los colaboradores, los diversos recursos y equipos disponibles y las instalaciones que tienen a su disposición. Tienen como característica principal en ser corpóreos, es decir, tienen dimensiones físicas y ocupan un espacio físico; por lo tanto, los bienes tangibles se pueden ver, tocar o clasificar, sin embargo, es necesario distinguir entre bienes muebles e inmuebles⁽²⁶⁾.

Los objetos muebles, como joyas o muebles, son aquellos que pueden ser desplazados físicamente, mientras que los bienes inmuebles, como propiedades o terrenos, no pueden ser trasladados sin afectar su esencia. Además, existen

bienes tangibles que pueden ser medidos o cuantificados, como el dinero, y otros que no pueden serlo, como el agua ⁽²¹⁾.

Asimismo, la propuesta del Servqual ⁽⁶⁾, permite valorar la satisfacción que el usuario tiene entre las dos dimensiones: expectativas; que hace mención a aquellos que espera el usuario externo recibir de un servicio que se le brindará percepciones; la forma en que el usuario llega a percibir el servicio recibido en función a lo que el establecimiento de salud oferta a la población, este conocimiento entre ambas dimensiones permitirán estimar cual es la brecha entre lo que se esperar recibir y lo que finalmente se obtiene.

2.2. Antecedentes

A nivel internacional, se presentan los siguientes antecedentes:

Ayoví ⁽²⁷⁾ analizó la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, para lo cual se empleó una metodología cuantitativa, siendo una investigación descriptiva de corte transversal, donde tuvo como muestra 436 pacientes de ambos sexos, a quienes se les aplicó el cuestionario donde evidenció que el 58,03% de los usuarios mantienen niveles satisfechos por lo tanto, la autora llegó a la conclusión que se mantiene satisfechos a los usuarios siempre y cuando se cumplan los estándares de calidad en el centro médico, lo cual genera confianza en los pacientes y promueve la asistencia regular al mismo.

Pérez, et al. ⁽²⁸⁾ determinó la satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión en comparación en diferentes percepciones de los usuarios, siendo una investigación tipo observacional con un diseño descriptivo de corte transversal, utilizaron el cuestionario como instrumento de recolección, donde tuvo como muestra 75 usuarios, evidenciando que el 62,8% de los usuarios mantienen niveles muy satisfechos, el 34,3% satisfechos. Llegando a la conclusión que los principales factores que intervienen en la satisfacción del usuario son la calidad, agilidad y el tiempo que dedican los profesionales medicos de la salud a los pacientes.

Boada, et al. ⁽²⁹⁾ en su estudio que tuvo como objetivo determinar la percepción respecto a la calidad de atención, investigación que fue de tipo descriptiva de corte transversal, utilizando como instrumento de recolección al cuestionario,

empleando en una muestra de 282 usuarias donde se evidenció que el 70% de los encuestados mantiene niveles satisfechos, por lo tanto, los autores concluyeron que no existen factores significativamente importantes en lo que respecta a alguna relación entre los factores sociodemográficos y la atención recibida.

A nivel nacional, se recopilaron las siguientes investigaciones:

Febres, et al. ⁽³⁰⁾ en su investigación denominada “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú”, fue una investigación descriptiva de diseño transversal, la cual tuvo como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL, fue aplicado una muestra 282 usuarios, donde los autores evidenciaron que el 60,3% de los encuestados percibe un nivel satisfecho, de los cuales el 86,8% y 80,3% de ellos son características dependientes de la seguridad y la empatía respectivamente, asimismo, se resalta que dentro de los niveles de insatisfacción (39,7%) las principales causas fueron los aspectos tangibles, y la capacidad de respuesta, que representaron el 57,1% y 55,5% respectivamente.

Pérez ⁽³¹⁾ determinó la satisfacción del usuario y su relación con el tiempo de espera para la atención de su salud en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo en el año 2018, fue una investigación descriptiva de corte transversal, que tuvo como instrumento de recolección de datos el cuestionario SERVQUAL/MINSA el cual fue aplicada a una muestra de 204 pacientes, donde el autor evidenció que el 50% 94%, 79%, 67% y 66% de los encuestados, mantienen niveles satisfechos en los factores capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía respectivamente, por lo cual concluyó que el 69% de los encuestados mantiene niveles satisfechos.

A nivel local, se recopilaron los siguientes antecedentes:

Sánchez ⁽³²⁾ en su estudio denominado “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2021”. Fue una investigación con diseño no experimental, correlacional, cuantitativo, de corte transversal que tuvo como muestra 90 usuarios a quienes les aplicó la encuesta y el cuestionario como

instrumento de recolección de datos respectivamente, encontrando que el 53,3% de los usuarios manifestaron niveles muy satisfechos, mientras que el 42,2% percibe niveles satisfechos y tan solo un 2,2% de los encuestados percibieron niveles poco satisfechos y otro 2,2% insatisfechos.

Palomino ⁽³³⁾ en su investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018”, fue de tipo descriptiva de diseño correlacional, corte transversal, la cual tiene como herramienta de recolección de datos al cuestionario, en una muestra 196 usuarios, donde evidenció que el 36,70% de los encuestado perciben una calidad de servicio bueno, el 61,70% indican una calidad de atención regular y el 24% un nivel de satisfacción deficiente, así mismo, $Rho=0.783$ $p=0.01$. Concluyendo que hay una conexión notable entre el nivel de calidad del servicio ofrecido y el grado de satisfacción experimentado por los usuarios en la unidad descentralizada del seguro integral de salud en Tumbes.

Callata, et al. ⁽³⁴⁾ En su estudio denominado “Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales- Tumbes 2017”, fue de cuantitativa de tipo descriptiva de corte transversal, aplicando como instrumento el cuestionario en una muestra de 62 usuarias, evidenciando que el 94% de los encuestados, percibe niveles satisfechos en la atención brindada por parte del equipo de enfermería, por otra parte, en lo que respecta la dimensión entorno físico, representa el 86% de las causas de satisfacción en el usuario. Concluyendo que el personal de enfermería ejerce su función con un estándar de calidad y atención afectuosa, tal como requiere esta profesión.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

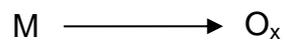
3.1. Tipo de investigación

Este estudio se enmarcó como una investigación de tipo básica.

