



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto covid-19 en periodo julio - octubre 2021

MODALIDAD DE OBTENCIÓN: SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL

Para optar el título profesional de Médica Cirujana

AUTORA

Quispe Jacobo, Andrea
(ORCID: 000-0002-9811-8802)

ASESOR

M.C. Félix K. Llanos Tejada, Médico Neumólogo
(ORCID: 0000-0003-1834-1287)

LIMA, PERÚ
2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

AUTOR:

Apellidos y nombres: Quispe Jacobo, Andrea

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 76603177

Datos de asesor

ASESOR:

Dr. Llanos Tejada, Félix K.

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento de identidad: 10303788

Datos del jurado

PRESIDENTE:

Dra. Loo Valverde, María

DNI: 29480561

ORCID: 0000-0002-8748-1294

MIEMBRO:

Vera-Ponce, Víctor Juan

DNI: 46070007

ORCID: 0000-0003-4075-9049

MIEMBRO:

Arango Ochante, Pedro

DNI: 09807139

ORCID: 0000-0002-32671904

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 3.00.00

Código del Programa: 912016

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi madre, Cecilia Jacobo, a mi padre, Hugo Quispe, y a mi hermana Evelyn Quispe, por siempre darme esas ganas de seguir adelante y por ser el soporte de mi vida.

Al personal del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, al Dr. Ponce y la Dra. Hinojosa, quienes siempre tuvieron las ganas de ayudarme y me facilitaron el acceso a los datos utilizados en esta investigación.

Un especial agradecimiento al Dr. Félix Llanos Tejada, mi asesor de tesis, quien me brindo todo su apoyo y motivó a seguir adelante con este trabajo de investigación.

Agradezco también al director de esta tesis, el Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas por su compromiso y consejos para esta tesis.

DEDICATORIA

*A mis padres y hermana que fueron mi gran
Soporte en todo momento, quienes
Me apoyaron en cada decisión y
Me aconsejaron para poder salir adelante
En este largo pero hermoso camino.
Gracias por enseñarme a no rendirme
A pesar de las adversidades.
A Dios por iluminar mi camino siempre y
Permitirme culminar mis estudios.*

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de cada uno de los pacientes en los servicios de salud y el cuidado que se les brinda, son la principal base para poder evaluar la calidad de atención que éstos. Por lo cual es importante conocer el nivel de satisfacción de nuestros pacientes para poder comprender las necesidades que ellos requieran y así poder mejorar constantemente aquellos puntos débiles que puedan tener el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo Julio - Octubre 2021. **Metodología:** Se realizará un estudio cuantitativo, en relación al alcance se realizará un estudio descriptivo de tipo transversal, y se descartará a los que no cumplan con los criterios de inclusión. **Resultados:** En el servicio de hospitalización, el 75.6% de la pacientes se encuentran satisfechas y el 24.4% insatisfechas con calidad de atención recibida. En las dimensiones fiabilidad 77.9%, capacidad de respuesta 69.4%, seguridad 77.7%, empatía 73%, aspectos tangibles 67.3% y bioseguridad - Covid 19 en 88.3% de satisfacción. En cuanto al área de consultorio externo de ginecología, el nivel de satisfacción fue de 72.8% y de insatisfacción fue de 27.2%. En las dimensiones fiabilidad 71.3%%, capacidad de respuesta 63.8%, seguridad 76.1%, empatía 76.2%, aspectos tangibles 69.7% y bioseguridad - Covid 19 en 79.8% de satisfacción. **Palabras Claves (DeCs):** Satisfacción del paciente, Garantía de la Calidad de Atención de Salud, gestantes.

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of each of the patients in the health services and the care provided to them are the main basis for evaluating the quality of care they provide. Therefore, it is important to know the level of satisfaction of our patients in order to understand the needs they require and thus be able to constantly improve those weak points that the Jose Carlos Mariategui Maternal and Child Center may have. **Objective:** Determine the level of satisfaction regarding the quality of care of pregnant women attended at the Jose Carlos Mariategui Mother and Child Center in the context of Covid-19 in the period July – October 2021. **Methodology:** A quantitative study will be carried out, regarding the scope, a descriptive study of cross-sectional type will be carried out, and those who do not meet the inclusion criteria will be excluded. **Results:** In the inpatient service, 75.6% of the patients were satisfied and 24.4% were dissatisfied with the quality of care received. In the dimensions reliability 77.9%, responsiveness 69.4%, security 77.7%, empathy 73%, tangible aspects 67.3% and biosecurity - Covid 19 in 88.3% satisfaction. In the area of outpatient gynecology, the level of satisfaction was 72.8% and of dissatisfaction was 27.2%. In the dimensions reliability 71.3%, responsiveness 63.8%, security 76.1%, empathy 76.2%, tangible aspects 69.7% and biosecurity - Covid 19 in 79.8% satisfaction.

Key Words (Mesh): Patient Satisfaction, Quality Assurance, Health Care, pregnant women.

Índice:

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Línea de Investigación.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 General.....	4
1.4.2 Específicos.....	4
1.5 Justificación del Estudio.....	4
1.6 Delimitación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Hipótesis de investigación.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1 Diseño de estudio.....	20
3.2 Población.....	20
3.3 Muestra.....	20
3.3.1 Tamaño muestral.....	20
3.3.2 Tipo de muestreo.....	21
3.4 Criterios de selección de la muestra.....	21
3.4.1 Criterios de inclusión.....	21
3.4.2 Criterios de exclusión.....	21
3.5 Variables del estudio.....	22
3.5.1 Definiciones conceptuales.....	22
3.5.2 Operacionalización de variables.....	22
3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	22
3.7 Procesamiento de datos y plan de análisis.....	23
3.8 Aspectos éticos de la investigación.....	24

3.9 Limitaciones.....	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
4.1 Análisis de datos.....	25
4.2 Discusión de resultados.....	31
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	35
5.1 Conclusiones.....	35
5.2 Recomendaciones.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	40
ANEXO 01: ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.....	40
ANEXO 02: CARTA DE COMPROMISO DEL ASESOR DE TESIS.....	41
ANEXO 03: CARTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS, FIRMADO POR LA SECRETARÍA ACADÉMICA.....	42
ANEXO 04: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR.....	43
ANEXO 05: CONSTANCIA DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALM.....	44
ANEXO 06: ACTA DE APROBACIÓN.....	45
ANEXO 07: REPORTE DE ORIGINILIDAD DE TURNITIN.....	46
ANEXO 08: CERTIFICADO DE ASISTENCIA AL CURSO TALLER.....	47
ANEXO 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48
ANEXO 10: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	49
ANEXO 11: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
ANEXO 12: GRÁFICAS DE RESULTADOS.....	54
ANEXO 13: BASE DE DATOS.....	55

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de cada uno de los pacientes en los servicios de salud y el cuidado que se les brinda son la principal base para poder evaluar la calidad de atención que éstos. El sistema de salud en el Perú se encuentra fraccionado, es decir, cuenta con 5 entidades de atención de salud, dentro de las cuales están: Ministerio de Salud (MINSA), Seguro Social de Salud (ESSALUD), Policía Nacional del Perú (PNP), Sanidades de las Fuerzas Armadas (FFAA) y el sector privado, esta es una de las razones por la cual hasta la actualidad provoca mucho desorden al momento de atención y realizar las referencias, y es por esto también que en los pacientes muchas veces genera múltiples quejas e insatisfacción al momento de acudir a estos centros¹.

Ortiz Vargas² nos menciona que la calidad que los pacientes perciben es la consecuencia de la interacción que obtienen con el proveedor del servicio y con todas las características de esa organización. Dentro de esta percepción también está incluida la relación que se construye al interactuar con el personal de salud durante la atención.

Jaime Ramos³ define la satisfacción como el grado de cumplir con las expectativas del usuario en relación a la atención recibida. Sin embargo, se ven limitadas a las relaciones interpersonales, olvidando la dimensión física que está constituida por la infraestructura, equipos y materiales. Por ende, decimos que la satisfacción es un aspecto primordial en la medición de la calidad, es decir, es un indicador que nos permitirá conocer si este servicio de salud está brindando adecuadas atenciones y está yendo por un buen camino o de lo contrario, necesita algún plan de mejora continua para llegar a la meta deseada. Este es un elemento fundamentalmente estratégico que beneficia tanto al establecimiento de salud como a sus usuarios.

Por lo cual es importante conocer el nivel de satisfacción de nuestros pacientes para poder comprender las necesidades que ellos requieran y así poder mejorar constantemente aquellos puntos débiles que puedan tener el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática:

Actualmente, la prestación de servicios de salud ha tomado un rumbo diferente debido al contexto de pandemia por el Covid-19 que estamos atravesando a nivel mundial, y este a su vez genera una variabilidad en cuanto a la calidad de atención que estos centros de salud ofrecen a sus pacientes. Sin duda alguna, cuando hablamos sobre calidad de atención estamos refiriéndonos a la eficacia y eficiencia que el puesto de salud nos ofrece, es decir, se basa en la garantía de seguridad, intervenciones, esfuerzos y trato humano hacia a cada uno de los usuarios⁴.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad de atención en la salud como el grado que incrementa la probabilidad de alcanzar los resultados sanitarios deseados que cada establecimiento de salud brinda a las personas y los grupos de población. Esta definición abarca la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades⁵.

A nivel mundial se ha tratado de fortalecer el primer nivel de atención para así poder acercar a la población a la prevención de enfermedades y promoción de la salud, ya que es primordial crear buenas bases de mejoras en la atención de salud tanto de forma afectiva como también considerando las necesidades de la comunidad, esto con el fin de brindar soluciones ya sean a las expectativas como las necesidades reales de los pacientes. Reynaldos Grandón⁶ nos menciona que es importante tener el apoyo de los sistemas y entidades prestadoras de servicio de salud para incluir nuevas estrategias y aumentar la atención de forma estructurada en lo que es salud/enfermedad y en los aspectos del ámbito biopsicosocial. En este mismo estudio, nos menciona que el índice de satisfacción en la atención primaria de salud en Latinoamérica, es mayoritariamente en los países de Chile y Colombia, haciendo mención a que esto se debe a los avances en los estudios sobre el

tema con un enfoque humanizado, respeto a la dignidad del paciente y a la atención integral del usuario, familia y comunidad.

En el Perú, se reportan estudios donde existen altos porcentajes de insatisfacción del usuario en la calidad de atención, las causas que destacan principalmente son: la relación médico-paciente, el grado de confianza en la capacidad del profesional, y una buena explicación acerca de su enfermedad⁴. Sin embargo, existen también reportes en donde destacan un alto porcentaje de satisfacción en cuanto a la calidad de atención de los pacientes/usuarios en diferentes Centros de Salud del país, ya sean parte del MINSA o de ESSALUD, en donde estas cifras están por encima del 70% de satisfacción⁶.

El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. Así, los servicios sanitarios de calidad están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal. Incluso con un mayor acceso a los servicios, las mejoras de la salud pueden seguir sin concretarse a menos que esos servicios sean de calidad suficiente para ser eficaces. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sistema de salud es un tema de importancia académica y normativa. El conocimiento de las variables que inciden en este indicador ayudará a orientar estrategias y/o acciones para mejorar el servicio⁴.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo julio - octubre 2021?

