

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA



TESIS

“Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud de Perú Corea, 2021”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y
DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTORA: Castillo Ortega, Jilma

ASESORA: Estela Valdiviezo, Rosario Socorro

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Materno y Perinatal

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Medicina clínica

Disciplina: Obstetricia, Ginecología

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en salud pública y docencia universitaria

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40154823

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22474688

Grado/Título: Grado de magíster en epidemiología

Código ORCID: 0000-0002-9999-1208

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Julia Marina	Doctora en ciencias de la salud	22407304	0000-0002-1160-4032
2	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctora en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
3	Sinche Alejandro, Marisol	Magister en gestión publica	22489669	0000-0001-5710-8424



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 12 del mes de Abril del año 2023, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador de manera presencial integrado por los docentes:

Dra. Julia Marina PALACIOS ZEVALLOS
Dra. Maricela Luz MARCELO ARMAS
Mg. Marisol SINCHE ALEJANDRO

Nombrados mediante resolución N° 165-2023-D-EPG-UDH de fecha 10 de abril del 2023; para evaluar la tesis intitulada "FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS DE ATENCIÓN PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE PERÚ COREA, 2021". Presentado por la Bach. Jilma CASTILLO ORTEGA, para optar el grado de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADA por UNANIMIDAD con calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:30 horas del día miércoles 12 del mes de abril del año 2023, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.


Dra. Julia Marina PALACIOS ZEVALLOS
DNI: 22407304
Código ORCID:
PRESIDENTA


Dra. Maricela Luz MARCELO ARMAS
DNI: 04048504
Código ORCID:
SECRETARIA


Mg. Marisol SINCHE ALEJANDRO
DNI: 22489669
Código ORCID: 0000-0001-5710-8424
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rosario Socorro Estela Valdiviezo, asesora del PA Escuela de Post Grado- EAP Ciencias de la Salud y designada mediante RESOLUCIÓN N° 183-2021-D-EPG-UDH, de fecha 28 de junio 2021 de la estudiante Jilma Castillo Ortega, de la investigación titulada: "FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE ATENCIÓN PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE PERÚ COREA, 2021".

Puedo constar que la misma tienen un índice de similitud del 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se espide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huanuco, 20 de junio del 2022

.....
Rosario Socorro Valdiviezo Estela

DNI: 22474688

Código ORCID: 0000-0002-9999-1208

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	5%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%



Rosario Socorro Valdiviezo Estela

DNI: 22474688

Código ORCID: 0000-0002-9999-1208

DEDICATORIA

Dedico a mis padres Flavio y Benedicta por ser la fortaleza más grande que Dios me dio, luego a mi pequeño y gran hombre de mi vida mi hijo Cedric Didier Jatniel, por ser el motivo para continuar soñando.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios por formar parte de mi vida profesional, donde fortalecí mis conocimientos con la sabiduría de cada uno de los docentes que formaron parte en mi vida académica.

A las gestantes del Centro de Salud por brindarme un momento de su tiempo para participar del estudio, gracias a ello se tiene los resultados.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	13
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	14
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICO.....	14
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
1.5. LIMITACIONES.....	16
1.6. VIABILIDAD.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS QUE SUSTENTAN EL ESTUDIO.....	20
2.2.1. TEORÍA DE PERCEPCIÓN SOCIAL.....	20
2.2.2. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	20

2.2.3. MODELO TEORÍA DE LOS VALORES DE LUCKE	21
2.2.4. BASES CONCEPTUALES: SATISFACCIÓN	21
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	23
2.4. HIPÓTESIS	23
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	23
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	23
2.5. VARIABLES	24
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	24
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	24
2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN.....	24
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
CAPITULO III.....	26
METODOLOGÍA	26
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO	26
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.2.1. POBLACIÓN	27
3.2.2. MUESTRA	28
3.2.3. TIPO DE MUESTREO	29
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. 29	
3.3.1. MÉTODOS.....	29
3.4. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
3.4.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	31
3.5. ASPECTO ÉTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
CAPITULO IV.....	33
RESULTADOS.....	33
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	33
4.2. VARIABLE DE LOS FACTORES ASOCIADOS	38
4.3. VARIABLES SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES	42
4.4. RESULTADOS INFERENCIALES	46

CAPÍTULO V.....	50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad en años de las pacientes	33
Tabla 2. Zona de procedencia	34
Tabla 3. Estado civil	35
Tabla 4. Grado de escolaridad.....	36
Tabla 5. Ocupación de las pacientes	37
Tabla 6. Factores sociales de las pacientes	38
Tabla 7. Factores personales de las pacientes.....	39
Tabla 8. Factores Culturales de las pacientes	40
Tabla 9. Factores generales de las pacientes	41
Tabla 10. Satisfacción cuidado humano de las pacientes	42
Tabla 11. Satisfacción cuidado seguro de las pacientes	43
Tabla 12. Satisfacción cuidado oportuno de las pacientes	44
Tabla 13. Satisfacción general de las pacientes	45
Tabla 14. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021	46
Tabla 15. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores sociales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021	47
Tabla 16. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores personales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021	48
Tabla 17. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores culturales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad en años de las pacientes.....	33
Figura 2. Zona de procedencia de las pacientes	34
Figura 3. Estado civil de las pacientes.....	35
Figura 4. Grado de escolaridad de las pacientes.....	36
Figura 5. Ocupación de las pacientes.....	37
Figura 6. Factores sociales de las pacientes	38
Figura 7. Factores personales de las pacientes	39
Figura 8. Factores personales de las pacientes	40
Figura 9. Factores generales de las pacientes	41
Figura 10. Satisfacción de las pacientes cuidado humano	42
Figura 11. Satisfacción de las pacientes cuidado seguro	43
Figura 12. Satisfacción de las pacientes cuidado oportuno	44
Figura 13. Satisfacción general de las pacientes.....	45

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud de Perú Corea, 2021

Métodos y técnicas: La investigación fue descriptiva, transversal, retrospectiva se recolecto los datos en una sola medición.

Resultados: El 67,4% (62) presentan factores generales que, si influyen en la satisfacción de las usuarias frente a un 32,6 que no los tienen, en cuanto a la satisfacción el 75,0(69) muestran una insatisfacción frente a un 25,0% (23) que se muestran satisfechas con la atención en todas las dimensiones

Conclusión: Existe relación significativa entre la satisfacción general y los factores generales y sus dimensiones personales, sociales y culturales todas con un valor significativo de $p < 0,05$

Palabras claves: Factores, nivel de satisfacción, usuarias, atención pre natal, Centro de Salud.

ABSTRACT

Objective: To identify the factors that influence the level of satisfaction of prenatal care users in the Health Center of Peru Korea, 2021

Methods and techniques: The research was descriptive, cross-sectional, retrospective, data was collected in a single measurement.

Results: 67.4% (62) present general factors that do influence the satisfaction of users compared to 32.6 % (30) that do not have them, in terms of satisfaction, 75.0 (69) show dissatisfaction compared to 25.0% (23) who are satisfied with the care in all dimensions

Conclusion: There is a significant relationship between general satisfaction and general factors and their personal, social and cultural dimensions, all with a significant value of $p < 0.05$.

Keywords: Factors, level of satisfaction, users, prenatal care, Health Center.

INTRODUCCIÓN

En el actual sistema de salud que se tiene los pacientes se han convertido en su centro y motor. Siendo las principales prestaciones asistenciales encaminadas a atender las necesidades que presenta el paciente. Una paciente satisfacción actualmente es considerada el resultado en la atención recibida.

Se entiende por satisfacción a la diferencia de las expectativas del paciente y lo que perciben en los servicios que recibe, es decir lo que el paciente opina sobre la atención que recibe y las expectativas que tenía antes de la atención que recibe, el cual se encuentra relacionado con un gran número de factores tales como las características personales y sociales, la satisfacción que tiene un usuario ante la atención recibida es considerado como una medida de eficacia, confort y la pertinencia con la cual se cumple funciones del sistema sanitario, por lo tanto no siempre los usuarios van a tener las mismas expectativas y opiniones sobre la atención que reciben ya que esta siempre se ven influenciadas por el contacto y trato que se tiene con cada uno de ellos.

Para conocer lo que opinan los pacientes en cuanto a la atención brindada, los estudios se basan en la aplicación de las encuestas y/o cuestionarios estructurados para poder ser analizados a través de la estadística para poder dar a conocer los resultados.

En la atención brindada existen múltiples factores influyentes en la satisfacción en este estudio se busca describir cuales son estos factores para así poder establecer estrategias de mejoramiento en la atención y mejorar así la percepción que tienen las usuarias lo que motiva realizar el estudio.

Estará conformada por 5 capítulos en los cuales se buscará desde el primer capítulo dar a conocer la problemática de la investigación hasta presentar los resultados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Según la Organización Mundial de la Salud ⁽¹⁾ Se entiende por factor una característica propia del individuo lo cual le puede causar algún daño si no es un tipo de factor positivo. Un factor es un factor que actúa como condición para lograr un resultado, tener satisfecho al paciente es visto como componente que se desea, y aunque este concepto es entendido como un axioma por todos, no siempre hay acuerdo al respecto. ⁽²⁾.

La satisfacción constituye un medio para evaluar que tan bien se siente una persona ante una atención o trato recibido desde su propia percepción. Primero, siendo un resultado innegablemente correcto, porque está conectado con la satisfacción que la salud se esfuerza por contribuir a una atención óptima, la satisfacción y la insatisfacción forman opiniones individuales sobre la calidad y el resultado que recibe el paciente ⁽³⁾

Los proveedores de salud juegan un papel protagónico porque son responsables de la prevención, diagnosticar y tratar factores que contribuyen a la morbi-mortalidad de las gestantes. Gracias a la atención prenatal, es posible monitorear el progreso del embarazo y preparar el parto, así como la educación del hijo de la madre. ⁽⁴⁾

En Perú se muestra que la satisfacción del usuario es entendida como una percepción subjetiva y subjetiva más que una valoración objetiva. El objetivo de la percepción es conocer el cumplimiento y el incumplimiento de la atención por parte del paciente. Por lo que hay que tener en cuenta dos factores. En primer lugar, cumplir con las expectativas de servicio, es decir, la satisfacción esperada de los consumidores saludables en el futuro. El segundo factor es el servicio que ve a continuación. Dentro de estos dos conceptos, podemos desglosarlos en dimensiones como: el cuidado del profesional médico, infundir confianza por parte de los profesionales médicos, las respuestas a sus preguntas y la infraestructura y capa del entorno.⁵

En Perú, se ha implementado un enfoque integral de atención en los servicios ambulatorios, como una alternativa para orientar estrategias de atención en salud que no solo amplíen la cobertura, sino que también implementen mecanismos para garantizar una prestación óptima del servicio. Debe recordarse que la falta de calidad en atención es en la actualidad un obstáculo para el manejo exitoso en problemas de salud reconocidos como prioridad nacional, principalmente la mortalidad materna; Los cuales, están diferenciados de otro tipo de los problemas de salud, y buscan de una adecuada solución e intervenciones en un nivel fundamental de atención. ⁽⁶⁾

Hoy en día, la satisfacción de una mujer embarazada con la atención que recibe no es igual entre todos los proveedores de salud, ya que existen diferencias, para que la población sea la herramienta involucrada. Mejorar la atención en salud. Actualmente los hospitales del sector público de todo el país afrontan una realidad similar, en la mayoría invierte recursos para lograr una mejora en la atención, sin embargo, han llegado a diferentes etapas de desarrollo y los usuarios continúan expresando su insatisfacción con la atención que se les brinda. ⁽⁷⁾

Este estudio tiene como objetivo describir el conjunto de factores que influyen en el nivel de satisfacción en usuarias con respecto a los servicios de la atención que se les brinda cuando acuden a su cita. Es importante identificar estos aspectos para poder identificar el origen de la mayor de la insatisfacción y así poder tener en cuenta las consecuencias que estos factores pueden tener, dependiendo de los factores predominantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Los factores sociales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal?