Según el alcance, se considera de tipo descriptivo.

De acuerdo a su temporalidad, se considera transversal.

Según el enfoque de la investigación es no experimental.



Donde:

M = Es igual a la representación de la muestra.

Ox = Satisfacción del Usuario.

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por 140 gestantes que acuden al consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023, que a la fecha de corte se encuentran aún en gestación.

3.1.1. Muestra

La muestra de este estudio la conformaron 103 gestantes del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

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

Siendo:

N =Población, 140 mujeres gestantes.

Z =Nivel de confianza del estudio, 95%= 1,96

Q =Probabilidad de no ocurrencia, 50% = 0,5

P =Probabilidad de ocurrencia, 50%= 0,5

E =Margen de error permisible, 5%= 0,05

Reemplazando valores:

$$n = \frac{140 * 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(140 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = 103$$

3.1.2. Muestreo

Para la selección de la muestra del estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, permitiendo que la investigadora considere a los sujetos del estudio según los criterios de inclusión y exclusión hasta completar la muestra.

Criterios de Inclusión

- Todas las mujeres gestantes mayores de 18 años, nuevas o continuadoras que acudan al consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023
- Mujeres que acepten de manera voluntaria ser parte de la investigación.
- Mujeres que estén previamente estén registradas en el Centro de Salud de Aguas Verdes, sean nuevas o continuadoras.

Criterios de Exclusión

- Mujeres que presenten alguna discapacidad para no poder realizar el cuestionario.

3.1.3. Unidad muestral

La unidad muestral de este estudio se considerará a cada mujer gestante del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023.

3.2. Técnicas e Instrumentos utilizados para la recolección de datos

3.2.1. Técnica

La presente investigación utilizo como técnica la encuesta.

3.2.2. Instrumento

El presente estudio presenta como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

El instrumento aplicado es una adaptación del Cuestionario para medir el nivel de la satisfacción del usuario, titulada: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

El instrumento se aplicó de manera individual en dos etapas: 1. Expectativas, antes de ingresar al servicio; 2. Precepción: después de haber recibido la atención en el servicio, teniendo una duración de 15 minutos. El presente instrumento de evaluación está estructurado en 42 ítems, agrupado en 2 dimensiones, las cuales son: expectativas con 21 reactivos y percepción con 21 ítems. Cuenta con opciones de respuesta categorizadas mediante la escala Likert del 1 al 7 (Anexo 4).

Su escala del tipo ordinal está distribuida en los siguientes niveles: Insatisfecho (21-63) y Satisfecho (64-147 puntos). Para la satisfacción global del usuario se tendrá una valoración de 107-254 para satisfecho y de 42-106 para insatisfecho.

Para determinar la satisfacción de las usuarias, según el valor de las percepciones y las expectativas en cada dimensión, se tendrá en cuenta el valor de las percepciones menos el valor de las expectativas. Si el $E > P$ entonces obtendremos un valor negativo el cual será catalogado como insatisfacción.

Ficha técnica de la satisfacción del Usuario

Variable	Satisfacción del usuario
Nombre Original	Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo
Autor	Ministerio de Salud (6)
Adaptación	Bach. More Chero Diana Elizabeth
Procedencia	Perú
Administración	Grupal o individual
Duración	10 – 15 min
Aplicación	Presencial
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Percepción • Fiabilidad • Capacidad de respuesta
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Empatía • Aspectos Tangibles
Validez	<p>Se reviso la validación por criterio de juicio de experto por los Obstetras: Pedro D. Gonzales Palomino y Katty E. Nima Girón, mediante una hoja de validación, evaluó y brindo las recomendaciones necesarias; para garantizar la confiabilidad (Anexo 12), para lo cual se realizó una prueba piloto a 21 mujeres gestantes del consultorio materno en el Centro de Salud Zarumilla, Tumbes – 2023</p> <p>Se confirmo la confiabilidad del presente instrumento presentando el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento en general superior a .70 la cual se realizó mediante una prueba piloto a 21 mujeres gestantes en el centro de salud de Zarumilla (ver anexo 6).</p>
Confiabilidad	<p>Previo al inicio del cuestionario se brindó el consentimiento informado (Anexo 4) y se presentó el instrumento a 2 jurados expertos en el área, el cual fue validado para su ejecución (ver anexo 8). La ejecución de la prueba piloto fue aplicada a 21 mujeres gestantes que acuden al Centro de Salud I-4 Zarumilla de manera presencial. Para lo cual, se tuvo que especificar de manera sencilla las 2 partes del cuestionario; sobre las expectativas o lo que esperaban recibir en el centro de salud, y la percepción, que fue lo que realmente recibieron en el centro de salud.</p>
Prueba Piloto	

3.3. Procedimientos para la recolección de datos

Para la recolección de los datos primero se solicitó el permiso correspondiente al jefe del establecimiento (Anexo 11), posterior a ello, en cuanto a la obtención de información sociodemográfica e información referida a las características personales como: edad, nivel de estudios, tipo de seguro y tipo de usuario fueron obtenidas de manera textual e incluidas en el cuestionario previo consentimiento informado de las participantes, el cual fue aplicado de manera inmediata previa aplicación del instrumento en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023, asimismo, no se consideró información adicional como peso, talla u otros, debido a que no fueron parte de la ficha sociodemográfica, ni de los objetivos del estudio.

Una vez finalizado el cuestionario y recolectado los datos, se agradeció a las usuarias por su participación en la investigación.

3.4. Procesamiento y análisis estadístico de datos

Una vez recolectada la información se procedió a la realización de la base de datos, descartando a las personas que no completaron los permisos de dicho estudio o que cuenten con los criterios respectivos de exclusión, tomando en consideración excluir a aquellas personas encuestadas que no completen el cuestionario o respondan sin analizarlo, es decir, realizaron el cuestionario en un tiempo menor a 15 minutos. Se revisó los datos en el software Microsoft Excel 2016, posteriormente se procesó la información recaudada y obtenida en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences V.25 (SPSS V.25).