1.3 Línea de Investigación

La línea de investigación del presente estudio está integrada en el área de medicina, y de acuerdo a las prioridades de investigación de la Universidad Ricardo Palma corresponde a salud materna y salud individual, familiar y comunal.

1.4 Objetivos

1.4.1 General:

Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo julio - octubre 2021.

1.4.2 Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida en el consultorio externo de ginecología.
- Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes en relación a su cuidado durante su hospitalización.
- Demostrar el nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida por parte del personal de la salud.
- Determinar el grado de conformidad de las pacientes en cuanto a las normas de bioseguridad en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19.

1.5 Justificación del Estudio:

La calidad de la prestación de los servicios de salud es sin duda alguna el eje central de la gestión del sector, no solo por el deseo de mejorar la capacidad institucional, sino porque lo más importante está en la condición de vida de cada persona, por ende la salud de ellas debe ser priorizada y protegida como obligación ineludible del Estado.

La calidad se define como un conjunto de características de los servicios o productos de consumo que satisfacen las necesidades de los usuarios y les dan confianza para poseer productos o recibir buenos servicios al menor costo posible. Un punto crucial es el problema de no saber cómo definir la palabra calidad, ya que cada persona puede tener una idea diferente de ésta. Al utilizar la palabra calidad, los usuarios suelen tener en cuenta las características típicas de la atención de salud como la eficiencia, eficacia y cuidado⁷.

El desafío para los representantes del sector salud es diseñar e implementar con éxito sistemas que cultiven el interés de los profesionales de la salud de perfeccionar los servicios que satisfacen las necesidades de los pacientes⁸.

Por todo esto, es fundamental dar a conocer el nivel de satisfacción de los pacientes al momento de llegar a un centro de salud y ser atendidos tanto por los profesionales de salud como por el personal técnico y de seguridad, ya sea por consultorio externo como al ser hospitalizado. Con el propósito de mejorar la atención brindada y perfeccionar aquellos puntos débiles que podrían presentarse y así lograr un alto grado de satisfacción en los pacientes y familiares produciendo un impacto positivo en la salud.

1.6 Delimitación:

Pacientes gestantes que hayan sido atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, el cual se encuentra ubicado en San Gabriel en el distrito de Villa María del Triunfo en la provincia de Lima, departamento de Lima. Este distrito cuenta con una población de más de 450 mil habitantes aproximadamente.

1.7 Viabilidad:

Para este trabajo se pidió la autorización al director del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, así como a la coordinadora del servicio de Ginecología, para poder realizar las encuestas respectivas a las gestantes atendidas en el establecimiento de salud mencionado. Además para realizar el proyecto se requirió la aprobación del comité de ética de la facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

1. Navas y colaboradores ⁽⁹⁾ en su artículo titulado “Satisfacción de las gestantes con los cuidados en el parto y puerperio y variables asociadas”, en donde incluyeron a 381 mujeres para el estudio, mencionan que el 94.54% de ella se mostraban satisfechas con los cuidados en el parto y el puerperio, mientras que solo el 5.46% no se encontraban satisfechas con esto. Además se hizo una comparación entre pacientes que tuvieron un parto eutócico y las que no tuvieron esa oportunidad, en donde indican que el primer grupo mencionado se encontraban mucho más satisfechas, al igual que aquellas madres que tuvieron contacto piel a piel con su recién nacido. Caso contrario ocurrió con las madres que tuvieron que separarse de sus bebés al momento de nacer pues manifestaron menos satisfacción por ello; esto también se reflejó en aquellas pacientes en las que no cumplieron las expectativas planteadas en el plan de nacimiento. Sin embargo, el porcentaje de las mujeres satisfechas es muchísimo más elevado, por lo cual este estudio aconseja que es necesario cuidar la atención del parto y el puerperio promoviendo las buenas prácticas de atención y el bienestar emocional de las gestantes.
2. Pérez y colaboradores ⁽¹⁰⁾ refieren en su artículo llamado “Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero”, que el 81.7% de sus pacientes manifestaron sentirse muy satisfechos con la atención recibida, y el 18.3% de ellos estaban insatisfechos. Un dato importante que nos brinda este estudio es que hasta el momento, durante la pandemia por Covid-19, no se han realizados informes dirigidos a evaluar la satisfacción del usuario en cuanto a la atención médica brindada. No obstante, sabemos que a diario todos los medios de comunicación hacen notar la general insatisfacción por parte de los pacientes y familiares en cuanto al servicio médico en países como Perú, Ecuador, Brasil y Estados Unidos. Este estudio realizado en Cuba, concluye que la mayoría de

sus pacientes hospitalizados se encontraban muy satisfechos ya que cumplían las expectativas esperadas de acuerdo a las cinco dimensiones del modelo SERVPERF que tomaron como referencia.

3. Yépez y colaboradores ⁽¹¹⁾ en su artículo nombrado “Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia covid-19 desde el mes de abril a junio del año 2020”, en donde se encuestaron 203 pacientes, nos demuestran que existe una satisfacción global en un 60.09%. Y en cuanto a las dimensiones planteadas: fiabilidad tuvo un 58.4% de respuesta positiva, capacidad de respuesta un 58.1%, seguridad 71.3%, empatía 72.9% y los aspectos tangibles fue un 85.7% de aprobación. Por lo que concluyen que el Centro de Salud de Nobol en Ecuador logra alcanzar la expectativa que así lo establece el Ministerio de Salud Pública en relación al grado de satisfacción de los usuarios pues este es mayor al 60%.
4. Doan y colaboradores ⁽¹²⁾ en su trabajo denominado “Patterns of the utilization of prenatal diagnosis services among pregnant women, their satisfaction and its associated factors in Viet Nam”, el cual se logró juntar 298 gestantes que hicieron uso de los servicio de diagnóstico prenatal (DPN) en los tres centros regionales de servicios de DPN más grandes de Vietnam, donde aproximadamente 100 de ellas fueron entrevistadas e incluidas en el análisis del trabajo, dando a conocer que el 65.4% indicaba estar satisfecha con los servicios de DPN. Por lo que concluyen que para garantizar que todas las mujeres gestantes se sientan totalmente satisfechas con sus servicios deben recibir el suficiente asesoramiento sobre el DPN antes y después de recibir la prueba.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

1. Becerra y colaboradores ⁽⁴⁾ en su artículo llamado “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19”, evidenciaron que el 61.7% de su población, en donde la gran mayoría de ella fue del sexo femenino en un 80.7% y en edades entre los 41 a 50 años, se encontraban insatisfechos

con los servicios de salud brindados en un establecimiento de atención primaria de salud, mientras que solo el 38.3% manifestaban su satisfacción con el servicio que le ofrecen. En cuanto al trato recibido, de igual manera se evidencia una notable diferencia ya que el 75.8% de los usuarios externos mostraban su insatisfacción en estos centros de salud. Para esto se tomaron en cuenta cinco dimensiones, las cuales mostraron una alta insatisfacción del usuario: fiabilidad obtuvo un 69.2%, capacidad de respuesta 76.7%, seguridad 58.3%, empatía 60.8% y aspectos tangibles 87.5%, como se logra ver todos muestran resultados negativos de la atención brindada.

2. Ortiz Vargas ⁽²⁾ en la tesis nombrada “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa - Chorrillos en el año 2014”, nos demuestra que los usuarios externos en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa, se encuentran igualmente insatisfechos con la calidad de atención brindada en un 65.13%, de un total de 383 pacientes encuestados, mientras que el 34.9% se mostraban satisfechos con la atención. Además, de acuerdo a las dimensiones consideradas en dicha encuesta, se demostró que solo un 44.2% se mostraba satisfecho en la dimensión de seguridad; mientras que la dimensión con mayor insatisfacción fue la capacidad de respuesta con un 73.8%. Concluye afirmando que para el usuario externo es valioso sentirse cómodo en un establecimiento de salud donde los traten con amabilidad, respeto y paciencia durante toda su estadía en dicho centro; además menciona que es importante que éstos encuentren un área limpia y materiales necesarios para su atención.
3. Mendoza Morales ⁽⁷⁾ en su trabajo titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015”, nos muestra una insatisfacción global de 55.7%; a su vez señala que en la dimensión de capacidad de respuesta existe una insatisfacción del 91.5%, seguida de la dimensión de fiabilidad en un 70.4%, aspectos

tangibles en un 42.2%, empatía 39.1% y seguridad en 35.8%. Recalca que dentro de la dimensión de capacidad de respuesta, que fue la que mostró mayor porcentaje de insatisfacción, se encontraron también altos porcentajes de insatisfacción en cuanto a la calidad de atención en caja y en el módulo de SIS en un 100%, al igual que en la atención rápida en farmacia en un 91.5%.

4. Cano y colaboradores ⁽¹⁾ en su trabajo nombrado “Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica - 2018”, demostraron que el 67.4% de las gestantes que asistieron a este centro de salud se hallaban satisfechas con respecto a la atención prenatal, a diferencia del 17.4% que se encontraba insatisfechas con este servicio, y el 15.2% estaban en un nivel de complacencia frente a la atención prenatal. Por consiguiente, los autores del estudio manifiestan que la mayoría de las gestantes está de acuerdo con la calidad de atención prenatal ya que se les brinda la adecuada confianza, seguridad e interés y esto hace que las pacientes acuden en el tiempo dicho a sus citas.
5. Rodríguez y colaboradores ⁽¹³⁾ en su artículo llamado “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la clínica Good Hope, febrero – abril 2016”, el 98.3% de sus pacientes mostraba satisfacción en cuando a la atención recibida, siendo la dimensión de aspectos tangible con el porcentaje más alto. En cuanto al nivel de satisfacción de acuerdo al tipo de parto que se realizó, el mayor porcentaje lo obtuvieron aquellos partos que fueron por vía vaginal en relación a las cesáreas. Cabe recalcar que según el tipo de parto el 78.3% fueron por cesárea, mientras que el 21.7% fueron por vía vaginal, sin embargo esto no cambia el hecho de que el nivel mayor de satisfacción fueron los partos por vía vaginal. Por otro lado, solo el 1.45% y 0.29% presentaron insatisfacción leve y moderada respectivamente.
6. Saldaña y Villacorta ⁽¹⁴⁾ en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del

hospital amazónico – Yarinacocha. Julio–Setiembre 2013”, nos da a conocer que 100% de sus pacientes han recibido un buen trato, el 85% indican que le brindaron la confianza que esperaban, el 100% de las gestantes manifestó que el personal de salud que las atendió le explicaron sobre el examen que le iban a realizar, el 100% refiere que el lenguaje empleado por los profesionales de la salud fue entendible, el 99% de las gestantes recibieron una adecuada explicación sobre su evolución, cuidados de su embarazo y los pasos a seguir en casa. También hacen mención sobre el tiempo brindado dentro de los consultorios en donde el 65% de sus pacientes estaban de acuerdo con ello; mientras que en cuanto al tiempo de espera para ser atendidas un 75% señala que tuvieron que esperar mucho tiempo. Por otro lado, el 60% mencionaron que se sentían cómodas con el servicio que les brindan.