- ¿Los factores personales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal?
- ¿Los factores culturales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los factores sociales que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal.
- Evaluar los factores personales que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal.
- Valorar los factores culturales que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICO

La atención primaria es un componente esencial de cualquier sistema de salud eficaz, ya que es una estrategia para construir capacidades sociales y reducir las desigualdades en salud. Es "La atención de la salud es una necesidad al alcance de todos los individuos y familias de la sociedad por medios aceptables para ellos. A un costo aceptable".

La satisfacción constituye un aspecto que compone el conjunto de evaluaciones en cuanto a los servicios que se le prestan y ayuda a medir la calidad de estas, y es más importante para la salud pública, siendo considerada como parte importante al momento de la evaluación.

Si esto es cierto, hay un acalorado debate sobre su diseño. Y forma de medir, la importancia de la visión del servicio por parte del usuario también es importante como factor clave para la mejora organizativa y de prestación clínica.

La atención antes del parto y que las gestantes estén al día en sus controles es todo un reto en el personal de salud especialmente en los públicos en el que la atención a las usuarias está condicionada por la falta de recursos, los bajos ingresos y la cultura de la persona y de la organización.

La satisfacción es un conjunto de juicios de valor personales y subjetivos ⁽⁸⁾, que ayudan a definir y evaluar la calidad, y es la medida de calidad más utilizada. ⁽⁹⁾

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación tiene sentido ya que, en consonancia con los determinantes de los patrones de salud cotidianos, existen múltiples conceptos y teorías que las conductas y las buenas costumbres mejoran la salud en las personas, también el bienestar en la población y recursos destinados a ella.

Satisfacción del usuario externo, incluidas las evaluaciones de valor personales y subjetivas ⁽⁸⁾, que son aspectos de la identificación y evaluar la calidad y es la medida de calidad más utilizada. ⁽⁹⁾

Este estudio busca mejorar las propuestas con la expectativa de mejorar la atención prenatal en gestantes.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Resulta de importancia para el área de metodología, ya que brinda a la comunidad universitaria una herramienta validada por jueces expertos en el campo de la promoción de la salud y además como un antecedente bibliográfico.

1.5. LIMITACIONES

En cuanto a las limitaciones, se tuvo dificultad al momento de la ejecución del estudio por el tiempo de demora en la ejecución de las encuestas, el tiempo de procesamiento y tabulación de los datos obtenidos.

1.6. VIABILIDAD

Fue financiado por el investigador; También se recibió apoyo de las autoridades del ámbito de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Ecuador en el año 2021, Vargas Concha LE, Falcones Benalcázar M⁹ realizaron un estudio con el objetivo de analizar los factores que determinan el nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios emplearon como instrumento una ficha de observación. En cuanto a resultados encontraron que el 45% de usuarios se mostraron muy satisfechos por la ubicación de su centro de salud, el 10% se sienten discriminados no estaba satisfechos con su atención brindada. Finalmente concluyeron que tiene un nivel alto de satisfacción

En México en el año 2020, Muriel de León Nuñez J, Abrego Batista M¹⁰ realizaron un estudio con el objetivo de identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuario, estudio descriptivo, analítico y retrospectivo en cuanto a instrumentos utilizaron un cuestionario, en cuanto a los resultados encontraron que la satisfacción de los usuarios estuvo compuesta por diversos factores, tales como la accesibilidad del personal, física y económica, la infraestructura de los centros de salud, el acceso de la información es uno de los factores que hacen que los usuarios muestren mucha insatisfacción así como el tiempo de espera, la falta de citas.

En Colombia Cali en el año 2020, Carrillo Perea PA, De Diego Vargas DC ¹¹ realizo un estudio con el objetivo de analizar los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los pacientes que se atiende en una consulta externa, estudio descriptivo transversal, con una muestra de 320 usuarios como instrumento emplearon una guía de observación.

En cuanto a resultados mostraron que el 75% de usuarios se mostraron satisfechos frente al 35% que no se mostraron satisfechos debido al difícil acceso, el tiempo de espera y la infraestructura.

Finalmente concluyeron que los usuarios en su mayoría si se encuentran satisfechos con la atención.

En España en el año 2017, Garrido Pérez MS, Caro Domínguez C¹² realizaron un estudio con el objetivo de analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los pacientes, estudio cualitativo, descriptivo, como instrumento utilizaron un cuestionario. En cuanto a resultados encontraron que en la dimensión accesibilidad se muestran satisfechos, en la fiabilidad confían siempre, en cuanto al trato recibido se encuentran satisfechos debido a que refieren que fue agradable y humano. Finalmente concluyen que los pacientes en su mayoría se muestran satisfechos.

En Chile, en el año 2015, Adriana L y Felipe C ¹³ Efectuaron un estudio titulado “Satisfacción con la atención médica de pacientes hospitalizados”. Materiales y métodos Estudio transversal. En cuanto a los resultados se encontraron que se diferenció la satisfacción por servicio.

En Guadalajara, México en el año 2015. Colunga C, López M. ⁽¹⁴⁾ “Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara”, estudio transversal, descriptivo con una muestra de 983 usuarios. En cuanto a resultados: el 67 % fueron sexo femenino, 40 % asalariados, 67 % casados, el 56 % con cita previa.

En Colombia, en el año 2014, Manizales J¹⁵, realizó un estudio “Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal”. Descriptivo con una muestra de 823 gestantes. En cuanto a resultados mostraron que los factores de etnia, tipo de seguro, bajos recursos económicos, se relacionó con el trato, la orientación y la infraestructura en salud.

En Brasil Sao Paulo en el año 2014, Santos P, Villela F; Spadoti D, ¹⁶, hicieron un estudio de “Adaptación y Validación de las expectativas de los pacientes y la satisfacción”. Con una muestra de 119 embarazadas. En cuanto a resultados encontraron que la relación entre la adaptación y la validación del instrumento adaptado del instrumento.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Trujillo- Perú en el año 2015. Avalos G¹⁷ realizo un estudio “Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento. como instrumento usaron un cuestionario. Finalmente concluyó que no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la condición de aseguramiento.

En Puerto Maldonado-Perú en el año 2015. Chambe S¹⁸. realizo un estudio “Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa, con una muestra de 100 usuarias. En cuanto a resultados encontraron que el 58%, en cambio insatisfactorio es de 42%, es satisfactorio.

En Lima- Perú en el año 2014. Ríos L.¹⁹ estudio titulado “Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital estudio descriptivo. En cuanto a resultados: el 35,6% espero más de 60 minutos y el 31% un tiempo de 31 a 60 minutos, el tiempo de espera es mucho el 60,9% de los casos.

En Lima-Perú en el año 2014. Vicuña M²⁰. realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos”. En cuanto a resultados encontró que el nivel de satisfacción el 24,7% excelente y el 92,5% tuvo alguna disfunción.

En Lima-Perú en el año 2014. Uriol P²¹. realizo un estudio titulado “Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada, estudio descriptivo con una muestra de 150 usuarios. En cuanto a resultados encontraron factores asociados al grado de satisfacción en cuanto al ambiente físico el 95.6% personal 91.6% y servicio 87.4%.

En Lima- Perú en el año 2014. Lazo C.M.²² estudio titulado “Grado de satisfacción de las usuarias del Programa de Psicoprofilaxis del Parto”. la satisfacción se midió a través de infraestructura, calidad del trato recibido, confort.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Tingo María – Perú en el año 2013. Alegría J²³. realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, estudio cuantitativo, como instrumentos utilizaron una encuesta y una escala de Likert. En cuanto a resultados un 51% a la atención en emergencia, el 75% eran de zona urbana.

2.2. BASES TEÓRICAS QUE SUSTENTAN EL ESTUDIO

2.2.1. TEORÍA DE PERCEPCIÓN SOCIAL

Según la teoría de Merton²⁴, La percepción es cómo vemos, actuamos y experimentamos el mundo, por lo que nuestra percepción de las cosas es clave para predecir cómo actuaremos sobre eventos futuros bajo ciertas circunstancias determinadas. Además, este modelo da la impresión de que la realidad está socialmente determinada, estudiada y transmitida de personas a otras. La definición es construida a nivel social, es la percepción del mundo, no es el mundo objetivo, de las cosas materiales, sino ideas, impresiones, formas determinadas imágenes o datos; Otro significado de este mundo. La percepción social es cómo percibimos el mundo y nos comportamos.

2.2.2. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Teoría de la acción racional por Fisbein²¹ y Ajzen²⁵”, centrarse en las expectativas de los pacientes sobre la atención que se brindó, después de recibir el tratamiento, evaluar cada aspecto relevante de la atención médica que reciben, con el resultado de que la satisfacción es la suma de los productos que el paciente espera. doctrina disonancia de Festinger²⁶” Lo que direcciona la comprensión del paciente que se considera satisfecho, dependiendo de cómo se resuelva el servicio médico que enfrenta, y así el conflicto provocado por la distancia que quiere y lo que realmente logra lleva a la satisfacción.

2.2.3. MODELO TEORÍA DE LOS VALORES DE LUCKE

Según el modelo de Lucke²⁷ La satisfacción es un conjunto de actitudes de un individuo en el trabajo, en cuanto a sus actitudes es un perfil de sentirse pleno o una emoción positiva producto de las experiencias laborales. Los valores determinan las actitudes ya que las personas se desarrollan en la vida influenciadas en el contexto social y de los grupos que están íntimamente relacionados en la satisfacción y el entusiasmo en el trabajo.

Bajo la influencia del contexto social y de los grupos de referencia está íntimamente relacionado con la satisfacción y el entusiasmo en el trabajo.

2.2.4. BASES CONCEPTUALES: SATISFACCIÓN

2.2.4.1. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN

Di Doménico²⁸, señaló a la satisfacción como un resultado del sistema que se quiere lograr y apoyarse en el servicio brindado de los propios. Por otro lado, la saciedad, en su sentido general, es un estado de ánimo creado por una mayor o menor mejora de los reflejos del cerebro, en el que diferentes áreas compensan su potencial y cantidad.

Según Atalaya²⁹, “La satisfacción es un fenómeno que no se presenta de forma abstracta, siempre se asocia a aspectos objetivos que inciden directamente en la percepción de los usuarios.”.

2.2.4.2. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Una buena comunicación el trato y la calidez en la atención depende de muchos factores, tales como: el mantenimiento y el entorno en el que se realiza la operación. ³⁰

2.2.4.3. FACTORES SOCIALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Los factores sociales se entienden como características específicas y formas de condicionantes sociales que afecta a las personas. Los determinantes a nivel de la sociedad incluyen tanto la naturaleza individual como la social, así como las prácticas de atención de la salud, las habilidades y destrezas de afrontamiento y los factores estructurales de la sociedad.³²

2.2.4.4. FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN:

Se entienden como un conjunto de actitudes que tiene cada persona para determinar su comportamiento, forma de pensar y percepción sobre las situaciones que le ocurren a diario y por ende los factores personales que inciden en su satisfacción. Las personas usan nombres que llevan su nombre porque entienden cómo son tratados, vistos o cuidados, cada uno tiene su propia visión de las cosas.³³

Motivo por el cual se consideraron estos factores dentro del estudio ya que son importantes.

