

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



TESIS

**Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de
obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque – 2024**

Para obtener el título profesional de médico (a) cirujano (a)

Línea de investigación: Ciencias de la Salud

Bach. López Santa María Kevin Cristóbal

Bach. Lozano Domínguez Joyce Tatiana

Asesor Metodológico y temática

Dr. Alfredo Santiago Chiclayo Padilla

Lambayeque-Perú
2024

APROBADO POR:



PRESIDENTE DEL JURADO
DR. MARCELO VEREAU MIGUEL ÁNGEL



SECRETARIO DEL JURADO
DR. ANTEPARRA PAREDES GUSTAVO ENRIQUE



VOCAL DEL JURADO
DR. PATAZCA ULFE JULIO ENRIQUE



ASESOR
DR. CHICLAYO PADILLA ALFREDO SANTIAGO

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 019-2024-FMH-UNPRG

Siendo las 16:00 horas del día 11 de marzo del 2024, se reunieron los miembros de jurado evaluador designados por Resolución N°020-2024-VIRTUAL-FMH-D; conformada por los siguientes docentes:

Presidente: *Dr. Miguel Angel Marcelo Vereau*
Secretario: *Dr. Gustavo Enrique Anteparra Paredes*
Vocal: *Dr. Julio Enrique Patazca Ulfe*

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE - 2024"

cuyo autor es el (los) bachiller (es):
LÓPEZ SANTA MARÍA, KEVIN CRISTÓBAL Y LOZANO DOMINGUEZ, JOYCE TATIANA.

Teniendo como Asesor Metodológico y Temático **DR. ALFREDO SANTIAGO CHICLAYO PADILLA.**

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución Nº 111-2024-VIRTUAL-FMH-D de fecha 11 de marzo del 2024

Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros de jurado se procedió a la calificación respectiva otorgándole la calificación de 18 (dieciocho) en escala vigesimal y 88 (ochenta y ocho) (ochenta y ocho) en la escala centesimal Nivel: Muy Bueno

Por lo que quedan APTOS para optar el título profesional de Médico Cirujano de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Medicina Humana y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 17:00 horas se da por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto, con la firma de los miembros del jurado.

Miguel Angel Marcelo Vereau
DR. MIGUEL ANGEL MARCELO VERAU
PRESIDENTE

Gustavo Enrique Anteparra Paredes
DR. GUSTAVO ENRIQUE ANTEPARRA PAREDES
SECRETARIO

Julio Enrique Patazca Ulfe
DR. JULIO ENRIQUE PATAZCA ULFE
VOCAL





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: López Santa María, Kevin Cristóbal Lozano Dominguez, Joyce...
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENAT...
Nombre del archivo: ANTA_MARIA_KEVIN_CRISTOBAL_-_LOZANO_DOMINGUEZ_JO...
Tamaño del archivo: 730.36K
Total páginas: 35
Total de palabras: 6,188
Total de caracteres: 33,029
Fecha de entrega: 12-mar.-2024 09:50a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2318614459




Alfredo S. Chiclayo Padilla
MÉDICO PATÓLOGO
C.M.P. 28358 R.N.E. 28463

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

2

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.upsb.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

4

1library.co

Fuente de Internet

<1%

5

repositorio.unan.edu.ni

Fuente de Internet

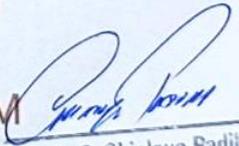
<1%

6

Chavez Montoya, Claudia | Quezada Barreto, Roberto | Tello Horna, Diana. "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1%


Alfredo S. Chiclayo Padilla
MÉDICO PATÓLOGO
C.M.P. 20358 R.N.E. 20403

7	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

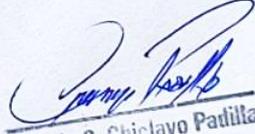
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo


 Alfredo S. Chiclayo Padilla
 MÉDICO PATÓLOGO
 GMP. 28358 RNE. 23403

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS**

Yo, DR. ALFREDO SANTIAGO CHICLAYO PADILLA asesor de tesis del trabajo de investigación de los estudiantes, KEVIN CRISTOBAL SANTA MARÍA y JOYCE TATIANA LOZANO DOMINGUEZ.

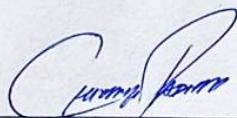
Titulada:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE – 2024”

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 6% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 11 de marzo de 2024



ASESOR

Dr. CHICLAYO PADILLA ALFREDO SANTIAGO

DNI: 16466058

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, López Santa María Kevin Cristóbal y Lozano Dominguez Joyce Tatiana, investigadores principales, y Chiclayo Padilla Alfredo asesor del trabajo de investigación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE - 2024” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque 2024

López Santa María Kevin Cristóbal
Investigador principal

Lozano Dominguez Joyce Tatiana
Investigador principal

Alfredo S. Chiclayo Padilla
MÉDICO PATÓLOGO
CMP. 28358 RNE. 26403

Dr. Chiclayo Padilla Alfredo
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres Cristóbal López y Norma Santa María, por apoyarme en mi educación y crecimiento profesional, por todo el amor y la motivación a seguir hacia adelante; a mis hermanos Karleysi, Karen, Eliane y Paolo, por el compañerismo, amistad y por compartir un logro más.

Finalmente agradecer a mi familia y amigos que creyeron en mí, aquellos que estuvieron desde el inicio apoyándome, y a quienes me acompañaron en el camino.

López Santa María, Kevin Cristóbal

Primero a Dios por permitir mi crecimiento a lo largo de los años y darme la oportunidad de conocer y amar la medicina.

A mis padres Medardo Lozano y Doris Dominguez, dedico mi tesis con todo el amor de mi corazón, por ser mis formadores, por su apoyo incondicional, por sus palabras que me motivan en todo momento para ser mejor y servir a los demás; a mis hermanos Bryan, Stefany, Zadith e Ivanna que hacen que la vida sea más llevadera.

A toda mi familia y amigos que siempre han creído en mí, sus palabras de aliento han influenciado en mi vida.

Lozano Dominguez, Joyce Tatiana

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Alfredo Chiclayo Padilla, nuestro asesor y colaborador, por su paciencia y su guía en la realización del presente estudio.

Al hospital docente Belén de Lambayeque por habernos abierto las puertas y permitido la aplicación y desarrollo de nuestra tesis.

A nuestra Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, y a todos los docentes que han sido parte fundamental de nuestro camino universitario, por compartir sus conocimientos de manera profesional.

Los Autores

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación de problema	12
1.2. Objetivos	12
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Atención prenatal	15
2.2.2. Satisfacción del usuario	16
2.2.3. Calidad en servicio de salud:	17
2.2.4. Instrumentos para evaluar la calidad de salud	19
a. Metodología SERVQUAL (Service Quality)	19
ii. Otros instrumentos	23
iii. Justificación de uso de Servqual	24
2.3. Definición y operacionalización de variables	25
III. DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.2. Población, muestra	31
3.3. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales	33
3.4. Análisis estadístico	35
3.5. Aspectos éticos:	35
IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN	36
4.1. Resultados:	36
4.2. Discusión:	44
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
VIII. ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de pacientes que acuden a consulta externa en atención prenatal del Hospital Provincial Docente Belén, Enero - Febrero 2024	36
Figura 1. Nivel de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024.....	38
Figura 2. Nivel de satisfacción de la dimensión Empatía en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024.....	39
Figura 3. Nivel de satisfacción de la dimensión Confiabilidad en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024.....	40
Figura 4. Nivel de satisfacción de la dimensión Capacidad de respuesta en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024.....	41
Figura 5. Nivel de satisfacción de la dimensión Seguridad en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024.....	42
Figura 6. Nivel de satisfacción global según dimensiones en la consulta externa de pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén, Enero-Febrero 2024	43

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción percibida por las gestantes en la atención prenatal que acuden al servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque, Enero-Febrero de 2024. **MATERIALES Y MÉTODOS:** El cuestionario Servqual de 44 preguntas, 22 preguntas miden las expectativas del paciente y las 22 preguntas restantes la percepción después de la atención prenatal, cada pregunta usa la Escala de Likert, para su medición donde el paciente registra su opinión entre 1-5 puntos de orden creciente. El nivel de satisfacción se mide con la brecha o diferencia de las percepciones y expectativas. Los resultados se desarrollaron en la base de datos EXCEL 2016. **RESULTADOS:** Aspectos sociodemográficos, 30% gestantes fueron de grupo etario de 26-30 años, 59.38% concluyeron secundaria completa, 68.75% son convivientes, 78.3% son amas de casa, fueron atendidas en el III trimestre de gestación con 63.13% y el tiempo de espera consideran que fue largo un 33.75%. En las dimensiones de satisfacción, correspondientes a aspectos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, se obtuvo satisfacción con porcentajes totales de 58.3%, 60.25%, 63.13%, 54.53%, 69.06% respectivamente. **CONCLUSIÓN:** El 61% de las gestantes que acudieron al hospital provincial docente Belén de Lambayeque refirieron estar satisfechas con la atención prenatal en el consultorio externo del servicio de obstetricia.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, Indicadores de calidad de la atención de salud, Mujeres embarazadas, Embarazadas, Atención prenatal. (Fuente: DeCs/MESH BIREME)

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the level of satisfaction perceived by pregnant women in prenatal care attending the obstetrics service of the Belén de Lambayeque provincial teaching hospital, January-February 2024. **MATERIALS AND METHODS:** The Servqual questionnaire of 44 questions, 22 questions measure the patient's expectations and the remaining 22 questions the perception after prenatal care, each question uses the Likert Scale, for its measurement where the patient records his opinion between 1-5 points of increasing order. The level of satisfaction is measured by the gap or difference in perceptions and expectations. The results were developed in the EXCEL 2016 database. **RESULTS:** Sociodemographic aspects: 30% of the pregnant women were aged 26-30 years, 59.38% had completed secondary school, 68.75% were cohabitants, 78.3% were housewives, 63.13% were attended in the third trimester of gestation and 33.75% considered the waiting time to be long. In the dimensions of satisfaction, corresponding to tangible aspects, empathy, reliability, responsiveness and safety, satisfaction was obtained with total percentages of 58.3%, 60.25%, 63.13%, 54.53% and 69.06%, respectively. **CONCLUSION:** 61% of the pregnant women who attended the Belén de Lambayeque provincial teaching hospital reported being satisfied with prenatal care in the outpatient obstetrics service.