7. Mogollón ⁽¹⁵⁾ en su trabajo denominado “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – Febrero 2016”, indican que el nivel de satisfacción en el consultorio de obstetricia llegó a un 86.4%, medianamente satisfecha un 12%, e insatisfecha un 1.6%. En cuanto a la organización en la consulta prenatal, las gestantes mostraron un 53.8% de satisfacción, el 40.2% se encontraba medianamente satisfecha y solo el 6% estaba insatisfecha con la organización. También se estudió la atención recibida por el profesional de obstetricia durante la atención prenatal, en donde el 78.3% estaba satisfecha, el 17.9% se encontraba medianamente satisfecha, y el 3.8% se mostraba insatisfecha. En cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, el mayor porcentaje lo tiene el grupo de gestantes satisfechas con un 76.6%, seguido de las medianamente satisfechas con un 21.7%, y por último las gestantes insatisfechas con un 1.6%.
8. Jaime Ramos ⁽³⁾ en su tesis llamada “Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre del 2017”, evidencia que el 61% de las gestantes se encontraba medianamente

satisfecha en cuanto a la atención prenatal recibida, así mismo el 38% se mostraba satisfecha y solo el 1% se hallaba insatisfecha. Caso contrario ocurre en cuanto al nivel de satisfacción en relación a la organización en la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia ya que se evidenció que las gestantes satisfechas fue el menor porcentaje obtenido con un 14%, el nivel insatisfecho obtuvo un porcentaje de 20%, y el mayor porcentaje lo obtuvo el nivel medianamente satisfecho en un 65%. También se evaluó el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida por el profesional de obstetricia durante la atención prenatal en cual demostró que las gestantes satisfechas fueron un 62%, en segundo lugar estaban las medianamente satisfechas con un 36%, y por último estaban las insatisfechas en un 2%. En relación a las dimensiones estudiadas, los aspectos tangibles en cuanto a la atención prenatal fue medianamente satisfecho en un 67%; satisfecho en un 23% e insatisfecho en un 11%.

9. Contreras y Huamán ⁽¹⁶⁾ en su estudio denominado “Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima, 2015”, evidenciaron diferencias sobre este tema en 2 hospitales: Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé (HONADOMANI SB) y el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL), siendo así que el 16% de las pacientes del HONADOMANI SB se mostraban muy satisfechas en comparación a las pacientes del HNAL, ya que en este hospital la satisfacción fue de un 8%. Por otro lado, en el HNAL el 20% expresó que se encuentran muy insatisfechas con el cuidado brindado, mientras que el HONADOMANI SB demostró solo un 5.3%.

10. Medina Sarmiento ⁽¹⁷⁾ en su trabajo titulado “Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada”, el 54% de estas madres expresó una satisfacción media, el 27% manifestó una alta satisfacción, y el 19% reveló un bajo nivel de satisfacción. En cuanto a la dimensión Técnica, un 59% de las pacientes indicó satisfacción

media, seguida de un 24% de satisfacción baja, y por último un 18% fue de satisfacción alta. Lo mismo sucedió en la dimensión Humana, la cual evidenció satisfacción media en un 68%, 14% satisfacción baja y 18% satisfacción alta. Por otro lado, en la dimensión Entorno se figuró que un 80% expresaba satisfacción media y el 20% restante mostraba baja satisfacción.

2.2 Bases teóricas:

- **Nivel de satisfacción del usuario:**

El nivel de satisfacción del usuario, es el grado de cumplimiento de la institución de salud en cuanto a los servicios que prestan hacia sus pacientes, las cuales serán evaluadas de acuerdo a lo que el paciente espera recibir, es decir la expectativa; y lo que realmente recibió después de dicha atención, es decir la percepción².

La necesidad está relacionada con la percepción que tiene cada paciente en cuanto a su estado de salud, que puede o no coincidir con la idea que otra persona tenga sobre ella. Esta necesidad puede o no volverse en requerimiento y dar lugar a la búsqueda de atención de la salud. Durante esta búsqueda de atención, el usuario establece conexiones bastante buenas, o todo caso muy malas, con el personal que lo trata, lo cual puede originar esperanzas o frustraciones de acuerdo al servicio brindado, además puede o no resolverse el problema por el cual llega al establecimiento de salud.

Uno de los errores más comunes en cuanto a la dirección de la atención médica para poder satisfacer las necesidades sanitarias es ignorar las demandas y preferencias del paciente. Lo ideal para asegurar una calidad de servicio excepcional radica en cumplir o superar las expectativas del usuario¹⁸.

El grado de satisfacción puede relacionarse con al menos 3 aspectos diferentes, los cuales son: organización en cuanto al tiempo de espera, el ambiente, etc.; la atención brindada y su impacto en el estado de salud de los pacientes; y por último la terapéutica recibida durante la atención por parte del personal involucrado¹⁹.

El concepto que la OMS tiene sobre calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”. En cuanto a la satisfacción como proceso, previamente se asumió que era el resultado del procesamiento cognitivo de la información. Es decir, era la consecuencia de una comparación ejecutada por el individuo, entre sus expectativas y la atención percibida²⁰.

- **Calidad de atención:**

La calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades⁵.

Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- **Eficaces:** proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- **Seguros:** evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- **Centrados en la persona:** dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- **Oportunos:** reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- **Equitativos:** dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;

- **Integrados:** dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida; y
- **Eficientes:** maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

El objetivo principal de la cobertura universal de salud es permitir que todas las personas que necesitan servicios de salud tengan acceso a una atención de alta calidad sin caer en dificultades financieras. Es así que los servicios de salud de calidad están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal²¹.

- **Gestación:**

La gestación empieza al final de la implantación, el cual es el proceso que inicia cuando el blastocito se adhiere a la pared del útero después de esto, atraviesa el endometrio e invade el estroma. Una vez que se cierra el defecto en la superficie epitelial y se completa el proceso de nidación, es cuando termina la implantación, y es en este momento cuando inicia el embarazo. Esto sucede entre el 12 a 16 días después de la fecundación²².

La OMS ha difundido un nuevo conjunto de recomendaciones para mejorar la calidad de la atención prenatal a fin de disminuir el riesgo de muertes prenatales y complicaciones durante la gestación, y así poder brindar a las pacientes una mejor experiencia durante el embarazo.

Una buena atención médica durante el embarazo y el parto puede evitar muchas de estas muertes; no obstante, solo el 64% de las mujeres en todo el mundo accede a 4 o más atenciones prenatales durante su embarazo.

«Para que las mujeres utilicen los servicios de atención prenatal y regresen cuando vayan dar a luz, deben recibir una atención de buena calidad durante todo su embarazo», señaló el Dr. Ian Askew, Director del Departamento de Salud Reproductiva e Investigaciones Conexas de la OMS. «El embarazo debe ser una experiencia positiva para todas las mujeres, y estas deben recibir una atención que respete su dignidad».

La atención prenatal es una oportunidad concluyente para que los profesionales de la salud ofrezcan soporte atención e información a las mujeres embarazadas. Esto comprende la promoción de un estilo vida saludable, incluyendo una adecuada nutrición, la realización de pruebas y la prevención de patologías, el asesoramiento sobre planificación familiar y el amparo de las mujeres que pueden ser víctimas de violencia de pareja.

Con la nueva propuesta de atención prenatal de la OMS, la cantidad de contactos de una gestante con los profesionales de la salud durante el embarazo ha aumentado el número de cuatro a ocho veces. Se aconseja a estas pacientes que su primer contacto debe ser a las 12 semanas de gestación, y posteriormente en las semanas 20, 26, 30, 34, 36, 38 y 40²³.

Este nuevo modelo lo que va a hacer es aumentar los controles tanto maternos como los fetales para poder valorar la salud de ambos y poder detectar problemas en caso estos existan y así darles una solución a tiempo de manera exitosa; del mismo modo, se enriquece la comunicación entre los profesionales de la salud y las gestantes, aumentando la posibilidad de que el embarazo tenga un resultado positivo.

Este objetivo se aplica en todas las poblaciones, incluidas las gestantes adolescentes y las mujeres que se encuentran en zonas de difícil acceso o en situaciones de enfrentamientos o disconformidad.

- **COVID – 19:**

A finales de diciembre del 2019, se identificó un nuevo coronavirus como el agente causal de un grupo de casos de neumonías en Wuhan, capital de la provincia de Hubei en China. La Organización Mundial de la Salud (OMS) en febrero de 2020 la denominó como coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2) y ésta es la enfermedad que origina COVID-19, que significa enfermedad por coronavirus 2019²⁴.

Desde Wuhan se extendió rápidamente, dando como resultado al inicio una epidemia en toda China, seguida de un número creciente de casos en todo el mundo, generando la pandemia y emergencia sanitaria actual.

Epidemiología

A nivel mundial, se han informado más de 529 millones de casos confirmados de COVID-19, hasta la fecha. Desde los primeros casos en Wuhan, a finales del mes de diciembre del 2019, hasta la actualidad se han contabilizado más de 2.18 millones de casos de COVID-19 en el Perú.

Vías de transmisión

Se piensa que la propagación de persona a persona del SARS-CoV-2 se produce principalmente a través de gotitas respiratorias, similar al modo de transmisión habitual en la gripe. Además, el contagio puede ocurrir al tocar una superficie infectada y luego tocar sus ojos, nariz o boca. Las gotas generalmente no viajan más de unos dos metros y no está aún claro si puede permanecer en el aire, ya que, aunque en un principio se pensaba que el virus no permanecía en el aire, un estudio reciente ha podido demostrar como el SARS-CoV-2 permaneció viable en aerosoles en condiciones experimentales durante al menos tres horas. Según un reciente estudio publicado en New England Journal of Medicine, el SARS-CoV-2 puede sobrevivir hasta tres días en superficies de plástico y acero inoxidable y hasta 24 horas en cartón. En cambio, en superficies de cobre el virus apenas dura cuatro horas.

La inmunidad se desarrolla poco después de la infección, pero disminuye gradualmente con el tiempo. La reinfección es común, aparentemente debido a la inmunidad menguante, aunque es más probable que se encuentre en relación con la variación antigénica dentro de las especies.

Características clínicas

Se cree que el período de incubación de COVID-19 es dentro de los 14 días posteriores a la exposición y en la mayoría de los casos de cuatro a cinco días después de la exposición. En un estudio de 1099 pacientes con

COVID-19 sintomático confirmado, la mediana del período de incubación fue de cuatro días²⁵.

La enfermedad por COVID-19, puede tener síntomas similares a los de la gripe, ya sea fiebre alta, mialgias, síntomas respiratorios, posible evolución a neumonías, aunque con comienzo menos brusco y los síntomas de vías respiratorias superiores parecen poco importantes o ausentes.

En un estudio que describió a 138 pacientes con neumonía por COVID-19 en Wuhan, las características clínicas más comunes al inicio de la enfermedad fueron:

- Fiebre 99%.
- Fatiga 70 %.
- Tos seca 59%.
- Anorexia 40%.
- Mialgias 35%
- Disnea 31%.
- Esputo productivo 27%.

Otros síntomas menos comunes fueron dolor de cabeza, odinofagia y rinorrea. Además de los síntomas respiratorios, también se han informado síntomas gastrointestinales siendo relativamente poco frecuentes, como náuseas y diarrea. También se ha descrito anosmia y ageusia e incluso síntomas neurológicos en algunos pacientes.