2.2.5. FACTORES CULTURALES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Desde la antropología médica hasta la comprensión de la enfermedad, este enfoque eco cultural ³⁴ enfatiza el hecho de que el medio ambiente y la salud son un riesgo importante: -Organización de los tiempos de trabajo y descanso.³⁵

CULTURAL O CONDUCTUAL: Conjuntos de valores, creencias y normativas.³⁵

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Factores:** Son el conjunto de situaciones internas y externas que posee una persona.
- b) **Nivel de satisfacción.** Conjunto de hechos que buscan medir cuanto una persona se siente conforme con el servicio recibido ⁽³⁶⁾.
- c) **Atención prenatal:** Atenciones que se brindan a la gestante desde la concepción hasta que dé a luz.
- d) **Usuarias:** Conjunto de personas que hacen uso del servicio de salud dentro de una comunidad.
- e) **Centro de Salud:** Lugar donde se brindan atenciones en el bien de la salud de las personas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Los factores influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal

Ho: Los factores no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **Ha₁:** Los factores sociales influyen en el nivel de satisfacción dimensión de las usuarias de atención pre natal.
- **Ho₁:** Los factores sociales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal.
- **Ha₂:** Los factores personales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal
- **Ho₂:** Los factores personales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal

- **Ha3:** Los factores culturales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal
- **Ha3:** Los factores culturales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X: Factores

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y: Nivel de satisfacción

2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

2.5.3.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS USUARIAS

- Edad.
- Procedencia

2.5.3.2. CARACTERÍSTICAS SOCIALES DE LAS USUARIAS

- Estado civil
- Grado de escolaridad
- Ocupación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Factores	Factores sociales	Categórica	Si influyen No influyen	Ordinal Dicotómica
	Factores personales	Categórica	Si influyen No influyen	Ordinal Dicotómica
	Factores culturales	Categórica	Si influyen No influyen	Ordinal Dicotómica
	VARIABLE DEPENDIENTE			
Nivel de satisfacción	Satisfacción	Categórica	Satisfecho Insatisfecho	Nominal Dicotómica
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN DE LA MADRE				
Características demográficas	Edad	Numérico	Edad en años	Razón
	Procedencia	Categórico	De Huánuco Fuera de Huánuco	Nominal Dicotómica
	Estado civil	Categórico	Soltero Casado Viudo Divorciado Conviviente	Nominal Dicotómica
Características académicas	Grado de escolaridad	Categórico	Grado de estudios	Nominal Dicotómica
	Ocupación	Categórico	Ama de casa Comerciante Otro	Ordinal Politómica

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Observacional, solo se observó a las variables en estudio.

De acuerdo con él fue prospectiva, información actual.

Transversal se midió en un solo momento de tiempo.

Por las variables en estudio, es analítico, se buscó ver la relación entre dos variables de estudio.

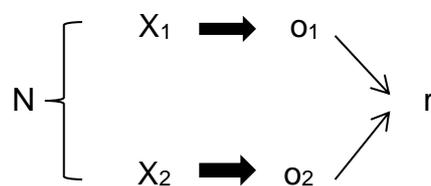
Este estudio se centra en la cantidad, ya que se basa en la medición de los factores de satisfacción utilizando herramientas existentes y aprobadas

3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel básico aplicado.

3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO

Analítico correlacional:



Dónde:

N= Muestra de usuarias

X₁= Factores

X₂= Nivel de satisfacción

O₁= Observación

O₂= Observación

r= Relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población comprende a todas las usuarias que recibieron atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea entre julio y diciembre del 2021, según datos obtenidos de la población adscrita al Centro de Salud Perú Corea, un total de 168 usuarias (lado embarazada DIRESA).

3.2.1.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN. SE INCLUYERON EN EL ESTUDIO A LAS USUARIAS QUE:

- Acudieron en forma puntual a sus controles prenatales.
- Usuarias permanentes que acuden al Centro de Salud
- Sabían leer y escribir
- Aceptaron firmar el consentimiento informado
- Usuarias de Obstetricia para atención prenatal del Centro de Salud Perú Corea.

3.2.1.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN. NO SE CONSIDERÓ A LAS USUARIAS QUE

- No eran gestantes de atención prenatal
- Que no se encontraban en el Centro de salud
- No sabían leer ni escribir.
- Que acudieron al servicio de Obstetricia por otros motivos

3.2.1.3. CRITERIOS DE ELIMINACIÓN

No concluyeron con el llenado de las respuestas del cuestionario en un 90%

a) Ubicación de la población en espacio y tiempo

Ubicación en el espacio: Centro de Salud Perú Corea.

Ubicación en el tiempo: Se ejecuto entre los meses de julio a diciembre del 2021

3.2.2. MUESTRA

3.2.2.1. MUESTRA Y MUESTREO

a) Unidad de análisis

Usuaris gestantes de atención prenatal.

b) Unidad de muestreo

La unidad seleccionada fue igual que la unidad de análisis

c) Marco muestral

Registro diario de atenciones de gestantes de atención prenatal.

d) Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula:

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

MUESTRA PARA POBLACIÓN FINITA O CONOCIDA		
0.05	d	Error o precisión
1.2	S	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
120	N	POBLACIÓN
1.96	Z1-ALFA	NIVEL DE CONFIANZA
0.5	p	Probabilidad de éxito o tasa de prevalencia
0.5	q	Probabilidad de fracaso o de no prevalencia
0.05	e	Error o precisión
1	1	Unidad
91.6193656	n	VARIABLES CATEGÓRICAS

3.2.3. TIPO DE MUESTREO

En total se trabajó con 92, usuarias gestantes.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. MÉTODOS

Se utilizó una encuesta sociodemográfica y cuestionario con el objetivo de recolectar información de las madres consideradas, proporcionada por ellas mismas, sobre los factores que afectan su satisfacción, encuestas actuales. La investigación se desarrolló utilizando una síntesis bibliográfica amplia de tesis y de otros autores para poder formar preguntas objetivas.

Encuesta sociodemográfica de las usuarias (Anexo 01)

Se dividió en 2 dimensiones demográficas (2 reactivos); sociales (3 reactivos).

Cuestionario sobre los factores asociados al nivel de satisfacción de las usuarias (Anexo 02) La cual consta de 12 preguntas propias de los factores que van a influir en el nivel de satisfacción de las usuarias.

Si marca el inciso siempre= valdrá 2 puntos.

Si marca el inciso nunca= valdrá 0 puntos la respuesta.

Con el puntaje se calificará de 0-6 puntos no tiene factores y de 7 a 12 puntos si tiene factores que influyen en nivel de satisfacción.

Cuestionario de nivel de satisfacción de las Usuarías (anexo 03)

Se empleo para medir la satisfacción de las usuarias acerca de su atención. Consta de 20 reactivos, los cuales fueron evaluados de la siguiente manera:

- Respuesta si: 2 puntos
- Respuesta no: 0 puntos

El puntaje se midió de la siguiente manera si tiene de 0-20 puntos se encuentra insatisfecho y si tiene de 21 a 40 puntos satisfechos

3.4. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos no fueron validados ya que se utilizaron instrumentos de otros estudios similares que previamente fueron validados para ser utilizados.

Se hallo con una prueba de confiabilidad un resultado de 0.8 a 1 siendo altamente confiable.

3.4.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- a) Autorización:** Para obtener los permisos correspondientes para la aplicación del instrumento, se ha coordinado con el jefe del Centro de Salud Perú Corea.
- b) Aplicación de instrumentos:** Se conto con encuestadores para la aplicación
- c) Para la presentación de datos.** Se consideraron las siguientes etapas:

- d) Revisión de los datos.** Se consideró la herramienta de recopilación de datos que se utilizaría.
- e) Codificación de los datos.** La codificación fue realizada durante la fase de recopilación de datos y la conversión a codificación.
- f) Procesamiento de los datos.** Se proceso manualmente mediante Excel después de preparar el juego de caracteres.
- g) Plan de tabulación de datos.** En base a los datos obtenidos abordando el problema y objetivos definidos.
- h) Presentación de datos.** Se presentaron en tablas académicas.

3.4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.4.2.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

El análisis descriptivo se ocupa de la ubicación y dispersión de los datos medidos utilizados, según la necesidad de la investigación.

3.4.2.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Se hizo mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado Y el SPSS paquete estadístico para mostrar los resultados.

3.5. ASPECTO ÉTICO DE LA INVESTIGACIÓN

- a) Beneficencia:** Los usuarios se han beneficiado de esta investigación, por lo que se pueden implementar más estrategias para mejorar la atención de los proveedores de atención médica y aumentar la satisfacción del usuario.
- b) No Maleficencia:** Este principio se los derechos y dignidad de los participantes.
- c) Autonomía:** Se les permitió retirarse cuando lo crean conveniente.
- d) Justicia:** Este principio se respetó porque el consentimiento informado por

escrito se aplicó y se requiere al acercarse a los participantes de la investigación, y pudieron negarse si los participantes lo consideran así.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Características sociodemográficas

Tabla 1. Edad en años de las pacientes

Edad	n=92	
	F	%
17 a 24 años	28	30,4
25 a 31 años	35	38,0
32 a 38 años	27	29,3
39 a 43 años	2	2,2
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

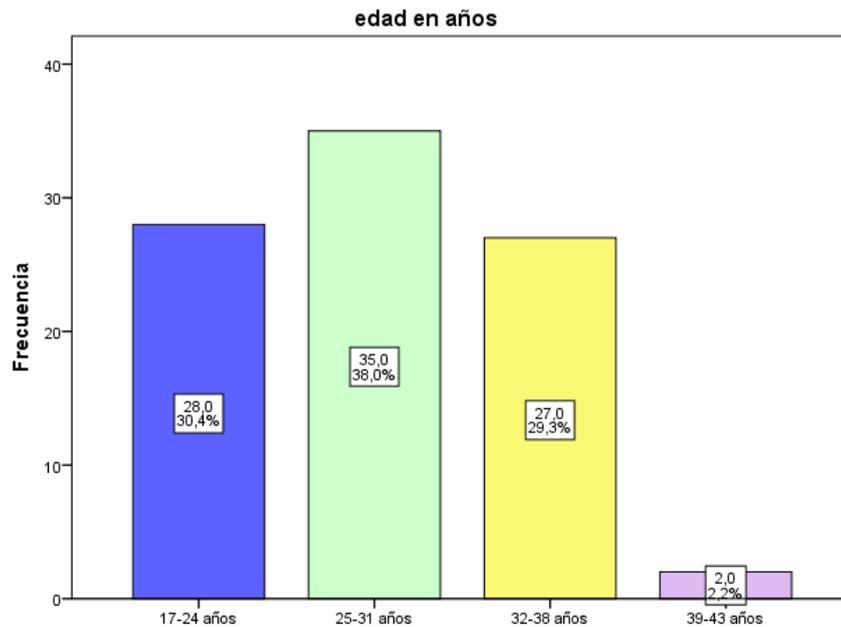


Figura 1. Edad en años de las pacientes

En cuanto a las características sociodemográficas edad se puede evidenciar 38,0% (35) tuvieron una edad entre los 25 a 31 años, el 30,4% (28) una edad de 17 a 24 años, el 29,3% (27) de 32 a 38 años y el 2,2% (2) 39 a 43 años.