Key words: Patient Satisfaction, Health Care Quality Indicators, Pregnant Women, Pregnant Women, Prenatal Care. (Source: DeCs/MESH BIREME)

I. INTRODUCCIÓN

Calidad de atención es una serie de actividades del establecimiento de salud y los servicios del personal de salud involucrados en la atención, con el fin de obtener los efectos esperados para los usuarios y los proveedores. (1)

En algunos establecimientos de salud la calidad de atención es deficiente y se refleja en la insatisfacción del paciente, poco acceso que se tiene a la atención médica, elevados costos, que conlleva muchas veces a no cumplir con el tratamiento que se indica, en consecuencia se da una afectación en la credibilidad de los servicios de salud e implicar la mortalidad. (2)

Según la OMS, en el 2020, unas 287,000 gestantes fallecieron, siendo en promedio por día unas 800 mujeres por causas prevenibles relacionadas con la gestación (3), teniendo que el 99% son de países en desarrollo principalmente en las zonas rurales debido a la desigualdad de calidad de atención materna que va desde el primer nivel de atención (4). En el Perú, en el año 2020, 2021 y 2022, el número de muertes maternas ha incrementado, siendo de 455, 507 y 321 muertes maternas respectivamente (5); el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención, y Control de Enfermedades, registró 262 muertes maternas en el año 2023. (6)

Un indicador, de la mortalidad materna, mide el impacto de la calidad sobre las prestaciones de servicios, además de las políticas de salud. La OMS en un estudio clínico de la atención prenatal, orienta que los modelos de atención prenatal en donde se incluye al menos ocho contactos entre la mujer y el profesional de salud, se asocian

a un menor número de muertes, recursos humanos disponibles, recursos materiales además de buena infraestructura, además que se brinde la calidad durante la etapa del embarazo en la mujer. (7)

Atención prenatal es mucho más que tratar gestantes, sino contribuir con la seguridad de toda la etapa gestacional, cuyo objetivo es lograr un embarazo saludable, asistir conscientemente a sus controles y análisis de laboratorios para disminuir la mortalidad materna y complicaciones del producto.

Nuestro trabajo de investigación busca aportar conocimiento sobre el nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes del hospital Belén de Lambayeque, además reconocer puntos críticos que puedan causar insatisfacción en la consulta prenatal de las gestantes en el establecimiento de salud, lo que conducirá a mejorar la asistencia regular a los controles prenatales y evitar el abandono de sus citas programadas.

1.1. Formulación de problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque - 2024?

1.2. Objetivos

Objetivo general

Determinar nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque - 2024.

Objetivos Específicos

- Identificar características socio demográficas (edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación y procedencia), edad gestacional, tipo de usuario y tiempo de espera de las gestantes atendidas en el consultorio externo de obstetricia del hospital Belén de Lambayeque.
- Determinar el nivel de confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles percibidos por las gestantes en la atención prenatal que acuden al consultorio externo de obstetricia del hospital docente Belén de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

- Larrea, F. (Lambayeque, 2018), determinó el grado de satisfacción en un establecimiento de salud del distrito La Victoria, en 132 gestantes, fue buena con 66.7% de los casos, regular en el 33.6% de casos y malo en el 0.8% de casos. (8)
- Cano L. y Chapaqui E. (Huancavelica, 2018), determinó el grado de satisfacción de la atención en los controles prenatales en gestantes de un establecimiento de salud del distrito Ascensión, en 46 gestantes; se obtuvo 67.4% de gestantes satisfechas, 15.2% en un nivel de complacencia y 17.4% insatisfechas. (9)
- Sevillano P. (Lima, 2018), determinó el grado de satisfacción de la consulta prenatal en un establecimiento de salud del distrito Carabayllo, en 146 gestantes; calificaron

como alta calidad el 54.8%, como regular el 43.8% y como baja calidad el 1.4% de las gestantes. El 44.5% osciló entre los 18 y 24 años de edad, el 59,6% tenían un nivel de estudio de secundaria completa, el 76% conviven con sus parejas, el 94% solo se dedicaban en los quehaceres de su hogar, el 65.1% se encontraban el III trimestre. (10)

- Flores B. (Loreto, 2018), en 112 gestantes, determinó que el 95% estuvieron satisfechas con la atención cordial del médico, 99% satisfechas con que el médico resuelve sus interrogantes y dudas, 97% satisfechas por el lenguaje entendible y sencillo del médico, 93% satisfechas con que el médico se vio interesado en sus controles, 89% satisfechas por el trato amable e interés del personal de salud; el 72% estuvieron satisfechas con los consultorios aseados y limpios, 84% insatisfechas por falta de privacidad en el consultorio, 81% insatisfechas porque no cuenta con señalización el centro de salud, 82% insatisfechas por falta de medicamentos en farmacia, 75% comentaron que los laboratorios no hacen todos los exámenes de la batería de su control prenatal por eso se mostraron insatisfechas. (11)
- Percy D. (Lambayeque, 2019), determinó que el grado de satisfacción en los controles prenatales de los establecimientos de salud de Lambayeque en el 2019, en 144 gestantes; las dimensiones como conocimientos, habilidades y actitudes del médico, seguridad, comodidades, accesibilidad fueron buenas; por el contrario, la eficiencia y eficacia resultaron ser inadecuadas. (12)

- Mayorga L., Sejín C. y Pérez M. (Colombia, 2019), determinó el grado de satisfacción, en 178 mujeres gestantes, de las cuales se obtuvo que el 96% estuvieron satisfechas. (13)
- Yolanda N. (Huancayo, 2020), determinó la calidad de atención en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud del distrito de Chilca, teniendo como instrumento el uso de las encuestas SERVQUAL, en 360 mujeres embarazadas. El 50.67% insatisfechas en la dimensión de fiabilidad, 56.11% insatisfechas según la capacidad de respuesta, 59.2% satisfechas en la dimensión seguridad, 56.67% insatisfechas en los aspectos tangibles; a nivel general, los pacientes aseguran satisfacción del 51.7%. (14)
- Cuevas P. y Guivin B. (Lambayeque, 2021), en 144 gestantes, determinó la calidad de atención en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque; el 54.8% de satisfacción buena, el 43% regular y 1.4% mala. (15)
- Ngequit E., Nuvadga E., Bertila K. (Camerún, 2022), en 396 gestantes en el hospital del distrito de Bamenda. Determinó que el 84.9% refirieron satisfacción de la consulta prenatal del servicio de obstetricia. (16)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Atención prenatal

Es la serie de controles y citas programadas a las gestantes por el personal de salud encargado con el fin de vigilar, prevenir, diagnosticar y tratar cualquier factor desencadenante de riesgo en el embarazo evitando así la morbi-mortalidad materna,

además lograr un adecuado parto y cuidados futuros en la crianza del recién nacido.

(17)

La OMS menciona que son el conjunto de actividades que promueve la salud, cribado de laboratorios, diagnósticos y la prevención de cualquier alteración o enfermedad en la etapa gestacional de una mujer embarazada y el feto (Guía para la atención prenatal, OMS, 2016), en donde el personal de salud cumple la función de velar, apoyar y brindar la información correcta a la gestante promoviendo la alimentación saludable, prevenir y diagnosticar de manera oportuna y lograr así disminuir muertes y complicaciones tanto de la madre como del feto. (7)

Características de la atención prenatal

- **Precoz:** se realiza en las gestantes antes de las catorce semanas.
- **Periódica:** atención de forma continua hasta completar como mínimo 6 controles prenatales.
- **Completa:** se debe cubrir las necesidades de cada gestante en las diferentes atenciones sanitarias.
- **Oportuna:** atención que se brinda cuando lo necesite y requiere cada gestante.
- **Calidad:** en la institución de salud debe existir profesionales capacitados, calificados y autosuficientes, con capacidad de resolver las dudas de los usuarios que permita diagnosticar y dar tratamiento oportuno. (18)

2.2.2. Satisfacción del usuario

a. Definición:

Es la concordancia o coincidencia entre las expectativas del usuario con los resultados de la percepción; es un parámetro para valorar la satisfacción del servicio ofrecido; es subjetivo por ende es un juicio de valor de cada paciente y va a reflejar cuán satisfecho está, y el proveedor del servicio va a buscar alcanzar un grado de satisfacción alto en los usuarios; por ello es una variable fundamental que involucra calidad (19). Pérez define la satisfacción del usuario como la capacidad de otorgar una experiencia positiva con los servicios de salud. (20)

Nivel de satisfacción involucra las dimensiones: infraestructura e instalaciones del establecimiento como espacios amplios, limpios, buena iluminación, entre otros; buen trato y la amabilidad con la que es atendido, además de ser escuchado ante sus problemas de salud y capacidad de respuesta de parte del personal médico. (21)

b. Grado de satisfacción:

- **Satisfecho:** Cuando la percepción y las expectativas del paciente son las mismas y coinciden con las esperanzas de la usuaria.
- **Insatisfecho:** Cuando la percepción y las expectativas del paciente no coinciden ni concuerdan con las esperanzas de la usuaria. (22)

2.2.3. Calidad en servicio de salud:

Avedis Donabedian (1980), precursor en el estudio de la calidad en servicios de salud, lo define como el mayor beneficio posible de la atención médica y el menor riesgo para el paciente, habla de mayor beneficio al uso de los recursos disponibles para una mejor atención en concordancia con los valores sociales predominantes de cada persona; menciona 3 dimensiones: Dimensión técnica, dimensión interpersonal y amenidades. (23)

La OMS 2020, define la calidad de atención en salud, como el grado en que los servicios sanitarios incrementan la posibilidad de tener resultados esperados para los pacientes y es consistente con el conocimiento profesional basado en la ciencia y evidencia, porque es importante alcanzar una cobertura sanitaria universal. (24)

Según el Ministerio de Salud (MINSA), es una agrupación de actividades que realizan las instituciones sanitarias y los servicios de apoyo médico en la atención, desde una perspectiva técnica y humana, para que los prestadores del servicio y los usuarios alcancen el efecto deseado, en términos de seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario. (1)

Características

Según la OMS 2020, los servicios sanitarios deben ser:

- Efectiva: diagnosticar de manera precisa y recibir tratamiento efectivo.
- Segura: garantía de riesgos mínimos para los pacientes.