Con la información obtenida se elaboró tablas estadísticas, tales como figuras de resumen de resultados, los que van a mostrar las características sociodemográficas tales como edad, sexo, grado de instrucción y tipo de usuaria. Asimismo, los niveles de satisfacción obtenidos en la población de estudio, y con relación a las dimensiones de las expectativas y percepciones. No se contemplaron pruebas estadísticas ya que, los objetivos del estudio son descriptivos y no persiguen análisis inferenciales.

4.6. Consideraciones éticas

En primer lugar, para la realización de la investigación se solicitó el permiso del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023 para la recolección de datos; la investigadora recolectó y la analizó dichos datos obtenidos de una manera objetiva y sobre todo confidencial.

Para la participación de las mujeres gestantes que acuden al Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023. se proporcionó el consentimiento informado que fue incluido en el formulario, con la finalidad de que puedan aceptar y participar en la investigación de forma voluntaria

Como ya se mencionó los resultados obtenidos fueron analizados confidencialmente y no serán utilizados con otra finalidad que no sea de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

Tabla 1. Características sociodemográficas y satisfacción de las usuarias del consultorio materno del Centro de Salud de Aguas Verdes, Tumbes-2023

Características	Total		
	<i>n</i>	%	
Edad	Joven	77	74,8
	Adulto	26	25,2
	Total	103	100
Nivel de Estudios	Analfabeta	4	3,9
	Primaria	15	14,6
	Secundaria	66	64,1
	Superior	17	16,5
	Técnico superior	1	1,0
	Total	103	100
Tipo de Seguro	Privado	11	10,7
	SIS	92	89,3
	Total	103	100
Tipo de Usuaría	Continuadora	82	79,6
	Nueva	21	20,4
	Total	103	100

En la tabla 1 se puede evidenciar que, en cuanto a la edad, las usuarias encuestadas son mayormente jóvenes 74,8%. De acuerdo con el nivel de estudios, el 3,3% fueron analfabetas, el 14,6% poseían nivel primario, 64,1% con estudios secundarios y el 16,5% con nivel superior, y solo 1% de nivel técnico superior. De acuerdo con el tipo de seguro solo el 10,7% tienen seguro privado. Finalmente, según el tipo de usuaria, el 79,6% son continuadoras.

Tabla 2 Número de usuarias satisfechas según las expectativas. Consultorio Materno del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

Dimensiones	Satisfecho	
	n	(%)
Fiabilidad		
1. Los carteles, letreros y flechas adecuados para orientar	103	(100%)
2. Personal de salud para informar y orientar a los pacientes.	103	(100%)
3. Personal orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	103	(100%)
4. La atención se realice respetando la programación y el orden	103	(100%)
5. La atención en caja o en el módulo admisión es rápida	103	(100%)
Capacidad de respuesta		
6. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	103	(100%)
7. Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad	103	(100%)
8. El consultorio y la sala de espera se encuentra limpio y es cómodo	103	(100%)
9. La consulta con el obstetra se realiza en el horario programado	103	(100%)
Seguridad		
10. El obstetra en la consulta, le inspira confianza	103	(100%)
11. El obstetra que la atiende identifica sus necesidades y responde a ellas	103	(100%)
12. El obstetra que realiza su examen físico completo y minucioso, motiva su atención	103	(100%)
13. El obstetra que le atiende, la trata con respeto al momento de la consulta.	103	(100%)
Empatía		
14. Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad	103	(100%)
15. El obstetra que la atiende mantiene una relación cordial durante la consulta	103	(100%)
16. El consultorio materno cuenta con los equipos disponibles, materiales necesarios para su atención	103	(100%)
17. La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida	103	(100%)
18. La atención en el servicio laboratorio es rápida	103	(100%)
Aspectos tangibles		
19. La atención en farmacia es rápida	103	(100%)
20. El obstetra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	103	(100%)
21. Usted comprende las indicaciones que el obstetra le brinda sobre el tratamiento que recibe	103	(100%)
Total de encuestadas	103	(100%)

Tabla 3. Número de usuarias satisfechas según la percepción. Consultorio Materno del Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023.

Dimensiones	Insatisfecho		Satisfecho	
		(%)		(%)
Fiabilidad				
1. Los carteles, letreros y flechas adecuados para orientar	57	(55,33%)	46	(44,66%)
2. Personal de salud para informar y orientar a los pacientes.	47	(45,63%)	56	(54,36%)
3. Personal orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	50	(48,54%)	53	(51,45%)
4. La atención se realice respetando la programación y el orden	58	(56,31%)	45	(43,68%)
5. La atención en caja o en el módulo admisión es rápida	42	(40,77%)	61	(59,22%)
Capacidad de respuesta				
6. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	36	(34,95%)	67	(65,04%)
7. Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad	50	(48,54%)	53	(51,45%)
8. El consultorio y la sala de espera se encuentra limpio y es cómodo	47	(45,63%)	56	(54,36%)
9. La consulta con el obstetra se realiza en el horario programado	49	(47,57%)	54	(52,42%)
Seguridad				
10. El obstetra en la consulta, le inspira confianza	48	(46,60%)	55	(53,39%)
11. El obstetra que la atiende, identifica sus necesidades y responde a ellas	48	(46,60%)	55	(53,39%)
12. El obstetra que realiza su examen físico completo y minucioso, motiva su atención	76	(73,78%)	27	(26,21%)
13. El obstetra que le atiende, la trata con respeto al momento de la consulta.	46	(44,66%)	57	(55,33%)
Empatía				
14. Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad	42	(40,77%)	61	(59,22%)
15. El obstetra que la atiende mantiene una relación cordial durante la consulta	41	(39,80%)	62	(60,19%)
16. El consultorio materno cuenta con los equipos disponibles, materiales necesarios para su atención	45	(43,68%)	58	(56,31%)
17. La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida	70	(67,96%)	33	(32,03%)
18. La atención en el servicio laboratorio es rápida	47	(45,63%)	56	(54,36%)
Aspectos tangibles				
19. La atención en farmacia es rápida	34	(33,01%)	69	(66,99%)
20. El obstetra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas	42	(40,77%)	61	(59,22%)
21. Usted comprende las indicaciones que el obstetra le brinda sobre el tratamiento que recibe	49	(47,57%)	54	(52,42%)
Total, de encuetadas	103	(100%)	103	(100%)

En la Tabla 2 podemos observar que las expectativas de las usuarias estuvieron satisfechas en un 100% para todas las dimensiones del cuestionario.