Tabla 2. Zona de procedencia

	n=92	
Procedencia	F	%
De Huánuco	65	70,7
Fuera de Huánuco	27	29,3
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

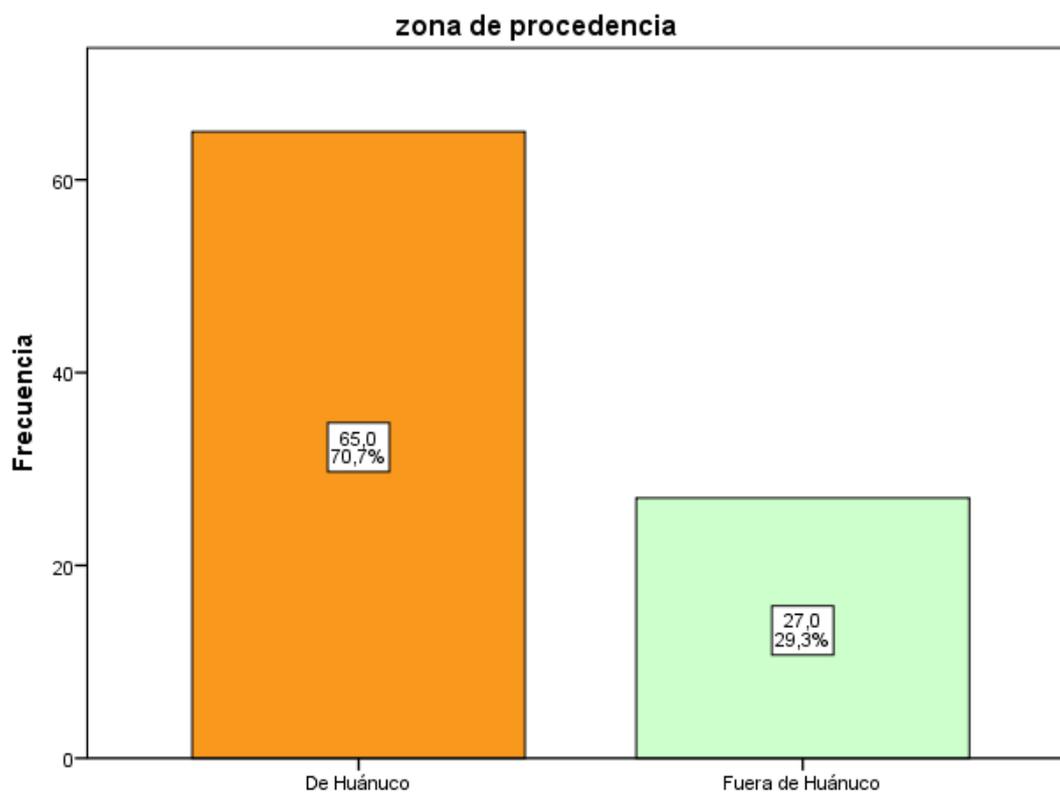


Figura 2. Zona de procedencia de las pacientes

Con respecto a la zona de procedencia se observa que el 70,7% (65) fueron de Huánuco y el 29,3% (27) de fuera de Huánuco.

Tabla 3. Estado civil

n=92		
Estado civil	F	%
Soltera	13	14,1
Casado	12	13,0
Divorciado	6	6,5
Conviviente	61	66,3
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

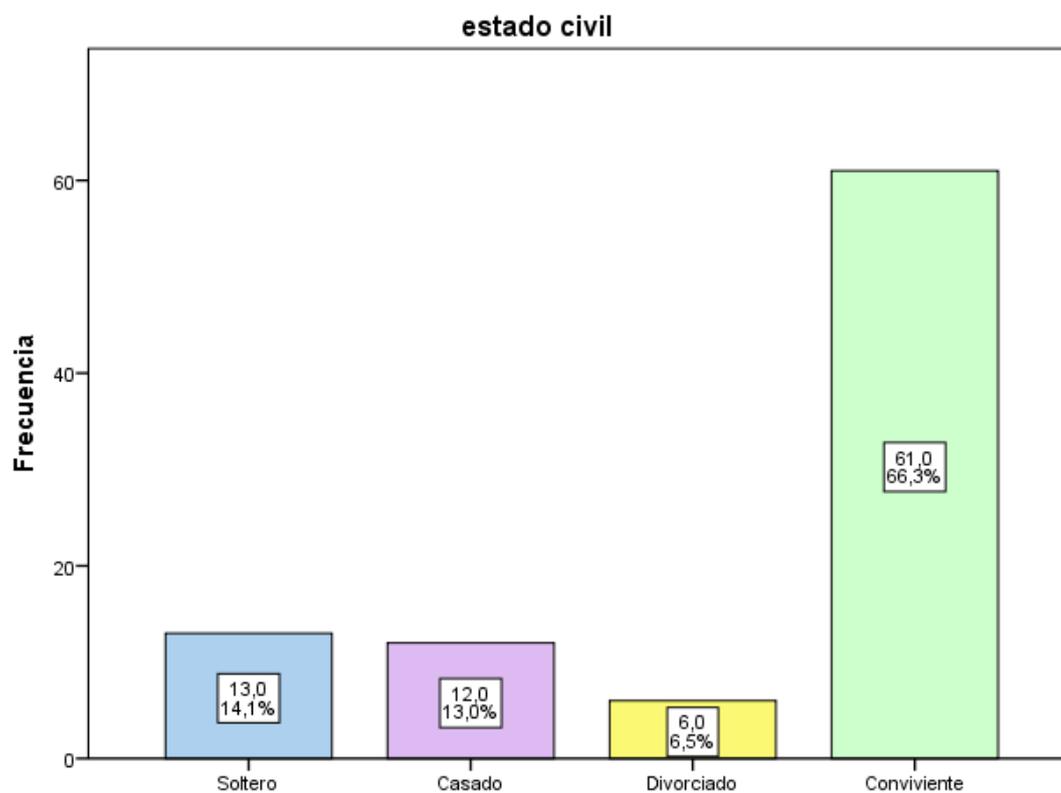


Figura 3. Estado civil de las pacientes

En relación al estado civil de las pacientes se observa que el 66,3% (61) refirieron ser convivientes, el 14,1% (13) solteras, el 13,0% (12) casadas y el 6,5% (6) divorciadas.

Tabla 4. Grado de escolaridad

Escolaridad	n=92	
	F	%
Primaria completa	5	5,4
Secundaria completa	39	42,4
Superior técnico	20	21,7
Superior universitario	28	30,4
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

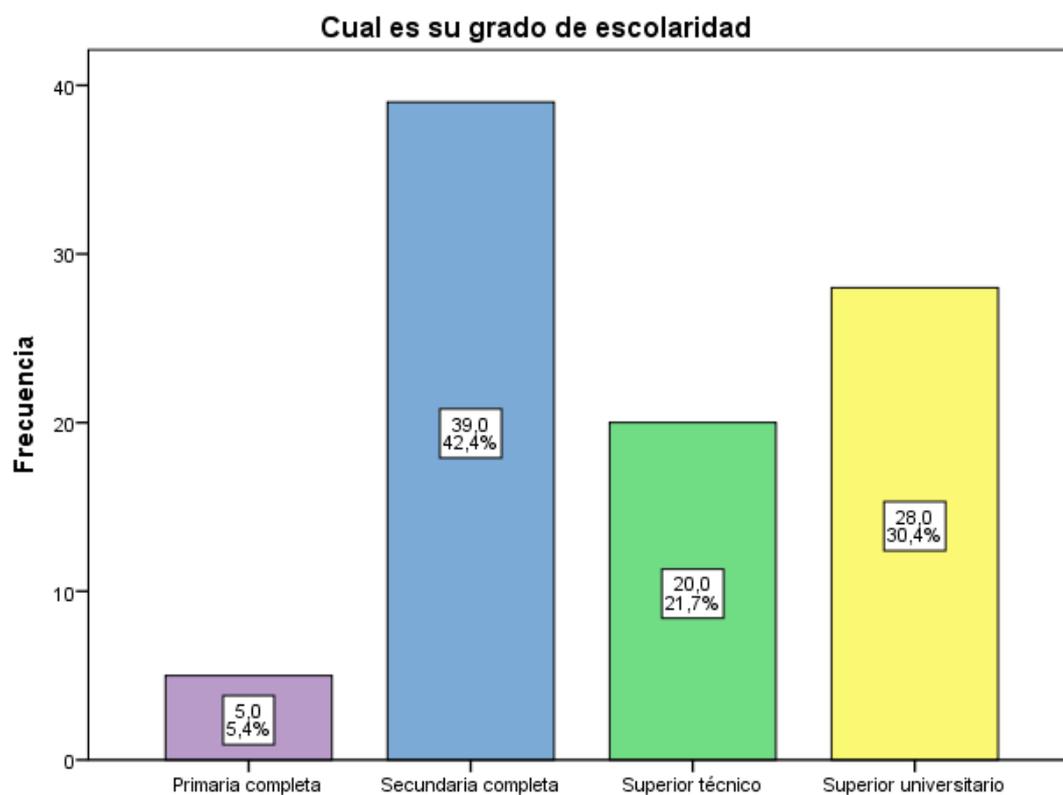


Figura 4. Grado de escolaridad de las pacientes

En relación al grado de escolaridad de las pacientes se observa que el 42,4% (39) tenían secundaria completa, el 30,4% (28) superior universitario, el 21,7% (20) superior técnico y el 5,4% (5) primaria completa.

Tabla 5. Ocupación de las pacientes

Ocupación	n=92	
	F	%
Ama de casa	69	75,0
Comerciante	18	19,6
Otro	5	5,4
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

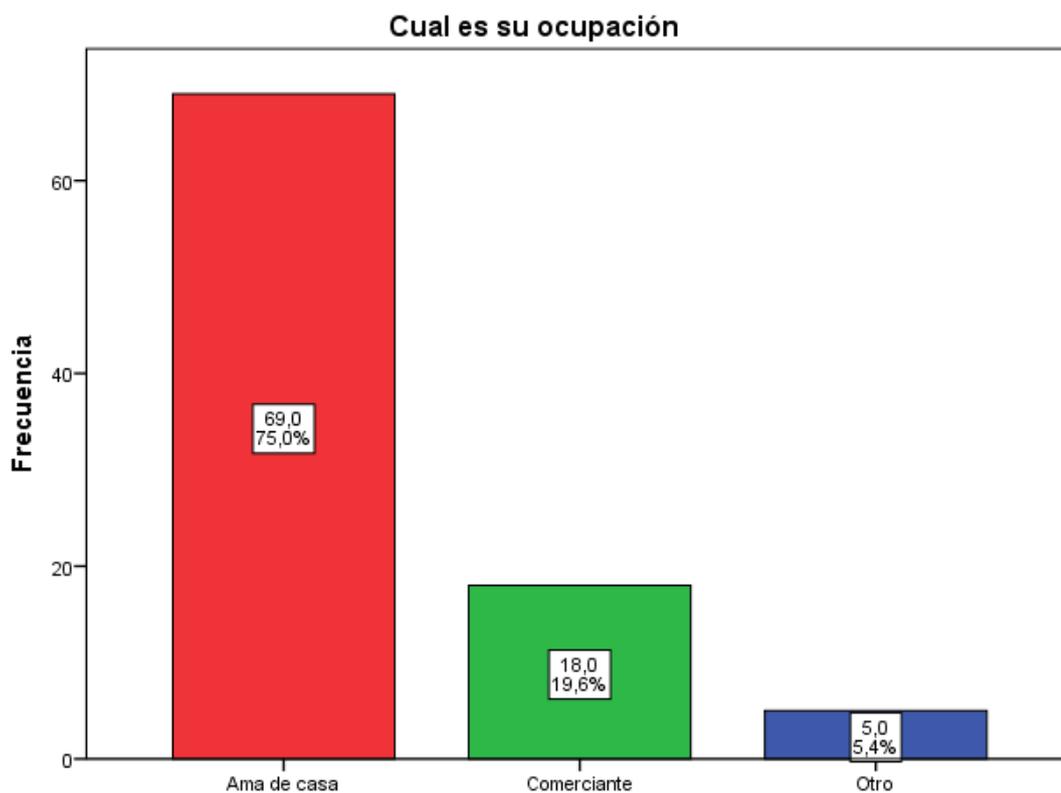


Figura 5. Ocupación de las pacientes

En relación a la ocupación de las pacientes se observa que el 75,0% (69) fueron amas de casa, el 19,6% (18) comerciante y el 5,4% (5) otro.