- Enfocada: brindar la atención de acuerdo a las necesidades, preferencias y valores personales.
- Oportuna: atención sanitaria cuando se necesite, disminuir los tiempos de espera.
- Equitativo: todas las personas reciben atención sanitaria, no habrá ninguna distinción por motivos de edad, raza, sexo, política, religión, situación socioeconómica, etc.
- Integro: Los diferentes trabajadores de la salud y establecimientos de salud trabajan en conjunto para mejorar la atención sanitaria.
- Eficientes: Optimizar beneficios de los recursos disponibles y evitar desperdicio. (25)

2.2.4. Instrumentos para evaluar la calidad de salud

a. Metodología SERVQUAL (Service Quality)

La metodología de Servqual se desarrolló en el año 1988 por primera vez, en Estados Unidos, por Zeithaml y Parasuraman, en su libro “Delivering Quality Service”. En un principio, se consideraron 10 determinantes sobre la calidad de servicio, de las cuales eran: la comprensión del cliente, capacidad de respuesta, comunicación, seguridad, credibilidad, profesionalismo, elementos tangibles, accesibilidad, confiabilidad, cortesía. (26)

El primer estudio en validar el instrumento de SERVQUAL en el campo de salud fue en 1991 en “Adapting the Servqual scale to Hospital Services: An Empirical Investigation”, donde se eliminaron algunas determinantes que no era ajustado al ambiente hospitalario y que llevaban a un desconcierto por parte de los usuarios. (27)

La metodología de Servqual, mide el grado de satisfacción que se recibe por medio de la diferencia de la percepción y la expectativa del servicio recibido, teniendo como base cinco dimensiones: Elementos tangibles, empatía, seguridad, sensibilidad y confiabilidad. El modelo se ha ido adaptando a distintos campos o situaciones en donde se necesite medir el nivel de satisfacción. (28)

Michelsen y el Instituto Latinoamericano de Calidad (INLAC), fueron los primeros en validar en Latinoamérica en 1992; posteriormente en el 2014 fue adaptada en el Perú por Palomino Estrada Miguel, siendo validado de por consulta de expertos, obstetras y ginecólogos del Hospital Regional de Arequipa PNP Pinto Manrique Julio, siendo usada sus instituciones sanitarias. (29)

- **Dimensiones:**

Dimensión 1: Fiabilidad o Confianza

Habilidad que poseen los profesionales sanitarios para prestar servicio de modo cuidadoso y confiable. Cumplir y solucionar las necesidades de las gestantes. (1)

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La actitud y la intención del profesional sanitario para apoyar a los pacientes y proporcionar un servicio en el menor tiempo. Atención eficiente y eficaz a las solicitudes de las gestantes, soluciona los problemas en el menor tiempo posible. (1)

Dimensión 3: Seguridad.

Nivel de confianza generada por el profesional de salud, mostrando amabilidad, conocimiento, privacidad y capacidad para comunicar y generar confianza. (1)

Dimensión 4: Empatía.

Humberto Domínguez menciona en su libro el servicio invisible, la empatía consiste en brindar a los usuarios una atención individualizada y minuciosa. (30)

Manuel Civera la define como una experiencia obtenida sobre la base de las emociones de los demás mediante las perspectivas de los usuarios y de la simpatía. (31)

Dimensión 5: Aspectos tangibles

Según la Real Academia Española, deriva del latín tangibilis, que se pueda tocar; que se puede percibir de manera precisa. Son los aspectos físicos o apariencia física que el cliente puede percibir, por ejemplo: consultorios, equipos, personal de salud y materiales de uso (32).

Brechas:

Indican diferencias entre la necesidad de los usuarios, la experiencia del servicio y la percepción que tienen los directivos.

- Brecha 1: diferencia de las expectativas de la usuaria y la percepción del director sobre el servicio que espera el consumidor de este servicio. Se considera satisfacción o insatisfacción según el número de quejas que se reciben.

- Brecha 2: diferencia de la expectativa del directivo que percibe sobre las expectativas de los usuarios, y las especificaciones de calidad.
- Brecha 3: diferencia de las especificaciones de calidad de servicios y los servicios que se brindan.
- Brecha 4: diferencia de los servicios que se brindan y la comunicación externa. Es cuando se promociona al usuario una cosa y se entrega otra.
- Brecha 5: diferencia de las expectativas de los usuarios del servicio esperado y lo que percibe el consumidor sobre el servicio recibido. (33, 34)

Encuesta:

El modelo de SERVQUAL consta de 44 preguntas cerradas, que aborda 5 dimensiones: aspectos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

El cuestionario se divide en tres secciones:

- La primera parte, consta del cuestionario de 22 preguntas sobre las expectativas, mide las expectativas del usuario sobre algún servicio determinado.
- La segunda parte, consta de cuestionario de 22 preguntas sobre la percepción, mide la percepción del usuario.
- La tercera parte, cuantifica las evaluaciones de los usuarios respecto a las 5 dimensiones. (34)

El cuestionario SERVQUAL de 44 preguntas usa la Escala de Likert, para su medición el paciente registra su opinión entre 5 puntos de orden creciente:

1. Completamente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No puede decidirse
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

La escala es de tipo ordinal de medición compuesta, mide las expectativas y la percepción de la usuaria. (35)

ii. Otros instrumentos

1. Metodología Servqhos

Modificación del modelo de Servqual, realizado en España, dirigido al ámbito hospitalario (28). Consta de cuatro partes. La primera describe al usuario del servicio los objetivos e importancia del estudio a realizar, se pide permiso y consentimiento informado para la aplicación del instrumento. En la segunda parte, un cuestionario de 19 preguntas, el usuario califica cada pregunta conforme a la escala de Likert, de 1 (“Estar completamente en desacuerdo”) hasta 5 (“Estar completamente de acuerdo”). En la tercera parte, preguntando a la paciente sobre satisfacción en común con respecto al servicio y al hospital. La cuarta se pregunta sobre los datos sociodemográficas como son: La edad, sexo, estado civil, situación laboral, grado de estudios. El instrumento

consta de dos dimensiones: La calidad subjetiva, que es la opinión del paciente, y la calidad objetiva, lo que se puede comprobar. (36)

2. Metodología Servperf (Service Performance)

Instrumento elaborado por Cronin y Taylor en 1992, determina la calidad de servicio por medio de la satisfacción percibida por las usuarias (28). Toma las mismas dimensiones y cuestionario del modelo de Servqual, lo que lo diferencia es que Servperf, solo se enfoca en la percepción de la usuaria sobre el servicio brindado y ya no toma en cuenta las expectativas de los usuarios, reduciendo el número de preguntas a 22, manteniendo sus 5 dimensiones, reduciéndose el tiempo que se toma para responder cuestionario, y se pregunta solo una vez por cada pregunta del cuestionario. (38)

iii. Justificación de uso de Servqual

Tanto los tres instrumentos Servqual, Servqhos y Serperf evalúan la satisfacción de los pacientes según la calidad de atención a nivel hospitalario. El uso de estos instrumentos depende del ámbito de estudio. En otras palabras, el método de Servqual en campo de salud es usado principalmente en consulta externa y hospitalización, mientras que Servqhos se usa sobre todo en post-egreso hospitalario y siendo Servperf el menor usado en el sector salud.

2.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Dimensión	Indicadores	Criterio de medida	Escala de medición	Instrumento
EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Independiente	Aspectos Tangibles	El servicio cuenta con instalaciones cómodas, limpias, modernas, dispone los equipos necesarios y en buenas condiciones para la atención prenatal.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Empatía	La atención por el personal de salud que tiene por la paciente es el adecuado y presta un cuidado personalizado.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA

		Confiabilidad	El personal médico está comprometido con la atención de la paciente, mostrando la confianza necesaria para que cualquier inconveniente o duda recurra al profesional sanitario.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Capacidad de Respuesta	La aptitud de ayudar y atender de manera inmediata ante cualquier problema o duda de la paciente.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Seguridad	El personal de salud demostraba seguridad en el momento de realizar la consulta	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA

PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Independiente	Aspectos Tangibles	El servicio cuenta con instalaciones cómodas, limpias, modernas, dispone los equipos necesarios y en buenas condiciones para la atención prenatal.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Empatía	La atención por el personal de salud que tiene por la paciente es el adecuado y presta un cuidado personalizado.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Confiabilidad	El personal médico está comprometido con la atención de la paciente, mostrando la confianza necesaria para que cualquier inconveniente o duda recurra al profesional sanitario.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA

		Capacidad de Respuesta	La aptitud de ayudar y atender de manera inmediata ante cualquier problema o duda de la paciente.	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
		Seguridad	El personal de salud demostraba seguridad en el momento de realizar la consulta	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = Completamente en desacuerdo ● 2 = En desacuerdo ● 3 = No puede decidirse ● 4 = De acuerdo ● 5 = Completamente de acuerdo 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Dependiente		Diferencia entre el puntaje obtenido entre las expectativas y percepciones del usuario en la calidad de atención en el servicio de obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfecha ● Insatisfecha 	Nominal	Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud MINSA

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	Independiente		Edad	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 = 18 - 25 años ● 2 = 25 – 30 años ● 3= 30 – 35 años ● 4 = >35 años 	Nominal	Ficha de Recolección de Datos
			Nivel De Estudios	<ul style="list-style-type: none"> ● Analfabeto ● Primaria ● Secundaria ● Técnico superior ● Universitario 	Nominal	
			Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> ● Soltera ● Casada ● Conviviente ● Viuda ● Divorciada 	Nominal	
			Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> ● Ama de casa ● Estudiante ● Comerciante ● Profesional ● Universitaria 	Nominal	

				<ul style="list-style-type: none"> ● Profesional universitaria 	no		
			Procedencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Zona Rural ● Zona Urbana 		Nominal	
			Tipo de Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ● Nuevo ● Continuador 		Nominal	Ficha de Recolección de Datos
			Edad Gestacional	<ul style="list-style-type: none"> ● I Trimestre ● II Trimestre ● III Trimestre 		Ordinal	Ficha de Recolección de Datos
			Tiempo de espera para la consulta en el servicio de obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> ● Muy Largo ● Largo ● Mediano ● Corto ● No espere nada 		Nominal	Ficha de Recolección de Datos

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de contrastación de hipótesis:

A. Enfoque de investigación:

- Cuantitativo

B. Tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de información:

- Prospectiva

C. Periodo y la secuencia del estudio:

- Transversal

D. Análisis y alcance de los resultados:

- Descriptivo

E. Diseño de estudio:

- Diseño no experimental

3.2. Población, muestra

A. Población

La población corresponde a un total de 299 gestantes atendidas en el consultorio externo del Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Docente Belén de Lambayeque, en el periodo del 27 de enero al 10 de febrero 2024.