En la Tabla 3 dentro de las percepciones, en la dimensión de Fiabilidad se evidencia que el 55,33% (57) de las usuarias tienen un nivel insatisfecho con los carteles, letreros y flechas de orientación, en relación con la atención respecto al programa y orden el 56,31% (58) tienen nivel insatisfecho, para los otros ítems estuvieron satisfechos entre el 51,45 % al 59,22%. En la dimensión de capacidad de respuesta, aquí todos los ítems de esta dimensión mostraron que entre el 51% y 65,04% mostraron un nivel satisfecho. En la dimensión de seguridad, el 73,78% (76) tienen un nivel insatisfecho en la atención realizada respecto a la programación y el orden, los de nivel satisfecho varían entre 55 a 57% para los otros ítems de la dimensión. En la dimensión de Empatía, el 67,96% (70) tienen un nivel insatisfecho con el examen físico completo y minucioso por parte del obstetra, así como para la atención para la toma de exámenes radiológicos y los de nivel satisfecho se encuentran entre el 56,31% al 60,19%. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles las usuarias con un nivel satisfecho varían entre 52,42% al 66,99% para todos los ítems.

Tabla 4. Satisfacción global de usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

Respecto al servicio recibido usted se siente	N	%
Insatisfecho	38	63,1
Satisfecho	65	36,9
Total	103	100,0

Para la satisfacción global del servicio recibido se tuvo en cuenta los valores totales entre percepciones y expectativas (satisfecho > 107 puntos). En la Tabla 4 se observa que del total de usuarias más del 50% se encuentran insatisfechas con el servicio recibido en el consultorio materno del Centro de salud Aguas Verdes.

Tabla 5. Nivel de satisfacción por dimensiones en las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023

Dimensión	P	E	(P – E)	Nivel
Fiabilidad	4.39	5.67	-1.3	Insatisfecho
Capacidad de Respuesta	4.7	5.62	-0.9	Insatisfecho
Seguridad	4.19	5.35	-1.2	Insatisfecho
Empatía	4.39	5.47	-1.1	Insatisfecho
Aspectos Tangibles	4.68	5.62	-0.9	Insatisfecho

P=percepciones

E=Expectativas

En la Tabla 5 se observa el análisis de la satisfacción global por dimensiones de las percepciones y las expectativas. Cuando se calculó el valor de las cinco dimensiones analizadas, por percepción y expectativas, los valores fueron mayores para las expectativas ($E > P$). Los resultados entre la diferencia (P-E) fueron negativos, lo que se traduce en un estado de usuarias insatisfechas.

4.2. Discusión

La satisfacción en los usuarios es un tema que ha resultado relevante en los últimos años, puesto que para medir la capacidad de atención, calidad y desempeño de un servicio brindado se debe conocer en qué medida desde la expectativa y percepción de un servicio los usuarios se sienten satisfechos.

Por lo tanto, se entiende que calidad de atención no solo está enfocada en los usuarios del servicio, sino también en sus familiares o acompañantes, quienes perciben los niveles de seguridad, eficiencia, acceso, entre otros los cuales son la manifestación de una adecuada gestión y organización de la calidad de atención brindada; sin embargo, son características que están en constante evolución y requieren de reforzamiento y una mejora continua por parte de los funcionarios responsables de los centros de salud ⁽¹⁰⁾.

Es por ello, que la presente investigación buscó precisar la satisfacción de las usuarias que acuden en condición de vulnerabilidad, como lo es la gestación, al servicio de consultorio materno.

En ese sentido, al análisis del objetivo específico 1, que consistió en identificar la satisfacción de las usuarias que acuden al Consultorio Materno, según características sociodemográficas de edad, grado de instrucción, tipo de seguro y tipo de usuaria en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023, se observó que, en cuanto a la edad, las usuarias encuestadas son mayormente jóvenes 74,8%. De acuerdo con el nivel de estudios, el 3,3% fueron analfabetas, el 14,6% poseían nivel primario, 64,1% con estudios secundarios y el 16,5% con nivel superior, y solo 1% de nivel técnico superior. De acuerdo con el tipo de seguro solo el 10,7% tienen seguro privado. Finalmente, según el tipo de usuaria, el 79,6% son continuadoras (Tabla 1), estos hallazgos difieren de los encontrados por Boada, et al. ⁽²⁹⁾ en el 2019, quienes precisaron no hallar diferencias significativas de acuerdo a las variables sociodemográficas, desde el aspecto teórico esto se sustenta en las precisiones de Pérez ⁽⁵⁾ que atribuye las diferencias en la percepción de la calidad de atención y por ende la satisfacción a partir de factores económicos y relaciones humanas en el personal de salud y las personas que acuden al establecimiento de salud según los esfuerzos concretados por los profesionales.

En cuanto al objetivo específico 2, que propone establecer el nivel de satisfacción en la dimensión expectativas en usuarias del consultorio materno, se observó que los resultados en esta dimensión se encuentran predominantemente con el nivel satisfecho en el 100% (Tabla 2), los resultados fueron similares a los encontrados por Pérez ⁽³¹⁾ en el 2018, quién encontró que más de la mitad de su población de estudio siente satisfacción, pero por otro lado, difiere de lo encontrado por Ayoví ⁽²⁷⁾ donde encontró que el 58,03% de los usuarios mantienen niveles satisfechos de sus expectativas a la atención. Asimismo, difieren de los encontrados por Pérez, et al. ⁽²⁸⁾ donde evidenciaron que el 62,8% de los usuarios mantienen niveles muy satisfechos, el 34,3% satisfechos. En cuanto al sustento teórico de la investigación se puede precisar que las expectativas hace mención a aquello que espera el usuario externo recibir de un servicio que se le brindará, también se considera como un enfoque en lo que puede volver a sentir en el futuro, ya que espera que vuelva a suceder exactamente igual o mejor ⁽¹⁵⁾, por lo cual, se puede precisar que en este caso las expectativas que tienen las usuarias del consultorio materno son cada vez más elevadas en relación a las que tenían la vez anterior que visitaron el servicio.