Factores de riesgo

- Edad: Mayor de 65 años²⁶.
- Hipertensión arterial no controlada
- Enfermedades cardiovasculares graves
- Cáncer
- Diabetes mellitus
- Asma moderada o grave
- Enfermedad pulmonar crónica
- Insuficiencia renal crónica en tratamiento con hemodiálisis
- Enfermedad o tratamiento inmunosupresor

- Obesidad con IMC de 40 a más

Clasificación según gravedad

El espectro de gravedad de la enfermedad varía de asintomática, leve a grave. La mayoría de los pacientes no presentan gravedad, pero otros pueden desarrollar neumonías, siendo la insuficiencia respiratoria aguda (IRA) la causa más frecuente de mortalidad.

La neumonía parece ser la manifestación grave más frecuente de infección, caracterizada principalmente por fiebre, tos, disnea e infiltrados bilaterales en las imágenes de tórax.

En un informe del Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades, que incluyó una estimación de la gravedad de la enfermedad se notificó:

- Afectación leve (sin neumonía o neumonía leve) en el 81%.
- La enfermedad grave (con disnea, hipoxia o más del 50% de afectación pulmonar en la radiografía de tórax en 24 a 48 horas) un 14%.
- La enfermedad crítica (como insuficiencia respiratoria, shock o disfunción multiorgánica) en un 5%.
- La tasa general de letalidad fue de 2.3%

Evolución

Algunos pacientes con síntomas inicialmente leves pueden progresar en el transcurso de una semana. La mediana del tiempo hasta la disnea se ha visto que está entre 5 u 8 días.

El síndrome de dificultad respiratoria aguda (SDRA) es una complicación importante en pacientes con enfermedad grave y se ha observado que puede ocurrir en un 20% de los pacientes, en aproximadamente después de una mediana de ocho días, y la ventilación mecánica se implementó en un 12.3%. Otras complicaciones han incluido arritmias, lesión cardíaca aguda y shock. Según la OMS, el tiempo de recuperación parece ser de alrededor de dos semanas para infecciones leves y de tres a seis semanas para enfermedades graves.

2.3 Hipótesis de investigación:

Hipótesis general:

No se plantea hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo de tipo transversal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de estudio:

De acuerdo al enfoque se realizó un estudio cuantitativo, en relación al alcance se efectuó un estudio descriptivo de tipo transversal, ya que se determinó el nivel de satisfacción en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de acuerdo a la calidad de atención que recibieron.

3.2 Población:

Pacientes gestantes mayores de 18 años que hayan llevado su control prenatal y sus partos se hayan realizado en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui durante el contexto Covid-19 en periodo julio a octubre 2021, en ese periodo el total de historias clínicas de dichas pacientes asciende a 135.

3.3 Muestra:

3.3.1 Tamaño muestral:

Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la calculadora de muestra Sample Size_INICIB del 2019²⁸, donde se hizo el cálculo en relación al diseño de estudio transversal. Se calculó el tamaño de la muestra considerando los siguientes parámetros: nivel de confianza del 95%, un error o precisión de 5%, y una proporción esperada en la población del 0.38, la cual es la proporción de la población que se encontró satisfecha con la calidad de atención en base al estudio realizado por Becerra Canales⁴. Dando como resultado en este trabajo, que el tamaño de muestra final como mínimo es de 91 historias clínicas.

Inicialmente se tenían 135 historias clínicas, de las cuales se excluyeron 15 historias clínicas ya que no cumplían con los criterios de inclusión, quedando 120 historias clínicas que si los cumplían, las cuales fueron parte de la población estudiada. Finalmente el tamaño de muestra utilizada fue de 94 historias clínicas.

Diseño Transversal Descriptivo	
P : PROPORCIÓN ESPERADA EN LA POBLACIÓN	0.38
NIVEL DE CONFIANZA	0.95
d : ERROR O PRECISIÓN	0.05
N : TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	120
n_0 : TAMAÑO DE MUESTRA INICIAL	363
n : TAMAÑO DE MUESTRA FINAL	91

Fuente: Camacho-Sandoval J., "Tamaño de Muestra en Estudios Clínicos", Acta Médica Costarricense (AMC), Vol. 50 (1), 2008

3.3.2 Tipo de muestreo:

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia; para la selección de la muestra se consideró aquellas pacientes que respondieron a la llamada y decidieron participar voluntariamente en el estudio.

3.4 Criterios de selección de la muestra:

3.4.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes gestantes atendidas en el consultorio externo de ecografía ginecológica.
- ✓ Pacientes gestantes atendidas en centro obstétrico.
- ✓ Pacientes gestantes atendidas en el consultorio de control prenatal.
- ✓ Pacientes gestantes atendidas durante en el periodo julio a octubre 2021.

3.4.2 Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes gestantes menores de 18 años.
- ✓ Familiares de las pacientes que las acompañaron durante su estadía en el CMI JCM.
- ✓ Pacientes gestantes que fueron referidas a un Centro de Salud de Mayor Complejidad.

3.5 Variables del estudio:

- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción
- **Variables independientes:** Calidad de atención

3.5.1 Definiciones conceptuales:

- **Nivel de satisfacción:** Es el grado de conformidad entre las expectativas del usuario sobre la calidad del servicio y la percepción de la atención brindada¹⁵.
- **Calidad de atención:** Son una serie de actividades que realizan las instituciones de salud y los servicios de apoyo médico en el proceso de atención para lograr los resultados esperados de los proveedores y usuarios en términos de seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario⁹.
- **Gestante:** Es el estado fisiológico de una mujer, que comienza desde la implantación en el útero del óvulo fecundado, y finaliza con el parto y el nacimiento de un recién nacido a término²⁷.

3.5.2 Operacionalización de variables:

En el presente estudio se tomaron en cuenta 2 variables, las cuales ayudaron a realizar de manera ordenada la encuesta SERVQUAL modificada. La operacionalización de las variables se encuentra adjunta en la sección de Anexos. (Anexo N°08)

3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos:

Para la elaboración del presente trabajo, en primer lugar se le solicitó la autorización del envío de las encuestas virtuales mediante llamadas telefónicas a las gestantes y puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, el cual fue autorizado por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma; y posteriormente se les envió el link de la encuesta por medio de la aplicación Whatsapp o correo electrónico. Además se solicitó previamente el consentimiento de la paciente encuestada verbalmente y en la encuesta virtual. La ficha de recolección de datos incluyó datos sociodemográficos, como la edad; así mismo, se calificó el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención mediante una escala numérica usando un cuestionario según el modelo SERVQUAL modificado publicado en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los

Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo RM. N° 527-2011 elaborado por la Dirección General de Salud de las Personas validado en el año 2012 en el Perú⁸.

Dentro de este modelo se encuentran 22 declaraciones que a su vez estarán agrupadas en cinco dimensiones, los cuales se dividen de la siguiente manera:

1. Dimensión de fiabilidad: 5 preguntas
2. Dimensión de sensibilidad: 4 preguntas
3. Dimensión de seguridad: 4 preguntas
4. Dimensión de empatía: 5 preguntas
5. Dimensión de elementos tangibles: 4 preguntas

Cada declaración tiene una puntuación que va del 1 al 7, en donde 1 representa el puntaje más bajo, significa que el paciente está en total desacuerdo, y el 7 representa el puntaje más alto, el cual significa que el paciente está muy de acuerdo con la pregunta².

Se ha añadido a su vez, una última pregunta relacionada a qué tan conforme se encuentran las pacientes de acuerdo a la bioseguridad por Covid-19 asumida por el establecimiento de salud estudiado, dentro de la cual se menciona en las encuestas el uso de doble mascarilla, distanciamiento social, uso de alcohol y lavado de manos, esto con el fin de verificar que las pacientes sepan a qué se refiere el término bioseguridad para Covid-19. Según la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción, el tamaño de muestra a utilizar en el área de consulta externa en un establecimiento de salud de categoría I puede tener un margen de error estándar de hasta 10% (0.1) esto de acuerdo a que se trata de una investigación descriptiva³. Y en cuanto a la muestra en el servicio de hospitalización, esta no requiere determinación del tamaño, ya que será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo, el cual recomienda que no sea menor a 2 meses.

3.7 Procesamiento de datos y plan de análisis:

En primer lugar se le solicitó la autorización del envío de las encuestas virtuales mediante llamadas telefónicas a las gestantes y puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui haciéndoles saber de qué trataba la encuesta, así mismo se les mencionó que la duración ésta sería entre 10 a 15

minutos y que sus respuestas serían de carácter anónimo. Después de haber aceptado el consentimiento verbal, se les envió el link de la encuesta por medio de la aplicación Whatsapp o correo electrónico. Una vez recolectada la muestra indicada por la calculadora, se utilizó el programa Microsoft Excel (Versión 2013) para tabular los datos de las fichas de recolección, estos fueron analizados en el mismo programa, en donde también se realizaron los gráficos y tablas correspondientes, todo esto validado según RM 52-2011 MINSA²⁸.

3.8 Aspectos éticos de la investigación:

Se solicitó el permiso institucional al Área de Dirección y del Centro Obstétrico del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, además, se pidió la evaluación por el Comité de ética de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma. Así mismo, se solicitó la aprobación por parte de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur (DIRIS SUR) para poder llevar a cabo la investigación en el Centro de Salud mencionado anteriormente.

Cabe resaltar que se guardó la confidencialidad de cada paciente en el anonimato, y por consiguiente, este estudio no significa ningún tipo de riesgo para las participantes.

3.9 Limitaciones:

La cantidad de población pudo ser más significativa si se hubiera podido englobar más Centros de Maternos Infantiles e inclusive Hospitales, para poder conocer si la calidad de atención en el departamento de Lima genera una gran satisfacción en el usuario, no se consideraron más variables ya que pueden influir como es el caso de la situación económica del paciente ni comorbilidades.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de datos

En este trabajo se entrevistó a 94 pacientes entre gestantes y puérperas que fueron atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el periodo de estudio, para el cual se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada en donde podemos evidenciar que la edad promedio más frecuente de la pacientes encuestadas es en la edad de 25 años (Gráfica 1).

En cuanto de los resultados en el área de Hospitalización indican que el 75.6% de las pacientes se encuentran satisfechas de acuerdo con la calidad de atención ofrecida en el Centro Obstétrico del Centro de Salud, como se observa en la Tabla 1, lo cual según la encuesta utilizada nos indicaría que el Centro de Salud obtiene un porcentaje alto de satisfacción por parte de las usuarias que fueron hospitalizadas en el periodo estudiado.

En la Tabla 2 podemos observar que de acuerdo a las dimensiones, la que tiene mayor porcentaje de satisfacción es Bioseguridad – Covid 19 con un 88.3%. Igualmente, en esta misma tabla podemos visualizar que el porcentaje que indica mayor insatisfacción es la dimensión Aspectos Tangible en un 32.7%.

Al revisar los resultados de la Tabla 3, podemos observar que en el área de Consultorio Externo de Ginecología se evidencia un nivel de satisfacción de un 72.8% en cuanto a la calidad de atención brindada a la población estudiada, lo cual indica que esta área contempla un rango alto en cuanto a la satisfacción de las gestantes que fueron atendidas en este periodo.

