

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en  
los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del  
2017**

**Para optar el título profesional de:  
Obstetra**

**Autor:**

**Bach. Sheyla Lalesca HUACCHO MALPICA**

**Asesor: Mg. Raquel Flor de Maria TUMIALAN HILARIO**

**Cerro de Pasco – Perú - 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**TESIS**

**Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II -1 Huaycán - julio a diciembre del 2017**

**Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:**

**MG. Elsa Lourdes PAITA HUATA**  
**PRESIDENTE**

**MG. Yolanda COLQUI CABELLO**  
**JURADO**

**Ing. Encarnacion SIUCE BONIFACIO**  
**JURADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres y docentes. A Dios porque está en cada paso que doy, cuidándome y dándome la fortaleza necesaria para continuar; a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por brindarme bienestar y educación siendo mi apoyo máximo en todo momento y a mis docentes por guiarme y compartir todos estos años.

## **RECONOCIMIENTO**

Un reconocimiento a mis queridos maestros por todo lo que me han enseñado, han hecho que me convirtiera en una mejor persona, mi educación no habría sido la misma si no se hubieran cruzado en mi camino personas como ustedes. Mi gratitud y reconocimiento por siempre.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017.

**Materiales y Métodos:** Estudio Observacional de nivel aplicativo, descriptivo, transversal, prospectivo. En el que participaron 374 usuarios entre 18 y 42 años, de ambos sexos entre usuarios y acompañantes, tanto nuevos como continuadores del consultorio externo de control prenatal del Hospital Huaycán II-1 de Huaycán de julio a diciembre del 2017. Se aplicó la herramienta SERVQUAL (Quality Service) que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción en consultorios externos este cuestionario estructurado dividido en dos áreas, la primera relacionada a los datos generales de los usuarios y la segunda relacionada a las expectativas y a las percepciones de las usuarias, para determinar la satisfacción a través de la diferencia entre percepciones y expectativas. El análisis de los datos se expresa en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles; de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E. La información final se presenta en tablas y gráficos.

**Resultados:** De los 374 participantes, el 93,32% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 6,68% estuvo conformada por el acompañante, el 1% estuvo conformada por participantes del sexo masculino y el 99% por participantes del sexo femenino, el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 70,86% seguido de Superior Técnico con 15,79%. El grado de satisfacción de las usuarias fue “Satisfecho” con un 47,6% menor que el nivel de insatisfacción que fue 52,43% de insatisfacción, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “Satisfecho” 46,4%; Capacidad de respuesta, “Satisfecho” 42,3%; Seguridad, “Satisfecho” 52%; Empatía, “Satisfecho” 47,8% y Aspectos tangibles, “Satisfecho” 49,7%.

**Conclusiones:** El grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017 fue Satisfecha con un 47,6%

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, control prenatal, expectativas, percepciones.

## ABSTRAC

**Objective:** To determine the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women seen in the outpatient clinics of Hospital II-1 Huaycán - July to December 2017.

**Materials and Methods:** Observational study of application level, descriptive, transversal, prospective. In which 374 users between 18 and 42 years, of both sexes between users and companions, both new and continuation of the antenatal clinic of the Huaycán II-1 Huaycán Hospital from July to December 2017, participated. The SERVQUAL tool was applied ( Quality Service) that is used to determine the level of satisfaction in outpatient clinics this structured questionnaire divided into two areas, the first related to the general data of the users and the second related to the expectations and the perceptions of the users, to determine the satisfaction through the difference between perceptions and expectations. The analysis of the data is expressed in percentages for each criterion of evaluation of the quality considering the following order: Reliability, Response Capacity, Security, Empathy, Tangible Aspects; of the results the positive values (+) were considered as satisfied users, which were obtained by the difference between the perceptions (P) and the expectations (E), and as unsatisfied users of the negative values (-) of the difference P - E. The final information is presented in tables and graphs.

**Results:** Of the 374 participants, 93.32% of the sample was composed by the user and 6.68% was made up of the companion, 1% was made up of male participants and 99% by sex participants female, the predominant level of instruction in the sample is Secondary level with 70.86% followed by Technical Superior with 15.79%. The degree of satisfaction of the users was "Satisfied" with 47.6% lower than the level of dissatisfaction that was 52.43% of dissatisfaction, as well as for each of the dimensions: Reliability, "Satisfied" 46.4%; Responsiveness, "Satisfied" 42.3%; Security, "Satisfied" 52%; Empathy, "Satisfied" 47.8% and Aspects Tangible, "Satisfied" 49.7%.