4.2. VARIABLE DE LOS FACTORES ASOCIADOS

Tabla 6. Factores sociales de las pacientes

n=92		
Sociales	F	%
Si influyen	50	54,3
No influyen	42	45,7
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

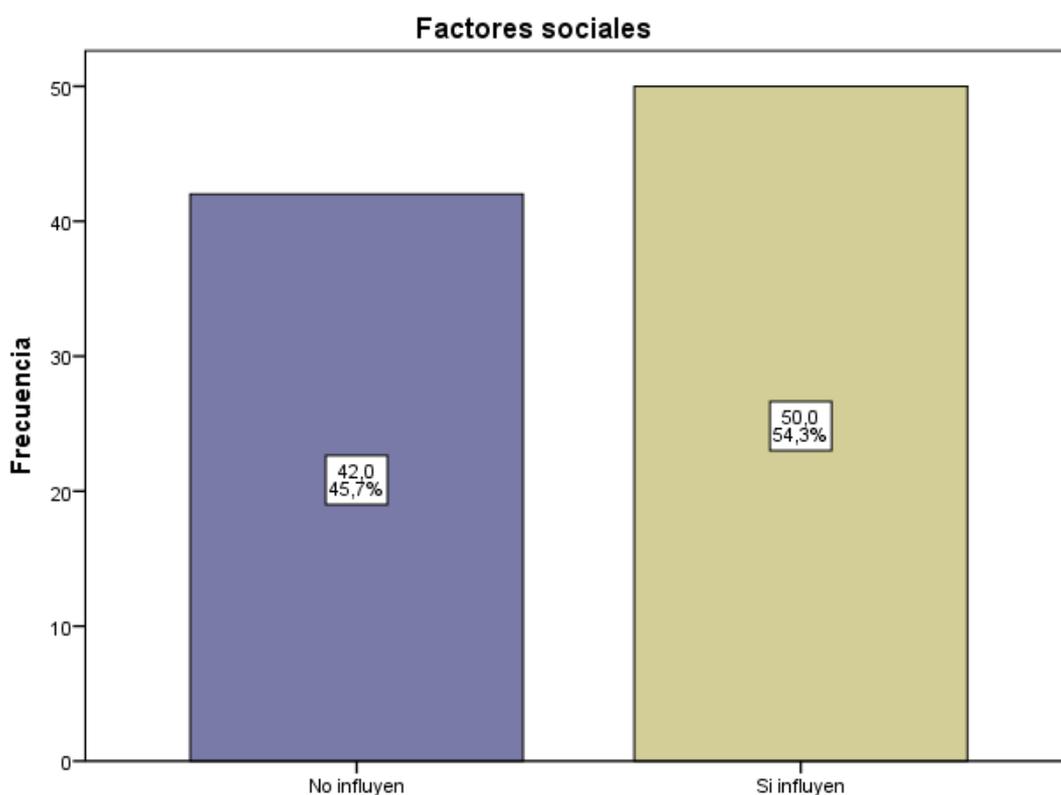


Figura 6. Factores sociales de las pacientes

Sobre los factores sociales de las pacientes se observa que el 54,3% (50) si influyen y el 45,7% (42) no influyen.

Tabla 7. Factores personales de las pacientes

	n=92	
personales	F	%
Si influyen	54	58,7
No influyen	38	41,3
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

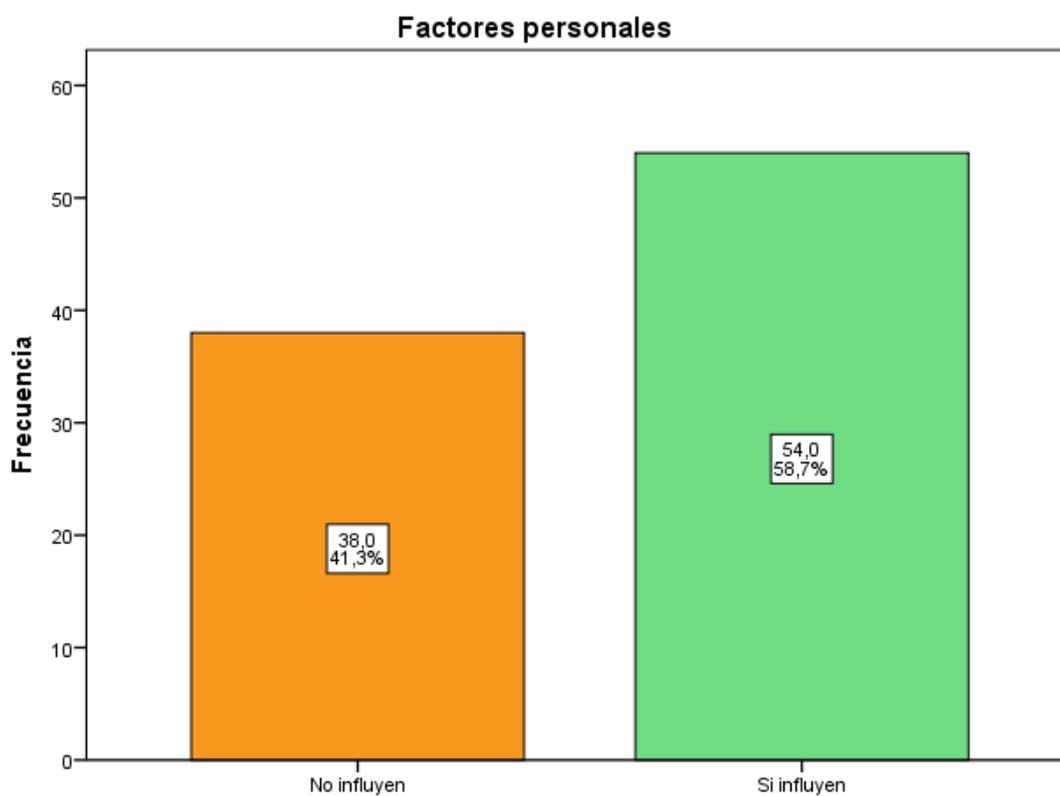


Figura 7. Factores personales de las pacientes

En relación a los factores personales de las pacientes se observa que el 58,7% (54) si influyen satisfacción y el 41,3% (38) no influyen

Tabla 8. Factores Culturales de las pacientes

Culturales	n=92	
	F	%
Si influyen	69	75,0
No influyen	23	25,0
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

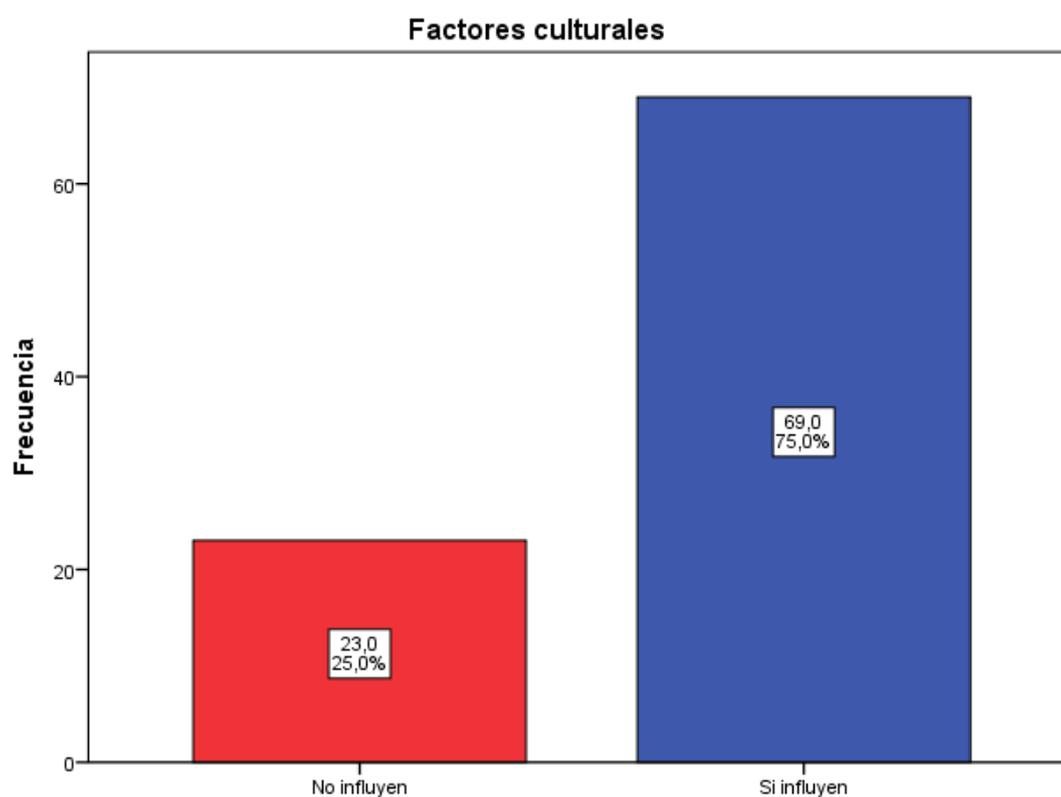


Figura 8. Factores personales de las pacientes

En relación a los factores Culturales de las pacientes se observa que el 75,0% (69) si influyen en la satisfacción y el 25,0% (23) no influyen

Tabla 9. Factores generales de las pacientes

Generales	n=92	
	F	%
Si influyen	62	67,4
No influyen	30	32,6
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

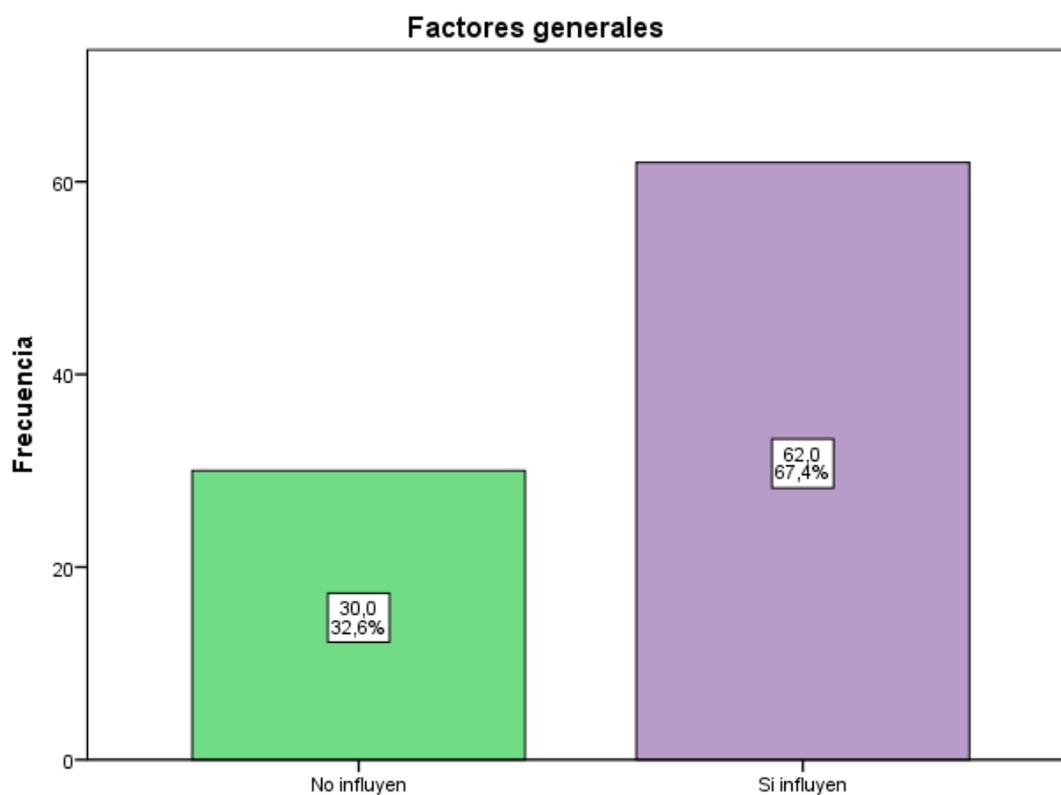


Figura 9. Factores generales de las pacientes

En relación a los factores generales de las pacientes se observa que el 67,4% (62) si influyen en la satisfacción y el 32,6% (30) no influyen

4.3. VARIABLES SATISFACCIÓN DE LAS PACIENTES

Tabla 10. Satisfacción cuidado humano de las pacientes

n=92		
Cuidado humano	F	%
Satisfecho	21	22,8
Insatisfecho	71	77,2
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