B. Criterios de selección de la muestra

Criterios de Inclusión:

- Gestantes que aceptaron participar voluntariamente del estudio, mayor o igual de 18 años, que se atendieron en el Servicio Gineco-Obstetricia del Hospital Belén - Lambayeque durante los meses del 27 de enero y 10 de febrero del 2024.

Criterios de exclusión.

- Usuarías gestantes que no desearon participar en el estudio.
- Usuarías gestantes realicen un cuestionario incompleto.
- Usuarías gestantes que muestren alteración de conducta.

C. Cálculo de tamaño muestral

La muestra fue determinada con la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra buscado

N: total de gestantes atendidas en el servicio de obstetricia del hospital provincial docente “Belén” de Lambayeque durante el 27 enero al 10 febrero = 299.

Z: nivel de confianza 95%, que equivale el valor de 1.96.

p: probabilidad de mujeres gestantes que se espera que estén insatisfechas. Se calculará con el 33.3% basados en un estudio de nuestra región en el 2018 (0.333).

q: probabilidad de mujeres gestantes atendidas en el servicio de obstetricia que se espera que estén satisfechas. Se calculará con el 66.7% que se espera que estén satisfechas (0.667).

d: margen de error permisible del 5% que equivale el valor de 0.05

D. Muestreo:

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño de muestra que se obtuvo es 160 gestantes que se atendieron en el servicio de consultorio externo de gineco - obstetricia.

3.3. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales

En la recopilación de datos, se utilizaron cuestionarios, formados por preguntas de selección múltiple, usando un lenguaje adecuado para las usuarias.

Nuestro instrumento está conformado por dos partes:

1. Datos generales: Edad, nivel de estudios, estado civil, ocupación, zona de procedencia, tipo de usuario, edad gestacional, tiempo de espera para consulta externa.

2. Cuestionario SERVQUAL modificada por MINSA: Tiene 22 ítems referentes a las expectativas y 22 referentes a las percepciones de las pacientes, distribuidas en 5 dimensiones que evalúan la calidad: elementos tangibles, empatía, confianza, capacidad de respuesta y seguridad; existiendo brechas como las expectativas y percepciones del paciente, antes y después de la consulta respectivamente. Si la diferencia entre percepción y expectativas es mayor o igual a cero, se considera como satisfecho; y si la diferencia entre percepción y expectativas es menor de cero, se considera insatisfecho.

La entrevista se realizó personalmente por los dos integrantes, se les explicó el estudio de investigación, a cada gestante que acudió a consulta prenatal que cumpliera con los criterios de inclusión, con su venia de participación mediante la firma de manera voluntaria del consentimiento informado, procedimos a tomar sus datos sociodemográficos, luego se aplicó el cuestionario servqual de calidad de servicios modificada por MINSA, la primera encuesta fue sobre las expectativas de la calidad de atención; al concluir consulta con el médico de turno; se realizó la segunda encuesta sobre las percepciones de la calidad de atención del consultorio externo de obstetricia del hospital Belén de Lambayeque. El tiempo para responder ambas encuestas fue de 20 minutos.

3.4. Análisis estadístico

Los datos que se obtuvieron en los cuestionarios, se ingresaron en el programa de Microsoft Excel 2016, se registraron los datos en numeración para mayor confidencialidad, se hizo un análisis descriptivo de las variables, calculando la brecha con las diferencias entre percepción y expectativas, se evaluó la calidad de atención en el consultorio externo del servicio de obstetricia.

3.5. Aspectos éticos:

Se solicitó permiso correspondiente a la ejecución del proyecto de investigación a la dirección del hospital Belén de Lambayeque, para realizar las encuestas a las gestantes en el consultorio externo del servicio de Obstetricia; las cuales firmaron el consentimiento informado, aceptando el desarrollo del estudio.

Se mantendrá el anonimato y confidencialidad de la información obtenida, considerando los principios de Belmont, principios autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia.

IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados:

Tabla 1. Características sociodemográficas de gestantes que acuden a consulta externa en atención prenatal del Hospital Provincial Docente Belén. Enero-febrero 2024.

Perfil Sociodemográfico de las gestantes			
		N	%
Edad			
	18 - 25	45	28,13%
	26 -30	48	30,00%
	31-35	29	18,13%
	>=36	38	23 ,75%
Nivel De Estudios			
	Analfabeto	1	0,63%
	Primaria	31	19,38%
	Secundaria	95	59,38%
	Técnico superior	23	14,38%
	Universitario	10	6,25%
Estado Civil			
	Soltera	26	16,25%
	Casada	23	14,38%
	Conviviente	110	68,75%
	Viuda	1	0,63%
	Divorciada	00	0,00%
Ocupación			
	Ama de casa	125	78,13%
	Estudiante	12	7,50%

	Comerciante	17	10,63%
	Profesionales universitarios	3	1,88%
	Profesionales no universitarios	1	0,63%
	Otros	2	1,25%
Procedencia			
	Zona Rural	100	62,50%
	Zona Urbana	60	37,50%
Edad Gestacional			
	I Trimestre	14	8,75%
	II Trimestre	45	28,13%
	III Trimestre	101	63,13%
Tipo de usuario			
	Nuevo	96	60,00%
	Continuador	64	40,00%
Tiempo de espera para la consulta			
	Muy Largo	29	18,13%
	Largo	54	33,75%
	Mediano	48	30,00%
	Corto	27	16,88%
	No espere nada	2	1,25%

Fuente: Encuesta de Calidad de Servicio SERVQUAL modificada por MINSA.

El número de encuestadas fueron 160 gestantes que acudieron a consulta externa por control prenatal del Hospital Provincial Docente Belén en enero-febrero 2024, de las

cuales se obtuvo que el mayor porcentaje fueron entre 26 y 30 años con un 30.0%, y el menor porcentaje fueron entre 31 y 35 años con un 18.13%.

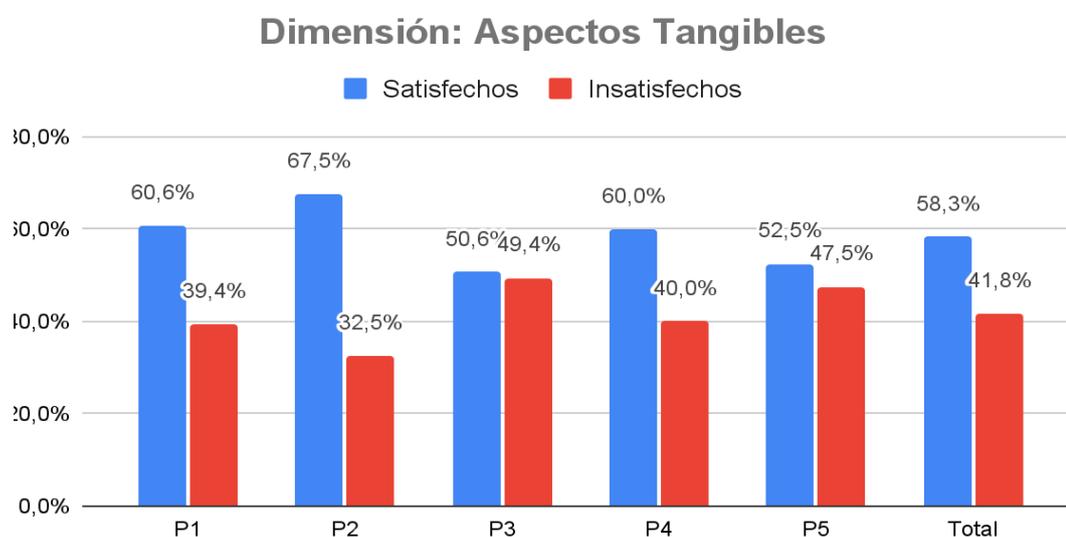
Según su grado de estudios, el mayor porcentaje han terminado secundaria completa con un 59.38%; sin embargo, el gran porcentaje son amas de casa con un 78.13%.

Según el estado civil, el porcentaje que conviven con sus parejas es el 68.75%; proceden de zonas rurales el 62.5%.

En cuanto a la edad gestacional, el mayor porcentaje de entrevistadas fue en el III trimestre de gestación, con el 63.13%; según el tipo de usuario, se encontró que el 60.00% eran nuevas en el servicio.

El porcentaje de gestantes que consideran tiempo de espera largo fue el 33.70%, y seguido del tiempo de espera corto fue el 30.00%.