**Conclusions:** The degree of satisfaction of users in the antenatal clinic in pregnant women seen in the outpatient clinics of Hospital II-1 Huaycán - July to December 2017 was Satisfied with 47.6%

**Key words:** Level of satisfaction, prenatal control, expectations, perceptions.

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo de investigación denominado “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCION PRE-NATAL EN PACIENTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL II-1 HUAYCÁN - JULIO A DICIEMBRE DEL 2017”. Es un aporte a las necesidades de mejora de la calidad de atención teniendo en cuenta la misión de la institución que es brindar la atención integral de salud especializada con eficacia y en forma oportuna a la población, se desarrolla el presente estudio con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos, con el propósito que a través de los resultados obtenidos se identifique los procesos críticos que motiven a iniciar acciones de mejora continua en la calidad de la atención hacia los usuarios; considerando que la satisfacción de los usuarios externos, expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es un aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es un indicador usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario y para ello el trabajo lo hemos organizado de la siguiente manera::

PRIMERA PARTE: denominado Aspectos Teóricos; constituidos por: El capítulo I, “planteamiento del problema”, en la cual se trata de la identificación y determinación del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de los objetivos y sobre la justificación y limitaciones de

la investigación. El capítulo II, bajo el título de “Marco Teórico”, en donde encontramos los antecedentes del estudio, las bases teóricas -científicas, la definición de términos básicos, el sistema de hipótesis y el sistema de variables de investigación. El Capítulo III, bajo el título “Metodología y técnicas de investigación”, aquí consideramos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, los métodos de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección, las técnicas de procesamiento de datos y selección y validación de los instrumentos de investigación, finalmente la orientación ética.

SEGUNDA PARTE, denominado trabajo de campo o práctico constituido por; El capítulo IV, “Resultados y Discusión”, donde se considera; el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, presentación de resultados: tablas, gráficos y la interpretación de ellos, prueba de hipótesis y la discusión de los resultados de investigación. Finalizando con las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

Esperando que el presente aporte significa una contribución al servicio de la Salud Sexual y Reproductiva de la Región y el país por su utilidad política y valor social.

LA AUTORA

## INDICE

DEDICATORIA.....	3
RECONOCIMIENTO .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRAC.....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	11
1.1 Identificación y determinación del problema: .....	11
1.2 Delimitación de la investigación .....	14
1.3 Formulación del problema.....	14
1.3.1 Problema General: .....	14
1.3.2. Problemas Específicos:.....	14
1.4 Formulación de Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo General: .....	15
1.4.2 Objetivos Específicos: .....	15
1.5 Justificación de la investigación: .....	15
1.6 Limitaciones de la investigación .....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes del estudio .....	18
2.2. Bases teóricas – científicas .....	30
2.3. Definición de términos básicos:.....	40
2.4. Identificación de Variables: .....	42
2.5. Definición operacional de variables e indicadores .....	44
CAPÍTULO III .....	45
METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1. Tipo de investigación:.....	45
3.2. Métodos de investigación: .....	45
3.3. Diseño de investigación: .....	46
3.4. Población y muestra:.....	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	49
3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos: .....	51
3.7. Tratamiento estadístico .....	53
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:..	54

3.9. Orientación ética: .....	54
CAPITULO IV .....	56
RESULTADOS Y DISCUSION .....	56
4.1. Descripción del trabajo de campo:.....	56
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados: .....	57
4.3. Discusión de resultados. ....	74
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES .....	80
BIBLIOGRAFÍA .....	82
ANEXOS .....	84

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1 Identificación y determinación del problema:**

Los profesionales de obstetricia tenemos la misión de suministrar cuidados de salud sexual y reproductiva a la población. Motivo que nos responsabiliza establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir un servicio de calidad de atención, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

l respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper (1989) (1) señalan que "conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la

educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, debemos estar conscientes de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos".

En este sentido, como profesionales de la salud somos responsables ante el público por la atención proporcionada; por ello éste tiene derecho a esperar que el personal de salud se responsabilice de la misma. El personal debe ser capaz de responder a las preguntas del usuario acerca de las acciones y decisiones sobre su estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto. Por esta razón, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) (2) refieren que "los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente".