Así mismo, se demuestra que según las dimensiones, la Bioseguridad – Covid 19 tiene un mayor porcentaje de satisfacción (79.8%), al igual que en el área de Hospitalización, esto se verifica en la Tabla 4. También podemos evidenciar que existe un predominio de insatisfacción en la dimensión Capacidad de Respuesta con un 36.2%.

Del Gráfico 2 al Gráfico 7, podemos observar el nivel de satisfacción de acuerdo a las diferentes dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles, Bioseguridad – Covid 19) según el área encuestada, hospitalización y consultorio externo de ginecología, y en donde se puede rectificar que en cada una de ellas, el porcentaje de pacientes satisfechas es mayor, en más del 60%, en relación a las pacientes insatisfechas.

Tabla N°1: Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en el área de Hospitalización.

Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en el área de Hospitalización		
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	366 (77.9 %)	104 (22.1 %)
Capacidad de Respuesta	261 (69.4 %)	115 (30.6 %)
Seguridad	292 (77.7 %)	84 (22.3 %)
Empatía	343 (73 %)	127 (27 %)
Aspectos Tangibles	253 (67.3 %)	123 (32.7 %)
Bioseguridad - COVID 19	83 (88.3 %)	11 (11.7 %)
	75.6 %	24.4 %

Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes hospitalizadas en el área de Centro Obstétrico del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Tabla N°2: Nivel de Satisfacción de acuerdo a cada pregunta según las Dimensiones en el área de Hospitalización.

NIVEL DE SATISFACCIÓN A NIVEL DE HOSPITALIZACIÓN				
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
1. ¿Durante su hospitalización cómo calificaría las visitas médicas que tuvieron todos los días?	71	75.53	23	24.47
2. ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	62	65.96	32	34.04
3. ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	80	85.11	14	14.89
4. ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	75	79.79	19	20.21
5. ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	78	82.98	16	17.02
Fiabilidad	366	77.87	104	22.13
6. ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	63	67.02	31	32.98
7. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	64	68.09	30	31.91
8. ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	66	70.21	28	29.79
9. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	68	72.34	26	27.66
Capacidad de Respuesta	261	69.41	115	30.59
10. ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	77	81.91	17	18.09
11. ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	74	78.72	20	21.28
12. ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	76	80.85	18	19.15
13. ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	65	69.15	29	30.85
Seguridad	292	77.66	84	22.34
14. ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	57	60.64	37	39.36
15. ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	76	80.85	18	19.15

16. ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	71	75.53	23	24.47
17. ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	70	74.47	24	25.53
18. ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	69	73.40	25	26.60
Empatía	343	72.98	127	27.02
19. ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	65	69.15	29	30.85
20. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	62	65.96	32	34.04
21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	66	70.21	28	29.79
22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	60	63.83	34	36.17
Aspectos Tangibles	253	67.29	123	32.71
23. ¿Las medidas de bioseguridad debido a la pandemia Covid-19 fueron adecuadas? (Uso de doble mascarilla, distanciamiento social, uso de alcohol y lavado de manos)	83	88.30	11	11.70
Bioseguridad - COVID 19	83	88.30	11	11.70
		75.59		24.41

Porcentaje de insatisfacción:

>60%	Por mejorar
40-60%	En proceso
<40%	Aceptable

Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes hospitalizadas en el área de Centro Obstétrico del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Tabla N°3: Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en el área de Consultorio Externo de Ginecología.

Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en el área de Consultorio Externo de Ginecología		
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	335 (71.3 %)	135 (28.7 %)
Capacidad de Respuesta	240 (63.8 %)	136 (36.2 %)
Seguridad	286 (76.1 %)	90 (23.9 %)
Empatía	358 (76.2 %)	112 (23.8 %)
Aspectos Tangibles	262 (69.7 %)	114 (30.3 %)
Bioseguridad - COVID 19	83 (79.8 %)	11 (20.2 %)
	72.8 %	27.2 %

Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes hospitalizadas en el área de Consultorio Externo de Ginecología del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Tabla N°4: Nivel de Satisfacción de acuerdo a cada pregunta según las Dimensiones en el área Consultorio Externo de Ginecología.

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL ÁREA DE CONSULTORIO EXTERNO				
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	75	79.79	19	20.21
2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	71	75.53	23	24.47
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	72	76.60	22	23.40
4. ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	59	62.77	35	37.23
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	58	61.70	36	38.30
Fiabilidad	335	71.28	135	28.72
6. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	57	60.64	37	39.36
7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	59	62.77	35	37.23

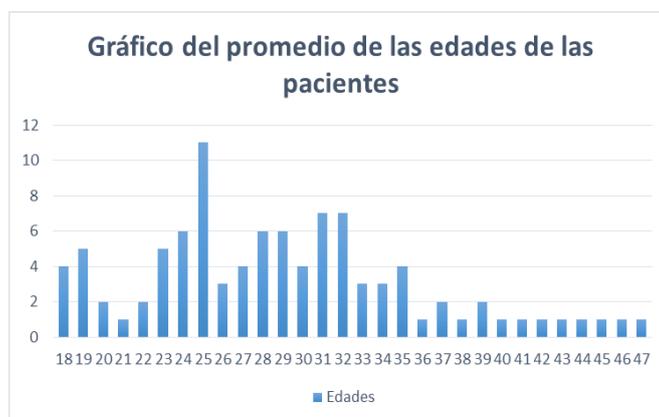
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	54	57.45	40	42.55
9. ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	70	74.47	24	25.53
Capacidad de Respuesta	240	63.83	136	36.17
10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	67	71.28	27	28.72
11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	73	77.66	21	22.34
12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	71	75.53	23	24.47
13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	75	79.79	19	20.21
Seguridad	286	76.06	90	23.94
14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	77	81.91	17	18.09
15. ¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	66	70.21	28	29.79
16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	63	67.02	31	32.98
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	80	85.11	14	14.89
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	72	76.60	22	23.40
Empatía	358	76.17	112	23.83
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	68	72.34	26	27.66
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	67	71.28	27	28.72
21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	59	62.77	35	37.23
22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	68	72.34	26	27.66
Aspectos Tangibles	262	69.68	114	30.32
23. ¿Las medidas de bioseguridad debido a la pandemia Covid-19 fueron adecuadas? (Uso de doble mascarilla, distanciamiento social, uso de alcohol y lavado de manos)	75	79.79	19	20.21
Bioseguridad - COVID 19	83	79.79	11	20.21
		72.80		27.20

Porcentaje de insatisfacción:

>60%	Por mejorar
40-60%	En proceso
<40%	Aceptable

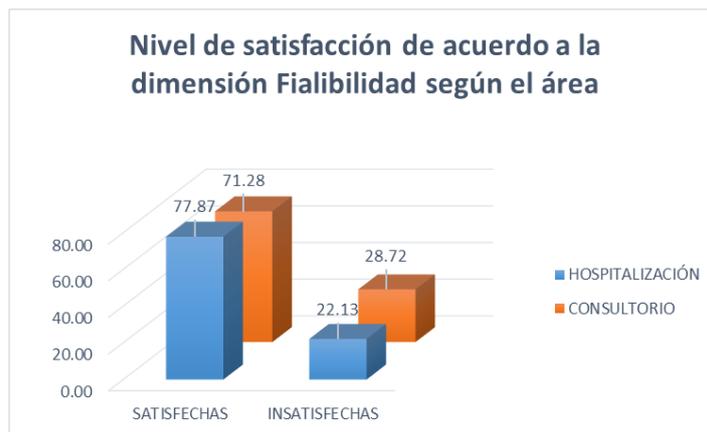
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes hospitalizadas en el área de Consultorio Externo de Ginecología del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 1: Porcentaje de los promedios de edades de las pacientes encuestadas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el periodo julio a octubre 2021.



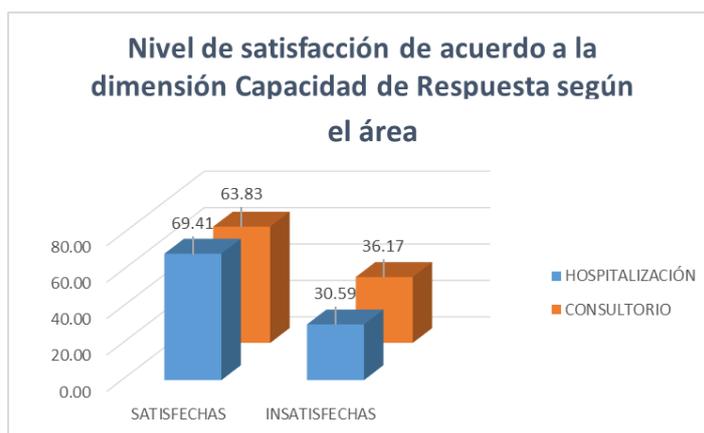
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes que fueron atendidas en el área de Consultorio Externo de Ginecología y las que fueron Hospitalizadas en el Centro Obstétrico del Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 2: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Fiabilidad según el área.



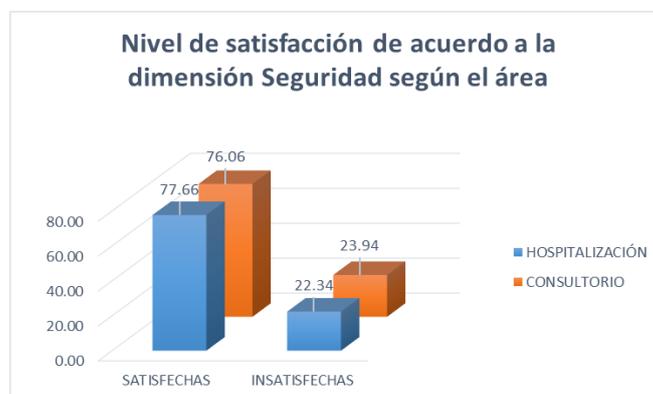
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 3: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Capacidad de Respuesta según el área.



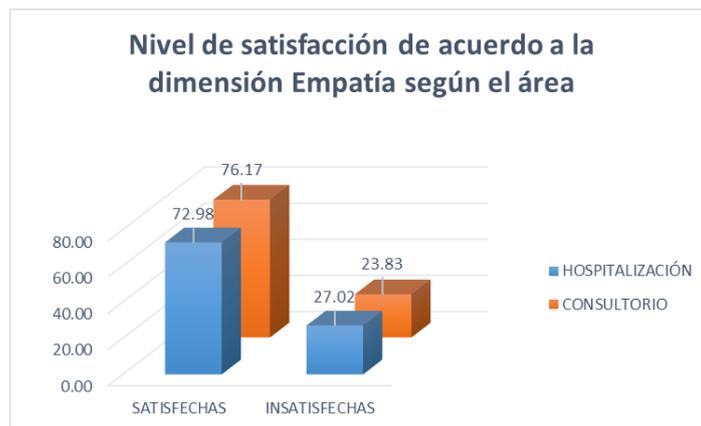
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 4: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Seguridad según el área.