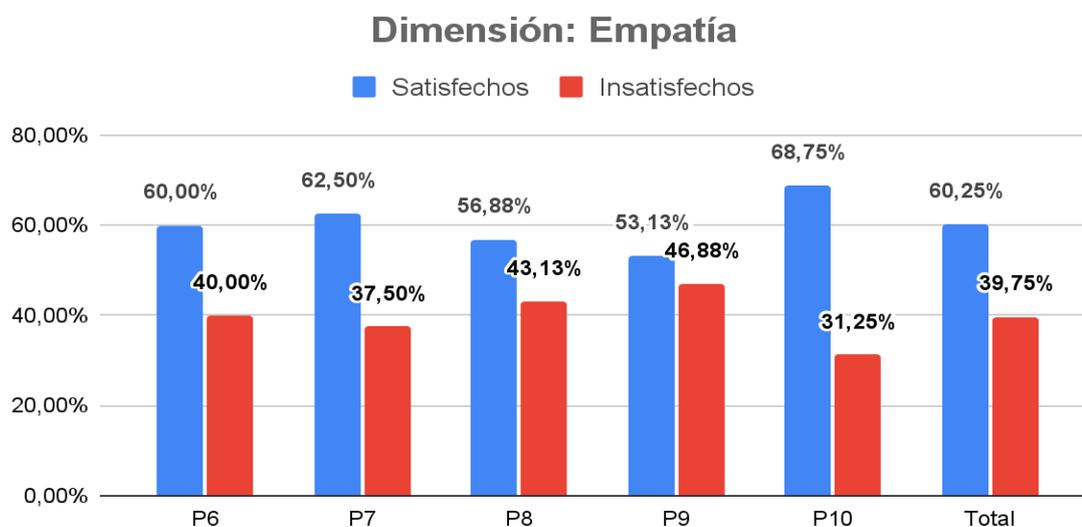
FIGURA 1: Nivel de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



P1	El servicio cuenta con instalaciones modernas y atractivas.
P2	El personal del servicio tiene una apariencia limpia y agradable.
P3	El servicio cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómoda durante mi estancia.
P4	El servicio cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para atenderme.
P5	El servicio de recepción cuenta con excelentes equipos que permiten agilizar sus actividades.

En la dimensión Aspectos tangibles, pregunta 1-5 en la encuesta, el resultado global fue del 58.3% de satisfacción en las gestantes; siendo la pregunta 2 (P2) la que obtuvo el mayor porcentaje del 67.5% de satisfacción y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta 3 (P3) con el 49.4%.

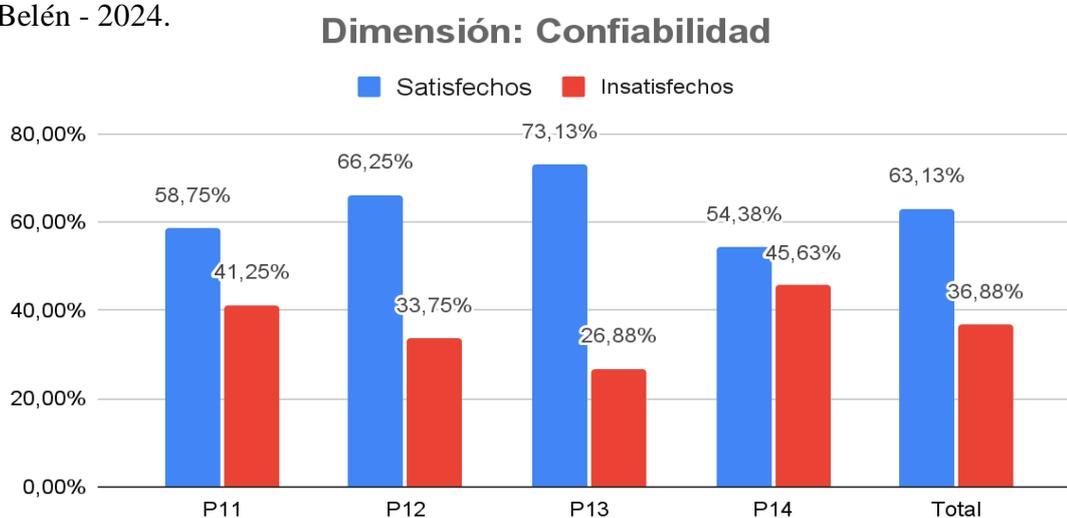
FIGURA 2: Nivel de satisfacción de la dimensión Empatía en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



P6	El personal del servicio siempre está atento a mis deseos y necesidades.
P7	El personal del servicio siempre está con una sonrisa en el rostro, se muestran interesados por servir a los pacientes.
P8	En el servicio me prestan una atención muy personalizada.
P9	El ambiente que hay en el servicio me hace sentir cómoda, como en casa.
P10	En las áreas comunes (recepción, farmacias) hay un ambiente agradable.

En la dimensión Empatía, de la pregunta 6-10 en la encuesta, el resultado global fue del 60.25% de satisfacción en las gestantes; siendo la pregunta 10 (P10) la que obtuvo el mayor porcentaje del 68.75% de satisfacción y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta 9 (P9) con el 46.88%.

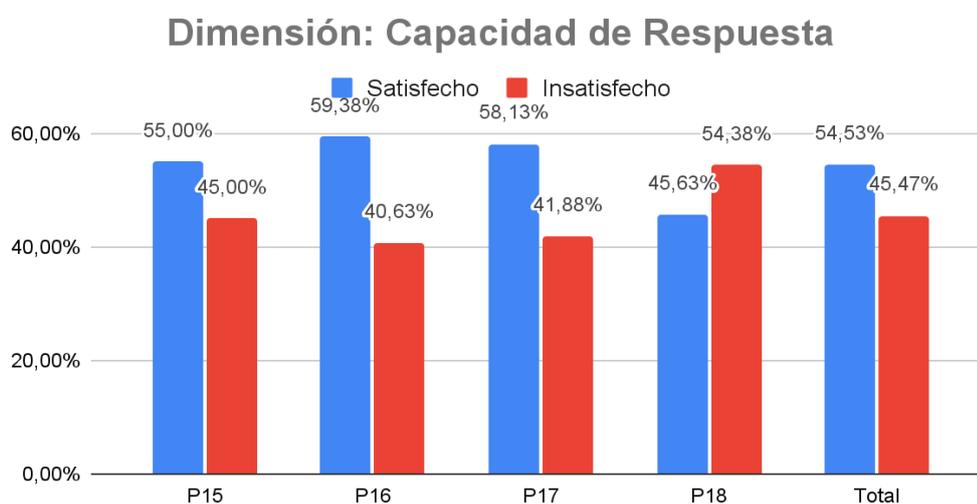
FIGURA 3: Nivel de satisfacción de la dimensión Confiabilidad en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



P11	Si alguien en el servicio se compromete a hacer algo por mí, lo hará.
P12	Los distintos servicios que me prestan son presentados correctamente desde la primera vez.
P13	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de mi asunto.
P14	En todo momento, y en todas las instalaciones del servicio recibo una atención de calidad.

En la dimensión Confiabilidad, de la pregunta 11-14 en la encuesta, el resultado global fue del 63.13% de satisfacción en las gestantes; siendo la pregunta 13 (P13) la que obtuvo el mayor porcentaje del 73.13% de satisfacción y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta 14 (P14) con el 45.63%.

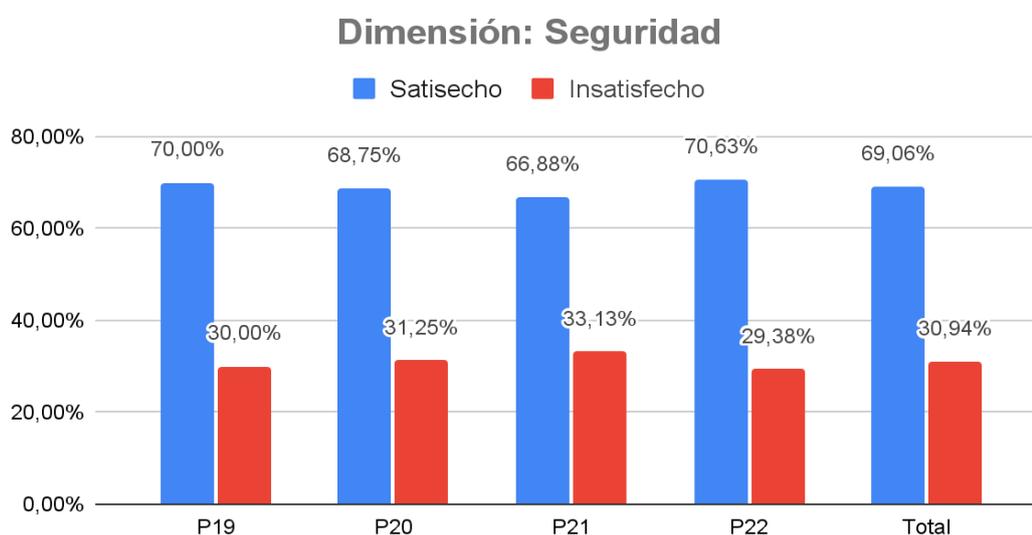
FIGURA 4: Nivel de satisfacción de la dimensión Capacidad de respuesta en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



P15	El personal del servicio siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.
P16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del servicio me ayudará a resolverlo inmediatamente.
P17	Si solicito algo al personal del servicio, me informarán exactamente cuándo me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.
P18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el servicio, sé que me ayudarán a conseguirlo.

En la dimensión capacidad de respuesta, de la pregunta 15-18 en la encuesta, el resultado global fue del 54.53% de satisfacción en las gestantes; siendo la pregunta 16 (P16) la que obtuvo el mayor porcentaje del 59.38% de satisfacción y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta 18 (P18) con el 54.38%.