Por estos motivos, consideramos importante realizar la evaluación de la calidad del servicio de consultorios externos de control prenatal, considerando las expectativas del usuario y del personal de salud, a través de instrumentos de valoración que nos permitieron establecer un diagnóstico situacional que nos facilitó la identificación de los problemas y las deficiencias de este.

Al indagar sobre el nivel de satisfacción del usuario que acude en la atención prenatal en los consultorios externos del Hospital II-1 de Huaycán, se logró evaluar la calidad de la atención de salud recibida, lo que nos permitió definir un claro panorama de sus necesidades a fin de ofrecerles un servicio óptimo.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado”. El usuario de las instituciones de salud se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no se desearía estar. Por ello todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. Una institución está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren.

Sin embargo, se debe considerar que, en nuestras instituciones de salud, ha prevalecido una situación crónica de insuficiencia y escasez de recursos financieros y materiales que inciden en el deterioro de la calidad de la atención y la fatiga y desmoralización del personal de salud, siendo ellos los que más interactúan con el usuario durante su estadía en el centro hospitalario (Caligiore 1995) (3).

## **1.2 Delimitación de la investigación**

La presente investigación estuvo delimitada al ámbito del distrito de Huaycán y por lo tanto tuvo inferencia local.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-Huaycán - julio a diciembre del 2017?

### **1.3.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal con la dimensión empatía?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles?

## **1.4 Formulación de Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017

### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión empatía.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles.

## **1.5 Justificación de la investigación:**

La cobertura del control prenatal en el Hospital II – 1 de Huaycán ha aumentado considerablemente en los últimos años. Sin embargo, aún hoy en día, la captación tardía en el último trimestre del embarazo, bajo promedio de controles prenatales por paciente y el diligenciamiento incompleto de la Historia clínica, se ha convertido en una desafortunada costumbre en la práctica de este nosocomio como en muchos.

Asimismo, por las mismas condiciones de nacimiento del nuevo ser que se desarrolla en un establecimiento de salud donde las condiciones de infraestructura y de personal difiere ampliamente de los hospitales del seguro y clínicas privadas, en donde los recursos materiales y equipos médicos están en mejores condiciones.

Porque el control prenatal es fundamental para vigilar la salud materna perinatal en bien de disminuir los riesgos de enfermar y morir del binomio madre-niño.

Porque el nacimiento es un proceso fisiológico normal y requiere de una adecuada atención de calidad de parte del profesional de obstetricia que lo atiende para evitar las complicaciones que dejen secuelas irreversibles en los recién nacidos.

Porque a través de los resultados de la aplicación de esta investigación se conocerá más de cerca las deficiencias de la atención de obstetricia en los consultorios externos de control prenatal para mejorar la calidad y satisfacción de la madre en cuanto a la atención.

Porque nuestra investigación servirá como base para otras investigaciones futuras que ayuden a mejorar la calidad de atención de obstetricia en los servicios de salud.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

No se tuvo limitaciones para efectuar la investigación, considerando que como futuros obstetras asumimos la responsabilidad de elaborar y ejecutar este proyecto que permitirá conocer más profundamente esta problemática en nuestro medio social.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. INTERNACIONALES**

**Castillo, I. Villarreal, M. y Olivera, E. (Cartagena – Colombia 2014)** En su estudio: “Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados”. Cuyo objetivo planteado fue: Determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Materiales y método: Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS”, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud.

Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Cuyos Resultados: El promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor proporción pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Conclusión: La buena percepción de las usuarias, en relación con la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud. (4)

**Mayorga Palacios, Andrea. (Bogotá – Colombia 2012)** En su trabajo “Percepción sobre el control prenatal de las gestantes adolescentes en la E.S.E San Cristóbal, Bogotá 2012”, cuyo objetivo planteado fue: Explorar la percepción que tienen las gestantes adolescentes con relación al control prenatal, en el Hospital San Cristóbal de Bogotá. Cuyo Diseño metodológico: Estudio cualitativo, exploratorio, con enfoque hermenéutico, realizado mediante la técnica de análisis de contenido a las entrevistas semi-estructuradas de 12 gestantes adolescentes que asisten al control prenatal en la Empresa Social del Estado San Cristóbal de la ciudad de Bogotá, 2012. Cuyos Resultados: Del análisis emergieron 5 categorías: experiencias del control prenatal, pensamientos con