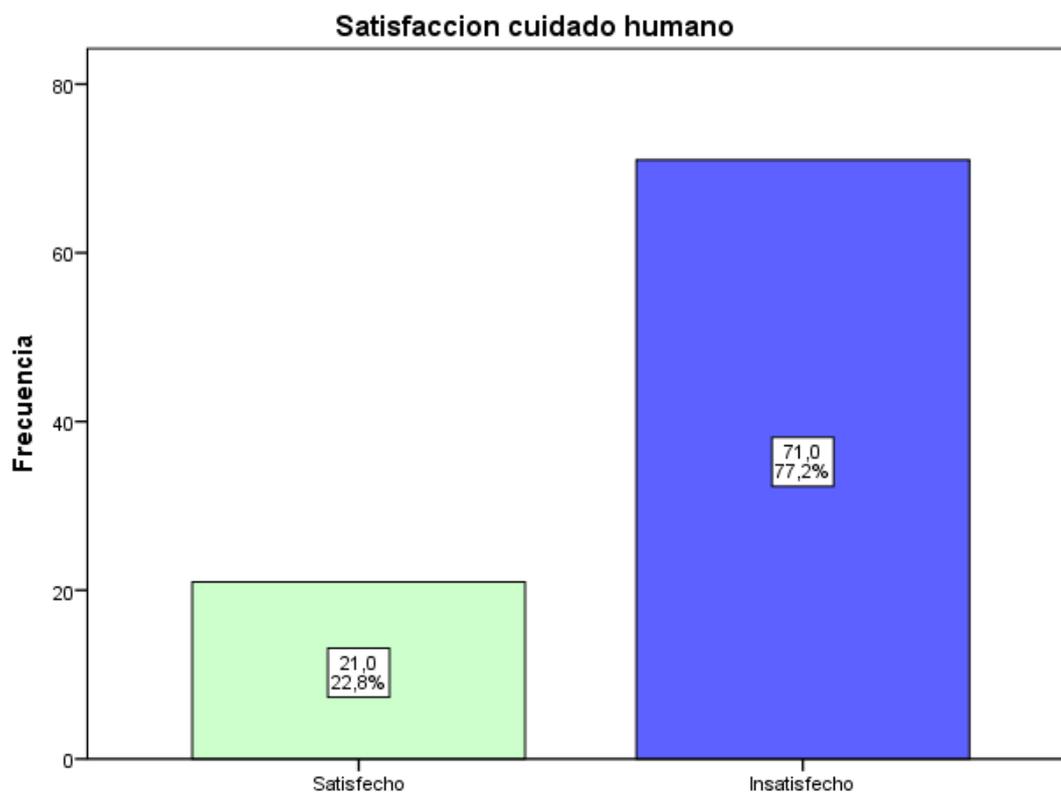


Figura 10. Satisfacción de las pacientes cuidado humano

En relación a la satisfacción de las pacientes cuidado humano de las pacientes se observa que el 77,2% (71) refirieron estar insatisfechas y el 22,8% (21) están satisfechas.

Tabla 11. Satisfacción cuidado seguro de las pacientes

	n=92	
Cuidado seguro	F	%
Satisfecho	19	20,7
Insatisfecho	73	79,3
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

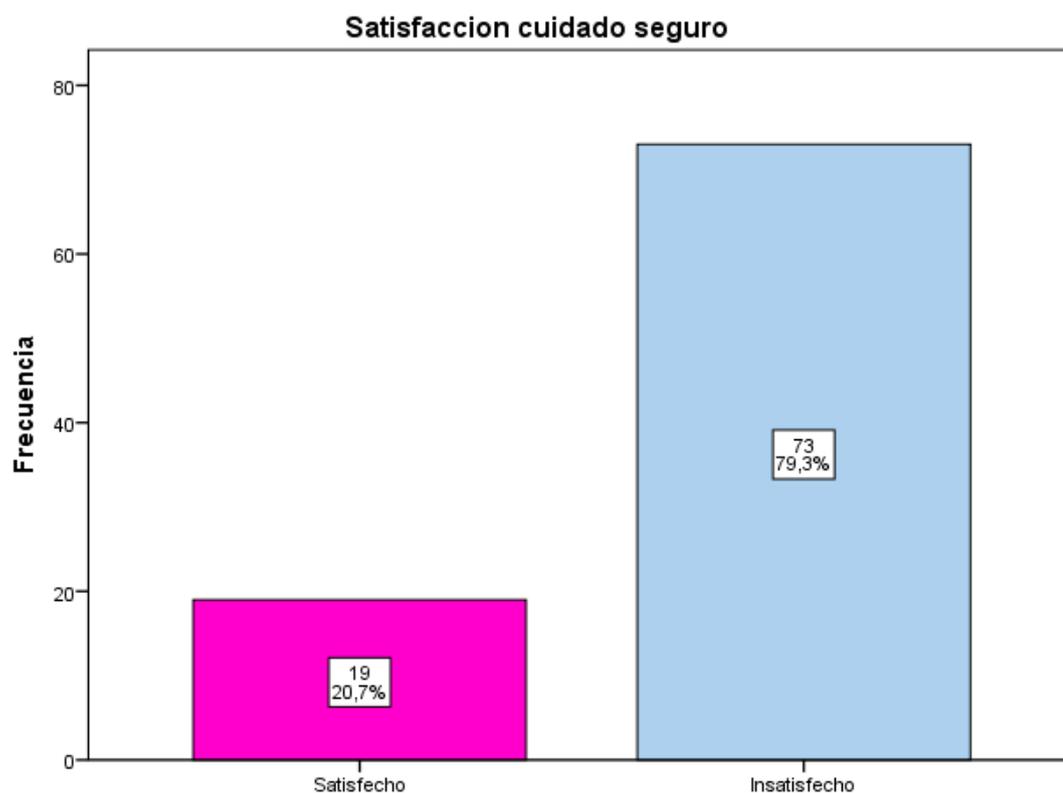


Figura 11. Satisfacción de las pacientes cuidado seguro

En relación a la satisfacción de las pacientes cuidado seguro de las pacientes se observa que el 79,3% (73) refirieron estar insatisfechas y el 20,7% (19) están satisfechas.

Tabla 12. Satisfacción cuidado oportuno de las pacientes

n=92		
Cuidado oportuno	F	%
Satisfecho	18	19,6
Insatisfecho	74	80,4
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

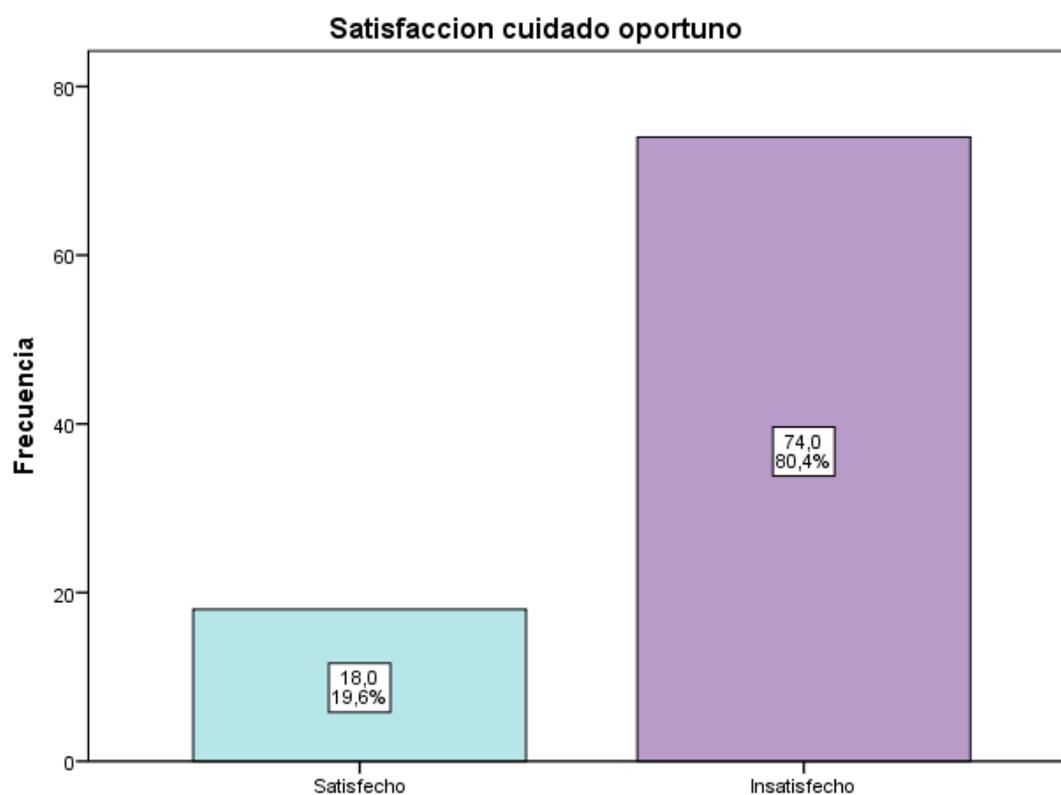


Figura 12. Satisfacción de las pacientes cuidado oportuno

En relación a la satisfacción de las pacientes cuidado oportuno de las pacientes se observa que el 80,4% (74) refirieron estar insatisfechas y el 19,6% (18) están satisfechas.

Tabla 13. Satisfacción general de las pacientes

n=92		
Cuidado oportuno	F	%
Satisfecho	18	19,6
Insatisfecho	74	80,4
Total	92	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos

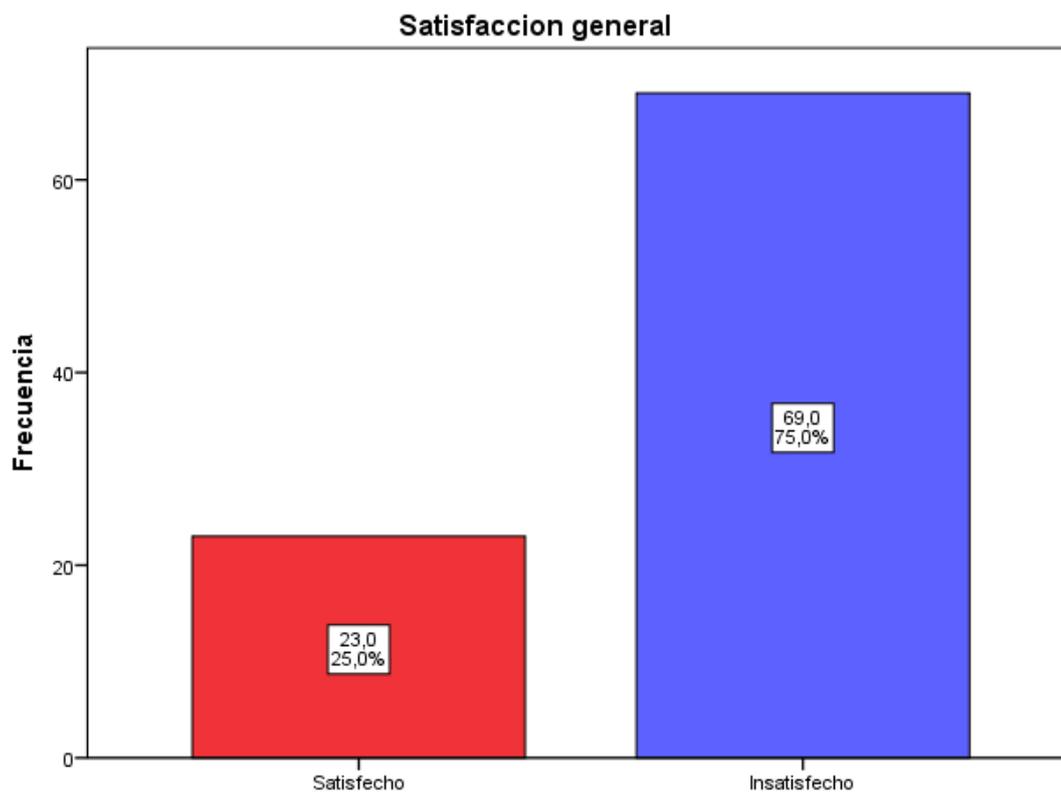


Figura 13. Satisfacción general de las pacientes

En relación a la satisfacción general de las pacientes se observa que el 75,0% (69) refirieron estar insatisfechas y el 25,0% (23) están satisfechas.