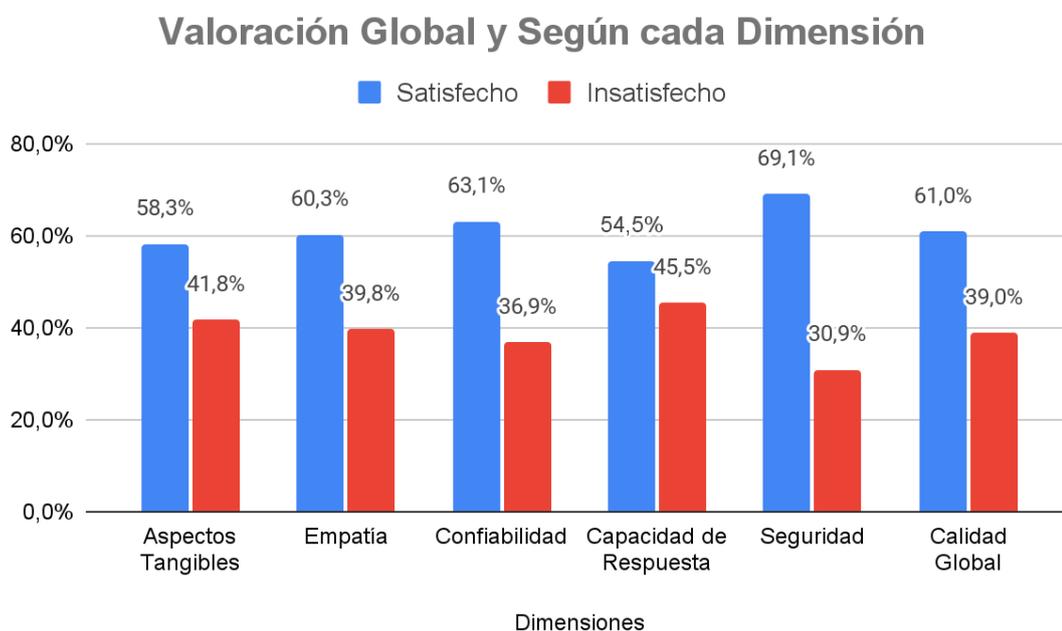
FIGURA 5: Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



P19	Me siento segura de dejar mis pertenencias en el consultorio de atención.
P20	El médico u otro profesional que le atiende le inspiran confianza.
P21	Confío en que nunca entrará al servicio alguien que no esté autorizado para hacerlo
P22	Me siento tranquila y segura dentro del servicio

En la dimensión Seguridad, de la pregunta 19-22 en la encuesta, el resultado global fue del 69.06% de satisfacción en las gestantes; siendo la pregunta 22 (P22) la que obtuvo ligeramente mayor porcentaje (70.63%) de satisfacción que la pregunta 19 (P19) con el 70.00% y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta 21 (P21) con el 33.13%.

FIGURA 6: Nivel de satisfacción según dimensiones en la consulta externa de gestantes que acuden a control prenatal en el Hospital Provincial Docente Belén - 2024.



En la valoración global de las dimensiones se obtuvo el 61.0%, reflejando satisfacción de las gestantes en el consultorio externo del servicio de obstetricia en el hospital Belén de Lambayeque. En la dimensión de aspectos tangibles, el 58.25% de gestantes satisfechas en comparación de las insatisfechas, siendo el 41.75%. La dimensión empatía presentó satisfacción del 60.25%, e insatisfacción del 39.25%. La dimensión de confiabilidad es el 63.1% de gestantes satisfechas y el 36.9% insatisfechas. La capacidad de respuesta del profesional de salud, el porcentaje de satisfacción es 54.5%, y de insatisfacción del 45.5%. Seguridad obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción con 69.1% y de insatisfacción del 30.9%.

4.2. Discusión:

Las consultas del control prenatal tienen un rol importante en la disminución de la mortalidad tanto de gestantes como del neonato, además se informa sobre los signos y síntomas de alarma que pueden presentarse durante la gestación. Por esta razón se determinó la calidad de atención prenatal mediante el nivel de satisfacción, con la metodología SERVQUAL evaluando 5 dimensiones mediante la brecha entre percepción y expectativas, siendo satisfecho o insatisfecho; además aspectos sociodemográficos en las gestantes del consultorio externo de obstetricia del hospital docente Belén de Lambayeque.

En los aspectos sociodemográficos, según el grupo etario que mayor número de gestantes tienen entre 26-30 años, con el 30% de casos; por el contrario, con el estudio de Larrea (8) el 43% tenían entre 21-25 años de edad, al igual que Cueva (15) el 44.4% tenía entre 18-24 años de edad, al igual Sevillano (10) el 44.5% tenían entre 18 a 24 años de edad. Según su nivel de estudios, el 59.38% de gestantes concluyeron el nivel secundario, semejante a los estudios de Cueva (15) con el 59.6%, Larrea (8) con el 78%, Sevillano (10) el 59.6% y Núñez con el 50%. Según su estado civil se encontró que el mayor número de gestantes eran convivientes, con el 68.75% de casos, similar caso con el estudio de Larrea con el 74.2%, Sevillano se encontró que el 76%, por el contrario, Cueva con un 58.3% eran gestantes solteras. En cuanto a su ocupación, el mayor porcentaje de gestantes son amas de casa con 78.3%, al igual en los estudios de Cueva con un 83.3%, Larrea con el 86.4% y Sevillano encontró el 64.4%. Según su edad gestacional, el mayor porcentaje se encontraba en el tercer trimestre de gestación

con el 63.13%; similar resultado encontrado en el estudio de Sevillano con el 65.1%, Cueva con el 41%. Según el tiempo de espera, el 33.75% de gestantes consideran fue largo, el 30% mediano y el 18.13% muy largo; Larrea considera en mayor porcentaje un tiempo de espera mediano con el 46.2%; Según la procedencia tienen mayor porcentaje de gestantes de la zona rural es el 62,50% y parecido al estudio de Cueva con el 58.2%; lo que no pasa en el establecimiento de salud de Larrea el 100% pertenece a zona Urbana; según el tipo de usuario el 60% son gestantes nuevas, lo que difiere del estudio de Núñez que el mayor porcentaje son gestantes continuadoras fueron el 86,67% en su centro de salud.(8, 10, 14, 15)

La diferencia con otros estudios, es que el nuestro las gestantes que llegaron a consultorio externo son principalmente nuevas, debido a que son referidas de su centro de salud, durante el III trimestre para continuar controles en un establecimiento de mayor complejidad, por posibles complicaciones en el embarazo relacionado con factores de riesgo; se atendieron más gestantes de zona rural debido a que el hospital Belén de Lambayeque es el hospital más cercano a diversos caseríos.

La dimensión de aspectos tangibles, tuvo un porcentaje de satisfacción total del 58.3%. La pregunta con alta satisfacción fue la número 2, con el 67.5% que consideran que el profesional de salud en el consultorio externo de gineco-obstetricia tiene la apariencia pulcra y agradable. El bajo porcentaje de satisfacción en el cuestionario fue la pregunta 3, con 49.34 % de gestantes insatisfechas, considerando que el servicio no la hace sentirse totalmente cómoda durante su estancia, mencionan: “No hay suficientes asientos en sala de espera”, “Los servicios higiénicos no están aseados, ni hay agua

para lavarse las manos”. Respecto a estudios, tuvo porcentajes similares de satisfacción con el estudio de Sevillano en la institución sanitaria de Carabayllo, con 59 % de satisfacción. Por el contrario, Larrea en el establecimiento sanitario de la Victoria, tuvo la dimensión con menor porcentaje de satisfacción del 50,8 %. (8, 10,14)

En la dimensión de empatía, tuvo porcentaje de satisfacción total del 60.25%. La pregunta con alto porcentaje fue la número 10, con el 68,75% en la cual las gestantes consideran que recibieron buen trato en las áreas comunes como en recepción y farmacia. La pregunta con bajo porcentaje de satisfacción fue la número 9, con el 53.13 %, y el 46.87% de las gestantes consideran que en el personal de salud no las hacen sentir totalmente cómodas durante su estancia en el servicio, mencionan: “No siento que me prestan atención cuando hablo”, “Me atienden muy rápido, que no entiendo lo que tengo que hacer después”. En comparación, los datos obtenidos se asemejan a la empatía percibida en el estudio de Larrea y Sevillano los establecimientos sanitarios de la Victoria-Lambayeque y Carabayllo-Lima, las gestantes consideran como buena atención el 66.7% y 50% respectivamente (8, 10). Por el contrario, Cueva en un establecimiento de salud de Lambayeque, la dimensión empatía fue muy satisfactoria con el 80.3 % (15); el bajo porcentaje de satisfacción de las gestantes atendidas se debe a la poca capacitación bioética en el personal de salud durante su formación como en el ámbito laboral.

La dimensión de confiabilidad tuvo un porcentaje de satisfacción total del 63.13%. La pregunta con mayor satisfacción es la número 13, con 73.13% explica que las gestantes

tienen la confianza para expresar al personal de salud sus dudas e interrogantes y se hagan cargo de su asunto en particular. La pregunta 14 obtiene menor porcentaje de 54.38% satisfacción respecto a las demás interrogantes de la dimensión, debido a que no en todas las instalaciones del servicio reciben atención de calidad, algunas gestantes mencionan: “Me citan temprano y me atienden tarde”, “No atienden según horario programado” y “La atención dura poco, que a veces me quedo con dudas”. Los datos se asemejan a los estudios hechos por Cueva, Larrea, Sevillano y Cano obtuvieron más del 65% satisfacción, muy parecidos a los resultados obtenidos en las gestantes del hospital Docente Belén de Lambayeque. La insatisfacción en esta dimensión es generada por la cantidad de usuarias que se atienden en el hospital, la hora de llegada de las pacientes, el apuro por ser atendidas y al tiempo que se toma cada profesional de salud en su atención. (8, 9, 10, 15)

Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, el total de satisfacción es del 54.53%. La pregunta 16 obtuvo un mayor porcentaje de satisfacción del 59.38%, y las gestantes opinan: “El médico responde a mis dudas” “Si tengo algún problema o necesito ayuda, el personal de salud está presto a ayudarme y resolverlo”. La pregunta 18 tiene menor porcentaje de satisfacción con el 45.63% de satisfacción, debido a que muchas veces se necesitan exámenes auxiliares, demorando la atención por desconocimiento en trámites. Larrea (8) con un nivel de satisfacción del 59.8% que se asemeja mucho al resultado obtenido en esta dimensión. Cueva (15) tiene el nivel de satisfacción buena del 65.6%; en esta dimensión existe satisfacción porque el personal

de salud está listo y capacitado para brindar una solución de forma inmediata si se presenta algún problema e interrogantes de las usuarias.