respecto a la gestación y atención como adolescente, sentimientos que envuelven el control prenatal, cursos de preparación para la maternidad y paternidad e imaginarios sobre el control prenatal. Estas categorías sustentan el tema central que se identificó, el cual se denomina La gestación en la adolescencia: entre lo imaginario y lo real a la hora del control prenatal. Concluyendo en que: Las gestantes adolescentes perciben de forma positiva el control prenatal, sienten el deseo de proteger y asumir la responsabilidad de sus hijos. Coinciden en que éste es un programa fundamental para el desarrollo óptimo de la gestación, nacimiento, parto y posparto donde encuentran apoyo, confianza, información y bienestar. Los motivos de mayor peso para asistir a los controles son: que el bebé esté sano y nazca en buen estado. (5)

**Noguera, A. y Dueñas, M. (Popayán – Cauca Colombia 2011)** En su trabajo “Evaluación de la Calidad de la Atención del Programa de Control Prenatal a Partir de la Atención Brindada a las Usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán enero De 2011 – junio De 2011” Es un estudio descriptivo que tiene como principal objetivo Realizar auditoria al proceso de atención prenatal en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán con el fin de caracterizar la atención clínica e identificar los principales nudos críticos de la Atención Prenatal del centro de salud suroccidente que hace parte de la ESE del Municipio de Popayán. El resultado de la auditoria al proceso actual del Centro de Salud Suroccidente ESE Popayán 2011, están basados en el grado de aplicación a la norma técnica de las alteraciones del embarazo contenida

en la resolución 412 del 2000, con la información obtenida a partir de las historias clínicas y el formato de evaluación con los ítems que servirán de insumo para el análisis. También se realizará una evaluación de la infraestructura y dotación de consultorios comparando la información recolectada con el formato de evaluación contenido en la resolución 1043 del Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud para la habilitación de los servicios de salud.

(6)

**Arias Charry, J, Bernal Arias, K, Giraldo Carvajal, DC, González Echeverri, EV, Rivera Mejía, PT. (Manizales Caldas, Colombia 2008)**

En su Estudio sobre “Calidad del control prenatal Realizado por profesionales de Enfermería en una IPS pública, Manizales 2007” de tipo descriptivo tiene como principal objetivo determinar algunos aspectos de la calidad del control prenatal realizado por el profesional de enfermería en una IPS publica de Manizales en el año 2007, basados en el grado de adherencia a la Norma técnica de detección temprana de las alteraciones del embarazo contenida en la Resolución 412 de 2000; con la información obtenida a partir de las historias clínicas, se evaluó la calificación obtenida en cada ítem de acuerdo a los criterios obtenidos en el anexo 1. La población fue de 613 gestantes inscritas en el programa de control prenatal de dicha IPS, y 120 mujeres escogidas para la muestra por medio de la técnica de distribución de frecuencia; para graficar los resultados se utilizaron diagramas de barras mostrados de manera comparativa. Los resultados muestran que algunas variables tales como:

temperatura, educación a la gestante, solicitud y análisis de paraclínicos, remisión al curso de preparación para el parto, remisión al odontólogo, y la adopción de una conducta en caso de alteraciones del peso materno o de la altura uterina, se registraron entre un 25% y un 70%. Las variables evaluadas en cuanto a la satisfacción de las usuarias fueron: percepción del beneficio obtenido, preferencia por el control con la enfermera (o), satisfacción con la prestación del servicio; fueron calificadas por las usuarias con niveles superiores al 80%. Además, se realizó una evaluación de la infraestructura y dotación de los consultorios, comparando la información recolectada con el formato de evaluación contenido en la Resolución 1043 del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para la habilitación de los servicios de salud. En cuanto a esta evaluación no se encontraron camillas con estribos, espéculos y porta objetos dentro de los consultorios. En conclusión, este estudio demuestra que la adherencia de los profesionales de enfermería a la Resolución 412 de 2000, está entre el 70 y el 90%. (7)