En cuanto al objetivo específico 3, que consistió en establecer el nivel de satisfacción en las percepciones, en la dimensión de Fiabilidad se evidencia que el 55,33% (57) de las usuarias tienen un nivel insatisfecho con los carteles, letreros y flechas de orientación, en relación con la atención respecto al programa y orden el 56,31% (58) tienen nivel insatisfecho, para los otros ítems estuvieron satisfechos entre el 51,45 al 59,22%. En la dimensión de capacidad de respuesta, aquí todas estas dimensiones están entre el 51 y 65,04% de nivel satisfecho. En la dimensión de seguridad, el 73,78% (76) tienen un nivel insatisfecho en la atención realizada respecto a la programación y el orden, los de nivel satisfecho varían entre 55 a 57% para los otros ítems de la dimensión. En la dimensión de Empatía, el 67,96% (70) tienen un nivel insatisfecho el en examen físico completo y minucioso por parte del obstetra y en la atención para la toma de exámenes radiológicos y los de nivel satisfecho se encuentran entre el 56,31% al 60,19%. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles los de nivel satisfecho varían entre 52,42% al 66,99% (Tabla 3), estos resultados no guardan similitud con los encontrados por Febres, et al. ⁽³⁰⁾ donde encontraron que el 60,3% de los

encuestados percibe un nivel satisfecho al momento de la atención, de los cuales el 86,8% y 80,3% de ellos son características dependientes de la seguridad y la empatía respectivamente que les brinda el personal de salud. En la misma línea los resultados no difieren de lo encontrado por Sánchez ⁽³²⁾ donde evidencio como resultado que el 53,3% de los usuarios manifestaron niveles muy satisfechos, mientras que el 42,2% percibe niveles satisfechos y tan solo un 2,2% de los encuestados percibieron niveles poco satisfechos y otro 2,2% insatisfechos en la atención brindada por el profesional de la salud.

Para la satisfacción global del servicio recibido se tuvo en cuenta los valores totales entre percepciones y expectativas (satisfecho > 107 puntos). En la Tabla 4 se observa que del total de usuarias más del 50% se encuentran insatisfechas con el servicio recibido en el consultorio materno del Centro de salud Aguas Verdes.

En la Tabla 5 se observa el análisis de la satisfacción global por dimensiones de las percepciones y las expectativas. Cuando se calculó el valor de las cinco dimensiones analizadas, por percepción y expectativas, los valores fueron mayores para las expectativas ($E > P$). Los resultados entre la diferencia ($P-E$) fueron negativos, lo que se traduce en un estado de usuarias insatisfechas.

En este sentido se puede precisar que la disminución estaría sustentada en que los procesos cognitivos de las personas son complejos al punto de que, en su mayor parte del tiempo, podría llegar a no sentirse satisfecho con lo recibido, pese a ser mejor que la realidad del pasado, sino más bien, que los individuos tienden a idealizar sus ideas de manera equivocada ⁽¹⁵⁾. Los resultados obtenidos podrían deberse a una tendencia en las usuarias de elevar paulatinamente los estándares de calidad en cada visita, por lo que resulta cada vez más difícil para el servicio materno cubrir con esas expectativas, ya que existen otras limitantes que van más allá de la capacidad del personal, conocimientos y atención de calidad como el ambiente, materiales e insumos.

V. CONCLUSIONES

Los resultados encontrados en la presente investigación y con relación a los objetivos planteados permiten arribar las siguientes conclusiones:

1. En las usuarias según sus características sociodemográficas comprende cerca del total de la población estudiada fueron jóvenes y más de la mitad solo con estudios secundarios.
2. En las expectativas del servicio, las usuarias manifestaron un 100% de satisfacción, aunque este es un referente para lo que esperan del servicio por parte de profesional y establecimiento de salud.
3. En la percepción del servicio, las usuarias en un 73,78% están insatisfechas cuando el obstetra le realiza el examen físico y la atención, lo cual refleja que tres cuartos de las encuestadas perciben que el servicio no fue lo que esperaban, y el 66,99% está satisfecho con la atención rápida en farmacia.
4. Un 63,01% del total de las usuarias se encuentran con un nivel insatisfecho con el servicio recibido en el consultorio materno del Centro de salud Aguas Verdes.
5. En las dimensiones de las percepciones y las expectativas se evidenciaron valores mayores para las expectativas, traduciéndose como un estado de insatisfacción para las usuarias.

VI. RECOMENDACIONES

Las conclusiones de la investigación nos permiten arribar en las siguientes recomendaciones:

1. Se propone ejecutar investigaciones cuasi experimentales, que permitan generar intervenciones efectivas para mejorar la satisfacción de las usuarias, lo que permitirá generar espacios que conecten a los trabajadores de la salud con los pacientes.
2. Se recomienda que en los estudios de encuestas que demuestren insatisfacción se pueda asociar al impacto de éstos en la adherencia al tratamiento, análisis clínicos entre otros.
3. Se realicen estudios de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) para un estudio más completo de la satisfacción en las usuarias, y de esta manera permita que el profesional se desempeñe de la mejor forma al momento de la atención y permitan mejorar la percepción de las usuarias.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aún hoy a la pobreza extrema a 100 millones de personas [Internet]. 2017. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>
2. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder S, et al. Health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution [Artículo Científico]. Lancet Glob Health. 2018;6(11): e1196–252.
3. Defensoría del Pueblo. Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/#:~:text=En%20el%20primer%20lugar%20del,implementaci%C3%B3n%20del%20Libro%20de%20Reclamaciones.>
4. TCA Software Solutions. 10 principales quejas del paciente en el hospital [Internet]. 2019. Disponible en: <https://tcass.com/menu-notas-de-interes/62-salud/329-10-principales-quejas-del-paciente-en-el-hospital>
5. Pérez F. Factores determinantes de la mala atención médica [Artículo Científico]. 2019;
6. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. 2012. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>

7. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García [Artículo Científico]. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2021;37(4). Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>
8. O'Reilly G. Una definición de calidad [Internet]. 2011. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
9. Forrellat M. Quality in health services: An unavoidable challenge. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014;30(2):179–83.
10. Organización Panamericana de Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
11. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
12. Berrío H, Cano L, Franco J, Posada M. Factores que influyen en la calidad de atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios en el Carmen de Viboral. 2017;5–24.
13. Gibsom J. The Ecological Approach to Visual Perception [Internet]. 1979. Disponible en: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-2-tema-2-3-4
14. Ibáñez J. La percepción y la atención. 2009; Disponible en: <https://vlex.es/vid/oacute-n-215452081>
15. López I. El poder de las expectativas: El efecto Pigmalión [Internet]. 2023. Disponible en: <https://iratxelopezpsicologia.com/el-poder-de-las-expectativas-el-efecto-pigmalion/>
16. Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación. ¿Cómo comunicarse asertivamente con el paciente en un ambiente clínico? [Internet]. 2021. Disponible en: <https://contenido.fepasde.com/comunicacion-asertiva-con-el-paciente-en-un-ambiente-clinico>
17. Del Rosario J. El efecto terapéutico de la empatía [Artículo Científico]. 2017;

18. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina [Artículo Científico]. 2016; Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82586703.pdf>
19. Hernández C, Dickinson E. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina [Artículo Científico] [Internet]. Vol. 3, Inv Ed Med. 2014. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572014000300006
20. Pedace M. El efecto de la empatía en la práctica asistencial [Artículo Científico]. 2018.
21. Naciones Unidas. La Ciencia de la Empatía [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html>
22. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The behavioral consequences of service quality. J Mark. 1996;60(2):31–46.
23. de Ortuzar G. La pérdida de “confianza en salud pública”: Un problema ético- social complejo. [Artículo científico]. Revista derechos en acción [Internet]. 2017;1(2):142–56. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.8646/pr.8646.pdf Información adicional en www.memoria.fahce.unlp.edu.ar
24. Zeithaml V, Berry L, Parasuraman A. The Behavioral Consequences of Service Quality [Artículo Científico]. J Mark. abril de 1996;60(2):31.
25. Ministerio de salud y protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
26. Del Pino G. Tangible [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20tangible,con%20la%20vista%2C%20por%20ejemplo.>
27. Ayoví, L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas [Tesis de Pregrado]. 2020.
28. Pérez V, Maciá M, González V. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferente modelo de gestión [Artículo científico]. J Healthc Qual Res. noviembre de 2018;33(6):334–42.

29. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL [Artículo científico]. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. el 11 de enero de 2019;6(1):55–71.
30. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú [Artículo científico]. Revista de la Facultad de Medicina Humana. el 9 de julio de 2020;20(3):397–403.
31. Pérez C. Satisfacción del Usuario y su Relación con el Tiempo de Espera para la Atención de su Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo en el Año 2018 [Artículo Científico]. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018; Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2996162#.Y4v3iOljBSg.mendeley>
32. Sánchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. [Tesis de Pregrado]. 2022.
33. Palomino L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018 [Tesis de Pregrado]. 2019.
34. Callata D, Peña W. Satisfacción del Usuario Sobre la Atención que Brinda Enfermería en el Consultorio Cred del Centro de Salud Corrales- Tumbes 2017 [Tesis de Pregrado]. 2017.
35. Kline R. Principles and practice of structural equation modeling, 2nd ed. [Libro]. Principles and practice of structural equation modeling, 2nd ed. New York, NY, US: Guilford Press; 2005. (Methodology in the social sciences.).

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Diana Elizabeth More Chero con DNI N° 76019652, Bach. De la Escuela de obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes con el proyecto de tesis titulado: "Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023"

Declaro bajo juramento lo siguiente:

- El proyecto de investigación es de mi autoría.
- He respetado las normas Vancouver, para las citas y referencias consultadas. Por tanto, el proyecto no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- Este proyecto no ha sido publicado en ningún repositorio para obtener algún grado profesional.
- Los datos que se presentarán en los resultados de esta investigación serán reales, no serán adulterados, ni copiados, ni duplicados y por consiguiente se presentarán en el informe final de la tesis.

De no cumplir con el juramento, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.



Diana Elizabeth More Chero

Bach. En obstetricia

DNI: 76019652



Dr. Gladis Farfán García
asesora de proyecto de tesis

(ORCID: 0000-0001-6368-1294)

Anexo 2

Matriz de consistencia

Variable	Dimensiones	Problemática	Objetivo general	Objetivos Específicos	Instrumento	Diseño	Población
Satisfacción del usuario	Expectativas Percepción Características Sociodemográficas	¿Cuáles son los niveles de Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2023?	Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características sociodemográficas de las Usuaris que acuden al Consultorio Materno, según edad, grado de instrucción, tipo de seguro y tipo de usuaria en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023 - Establecer el nivel de satisfacción en la dimensión expectativa en usuarias del Consultorio Materno, en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023. - Establecer el nivel de satisfacción en la dimensión percepción en usuarias del Consultorio Materno, en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes – 2023. 	SERQUAL(6)	Investigación cuantitativa – transversal – no experimental Diseño descriptivo	La población de este estudio estará conformada por todas las Usuaris del Consultorio Materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023

Anexo 3

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es aquello que el usuario espera recibir por parte de un determinado centro de salud en forma de expectativa en base a sus experiencias anteriormente vividas a modo de juicio (6).	Es una característica de los pacientes que será medido a través del cuestionario SERVQUAL la cual cuenta con 21 reactivos de expectativas y 21 de perspectivas.	Expectativas	1-21	Escala de Likert del 1 al 7 Satisfecho 107-254 Insatisfecho 42-106
			Percepciones	22-42	
			Características sociodemográficas	Edad, grado de instrucción, tipo de seguro, tipo de usuaria.	

Anexo 4
Modelo de Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Hola, mi nombre es Diana Elizabeth More Chero soy bachiller en obstetricia, en compañía de mi asesora Gladis farfán García, estamos realizando la investigación titulada satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023

Yo..... he leído la hoja de información al participante de la investigación titulada..... Que se ha entregado por parte de la investigadora..... estudiante de de la Universidad Nacional de Tumbes, acepto colaborar en la investigación y responder las preguntas correspondientes y necesarias sobre el estudio.