La dimensión Seguridad es la que presentó mayor satisfacción con el 69.06%. Las preguntas 19 y 22 tuvieron altos porcentajes de satisfacción de 70.0% y 70.63% respectivamente, las gestantes manifiestan: “El médico me explica los riesgos de mi embarazo, el motivo de mi referencia a este hospital y cuáles son los cuidados que debo tener con mi bebé”, “En el hospital me siento segura que en mi centro de salud” esto demuestran que se sienten satisfechas con la atención del servicio obstetricia del hospital Belén de Lambayeque; se percibe menor porcentaje de satisfacción 68.75%. Cueva (15) obtuvo el mismo porcentaje (70%) de satisfacción en una institución de salud de Lambayeque, y otros estudios la satisfacción es mayor, como en el estudio de Larrea (8) en una institución sanitaria de La victoria, obtuvo el 86,4% de gestantes perciben que la atención fue buena o satisfactoria. La satisfacción en esta dimensión es el resultado del tiempo necesario para aclarar dudas, informar y guiar a la gestante, además de que se consigue la seguridad y tranquilidad de la usuaria.

Los resultados en la calidad global fue de 61.0 % de satisfacción en las gestantes del consultorio externo del servicio de obstetricia del hospital Belén de Lambayeque los cuales son parecidos a los resultados de Cano (9) determina un porcentaje global de 65,2 % de satisfacción en un establecimiento de salud en Huancavelica. Sevillano (10) establece un 54.8% de satisfacción, siendo calificado como bueno. Para Flores (11), en Loreto 2018, la tasa de satisfacción es del 85.3% de gestantes satisfechas, siendo

uno de los más altos porcentajes. Cueva (15) A nivel local en Lambayeque, en una institución de salud de Lambayeque obtiene el 62% de un nivel de satisfacción buena en las mujeres gestantes de dicho establecimiento. Larrea (14) en una institución sanitaria de La victoria, la satisfacción obtenida es del 66.7% de gestantes satisfechas con el control prenatal. Se explica que la calidad de atención prenatal fue satisfactoria en el consultorio externo de obstetricia del hospital Belén de Lambayeque.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que el 61% de las gestantes refieren estar satisfechas con la atención prenatal recibida en el consultorio externo de obstetricia del hospital docente Belén de Lambayeque.
- Se identificó que el 30% de las gestantes tienen edades comprendidas entre los 26-30 años, el 50.38% de gestantes han culminado sus estudios secundarios, además el 68.75% gestantes conviven con sus parejas y el 78% son amas de casa, el 62% de procedencia rural, el 63% son atendidas en el III trimestre de gestación y el tiempo de espera fue largo del 33.75% en el consultorio externo de obstetricia del hospital Belén.
- Se determinó que la atención prenatal en el consultorio del servicio obstetricia en el hospital docente Belén de Lambayeque fue satisfactoria; y el porcentaje de cada dimensión: el 60.3% en confiabilidad, el 69.1% en seguridad, el 54.5% en capacidad de respuesta, 60.3% en empatía y 58.3% en aspectos tangibles.

VI. RECOMENDACIONES

● AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

1.- En la dimensión de aspectos tangibles, se recomienda implementar en número los asientos en la sala de espera y fortalecer las instalaciones sanitarias con agua en cantidad y calidad, así como la descarga de los desechos humanos y el sistema de desagüe.

2.- En la dimensión empatía, se requiere elaborar estrategias con el fin de reflexionar y capacitar al profesional de salud en la atención, desarrollar talleres de humanización, escucha activa que efectivice el trato a la gestante en el consultorio externo de obstetricia del Hospital Belén de Lambayeque.

3.- En la dimensión de confiabilidad, se propone reducir el tiempo de espera para la atención prenatal, solicitando con anticipación las historias clínicas y respetando el número de orden de atención ya programado, evitando la aglomeración de pacientes en la sala de espera.

4.- Para mejorar en la capacidad de respuesta se sugiere cumplir con la hora médico, a fin de que el médico resuelva las inquietudes de las gestantes de manera clara y concisa; además se recomienda capacitar al personal de salud para orientar sobre los diversos trámites y programaciones.

5.- Para mejorar la dimensión seguridad, se debe crear un clima seguro dentro del establecimiento con el personal de salud comprometido, mostrando seguridad al hablar y actuar con la gestante que proporcione una atención médica de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet]. Lima, ministerio de salud, 2012 [Citado 29 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
2. Ibarra L, Espinoza B. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Rev. Ib. Ci.. México; Septiembre 2014; 1(4): p.107-120 [Citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>.
3. Alkema L, et al.; National, regional, and global levels and trends in maternal mortality between 1990 and 2015 with scenario-based projections to 2030: a systematic analysis by the United Nations Maternal Mortality Estimation Inter-Agency Group. Lancet [Internet]. 30 de enero del 2016 [citado 5 de agosto de 2022]; 387(10017): p.462-74. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5515236/pdf/nihms863926.pdf>.
4. Guevara E. Estado Actual de la Mortalidad Materna en el Perú. Rev Peru Investig Matern Perinat [Internet]. Lima, 30 de diciembre del 2016 [Citado el 22 de agosto del 2022]; 5(2): p7-8. Disponible en: https://www.inmp.gob.pe/uploads/7y8_Estado_Actual_de_la_Mortalidad_Materna.pdf.

5. Gutiérrez M. Mortalidad materna, ¿Cambiando la causalidad el 2021? Rev Peru Ginecol Obstet [Internet]. 31 de Marzo del 2022 [Citado el 5 de Agosto del 2022]; 68(1): p1-3. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v68n1/2304-5132-rgo-68-01-00018.pdf>.
6. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Boletín epidemiológico 52 [Internet]. Ministerio de Salud. Lima, 2022; 32(1): 1307-1314. [Citado 5 agosto de 2022]. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202452_02_171641.pdf.
7. Organización Panamericana de Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo [Internet]. Suiza: OMS. 2018 [Citado el 8 de Agosto del 2022]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49550/9789275320334_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
8. Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque, Octubre - Diciembre 2018 [Tesis Pregrado]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Medicina; 2019 [citado 19 de julio de 2022]; 75 p. . Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/3974>.
9. Cano L, Charapaqui E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud ascensión Huancavelica - 2018 [Tesis Pregrado]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 29 de noviembre de 2018 [Citado 18 de julio de 2022]; 82 p. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2159>.

10. Sevillano P. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018. [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos, Facultad de Medicina; 2018 [Citado 18 de julio de 2022]; 57 p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7866>.
11. Flores B. Grado de satisfacción de la calidad de la atención prenatal reenfocada en gestantes que acuden al hospital Amazónico periodo Junio - Julio 2018 [Tesis Pregrado]. Pucallpa: Universidad Alas Peruanas, Facultad de Medicina; Octubre de 2018 [Citado 19 de julio de 2022]; 87 p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/851>.
12. Díaz P. Nivel de calidad de la atención prenatal en centros de salud de la provincia de Lambayeque adscritos a la Gerencia Regional de Salud Lambayeque enero - marzo 2019. [Tesis de pregrado]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Medicina; 6 de agosto de 2020 [Citado 19 de julio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8567>.
13. Mayorga L, et al. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. [Internet] Rev Univ Ind Santander Salud. Montería, 20 de julio de 2019 [citado el 8 de agosto de 2022] ; 51(3) p 220-227. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300220.
14. Núñez Y. Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. [Tesis de postgrado]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2020 [citado 18 de julio de 2022]; 54 p. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1670>.

15. Cueva I., Guivin B., Soto V. Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020. [Tesis de pregrado] Rev.exp.med.Hop Reg. Lambayeque. Lambayeque: Universidad San Martín de Porres, facultad de medicina humana, 14 de julio de 2021 [Citado 30 de septiembre de 2022]; 7(2). p 13-21. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/531>.
16. Tumasang E, Kamando E, Mayin K. Women's Satisfaction with the Quality of Antenatal Care Services Being Offered in Bamenda Health District [Internet]. Camerún: J Gynecol Obstet.; 20 de abril de 2022 [Citado 5 de agosto de 2022]; 10(2): p 131-138. Disponible en: <https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=255&doi=10.11648/j.jgo.20221002.21>.
17. Dirección General de Salud de las Personas. Guías de práctica clínica para la atención de emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive [Internet] Lima: Ministerio de Salud; Enero 2007; 158 p. [Citado 22 de julio del 2022]. Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/IMP/852_IMP198.pdf.
18. Lugones M. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. [Internet]. Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología 2018; La Habana, Policlínico Universitario Docente "26 de Julio". Municipio Playa; 2018; 44(1): p 1-3 [Citado 2 Septiembre 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83798>.
19. Cabrera C. Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A -Pugacho, Ibarra [Tesis de Pregrado]. Ibarra, Ecuador: Universidad del norte,

- facultad de ciencias de la salud; 2018; 139 p [Citado el 15 de agosto de 2022].
Disponibile en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7889>.
20. Pérez V., Maciá L., González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias [Internet]. Alicante, España: Revista Saúde Pública. 15 de febrero de 2019; 53(87): p 10. Disponibile en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>.
21. Febres J., Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo- Perú. [Internet]. Huancayo: Revista Facultad Medicina Humana; Julio de 2020; 20(3): p 397-403. [Citado 30 de septiembre del 2022] Disponibile en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
22. Echevarría S. Material de apoyo al taller de diseño de proyectos de investigación educacional y social [Internet]. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo; 6p. [Citado 30 de septiembre del 2022]. Disponibile en: http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/tipos_de_escala_y_ejemplos_de_diseno.pdf.
23. Avedis Donabedian. Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment; 1ra ed. Volume I. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press; 2013. ISBN: 9780914904489; p 236-237. [Citado 30 de septiembre del 2022]. Disponibile en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1072233/pdf/hsresearch00531-0104.pdf>.

24. Organización Panamericana de la Salud. Directrices de la OMS sobre intervenciones de autocuidado para la salud y el bienestar [Internet]. Washington: OPS; 2022 [Citado el 30 de septiembre del 2023]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56571/9789275326275_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
25. Chávez P., Oswaldo W. Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de salud Villa Jesús, Arequipa 2019 [Tesis postgrado]. Arequipa: Universidad Católica Santa María; 2021; 58 p [Citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e79fca2d-1e67-4e66-a8ce-ecf07a03b3f6/content>.
26. Zeithaml V., Berry L. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press; London; 1990. ISBN: 9780029357019 [Citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
27. Nieto D., Villa A., Delgado C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud [Internet]. Antioquia, Colombia: Revista Gerencia y Políticas de Salud; 15 de agosto de 2018; 17(34): 21 p. [Citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23091/20186>.