4.4. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 14. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021

Relación entre factores generales y la satisfacción general	Satisfacción general	
	Prueba de Chi Cuadrado	
	Valor	Significancia
Factores generales	11,146	0,001

Fuente: Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 14 se hace un análisis inferencial para determinar la relación entre los factores generales y la satisfacción general. Como se aprecia si existe relación con un P valor 11,146 y un nivel de significancia de 0,001

Tabla 15. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores sociales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021

Relación entre factores sociales y la satisfacción general		Satisfacción general
Prueba de Chi Cuadrado		
	Valor	Significancia
Factores sociales	4,731	0,030

Fuente: Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 15 se hace un análisis inferencial para determinar la relación entre los factores sociales y la satisfacción general. Como se aprecia si existe relación con un P valor 4,731 y un nivel de significancia de 0,030

Tabla 16. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores personales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021

Relación entre factores personales y la satisfacción general	Satisfacción general	
	Prueba de Chi Cuadrado	
	Valor	Significancia
Factores personales	10,103	0,001

Fuente: Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 16 se hace un análisis inferencial para determinar la relación entre los factores personales y la satisfacción general. Como se aprecia si existe relación con un P valor 10,103 y un nivel de significancia de 0,001

Tabla 17. Análisis de la distribución de datos mediante la prueba Chi cuadrado sobre la relación de los factores culturales generales con el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de Salud Perú Corea 2021

Relación entre factores culturales y la satisfacción general		Satisfacción general
Prueba de Chi Cuadrado		
	Valor	Significancia
Factores culturales	12,077	0,001

Fuente: Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 17 se hace un análisis inferencial para determinar la relación entre los factores culturales y la satisfacción general. Como se aprecia si existe relación con un P valor 12,077 y un nivel de significancia de 0,001.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados encontrados en este estudio podemos mencionar que existe una relación entre los factores generales y la satisfacción general con un nivel de significancia de 0,001, con respecto a la relación entre los factores sociales, personales y culturales también se encontró una relación positiva con un nivel de significancia de $p < 0,005$

Al respecto Adriana L y Felipe C en un estudio realizado en Chile encontraron que la satisfacción varía de acuerdo al género es decir lo varones muestran el 95% de satisfacción y las mujeres solo el 81,4% por su parte en México Colunga C, López M encontró que existía una percepción de calidad de atención alta, pero el tiempo de espera fue baja y la satisfacción que sienten los usuarios se asocia directamente a la cita previa que le brindada ya que reduce sus tiempos de espera

Por su parte en Colombia Manizales J encontró que dentro de los principales factores que se asocian a la satisfacción se encuentran la etnia, el tipo de seguro que tienen, los tramites, los cuales son significativos con la satisfacción un valor $p < 0,05$.

En Perú Avalos G en su estudio menciona que existe una relación significativa entre el tiempo de espera calidad de atención con la satisfacción de las gestantes, y también menciona que existe insatisfacción en la usuaria que no cuentan con un seguro, mientras que las que tienen algún tipo de seguro se encuentran satisfechas.

En Puerto Maldonado Chambe S encontró que un alto porcentaje de usuarias tienen un nivel satisfactorio con respecto a la atención frente a un bajo porcentaje de usuarias insatisfechas lo cual indica que el trabajo realizado es bueno por parte del personal de salud.

Por su parte en Lima Ríos L en su estudio encontraron insatisfacción por parte de las pacientes quienes manifestaron que el tiempo de espera para su cita es muy largo, también aseguran que durante la consulta nadie las examina ni orienta como se encuentran lo cual hace que presenten una disconformidad en el servicio prestado.

En la misma ciudad Vicuña M en su estudio encontró la misma problemática con respecto al tiempo de espera que es muy largo; asimismo afirmaron que no existe un buen trato por parte del personal y no les brindan un buen confort con lo que concluyo que existe mucha insatisfacción.

Uriol P. por su parte en su estudio menciona que muchas de las usuarias muestran insatisfacción debido a la falta de personal, la infraestructura que no es la adecuada, y al tiempo que se demoran en atenderlas lo cual hace que estén conformes con el servicio que se les brinda en sus consultas.

Lazo CM en un estudio hecho en Lima menciona que la satisfacción en la calidad se encuentra directamente relacionado con el trato que les brindan a las pacientes, y no está relacionado con la edad, paridad, estado civil y su grado de escolaridad lo cual contradice a lo encontrado en la presente.

Alegría J en Huánuco evidencia en sus resultados del estudio que realizo que hay una mediana satisfacción del usuario con respecto a su dimensión calidad, y un nivel bajo en dicha dimensión lo cuales son mediados por los factores personales que muestra cada usuaria que recibe la atención.

CONCLUSIONES

- A través de un análisis relacional sobre los factores generales y la satisfacción de las usuarias que tienen una atención prenatal se encontró una asociación significativa con un nivel de significancia (0,001) el cual es menor al valor p 0.05 con lo que se acepta la hipótesis general y se rechaza la nula
- Asimismo, con lo que respecta a la relación entre los factores sociales que tienen las usuarias y su satisfacción general se encontró un nivel de significancia de p 0,030 menor que 0,05 con lo que se acepta la primera hipótesis específica.
- En relación a la segunda hipótesis específica donde se relacionan los factores personales con la satisfacción general también se encontró una asociación significativa con un valor p 0,001
- Y por último sobre la tercera hipótesis específica de la relación entre los factores culturales con la satisfacción general también se encontró un nivel de relación significativo con un valor p 0,001

RECOMENDACIONES

Finalmente puedo recomendar a la población en general, personal de salud y autoridades universitarias lo siguiente:

- Continuar con la realización de investigaciones similares para poder seguir identificando los principales factores que influyen en la satisfacción de los pacientes
- A través de los resultados encontrados en el presente estudio establecer estrategias de mejoramiento en cuanto a la atención que se brinda a las usuarias para mejorar la satisfacción y mejorar las cifras porcentuales de insatisfacción que existen en el Centro de Salud Perú Corea.
- Mejorar la calidez humana al momento de la atención a la usuaria explicándole la importancia de la asistencia a sus controles y siempre respetando su privacidad en el Centro de Salud Perú Corea.
- Siempre explicar a la paciente que procedimiento se le va realizar para que se sienta más segura y en confianza en el Centro de Salud Perú Corea.
- En toda consulta tomarse el tiempo que se necesite para poder aclarar las dudas y temores que pueda tener la paciente en el Centro de Salud Perú Corea.
- Mostrar interés en todo momento sobre el estado de salud de la usuaria para que ellos se muestren abiertas a mostrarnos sus sentimientos.
- Implemente una sala de espera adecuada para la espera de las pacientes citadas para evitar incomodades y teniendo en cuenta que son gestantes en el Centro de Salud Perú Corea.
- Presentar un plan de trabajo ante todo el personal responsable del área de ginecoobstetricia para el mejoramiento de la atención a las usuarias y mostrar la brecha de recursos humanos para poder solicitar mayor personal y se reduzca el tiempo de espera y se amplie la calidad de atención para mejorar la satisfacción en las usuarias en el Centro de Salud Perú Corea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CHI. Tendencias de la mortalidad materna: 1990–2013. Estimaciones de la OMS, UNICEF, UNFPA, Banco Mundial y División de Población de las Naciones Unidas. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2014.
Ibid. p.2
2. Danzhen Y, Phillip B, Jingxian W, Tessa W. Niveles y tendencias en la mortalidad infantil. Estimaciones elaboradas por el Grupo Interinstitucional de las Naciones Unidas para la estimación de la mortalidad infantil. Informe 2013. Nueva York, NY: El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia; 2013.
Ibid.p.3.
3. Sameena C, Syed AH, Halim A. Evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud materno-neonatal disponibles en los establecimientos de salud pública de Bangladesh. Bangladesh Med Res Counc Bull. 2009; 35 (2): 53-6.
4. Koblinsky M, Matthews Z, Hussein J, Mavalankar D, Mridha MK, Anwar I, et al. Ir a la escala con la atención profesional calificada. Lanceta. 2006; 368 (9544): 1377 - 86.
Ibid.p.4.
5. Avalos G. Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. Cientifi-k. 2013. 1(1): 36-44.
6. Vargas Concha LE, Falcones Benalcazar M. Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. Rev ciencias salud [Internet]. 2021;1:33–41. Available from: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/231/443>
7. Muriel de León Núñez J, Abrego Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. 2020;1(Revista

Umecit):71–89. Available from:

<https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1192>

8. Carrillo Perea PA, Dediego Vargas DC. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020 [Internet]. Universidad Santiago de Cali; 2020. Available from: [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/51114/factores que inciden.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/51114/factores%20que%20inciden.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
9. Garrido Perez MS, Caro Dominguez C. Factors influencing the degree of satisfaction of the hemodialysis patient with nursing. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017;20(1):66–75. Available from: https://www.revistaseden.org/files/Articulos_3937_98original171853.pdf
10. Adriana L, Felipe C. “Satisfacción con la atención médica de pacientes hospitalizados en un servicio clínico docente y en uno no docente”. 2015 [tesis para optar el título profesional de Obstetrix]. Universidad de Santiago de Chile
11. Colunga C, López M. “Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara” 2015 [tesis para optar el título profesional de medico]. Universidad de Chucro
12. Manizales J. “Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociadas al acceso al control prenatal” 2014[tesis para optar el título profesional de psicología]. Universidad de Santa Fe
13. Santos P, Villela F; Spadoti D. “Adaptación y Validación de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con Cuidado Prenatal Embarazadas en brasileñas” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad de Sao Paulo
14. Avalos G. “Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital regional docente de Trujillo, 2015” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad de San Pablo

15. Chambe S. “Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud nuevo milenio de Puerto Maldonado, en el año 2015” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
16. Vicuña M. “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos del Hospital Hipólito Unanue” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
17. Uriol P. “Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de mayo” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
18. Lazo C.M. “Grado de satisfacción de las usuarias del Programa de Psicoprofilaxis del Parto de los Centros Asistenciales de la Red Rebagliati Essalud 2014” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad Ricardo Palma
19. Alegría J. “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del hospital Tingo María, diciembre 2013 – febrero 2014” [tesis para optar el título profesional de Obstetra]. Universidad Privada de Huánuco
20. Merton R. Teoría y estructuras sociales. México, D.F: Editorial Fondo de Cultura Económica. Citado por: Poblete Troncoso MC. Cuidado humanizado: percepción de autoeficacia en enfermeras académicas y asistenciales [Para optar al grado de Doctor en enfermería]. Chile: Universidad de Concepción Dirección de Postgrado. Programa Doctorado en Enfermería; 2009.
21. M. Fishbein actitud, la intención y el comportamiento: una introducción a la teoría y la investigación. Reading, MA: Addison -Wesley; 2005 34.
22. Ajzen I. La comprensión de las actitudes y la predicción de la conducta social. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall; 2001.

23. M. Fishbein actitud, la intención y el comportamiento: una introducción a la teoría y la investigación. Reading, MA: Addison -Wesley; 2005 34.
24. Locke. Teoría de los valores [internet], [consultado 2021 abril 10] disponible en: <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-los-valores-elmodelo-de-locke.html>.
25. Di Doménico G: En Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, facultad de biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona; 2000. P. 159.
26. Weiss GL. La satisfacción del paciente con la atención médica primaria. Evaluación de los factores demográficos y socio de predisposición. Care Med 1988; 26 (4): 383-92
27. Atalaya, Óp., cit, p. 64
28. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012.Lima:
www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf
Ibid.p.4.
29. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012.Lima:
www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf
30. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014
31. Aguilera, Pérez, Op, cit. 57
Ibid., p.2.
32. Fishbein, Aizen, En: Ramírez A, Hoffman H. Op, cit, p.3
33. Sakraida J. Op, cit, p.3
34. Fishbein, Aizen, En: Ramírez A, Hoffman H. Op, cit, p.3
35. Bandura A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.