### **2.1.2. NACIONALES**

**Jiménez López, Lugarda; Salazar Medina, Violeta (Tarapoto, Perú 2015)** El presente trabajo de investigación fue realizado en el Hospital II-ESSALUD Tarapoto, consultorio externo de Atención Prenatal, periodo Enero- mayo 2015. Tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención según expectativas y Percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos De Obstetricia. Estudio no

experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, de Cohorte transversal, cuya muestra poblacional estuvo conformada por 169 mujeres Gestantes, quienes participaron voluntariamente en el desarrollo de la investigación y La técnica usada fue la encuesta. Los resultados fueron: las gestantes del estudio que recibieron atención prenatal en Los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II ESSALUD – Tarapoto, se Caracterizaron por ser del grupo etéreo de 20 y 30 años con 90 (50,3%), de grado de Instrucción superior universitaria con 62 (36,7%), de estado civil conviviente 102 (60,4%), de religión católica 127 (75,1%), de ocupación mayormente empleadas 75 (44,4%), de procedencia zona urbana 132 (78,1%). En relación con el servicio la mayoría Se atendieron en el consultorio de Obstetricia con 89 (52,7%) atendidas por Profesional Obstetra con 89 (52,7%), según tipo de usuario al servicio en su mayoría Continuatoras 117 (69.2%). El 100% de las gestantes tienen una expectativa buena En todas las dimensiones de la calidad de atención. El 74.6% (126) y el 64.5% (109) De las gestantes percibieron una calidad de atención buena en las dimensiones de Tangibilidad y empatía respectivamente, seguido del 77.5% (131), 66.3% (112) y 56.8% (96) que percibieron una calidad de atención regular en las dimensiones de Confiabilidad, proyección a la seguridad y respuesta pronta al usuario. En conclusión, la calidad del servicio a través del grado de satisfacción tiene una Relación estadísticamente significativa con las percepciones de las gestantes Atendidas en consultorio externo de Obstetricia del Hospital

II ESSALUD – Tarapoto. Es decir,  $p < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), aplicando la prueba de la Chi-cuadrado. (8)

Avalos Moreno, Glicería Andrea (Trujillo – Perú 2012) En su trabajo “Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. 2012.” Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la condición de aseguramiento de las gestantes que recibieron su atención prenatal, se realizó una investigación no experimental de corte transversal, prospectiva, descriptiva, y correlacional causal, en 64 gestantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue un cuestionario, referido al nivel de satisfacción de la atención prenatal, y la condición de aseguramiento, tomada de la guía de estándares e indicadores de calidad del Ministerio de Salud. Se concluyó que no existe relación significativa ( $p=0,481 > 0,05$ ) entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la condición de aseguramiento de las gestantes. Pero sí existe relación significativa en cuanto al tiempo de espera ( $p=0,044 < 0,05$ ) y el trato ( $p=0,042 < 0,05$ ), dimensiones de la calidad atención para lograr la satisfacción en las usuarias, con la condición de aseguramiento. Además, se concluyó que aquellas gestantes que cuentan con SIS no se encuentran satisfechas en un 85,7% con la atención recibida mientras las que no cuentan con SIS están medianamente satisfechas 37,5%. (9)

**Chambe Vildoso, Jennifer Sandra (Puerto Maldonado, Perú– 2012)** en su trabajo “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 2012” cuyo objetivo planteado fue: Describir la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa se realiza la investigación descriptiva, no experimental. Material y métodos: usuarias que acudieron a su atención prenatal en los meses octubre, noviembre y diciembre (100 encuestadas en general), Resultados: La satisfacción calculado en las gestantes es de 58%, en cambio insatisfactorio es de 42%, en el centro salud Jorge Chávez es satisfactorio (64,00%), el centro de Nuevo Milenio (52,00 %), en el nivel de insatisfacción es del centro de Nuevo Milenio (48 %) mientras que en el centro de salud Jorge Chávez (36,00%). Concluyendo en que La percepción de la calidad de atención en las gestantes en ambos centros de salud está por encima de la mitad del porcentaje en general, lo que demuestra que la atención no es mala pero que si es que debe seguir mejorando. (10)