28. Otero S., Camargo M. Análisis de los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud [Tesis de Postgrado]. Bucaramanga, Colombia: Universidad de Santander; 13 de junio de 2019 [Citado 5 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/8dcb623e-d170-4b08-8eee-0d3dbcb721e1/content>.
29. Palomino M. Calidad de control prenatal en el hospital regional de Arequipa PNP Julio Pinto Manrique - 2014 [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica Santa María, Facultad de Medicina Humana; 2015. 130 p. [Citado el 18 de Agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ff49bcc-06af-414d-8cad-6f6ce90e119e/content>.
30. Vázquez F., Sánchez H., Pérez P. Impacto del control prenatal en la morbilidad y mortalidad neonatal [Internet]. Tamaulipas, México: Rev Médica Inst Mex Seguro Soc.; 2005; 43(5): p 377–380. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2005/im055c.pdf>.
31. Civera M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido [Tesis de Postgrado]. Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I; Abril de 2018; 290 p. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>.
32. Pacori S. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en consultorios externos del Hospital III Goyeneche [Tesis de Pregrado]. Arequipa:

- Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [Citada el 20 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bf1b089a-fcc2-4bb4-904e-04f31d862332/content>.
33. Bustamante M., Zerda E., et al. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.Revista Empresarial [Internet]. Guayaquil, Ecuador: Revista Empresarial; 24 de abril de 2020; 3(2): 15 p. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual.
34. Aguilar Z., Castañeda V., Mejía C. Calidad de la atención prenatal según usuarias de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Puerto de La Libertad Mayo a Julio 2016 [Tesis de pregrado]. San Salvador: Universidad de El Salvador; Noviembre de 2016; 66 p [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16128/>.
35. Marín C., Rivera L., et al. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E” [Internet]. Manta, Ecuador: Polo del Conocimiento; 5 de mayo de 2019; 4(5): p 204-247. [Citado el 12 de agosto de 2022]; 4(5):204. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/972>.
36. Cronin J., Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality. [Internet] Journal Marketing; Junio de 1994; 58(1): p 125-131. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/1252256>.

37. Torres J., Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF [Internet]. México: Universidad de Istmo; 1 de octubre de 2017; 62(4): p 1270–1293. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>.
38. García J., Díaz R. Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio [Internet]. Málaga, España: ESIC Mark; 1 de mayo de 2008; 39(130): p 57-97. [Citado 12 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/79>.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

	N° Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTO DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	
Nombre del encuestador:	
Establecimiento de salud:	Hora de inicio: Hora final:
Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió el servicio de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	
1. Edad de la encuestada en años	
2. Nivel de estudios	a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria d) Técnico superior e) Universitario
3. Estado Civil	a) Soltera b) Casada c) Conviviente d) Viuda e) Divorciada
4. Ocupación	a) Ama de casa b) Estudiante c) Comerciante d) Profesional universitario e) Profesional no universitario f) Otro:
5. Procedencia	a) Zona rural b) Zona urbana

6. Tipo de usuario	a) Nuevo b) Continuator
7. Edad gestacional	a) Semanas : _____
8. El tiempo de espera para la consulta en el servicio de Obstetricia, fue :	a) Muy largo b) Largo c) Mediano d) Corto e) No espere nada

Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud

Expectativas

Nº	Expectativas	Completamente de acuerdo	En desacuerdo	No puede decidirse	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	El servicio cuenta con las instalaciones modernas y atractivas	1	2	3	4	5
2	El personal del servicio tiene una apariencia limpia y agradable	1	2	3	4	5
3	El servicio cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómoda durante mi estancia	1	2	3	4	5
4	El servicio cuenta con todas las instalaciones , facilidades y servicios que necesito para atenderme	1	2	3	4	5
5	El servicio de recepción cuenta con excelentes equipos que permiten agilizar sus actividades.	1	2	3	4	5
6	El Personal del servicio siempre está atento a mis deseos y necesidades	1	2	3	4	5
7	El personal del servicio siempre esta con una sonrisa en el rostro , se muestran interesados por servir a los pacientes	1	2	3	4	5
8	En el servicio me prestan una atención muy personalizada	1	2	3	4	5
9	El ambiente que hay en el servicio me hace sentir cómoda , como en casa	1	2	3	4	5
10	En las áreas comunes (recepción, farmacias) hay un ambiente agradable.	1	2	3	4	5
11	Si alguien en el servicio se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	1	2	3	4	5

12	Los distintos servicios que me prestan son presentados correctamente desde la primera vez	1	2	3	4	5
13	Cuando necesito ayuda o algo en particular , siento toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de mi asunto	1	2	3	4	5
14	En todo momento , y en todas las instalaciones del servicio recibo una atención de calidad	1	2	3	4	5
15	El personal del servicio siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme	1	2	3	4	5
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del servicio me ayudará a resolverlo inmediatamente.	1	2	3	4	5
17	Si solicito algo al personal del servicio, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	1	2	3	4	5
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el servicio, sé que me ayudarán a conseguirlo	1	2	3	4	5
19	Me siento segura de dejar mis pertenencias en el consultorio de atención.	1	2	3	4	5
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el servicio	1	2	3	4	5
21	Confío en que nunca entrará al servicio alguien que no esté autorizado para hacerlo	1	2	3	4	5
22	Me siento tranquila y segura dentro del servicio.	1	2	3	4	5

ANEXO 3

Cuestionario SERVQUAL modificado por Ministerio de Salud

Percepción

Nº	Expectativas	Completamente de acuerdo	En desacuerdo	No puede decidirse	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	El servicio cuenta con las instalaciones modernas y atractivas	1	2	3	4	5
2	El personal del servicio tiene una apariencia limpia y agradable	1	2	3	4	5
3	El servicio cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómoda durante mi estancia	1	2	3	4	5
4	El servicio cuenta con todas las instalaciones , facilidades y servicios que necesito para atenderme	1	2	3	4	5
5	El servicio de recepción cuenta con excelentes equipos que permiten agilizar sus actividades.	1	2	3	4	5
6	El Personal del servicio siempre está atento a mis deseos y necesidades	1	2	3	4	5
7	El personal del servicio siempre esta con una sonrisa en el rostro , se muestran interesados por servir a los pacientes	1	2	3	4	5
8	En el servicio me prestan una atención muy personalizada	1	2	3	4	5
9	El ambiente que hay en el servicio me hace sentir cómoda , como en casa	1	2	3	4	5
10	En las áreas comunes (recepción, farmacias) hay un ambiente agradable.	1	2	3	4	5
11	Si alguien en el servicio se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	1	2	3	4	5
12	Los distintos servicios que me prestan son presentados correctamente desde la primera vez	1	2	3	4	5

13	Cuando necesito ayuda o algo en particular , siento toda la confianza de acudir al personal del servicio para que se haga cargo de mi asunto	1	2	3	4	5
14	En todo momento , y en todas las instalaciones del servicio recibo una atención de calidad	1	2	3	4	5
15	El personal del servicio siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme	1	2	3	4	5
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del servicio me ayudará a resolverlo inmediatamente.	1	2	3	4	5
17	Si solicito algo al personal del servicio, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	1	2	3	4	5
18	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el servicio, sé que me ayudarán a conseguirlo	1	2	3	4	5
19	Me siento segura de dejar mis pertenencias en el consultorio de atención.	1	2	3	4	5
20	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el servicio	1	2	3	4	5
21	Confío en que nunca entrará al servicio alguien que no esté autorizado para hacerlo	1	2	3	4	5
22	Me siento tranquila y segura dentro del servicio.	1	2	3	4	5

ANEXO 4

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador:

- López Santa María Kevin Cristóbal
- Lozano Dominguez Joyce Tatiana

Tesis: “Nivel de satisfacción de calidad en atención prenatal del servicio de obstetricia del hospital provincial docente Belén de Lambayeque - 2024”

Fines del Estudio:

El presente estudio permitirá evaluar la calidad de atención del control prenatal en el servicio de obstetricia del hospital docente Belén de Lambayeque- 2024

Procedimiento

Si usted desea participar, deberá responder a una encuesta sobre sus datos personales, edad, nivel de estudios, estado civil, ocupación, procedencia, tipo de usuario, edad gestacional; posteriormente responderá un cuestionario de 22 preguntas relacionadas con las expectativas que tiene sobre la atención que se espera recibir, al salir de la consulta procederá responder 22 preguntas relacionadas con la atención prenatal recibida en el establecimiento de salud.

Riesgos

No corre ningún riesgo que atente contra su salud física ni psicológica

Beneficios

Si usted acepta participar no recibirá un beneficio directo de los resultados del estudio en marcha, pero su participación ayudará en contribuir con información para la mejora en el servicio del establecimiento de salud.

Costos e incentivos

Si usted acepta participar no recibirá ningún beneficio económico

Confidencialidad

Las respuestas que brinden serán anónimas y sólo se usarán para los propósitos de la investigación. En el caso de ser publicados los resultados de la investigación, se evitará toda información que permita identificar a las personas a las cuales pertenece la información. No será mostrada su información a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la Información

Las fichas de recolección de datos se eliminarán una vez terminado el trabajo.

Derecho de la Paciente:

Si usted decide no participar del estudio puede retirarse en cualquier momento, sin perjuicio alguno. En caso de alguna duda llamar a cualquiera de los estudiantes médicos responsables de la investigación Estudiante de Medicina López Santa María Kevin (931949629) o Lozano Domínguez Joyce (963571575) asesorados por Dr. Alfredo Chiclayo Padilla

Consentimiento:

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi cuidado médico.

Nombre, firma y DNI de la participante:

Fecha (Día/ Mes/Año): _____

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento informado para el potencial participante y el individuo ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmó que el individuo ha dado consentimiento libremente.

Nombre, firma y DNI del Investigador _____

Fecha (Día/mes/año) _____

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado (iniciales del investigador/asistente)