Psychology review,2007;84(2):191-215

36. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002-2012.Lima:

www.minsa.gob.pe/ocom/lineamientos/Lineamientos7.pdf

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Castillo J. Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención Pre Natal en el Centro de Salud de Perú Corea, 2021 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado].
Disponibile en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE ATENCIÓN PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE PERÚ COREA, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES												
<p>Problema general: ¿Cuáles son los Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el centro de Salud PERÚ COREA, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Los factores sociales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021? ¿Los factores personales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Identificar los factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el Centro de salud PERÚ COREA, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir los factores sociales que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021. • Evaluar los factores personales que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021. • Valorar los factores culturales que influyen en el nivel de satisfacción de las 	<p>Hipótesis general: Ha: Si existen factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el centro de Salud PERÚ COREA, 2021 Ho: No existen factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención prenatal en el centro de Salud PERÚ COREA, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Ha₁: Los factores sociales si influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021. Ho₁: Los factores sociales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">VI</th> <th style="width: 35%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Factores</td> <td>Factores sociales Factores personales Factores culturales</td> <td style="text-align: center;">Si influyen No influyen</td> </tr> <tr> <th>VD</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nivel de satisfacción</td> <td style="text-align: center;">Satisfacción</td> <td style="text-align: center;">Satisfecho No satisfecho</td> </tr> </tbody> </table>	VI	DIMENSIONES	INDICADORES	Factores	Factores sociales Factores personales Factores culturales	Si influyen No influyen	VD	DIMENSIONES	INDICADORES	Nivel de satisfacción	Satisfacción	Satisfecho No satisfecho
VI	DIMENSIONES	INDICADORES													
Factores	Factores sociales Factores personales Factores culturales	Si influyen No influyen													
VD	DIMENSIONES	INDICADORES													
Nivel de satisfacción	Satisfacción	Satisfecho No satisfecho													

¿Los factores culturales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021?

usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021.

Centro de Salud PERÚ COREA, 2021.

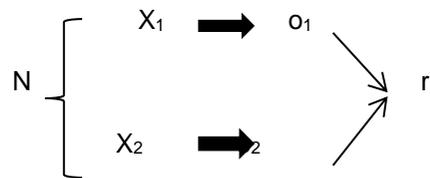
Ha₂: Los factores personales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021

Ho₂: Los factores personales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021

Ha₃: Los factores culturales influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021

Ha₃: Los factores culturales no influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias de atención pre natal en el Centro de Salud PERÚ COREA, 2021

DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS
<p>Tipo de estudio: La investigación correspondió a la siguiente taxonomía: Según el análisis, la intervención y el alcance de los resultados y estudio será de tipo observacional, ya que no existirá intervención alguna por parte de los investigadores; solo se buscará evaluar el problema de acuerdo a la ocurrencia natural de los hechos. De acuerdo a la planificación de la toma de datos, el estudio será de tipo prospectivo, porque se registrará la información en el momento que ocurran los hechos. Por el número de ocasiones en que se mide la variable; el tipo de estudio será de tipo transversal porque se estudiarán las variables en un solo momento. Y por el número de variables del estudio, la presente investigación será de tipo analítico, puesto que se tienen dos variables en estudio, del cual se buscará relacionarlos El enfoque de esta investigación, corresponderá al cuantitativo, puesto que se fundamentará en la medición de los factores que influyen en la satisfacción en base a instrumentos previamente existentes y validados.</p> <p>Diseño de estudio: El diseño de investigación será analítico correlacional, como se muestra a continuación:</p>	<p>Población: La población estará constituida por todas las usuarias gestantes que acuden a su control prenatal en el Centro de Salud PERÚ COREA siendo estas un total de 120 usuarias</p> <p>Tamaño de la muestra. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la fórmula de tamaño muestra en estudio y con una sola población, para ello se tomó al total de usuarias que acuden a su control prenatal. El tamaño de muestra será un total de 91 usuarias</p>	<p>Para la recolección de datos: Encuesta sociodemográfica (Anexo 01) Esta encuesta tiene 9 reactivos, se clasifican en 3 dimensiones características demográficas (3 reactivos); características sociales (3 reactivos).</p> <p>Questionario sobre los factores asociados al nivel de satisfacción de las usuarias (Anexo 02) La cual consta de 12 preguntas propias de los factores que influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias las cuales se calificaran de la siguiente manera. Si marca el inciso siempre= valdrá 2 puntos Si marca el inciso nunca= valdrá 0 puntos la respuesta Con el puntaje se calificará de 0-6 puntos no tiene factores y de 7 a 12 puntos si tiene factores que influyen en su nivel de satisfacción</p> <p>Questionario de nivel de satisfacción de las Usuaris (anexo 03) Se utilizará para medir el nivel de satisfacción de las usuarias acerca de su atención. Consta de 20 reactivos, los cuales serán evaluados de la siguiente manera: Respuesta si: 2 puntos Respuesta no: 0 puntos</p>



Dónde:

N= Muestra de Usuaris

X₁= Factores

X₂= Nivel de satisfacción

O₁= Observación 1

O₂= Observación 2

r= Relación

El puntaje se medirá de la siguiente manera si tiene de 0-20 puntos se encuentra insatisfecho y si tiene de 21 a 40 puntos satisfechos

Análisis de datos

Análisis descriptivo. Se usará un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinará para las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza.

Análisis inferencial. Para demostrar la relación de las dimensiones del presente estudio, se realizará un análisis bivariado a través de la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado para determinar la relación entre las variables en estudio. En la significancia estadística de las pruebas se considerará el valor $p < 0,05$

Y para el procesamiento de los datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

ANEXO 2

Código:

Fecha: ----/----/---

GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS USUARIAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las Usuaris de atención Pre natal en el Centro de Salud de PERÚ COREA, 2021

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características socio demográficas y económicas. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene usted?

2. Zona de procedencia

De Huánuco

()

Fuera de Huánuco

()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero

()

Casado

()

Viudo

()

Divorciado

()

Conviviente

()

4. ¿Cuál es su grado de Escolaridad

Sin ningún grado de escolaridad

()

Primaria completa

()

Secundaria completa

()

Superior Técnico

()

Superior universitario

()

5. ¿Cuál es su ocupación?

Ama de casa

()

Comerciante

()

Otro

()

ANEXO 3

Código:

Fecha: /.../...

CUESTIONARIO DE FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las Usuarías de atención Pre natal en el Centro de Salud de PERÚ COREA, 2021”

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características socio demográficas y económicas. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración

I. FACTORES SOCIALES

1.1. ¿Cuándo acudes a tus controles recibes una buena atención?

a) Siempre

b) Nunca

1.2. ¿Crees que el trato cuando acudes al Centro de salud podría ser mejor?

a) Siempre

b) Nunca

1.3. ¿Crees que todas las personas se encuentran felices por la atención que se brinda?

a) Siempre

b) Nunca

1.4. ¿Crees que la atención podría mejorar para que te sientas satisfecho?

a) Siempre

b) Nunca

II. FACTORES PERSONALES

2.1. ¿Tienes dificultades para encontrar cita y acudir puntualmente a tus controles?

a) Siempre

b) Nunca

2.2. ¿Tienes dificultades para asistir temprano a tus citas y no te brindan las facilidades?

a) Siempre

b) Nunca

2.3. ¿Piensas que los controles prenatales no sirven de nada?

a) Siempre

b) Nunca

2.4. ¿En la atención que recibes en tus controles te proporcionan todo lo que necesitas saber y despejan tus dudas?

a) Siempre

b) Nunca

III. FACTORES CULTURALES

3.1. ¿Crees que los controles prenatales no son necesarios porque no te brindan lo necesario para llevar un buen embarazo?

a) Siempre

b) Nunca

3.2. ¿Crees que no se deberían realizar los controles prenatales porque es suficiente que te vean en casa las curiosas que saben mas?

a) Siempre

b) Nunca

3.3. ¿Piensas que es importante llevar un embarazo controlado o no te sientes conforme con eso?

a) Siempre

b) Nunca

3.4. ¿Tienes creencias en que los profesionales te pueden ayudar a llevar un mejor embarazo o piensas que es por gusto su atención y acudir a tus citas?

a) Siempre

b) Nunca

ANEXO 4

Código:

Fecha:../../...

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las Usuarías de atención Pre natal en el Centro de Salud de PERÚ COREA, 2021”

INSTRUCCIONES. Estimada Sra. sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características socio demográficas y económicas. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración

N°	ITEMS	SI	NO
	CUIDADO HUMANO		
1	¿La persona que le atiende en sus controles le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los cuidados que debe tener durante su embarazo y despeja todas sus dudas?		
2	¿Sus consultas se realizan en el horario programado?		
3	¿Las atenciones se realizan respetando la programación y la orden de llegada de los pacientes?		
4	¿Durante las consultas el personal le explica sobre lo que va realizar y respeta su privacidad?		
	CUIDADO SEGURO		
5	¿El personal realiza bien sus procedimientos?		
6	¿El personal que realiza la atención lo realiza con limpieza?		
7	¿El personal le enseña sobre los cuidados que debe tener durante su embarazo?		
8	¿El personal le orienta sobre la alimentación y demás suplementos que debe tomar durante su embarazo?		
9	¿Durante su consulta le toman la presión arterial y los latidos de su bebe?		
10	¿Los horarios en el cual le brindan la atención son accesibles y dispone usted de tiempo?		
11	¿El personal durante sus consultas le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?		
	CUIDADO OPORTUNO		
12	¿El personal que le atiende le hace entrar en confianza?		

13	¿El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?		
14	¿El personal que le atiende, muestra interés en solucionar sus dudas y dificultades durante la consulta?		
15	¿Comprende la explicación del personal de salud que le realiza durante sus consultas?		
16	¿Considera adecuado el tiempo que espera para sus consultas?		
17	¿La sala de espera cuenta con asientos para que pueda esperar o tiene que esperar parada?		
18	¿La sala de espera se encuentra limpia?		
19	¿Comprende las explicaciones que le brindan durante las consultas para que pueda realizarlas en su casa?		
20	¿Se siente usted satisfecha con la atención recibida?		

ANEXO 5

Código:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto. “Factores que influyen en el nivel de satisfacción de las Usuaris de atención Pre natal en el Centro de Salud de PERÚ COREA, 2021”

- **Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).**

Jilma Castillo Ortega, alumna de la Universidad de Huánuco Cel. 990530022

- **Introducción / Propósito**

El objetivo del estudio los factores que influyen en el nivel de satisfacción de las Usuaris de atención prenatal

- **Participación**

Participaran las usuarias gestantes que acuden para su atención prenatal.

- **Procedimientos**

Se le aplicará 1 encuesta sociodemográfica, 2 cuestionarios sobre factores y sobre nivel de satisfacción.

Riesgos / incomodidades

No habrá ninguna

Beneficios

Información oportuna y veraz del tema.

- **Alternativas**

Participación voluntaria.

Compensación

No recibirá ninguna retribución monetaria.

Confidencialidad de la información

Los datos son confidenciales.

- **Problemas o preguntas**

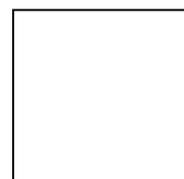
Comunicarse al Cel. 990530022

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

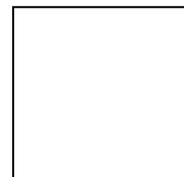
Acepto participar en el estudio:

- **Nombres y firmas del participante y responsable de la investigación**

Firma de la participante:.....



Firma de la investigadora:.....



Huánuco..... de..... del 2021