- Estoy de acuerdo en responder la encuesta sin hacer mención de mi identidad.
- Comprendo que participar de esta investigación es voluntario y que estoy libre de abandonarlo en cualquier momento.
- Estoy de acuerdo en permitir que la información recaudada sea publicada y que se puedan conocer los resultados.
- Presento mi conformidad al participar en la investigación.



Diana Elizabeth More Chero

DNI:76019652

FECHA:



Dr. Gladis Farfán García

asesora de proyecto de tesis

Anexo 5

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos de antemano su participación.

Marque con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Datos Generales del encuestado

1. Edad del encuestado en años

2. Nivel de estudios

Analfabeto	
Primaria	
Secundaria	
Superior técnico	
Superior Universitario	

3. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	
SOAT	
Ninguno	
Otro	

4. Tipo de usuario

Nuevo	
Continuador	

EXPECTATIVAS (ANTES DE RECIBIR EL SERVICIO)							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
1. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
2. La consulta externa cuenta con personal de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
3. El personal técnico, le orienta y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
4. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
5. La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) es rápida.							
6. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
7. Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad.							
8. El consultorio y la sala de espera se encuentra limpio y es cómodo. cuenta con material didáctico como, díptico, trípticos, folletos.							
9. La consulta con el obstetra se realiza en el horario programado.							
10. El obstetra en la consulta, le inspira confianza.							
11. El obstetra que la atiende, identifica sus necesidades y responde a ellas al momento de la consulta.							
12. El obstetra que realiza su examen físico completo y minucioso, motiva su atención.							
13. El obstetra que le atiende, la trata con respeto al momento de la consulta.							
14. Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad.							
15. El obstetra que la atiende mantiene una relación cordial durante la consulta.							
16. El consultorio materno cuenta con los equipos disponibles, materiales necesarios para su atención							
17. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.							
18. La atención en el servicio laboratorio es rápida.							
19. La atención en farmacia es rápida.							
20. El obstetra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.							

21. Usted comprende las indicaciones que el obstetra le brinda sobre el tratamiento que recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES (DESPUES DE RECIBIR EL SERVICIO)							
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
22. ¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
23. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
24. ¿El personal técnico, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
25. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
26. ¿La atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?							
27. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
28. ¿Usted encontró las citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
29. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							
30. ¿El obstetra le atención según el horario programado?							
31. ¿El medico que le atendió le inspiró confianza?							
32. ¿El obstetra que la atiende, identifico sus necesidades y respondió a ellas al momento de la consulta?							
33. ¿El obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
34. ¿El obstetra que le atiende, la trató con respeto al momento de la consulta?							
35. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
36. ¿El obstetra que la atendió mantuvo una relación cordial durante la consulta?							
37. ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles materiales necesarios para su atención?							
38. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
39. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
40. ¿La atención en farmacia fue rápida?							
41. ¿El obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?							
42. ¿Usted comprendió las indicaciones que el obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							

Anexo 6

Codificación de los Nivel de satisfacción por dimensiones

	Satisfecho	Insatisfecho
Expectativas	64-147	21-63
Perspectivas	64-147	21-63
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	107-254	42-106

Anexo 7

Validez del Instrumento

Se aprecia en la tabla 6 que en la variable satisfacción del usuario externo que todos los ítems presentaron índices de correlación superiores al mínimo requerido de ,20 (35).

Anexo 8
Validez inter-test

Correlación total de elementos corregida	
1.	,204
2.	,322
3.	-,195
4.	,081
5.	-,263
6.	,027
7.	,020
8.	,422
9.	,174
10.	,104
11.	,274
12.	,078
13.	,010
14.	-,183
15.	-,198
16.	,066
17.	-,020
18.	,178
19.	,387
20.	,609
21.	-,293
22.	,391
23.	,506
24.	,386
25.	,002
26.	,226
27.	,472
28.	,337
29.	,493
30.	,347
31.	,483
32.	,398
33.	,382
34.	,344
35.	,316
36.	,384
37.	,061
38.	,267
39.	,315
40.	,379
41.	,693
42.	,406

Anexo 9

Confiabilidad del Instrumento

Se confirma la confiabilidad del presente instrumento presentando el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento en general superior a .70, por lo cual se corrobora la alta confiabilidad del instrumento para su aplicación.

Anexo 10
Alfa de Cronbach del instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CONSULTORIO MATERNO	.764	42

Anexo 11

Resolución cambio de título de tesis

RESOLUCIÓN DECANAL N° 0238- 2023/ UNTUMBES – FCS

Tumbes 30 de mayo del 2023

VISTO: la solicitud de fecha 30 de mayo del 2023, presentada por la Est. **MORE CHERO, DIANA ELIZABETH** de la Escuela Profesional de Obstetricia, quien solicita acto resolutorio sobre el Cambio de título de su proyecto tesis.

ARTÍCULO 190. La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la UNTUMBES, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de las tecnologías, a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad regional y nacional. La investigación científica es parte medular del accionar académico, y se realiza a través de corrientes filosóficas, paradigmas, métodos y procedimientos reflexivos, sistemáticos y críticos que permitan generar nuevos conocimientos y desarrollar y transferir tecnologías en beneficio de la sociedad.

Que, con, Resolución Decanal N° 078-2023/UNTUMBES-FCS, de fecha 20 de marzo del 2023, se aprueba el título del Proyecto de Tesis denominado: **“SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO MATERNO EN EL CENTRO DE SALUD I-1 “AGUAS VERDES” TUMBES, 2022”**.

Que, de acuerdo a la solicitud presentada por la est. **MORE CHERO, DIANA ELIZABETH**, quien solicita el cambio del Título de la Investigación con el objetivo de actualizarlo y levantar la observación por parte de su jurado, en los siguientes términos: **“SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO MATERNO EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES, TUMBES- 2023”**.

Que, en razón a lo anterior y teniendo en cuenta la petición recurrida por Jurado Calificador, y disponer la modificación del Título del Proyecto de Tesis, en los términos que se indican en la parte resolutoria;

En uso de las atribuciones conferidas al señor Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1º. – MODIFICAR, el título de su proyecto denominado **“SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO MATERNO EN EL CENTRO DE SALUD I-1 “AGUAS VERDES” TUMBES, 2022”**. Título Nuevo: **“SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CONSULTORIO MATERNO EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES, TUMBES- 2023”**. Presentado por la est. en Obstetricia: **MORE CHERO, DIANA ELIZABETH**.