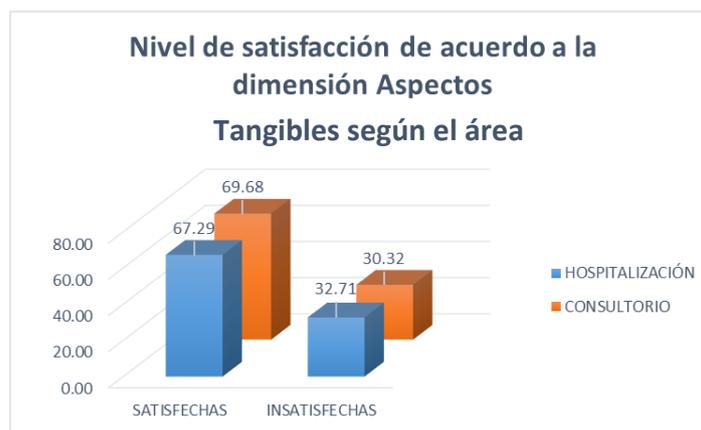
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 5: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Empatía según el área.



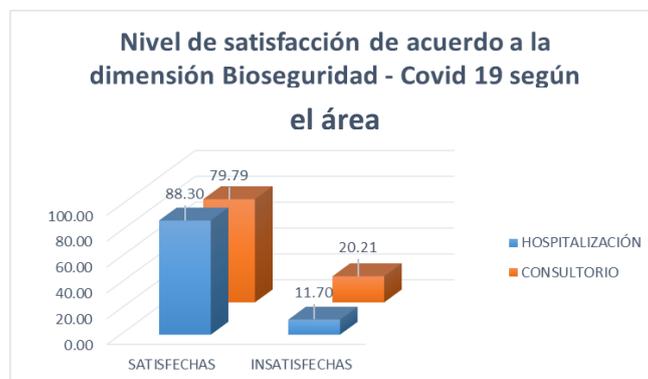
Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021

Gráfico 6: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Aspectos Tangibles según el área.



Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021.

Gráfico 7: Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión Bioseguridad – Covid 19 según el área.



Fuente: Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada realizada a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de julio a octubre del 2021.

4.2 Discusión de Resultados

El presente estudio realizado en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en las áreas de Hospitalización y Consultorio Externo de Ginecología en cuanto al Nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención brindada a las pacientes en el periodo julio a octubre del 2021, podemos observar según los resultados obtenidos en el gráfico 1 que el grupo etario con mayor cifra fueron las gestantes de 25 años en un porcentaje de 11.7%.

Con respecto al nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el área de hospitalización en el CMI José Carlos Mariátegui, se encontró que el 75.6% refieren una buena calidad de atención hacia ellas. Sin embargo, podemos observar que éste es menor en comparación al porcentaje de satisfacción (94.5%) hallado en el trabajo de Navas Arrebola R, et al⁹; en donde refieren con más detalles que las pacientes encuestadas manifiestan su satisfacción sobre todo en los cuidados en el parto y el puerperio.

Del mismo modo, podemos tomar en cuenta el trabajo realizado por Yépez Lorena, Gómez Romina, y Martínez Rafael¹¹, el cual se basa en la calidad de atención recibida por los usuarios del Centro de Salud Nobol en Ecuador durante la pandemia covid-19, en donde nos demuestran que existe una satisfacción global en un 60.1%; además hace referencia al mayor porcentaje de satisfacción en cuanto a las dimensiones, siendo aspectos tangibles la de mayor grado de satisfacción (85.7%), mientras que en el presente trabajo la dimensión con mayor porcentaje fue el de Fiabilidad y la Bioseguridad – Covid 19, siendo 77.9% y 88.3% respectivamente.

Con respecto a las dimensiones tomadas en cuenta en la encuesta SERVQUAL modificada, tienen una cantidad de preguntas que hacen referencia a cada una de estas. La dimensión Fiabilidad da a conocer si las pacientes pudieron comprender de forma sencilla y adecuada las explicaciones que le brindaban los médicos respecto a su salud durante su permanencia en el lugar y los cuidados que deberían tener estando en casa. La siguiente dimensión Capacidad de Respuesta es la forma

indirecta de saber si el área administrativa y la de exámenes están funcionando de manera correcta, sin demoras y eficientemente. La dimensión Seguridad da a conocer si el motivo por el cual los pacientes acudieron al establecimiento de salud fue solucionado a tiempo, respetando siempre su privacidad. En cuanto a la dimensión Empatía, hace referencia al trato que recibieron los usuarios al momento de su atención por parte de todo el personal de salud, desde médicos, obstetras, personal de enfermería, hasta el personal encargado de los trámites de admisión, limpieza, etc. La penúltima dimensión, Aspectos Tangibles, informa si los ambientes y el equipamiento hospitalario (colchón, camas, frazadas) se encontraban higiénicos y cómodos, así como la plena disponibilidad de los materiales necesarios para la atención de los pacientes. Por último, se tomó en cuenta una nueva dimensión que va acorde con la situación de salud actual, Bioseguridad – Covid 19, en donde se busca conocer que tan conforme se encuentran los pacientes en cuanto al cuidado y prevención contra la SARS-CoV-2 en el establecimiento de salud.

Como se puede ver en la investigación de Rodríguez Chávez¹³ realizado en la clínica Good Hope en el Perú, el 98.3% de sus pacientes mostraba satisfacción en cuanto a la atención recibida, siendo la dimensión de aspectos tangible con el porcentaje más alto de satisfacción, lo cual difiere a los resultados en cuanto al porcentaje más alto en las dimensiones en el presente trabajo. Cabe mencionar que estamos comparando dos sistemas de salud diferentes, estamos frente a una clínica privada y un establecimiento de salud de primer nivel de atención, y pues lamentablemente tanto las instalaciones como la capacidad de respuesta de cada uno de ellos se maneja de manera distinta. Si bien es cierto, en ambos el alto nivel de satisfacción predominó, las realidades son desiguales, y dentro de ellas podemos hablar también de los implementos y equipos que se poseen, además de la cantidad y disponibilidad de profesional de salud y especialistas.

En relación al área de consultorio externo de ginecología, en el presente trabajo se halló un porcentaje de 72.8% de satisfacción en las pacientes que fueron atendidas. Caso similar al trabajo realizado por Saldaña Shupingahua y Villacorta Copia¹⁴; en el cual mencionan que de acuerdo al

tiempo brindado por el profesional a cargo dentro de los consultorios el 65% de sus pacientes se encontraba satisfecho con ello; no obstante un 75% de ellas indicaron que el tiempo de espera para ser atendidas fue muy largo.

Cabe recalcar que una atención integral abarca a todo el personal de salud, ya sean médicos, obstetras, personal de enfermería, técnicos, personal de limpieza, etc. Por ende, también es importante evidenciar la calidad de atención que reciben las gestantes por parte del personal de obstetricia y enfermería, por las razones antes mencionadas este trabajo incluye dentro del cuestionario a este personal, en donde podemos observar que más del 60% de las pacientes atendidas sentía mucha empatía con el trato de ellos. En similitud con lo descrito en la tesis de Mogollón Rea¹⁵ en donde indica que el nivel de satisfacción de las gestantes que recibieron atención por el profesional de obstetricia durante la atención prenatal fue de un 78.3%.

Caso contrario es lo expuesto por Jaime Ramos³ en su investigación en el Centro de Salud Tambo en Ayacucho, ya que evidencia que el nivel de satisfacción en relación a la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia fue de solo un 14% esto debido la mala organización.

A pesar de los trabajos comparados anteriormente, existen otros en los cuales el nivel de satisfacción en todo el Centro de Salud es muy por debajo. Tal es así que, en el artículo expuesto por Becerra Canales, Pecho Chávez, y Gómez León⁴, evidenciaron que el 61.7% de sus encuestados se encontraban insatisfechos con los servicios brindados. Debemos recordar que este trabajo también fue realizado durante el contexto de la pandemia Covid-19, y en el cual nos muestra que a pesar de que ambos estudios fueron efectuados en establecimientos de primer nivel de atención, tienen realidades diferentes ya que como se puede ver en los resultados, durante el periodo julio – octubre del 2021, el nivel de satisfacción es mayor en comparación de anterior estudio mencionado, el cual se llevó a cabo en la ciudad de Ica, y ésta también podría ser una de las razones de dicha desigualdad, pues bien conocemos que, lamentablemente, las realidades entre ciudad y ciudad en el Perú son muy limitadas, es decir, en provincias muchas veces no se obtienen o no

poseen todos los equipos o especialistas médicos, lo cual hace aún más engorroso el poder trabajar conjuntamente con todo el personal de salud para obtener una buena calidad de atención, y más aún cuando nos encontramos en una pandemia de la cual, en ese entonces, no se conocía muy bien y el temor era cada vez más profundo en los pacientes, todo eso sumado a las deficiencia en salud que posee el estado peruano.

De igual manera se demuestra esta realidad en el trabajo presentado por Ortiz Vargas², el cual también hizo uso de la encuesta SERVQUAL en la micro red Villa - Chorrillos en el año 2014, y nos manifiesta que sus usuarios se encontraban igualmente insatisfechos con la calidad de atención brindada con un 65.13%. Por otro lado, ambos trabajos muestran su desagrado en la dimensión capacidad de respuesta, siendo ésta la que tiene mayor porcentaje de insatisfacción en los pacientes, hablamos de un 73.8% en el estudio de Ortiz Vargas, y un 36.2% en el área de consultorio externo de ginecología del presente trabajo.

Sin embargo, la encuesta utilizada nos indica que si el nivel de insatisfacción es mayor al 60%, se debería considerar como prioritario para implementar acciones de mejora o formular un Proyecto de Mejora Continua; si se encuentra entre el 40-60% estarían en proceso de mejorar la calidad de atención en el debido centro de salud; y si este porcentaje es menor del 40% se les considera como aceptable. Por este motivo el presente trabajo podemos catalogarlo como aceptable en cuanto al porcentaje de insatisfacción, ya que se obtuvo un promedio de 25.8% en esta parte; cabe resaltar que ninguna de las dimensiones, ya sea en el área de hospitalización o en consultorio externo de ginecología, obtuvieron un porcentaje mayor o igual al 40% de insatisfacción, por lo cual se les considera también aceptables.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida en el consultorio externo de ginecología es del 72.8%, esto nos indica que la calidad de atención es aceptada por las usuarias.
- El nivel de satisfacción de las pacientes en relación a su cuidado durante su hospitalización fue del 75.6%, el cual se interpreta como una calidad de atención aceptable.
- El nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida por parte del personal de salud es del 60%, esto refiere que la calidad de atención brindada hacia las pacientes debe ser mejorada.
- El grado de conformidad de las pacientes en cuanto a las normas de bioseguridad en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 es del 84.1%, y es considerado como un nivel de satisfacción aceptable, es decir, las usuarias están conformes con la calidad de atención recibida.

5.2 Recomendaciones

Como podemos observar, las pacientes atendidas en el CMI José Carlos Mariátegui refieren en su gran mayoría que se encuentran satisfechas con la calidad de atención recibida durante su estancia. No obstante es importante tener en cuenta a esa pequeña diferencia de porcentaje que no estuvo de acuerdo o satisfecho con esta, razón por la cuál a continuación se darán algunas recomendaciones para su mejoría:

- Se sugiere habilitar más cantidad de consultorios y convocar a más profesional de salud que están a cargo de ellos, respetando los turnos de jornada laboral diaria de inicio a fin, debido a la alta demanda existente, y así poder evitar el largo tiempo de espera y quejas de los pacientes que esperan ser atendidos.
- Mantener las instalaciones dentro del área de hospitalización limpias y ordenadas en todo momento brindando al personal de limpieza los

implementos necesarios, llámese desinfectantes, escobas, recogedores, paños limpios, alcohol, etc., evitando la disconformidad de los pacientes. Igualmente verificar las condiciones en las que se encuentran los implementos de hospitalización, llámese ropa de cama, colchones, almohadas, frazadas, etc.

- A los profesionales de la salud que brindan atención a las gestantes y puérperas, tomar en cuenta siempre al paciente como ser humano, ponerse en el lugar de ellos para así poder comprender sus inquietudes y molestias. Así mismo, brindar la información acerca de su salud con un lenguaje comprensible y sencillo para ellos; y en todo momento preguntarles si se comprendió el mensaje o si tienen alguna duda al respecto.
- Si bien es cierto la conformidad de las pacientes en cuanto a las normas bioseguridad por Covid 19 establecidas en el CMI JCM es alta, se recomienda siempre hacer presente a los pacientes y familiares sobre el buen uso de las mascarillas, el distanciamiento social adecuado, lavado de manos constantes y el uso del alcohol, para que la población tome conciencia y ponga en práctica todo esto durante y después de su estadía en el Centro de Salud. Para esto deben estar involucrados tanto los profesionales de salud, como el administrativo y técnico, indicando que es obligatorio seguir las normas para evitar así el aumento de contagios por la Covid 19.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cano Quispe LM, Charapaqui Sovero E. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN HUANCVELICA - 2018. Repos Inst - UNH [Internet]. 29 de noviembre de 2018 [citado 16 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2159>
2. Ortiz Vargas P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2016 [citado 12 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
3. Jaime Ramos C. Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo Ayacucho de Julio a Setiembre del 2017. Repos Inst - UNH [Internet]. 30 de mayo de 2018 [citado 4 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1706>
4. Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gómez-León M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. Rev Médica Panacea. 30 de diciembre de 2020;9(3):165–70. DOI: 10.35563/rmp.v9i3.369
5. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Reynaldos-Grandón KL, Achondo OJ, Azolas-Valenzuela V. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión integradora. Rev Salud Pública. 29 de septiembre de 2017;21(2):67–78. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698/17921>
7. Mendoza Morales M. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en Diciembre del 2015. Univ Ricardo Palma [Internet]. 2016 [citado 14 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/557>
8. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 16 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
9. Navas Arrebola R, Peteiro Mahía L, Blanco López S, López Castiñeira N, Seoane Pillado T, Pertega Díaz S. Satisfacción de las gestantes con los cuidados en el parto y puerperio y variables asociadas. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 9 de junio de 2021 [citado 6 de octubre de 2021];55. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020006603720>
10. Pérez Milian JM, Berrio Aguila JE, Ojeda YP, Rodríguez Quesada NY, Fernández Pérez SE, Aranguren Torriente D, et al. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicentro Electrónica. septiembre de

11. Yépez L. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. | *The Ecuador Journal of Medicine*. 2 de julio de 2021 [citado 6 de octubre de 2021]; DOI: <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>
12. Doan DTT, Nguyen HTT, Bui HTT. Patterns of the utilization of prenatal diagnosis services among pregnant women, their satisfaction and its associated factors in Viet Nam. *Int J Public Health*. febrero de 2017;62(Suppl 1):35–40. DOI: 10.1007/s00038-016-0925-6
13. Rodríguez Chávez S, De La Cruz Vargas JA, Roldán Arbieta L, Terukina Terukina R, Placencia Medina M, Moncada Catalán R. Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la clínica Good Hope, febrero – abril 2016. *Univ Ricardo Palma [Internet]*. 2017 [citado 12 de octubre de 2021]; DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v17.n1.744>
14. Saldaña Shupingahua B, Villacorta Copia RV. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio–Setiembre 2013. *Univ Nac San Martín [Internet]*. 2014 [citado 4 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1333>
15. Mogollón Rea KDP. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. *Repos Tesis - UNMSM [Internet]*. 2016 [citado 4 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4812>
16. Contreras Baca SM, Huaman Poma JC. Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima, 2015. *Univ Peru Unión [Internet]*. 23 de febrero de 2016 [citado 4 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/461>
17. Medina Sarmiento DN. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una Clínica Privada. *Univ Ricardo Palma [Internet]*. 2016 [citado 14 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/763>
18. Masuet AM. La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba. 2010 [citado 12 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/254>
19. Chang de la Rosa M, Alemán Lage M del C, Cañizares Pérez M, Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cuba Med Gen Integral*. octubre de 1999;15(5):541–7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
20. Magdieli Tito Hermitaño, Roussel Dávila Villavicencio. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007 | *Revista Científica de Ciencias de la Salud [Internet]*.

- [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/172
21. Valdes A, <https://www.facebook.com/pahowho>. OPS/OMS | Cobertura Universal de Salud - Preguntas frecuentes [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2014 [citado 16 de octubre de 2021]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9748:cobertura-universal-salud-preguntas-frecuentes&Itemid=40690&lang=es#a
 22. Menéndez Guerrero GE, Navas Cabrera I, Hidalgo Rodríguez Y, Espert Castellanos J. El embarazo y sus complicaciones en la madre adolescente. *Rev Cuba Obstet Ginecol.* septiembre de 2012;38(3):333–42. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-600X2012000300006
 23. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. [citado 14 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
 24. Villegas-Chiroque M. Pandemia de COVID-19: pelea o huye. *Rev Exp En Med Hosp Reg Lambayeque.* 2020;6(1). DOI: <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.424>
 25. Abreu MRP, Tejeda JGG, Guach RAD. Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Rev Habanera Cienc Médicas.* 2020;19(2):1–15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000200005
 26. Brito AE. COVID-19: rápida revisión general. *An Acad Cienc Cuba.* 29 de abril de 2020;10(2):828. Disponible en: <http://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/828/844>
 27. ¿Qué es el Embarazo? | Hospital Clínic Barcelona [Internet]. Clínic Barcelona. [citado 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/cuida-tu-salud/embarazo-y-parto/embarazo>
 28. Camacho-Sandoval J. “Tamaño de Muestra en Estudios Clínicos”. *Acta Médica Costarricense (AMC)*, Vol. 50 (1); 2008.

ANEXOS:

ANEXO 01: ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTOS DE TESIS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Manuel Huamán Guerrero
Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas
Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Los miembros que firman la presente acta en relación al Proyecto de Tesis “Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo julio - octubre 2021” que presenta la SR(A). Andrea Quispe para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, declaran que el referido proyecto cumple con los requisitos correspondientes, tanto en forma como en fondo; indicando que se proceda con la ejecución del mismo.

En fe de lo cual firman los siguientes docentes:

Félix K. Llanos Tejada
ASESOR DE TESIS

Dr. Jhony A. De La Cruz Vargas
DIRECTOR DEL CURSO-TALLER

SURCO, 15 OCTUBRE DE 2021

ANEXO 02: CARTA DE COMPROMISO DEL ASESOR DE TESIS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

Manuel Huamán Guerrero

Instituto de Investigaciones de Ciencias Biomédicas

• Unidad de Grados y Títulos

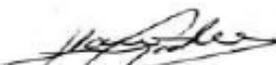
Formamos seres para una cultura de paz

Carta de Compromiso del Asesor de Tesis

Por la presente acepto el compromiso para desempeñarme como asesor de Tesis del estudiante de Medicina Humana, Srta. **Andrea QUISPE JACOBO**, de acuerdo a los siguientes principios:

1. Seguir los lineamientos y objetivos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Medicina Humana, sobre el proyecto de tesis.
2. Respetar los lineamientos y políticas establecidos por la Facultad de Medicina Humana y el INICIB, así como al Jurado de Tesis, designado por ellos.
3. Propiciar el respeto entre el estudiante, Director de Tesis, Asesores y Jurado de Tesis.
4. Considerar seis meses como tiempo máximo para concluir en su totalidad la tesis, motivando al estudiante a finalizar y sustentar oportunamente
5. Cumplir los principios éticos que corresponden a un proyecto de investigación científica y con la tesis.
6. Guiar, supervisar y ayudar en el desarrollo del proyecto de tesis, brindando asesoramiento para superar los puntos críticos o no claros.
7. Revisar el trabajo escrito final del estudiante y que cumplan con la metodología establecida
8. Asesorar al estudiante para la presentación de la defensa de la tesis (sustentación) ante el Jurado Examinador.
9. Atender de manera cordial y respetuosa a los alumnos.

Atentamente,



FÉLIX KONRAD LLANOS TEJADA
MÉDICO NEUMÓLOGO
C.M.P. 38946 / R.N.E. 19683

Félix K. LLANOS TEJADA

Lima, 07 de octubre del 2021

**ANEXO 03: CARTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS,
FIRMADO POR LA SECRETARÍA ACADÉMICA**



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Facultad de Medicina Humana
Manuel Huamán Guerrero



Oficio Electrónico N° 2206-2021-FMH-D

Lima, 28 de octubre de 2021

Señorita
ANDREA QUISPE JACOBO
Presente. -

ASUNTO: Aprobación del Proyecto de Tesis

De mi consideración:

Me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que el Proyecto de Tesis "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN PERIODO JULIO - OCTUBRE 2021", desarrollado en el contexto del VIII Curso Taller de Titulación por Tesis, presentando ante la Facultad de Medicina Humana para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, ha sido aprobado por el Consejo de Facultad en sesión de fecha jueves 21 de octubre de 2021.

Por lo tanto, queda usted expedita con la finalidad de que prosiga con la ejecución del mismo, teniendo en cuenta el Reglamento de Grados y Títulos.

Sin otro particular,

Atentamente,



Mg. Hilda Jurupe Chico
Secretaria Académica

c.c.: Oficina de Grados y Títulos.

"Formamos seres humanos para una cultura de Paz."

Av. Benavides 5440 - Urb. Las Gardenias - Surco Central 708-0000 / Anexo:
6010

Lima 33 - Perú / www.urp.edu.pe/medicina

ANEXO 04: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA N° 008-2022 AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

ACTA DE EVALUACION N° 008-2022-COM.ET.IN.DIRIS-LS ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

EXPEDIENTE N° 21-068222-001

El que suscribe Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

ANDREA QUISPE JACOBO

Investigadora del Proyecto de investigación "NIVEL DE SATISFACCION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSE CARLOS MARIATEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN EL PERIODO JULIO-OCTUBRE 2021", ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en el CMI JOSE CARLOS MARIATEGUI de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de su investigación deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar de la misma para ser socializada a los establecimientos de salud con la finalidad de contribuir a mejorar la atención de los usuarios.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por (04) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación.

Debido a la situación de pandemia, el investigador se adecuará a las condiciones establecidas por la DIRIS LS respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.



Barranco,

03 FEB 2022

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR

JORGE RICARDE CHAPILLIQUEN
DIRECTOR GENERAL
CMP 15396

JRCH/ZACH/RLVB/RVV/RNH/fmm.
c.c.: Interesado
Archivo

www.dirislimasur.gob.pe

Calle Martínez de Pinillos 124B
Barranco. Lima 04, Perú
T (511) 477-3077



**Siempre
con el pueblo**

ANEXO 05: CARTA DE APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
FACULTAD DE MEDICINA "MANUEL HUAMAN GUERRERO"
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



CONSTANCIA

El Presidente del Comité de Etica de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma deja constancia de que el proyecto de investigación :

Título: ***"NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN PERIODO JULIO - OCTUBRE 2021"***.