ARTICULO 2º. – RATIFICAR, a la **Dra. GLADYS FARFAN GARCIA**, en calidad de asesora.

ARTICULO 3º. – RECTIFICAR, LA RESOLUCIÓN DECANAL N° 078- 2023 UNTUMBES – FCS, de fecha 20 de marzo del 2023, en el **Artículo N° 01**.

dado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes a los treinta días del mes de mayo del dos mil veintitrés.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE. - (FDO) Dr. MAURO PABLO MEZA OLIVERA DE LA FCS. Mg. LESLIE BEQUED LLOCLLA SORROZA/ SECRETARIA ACADEMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CC
VRACA
Instituto de Investigación y Desarrollo Tecnológico
Unidad de Inv.
Asesores (I). Legajo Br.
Interesados/ Archivo
LBLLS. Secret. Acad.



Universidad Nacional de Tumbes
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Mg. Leslie B. Lloclla Sorroza
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 12
Constancia de aplicación del instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
"AÑO DE UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
CONSTANCIA

JEFATURA DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES I-3, quien suscribe:



HACE CONSTAR:

Que la Bach. En OBSTETRICIA, DIANA ELIZABETH MORE CHERO, de la facultad de ciencias de la salud de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.

La mencionada bachiller, ha realizado la aplicación de la encuesta para la recolección de datos para la tesis con título:

Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Tumbes 18 octubre del 2023.

Atentamente



BACH.OBST. DIANA ELIZABETH
MORE CHERO.
DNI: 76019652



LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD
AGUAS VERDES I-3

Escaneado con CamScanner



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
"AÑO DE UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



CONSTANCIA

Tumbes 18 octubre del 2023.

SOLICITO: autorización para ejecutar mi investigación.

LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES I-3



PRESENTE: BACH. OBST DIANA ELIZABETH MORE CHERO.

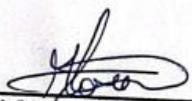
De mi mayor consideración:

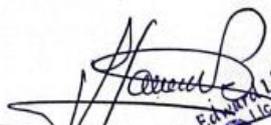
Le saludamos cordialmente y a la vez comunicar que me encuentro realizando un Proyecto de Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia, titulado: **Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2023**

Al respecto, solicito su autorización para ejecutar mi investigación.

Con la seguridad de contar con vuestro apoyo le reitero a usted mis mayores consideraciones.

Atentamente


BACH.OBST. DIANA ELIZABETH
MORE CHERO.
DNI: 76019652


LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD
AGUAS VERDES I-3

Ed. Lic. en Enfermería
CER. Nº 41437
AGUAS VERDES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



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

Tumbes 07 de febrero del 2024.

SOLICITO: autorización para ejecutar mi investigación.

LIC. EDWARD LLAMOS A NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES I-3



PRESENTE: BACH. OBST DIANA ELIZABETH MORE CHERO.

De mi mayor consideración:

Le saludamos cordialmente y a la vez comunicar que me encuentro realizando un Proyecto de Tesis para optar el Título de Licenciada en Obstetricia, titulado: **Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes - 2024**

Al respecto, solicito su autorización para ejecutar mi investigación.

Con la seguridad de contar con vuestro apoyo le reitero a usted mis mayores consideraciones.

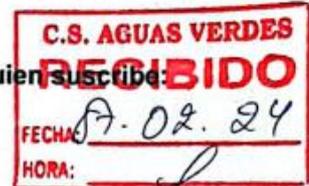
Atentamente

BACH. OBST. DIANA ELIZABETH
MORE CHERO.
DNI: 76019652

LIC. EDWARD LLAMOS A NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD
AGUAS VERDES I-3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS
DE JUNÍN Y AYACUCHO"

JEFATURA DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES I-3, quien suscribe:



HACE CONSTAR:

Que la Bach. En OBSTETRICIA, DIANA ELIZABETH MORE
CHERO, de la facultad de ciencias de la salud de la UNIVERSIDAD NACIONAL
DE TUMBES.

La mencionada bachiller, ha realizado la aplicación de la encuesta para la
recolección de datos para la tesis con título:

**Satisfacción de las usuarias del consultorio materno en el Centro de Salud
Aguas Verdes, Tumbes - 2024**

Se expide la presente constancia para los fines que estime
conveniente.

Tumbes 07 de febrero del 2024.

Atentamente

BACH.OBST. DIANA ELIZABETH
MORE CHERO.
DNI: 76019652

LIC. EDWARD LLAMOSA NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD
AGUAS VERDES I-3

Edward Llamosa Niño
Lic. en Enfermería
C.E.P. N° 41437
AGUAS VERDES

Anexo 13

Validez y confiabilidad del instrumento

Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

Observaciones:

Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador

Dr. / Mg: Pedro Darwin González Palomino

DNI: 41052647

Especialidad del Validador: Emergencias y cuidados críticos en obstetricia

Zarumilla 04 de Agosto del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

FICHA DE EVALUACIÓN: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																80					
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems										50											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	80				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																	80				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		90			
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																			95		
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																		90			

INSTRUCCIONES: El EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: Dr. DNI: 41052642 Teléfono: 932953624 Email: ped3p@hotmail.com	Firma:	 MINISTERIO DE SALUD Mg. Pedro D. Gálvez Palomares OBSTETRA COP: 20639
--	--------	---

Certificado de Validez de Contenido del Instrumento

Observaciones:

.....
.....
.....
.....
.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador

Dr. / Mg: Katty Elizabeth Nima Giron

DNI: 44169985

Especialidad del Validador: Licenciada en Obstetricia

14 de Julio del 2022


Katty E. Nima Giron
OBSTETRA
COP. 31122

Firma del Experto Informante.

Especialidad

FICHA DE EVALUACIÓN: DIRIGIDO A PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				75	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico																					
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems													75								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																					
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																					
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																					

INSTRUCCIONES: El EXPERTO EVALUADOR deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio:	
Dr.:	
DNI:	
Teléfono:	
Email:	
Firma:	 Katy E. Nima Giron OBSTETRA COP. 31122