Investigador:

ANDREA QUISPE JACOBO

Código del Comité: **PG 192 - 2021**

Ha sido revisado y evaluado por los miembros del Comité que presido, concluyendo que le corresponde la categoría REVISIÓN EXPEDITA por un período de 1 año.

Exhortamos al investigador (a) la publicación del trabajo de tesis concluido para colaborar con desarrollo científico del país.

Lima, 15 de Diciembre del 2021

Dra. Sonia Indacochea Cáceda
Presidente del Comité de Etica de Investigación

ANEXO 06: ACTA DE APROBACIÓN DEL BORRADOR DE TESIS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas
Unidad de Grados y Títulos

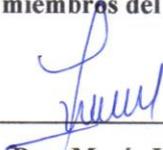
FORMAMOS SERES HUMANOS PARA UNA CULTURA DE PAZ

ACTA DE APROBACIÓN DEL BORRADOR DE TESIS

Los abajo firmantes, director, asesor y miembros del Jurado de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN PERIODO JULIO - OCTUBRE 2021", que presenta la Señorita ANDREA QUISPE JACOBO para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, dejan constancia de haber revisado el borrador de tesis correspondiente, declarando que este se halla conforme, reuniendo los requisitos en lo que respecta a la forma y al fondo.

Por lo tanto, consideramos que el borrador de tesis se halla expedito para la impresión, de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos, y ha sido revisado con el software Turnitin, quedando atentos a la citación que fija día, hora y lugar, para la sustentación correspondiente.

En fe de lo cual firman los miembros del Jurado de Tesis:



Dra. María Loo Valverde
PRESIDENTE



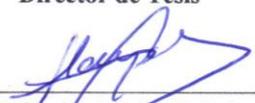
Dr. Pedro Arango Ochante
MIEMBRO



Dr. Víctor Juan Vera Ponce
MIEMBRO



Dr. Jhony De La Cruz Vargas
Director de Tesis



Dr. Félix K. Llanos Tejada
Asesor de Tesis

Lima, 09 de agosto de 2022

ANEXO 07: REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL TURNITIN

NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN PERIODO JULIO - OCTUBRE 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18% INDICE DE SIMILITUD	20% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	15% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.neumosur.net Fuente de Internet	3%
2	www.who.int Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Santiago de Cali Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to unanleon Trabajo del estudiante	1%

ANEXO 08: CERTIFICADO DE ASISTENCIA AL CURSO DE TESIS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

MANUEL HUAMÁN GUERRERO

VIII CURSO TALLER PARA LA TITULACION POR TESIS MODALIDAD VIRTUAL

CERTIFICADO

Por el presente se deja constancia que la Srta.

ANDREA QUISPE JACABO

Ha cumplido con los requisitos del CURSO-TALLER para la Titulación por Tesis Modalidad Virtual durante los meses de setiembre, octubre, noviembre, diciembre 2021 y enero 2022, con la finalidad de desarrollar el proyecto de Tesis, así como la culminación del mismo, siendo el título de la tesis:

NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN EL CONTEXTO COVID-19 EN PERIODO JULIO - OCTUBRE 2021.

Por lo tanto, se extiende el presente certificado con valor curricular y valido por 06 conferencias académicas para la sustentación de tesis respectiva de acuerdo a artículo 14° de Reglamento vigente de Grados y Títulos de Facultad de Medicina Humana aprobado mediante Acuerdo de Consejo Universitario N°2583-2018.

Lima, 13 de enero de 2022

DR. JHONY DE LA CRUZ VARGAS
Director del Curso Taller de Tesis



Dr. Oscar Emilio Martínez Lozano
Decano (e)

ANEXO 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS	TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo julio - octubre 2021?	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en periodo julio - octubre 2021</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida en el consultorio externo de ginecología. Determinar el nivel de satisfacción de las pacientes en relación a su cuidado durante su hospitalización. Demostrar el nivel de satisfacción de las gestantes en relación a la atención recibida por parte del profesional de la salud. Determinar el grado de conformidad de las pacientes en cuanto a las normas de bioseguridad en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19. 	No se plantea hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo de tipo transversal	<p>Variable dependiente: Nivel de satisfacción</p> <p>Variables independientes: Calidad de atención</p>	De acuerdo al enfoque se realizará un estudio cuantitativo, en relación al alcance se realizará un estudio descriptivo de tipo transversal, ya que determinaremos el nivel de satisfacción en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui de acuerdo a la calidad de atención que ellas percibieron.	Para la elaboración del presente trabajo, los datos serán recopilados mediante encuestas realizadas por llamadas telefónicas a las pacientes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui, lo cual deberán ser autorizadas por un Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Ricardo Palma. La ficha de recolección de datos incluirá datos sociodemográficos, como la edad y nivel de educación; así mismo, se calificará el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención mediante una escala numérica usando un cuestionario según el modelo SERVQUAL modificado. Los datos recolectados serán exportados y analizados en el programa de Excel.

ANEXO 10: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Tipo de Variable, Relación y naturaleza	Escala de medición	Categoría o Unidad
Nivel de satisfacción	Grado de conformidad entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención brindada	Grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio.	Dependiente, Cuantitativa	Nominal	0: Satisfecha 1: Insatisfecha
Calidad de atención	Serie de actividades y servicios de apoyo médico para lograr los resultados esperados de los usuarios	Los niveles basados en normas de calidad que caracterizan a los servicios o cuidados de salud proporcionados.	Independiente, Cualitativa	Nominal	0: Buena 1: Mala

ANEXO 11: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menos calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médico se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							
23	E	Que las medidas de bioseguridad debido a la pandemia Covid-19 sean adecuadas (Uso de doble mascarilla, distanciamiento social, uso de alcohol y lavado de manos)							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como HA RECIBIDO la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menos calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización cómo calificaría las visitas médicas que tuvieron todos los días?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							
23	P ¿Las medidas de bioseguridad debido a la pandemia Covid-19 fueran adecuadas? (Uso de doble mascarilla, distanciamiento social, uso de alcohol y lavado de manos)							

EXPECTATIVAS

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

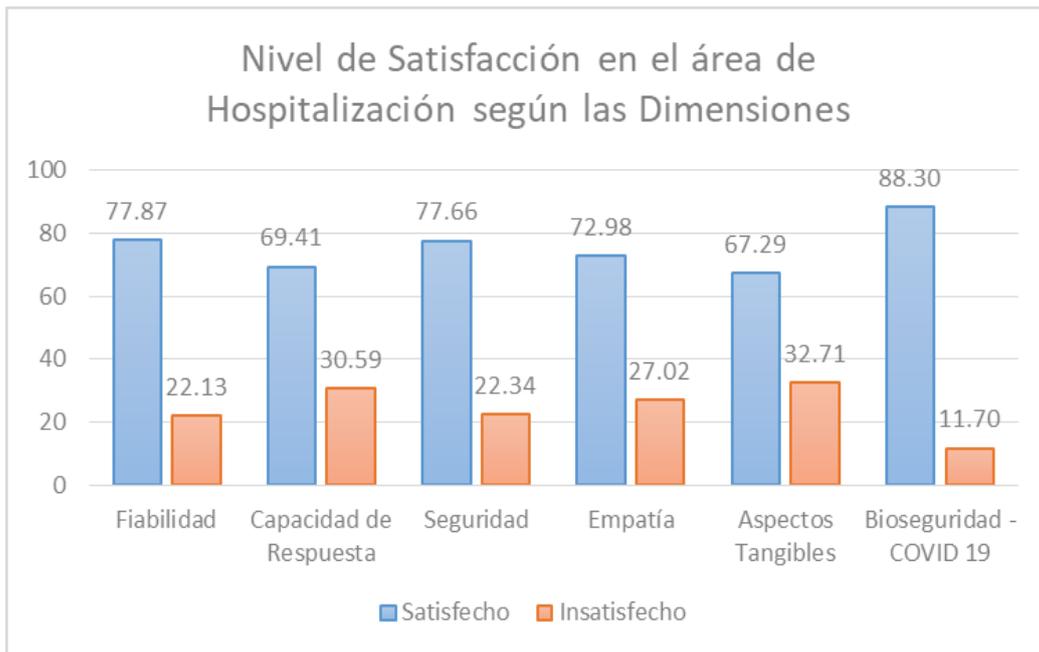
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS				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

PERCEPCIONES

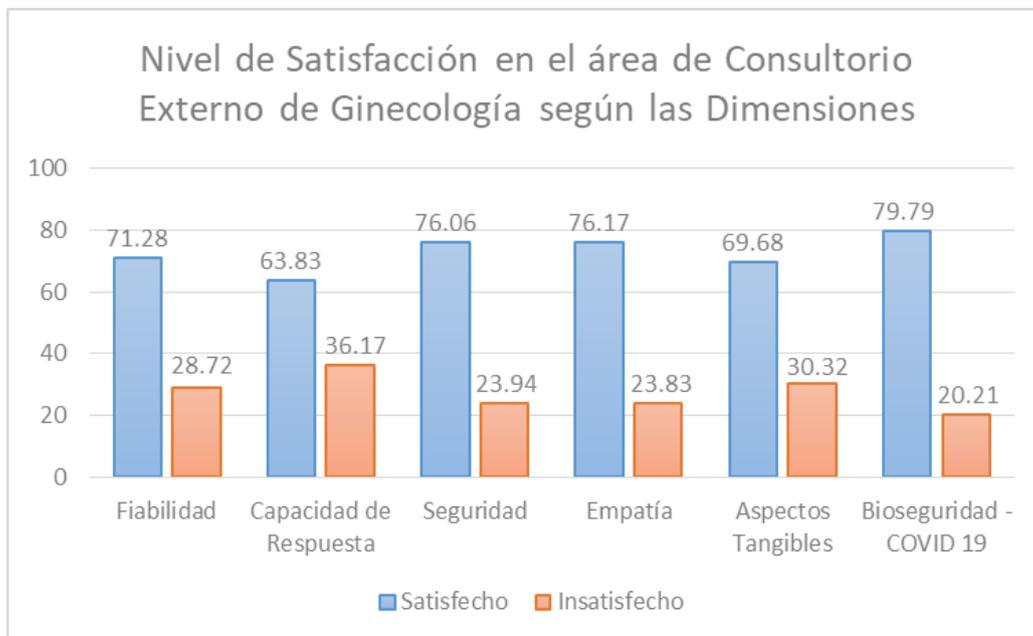
En segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como HA RECIBIDO la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menos calificación y 7 como la mayor calificación.

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

ANEXOS 12: GRÁFICAS DE RESULTADOS



Gráfica N°1: Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en la encuesta realizada a la población estudiada en el área de Hospitalización.



Gráfica N°2: Nivel de Satisfacción de acuerdo a las Dimensiones en la encuesta realizada a la población estudiada en el área de Consultorio Externo de Ginecología.

ANEXO 13: BASE DE DATOS

La base de datos se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://1drv.ms/x/s!AsRnKkkSDj-5gcB828ZjS2fBM1kaeA?e=TgbOCu>