**Santos Huamán, Katherine Nedda (Chincha Ica Perú 2016)** En su trabajo denominado “Factores asociados al abandono del control prenatal en gestantes atendidas en el hospital San José de Chincha, en el periodo de febrero a setiembre del 2016” refiere que la atención prenatal constituye un pilar fundamental dentro de la prevención de la morbilidad materna y neonatal. La falta de interés y el abandono al CPN es un problema que afecta a los países en subdesarrollo, incluyendo

al Perú, ya que a pesar de su importancia aún persiste la inasistencia a los controles prenatales, teniendo como consecuencias bajas coberturas en la estrategia Materno Infantil en los centros de Salud de todo el país, especialmente en el Hospital San José de Chincha. La inasistencia del control prenatal se genera de una situación existente de la realidad, que intervienen directa o indirectamente en la baja cobertura del programa, tales como las costumbres, creencias entre otros, los cuales contribuyen a disminuir el avance en el desarrollo de una sociedad. El estudio se enfocó a investigar los factores asociados al abandono del CPN, en gestantes atendidas en el Hospital San José de Chincha, Departamento de Ica. (11)

**Pari Quispe, Abigail Beatriz (Tacna Perú 2017)** En su trabajo propone como Objetivo Determinar la Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. Se realiza la investigación descriptiva, no experimental. La muestra estuvo conformada por 190 usuarias que realizaron su control prenatal en el puesto de salud Viñani de Tacna durante el periodo Enero – junio 2017. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: El 66,8% de las usuarias se encuentran satisfechas mientras el 33,2% son insatisfechas. Con respecto al tiempo de espera para recibir los servicios de obstetricia, el 56,4% percibe que existe demora; en cuanto a la información sobre signos de alarma el 94,7% percibe como bueno; al 88,4% se les dio información sobre planificación familiar; al

95,3% sobre nutrición en el embarazo; el 68,4% percibe que el trato recibido fue bueno; el 86,3% percibió que la privacidad fue buena; el 62,6% percibió que la limpieza del consultorio fue buena; el 46,3% percibió que la limpieza de los servicios higiénicos fue regular; el 52,6% percibió que el servicio que brinda farmacia es bueno; el 72,6% percibió que la atención que brinda el personal de laboratorio es bueno. Concluyendo en que la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el puesto de salud Viñani es buena.

(12)

### **2.1.3 LOCALES**

**Mogollón Rea, Karla Del Pilar (Lima 2016)** En su trabajo “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - febrero 2016” cuyo objetivo planteado fue: Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante enero - febrero del año 2016. La metodología planteada del estudio de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el enero - febrero del año 2016. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos, es decir, para el análisis de variables cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas (%). Para representar las

gráficas de las tablas se utilizó el programa Microsoft Excel 2013.

**RESULTADOS:** el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es “satisfecha” (86.4%), “medianamente satisfecha” (12%) e “insatisfecha” (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 78.3% está “satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra “insatisfecha”. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% está “insatisfecha”. **CONCLUSIÓN:** Las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas (86.4%), medianamente satisfechas (12%) e insatisfechas (1.6%) sobre la atención prenatal, durante enero - febrero del año 2016. (13)

**Criollo Fernández, Sandra Constanza (Callao Perú 2014)** En el informe de la investigación denominada Calidad de Atención del Profesional de Obstetricia y Adherencia de las gestantes a su control prenatal en el Centro de Salud Acapulco – Callao, se consideró como objetivo caracterizar el grado de cumplimiento de las gestantes a sus controles prenatales y las limitantes relacionados con la atención

recibida. Es una investigación con enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental, transversal. La población de estudio estuvo constituida por 40 gestantes, al aplicar la fórmula de cálculo para dos variables cualitativas se obtuvo una muestra de 36. Las gestantes fueron encuestadas aplicando un cuestionario estructurado. Se analizaron los datos utilizando métodos estadísticos descriptivos y para encontrar la significancia de los resultados se aplicó la prueba de chi cuadrado, Al realizar la prueba de hipótesis se tuvo un resultado de  $X^2$  tabla = 3,84 y  $X^2$  prueba = 12.857 rechazándose la Hipótesis nula y aceptando la hipótesis de estudio. (14)

**Vicuña Marisol (Lima 2002).** En su estudio "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital Hipólito Unanue". Lima, Perú. El objetivo fue describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. El método utilizado fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. Entre los resultados más relevantes a las que se llegaron fueron, altos niveles de satisfacción por la atención a las pacientes (86,6%). La proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente (24, 7%) se ubicó por encima de los estándares. El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. Llegando a la siguiente conclusión, los usuarios de los

servicios de obstetricia del Hospital Hipólito Unanue presentan altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de quejas. (15)

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

**CONTROL PRENATAL(CPN).** - Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo, la educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. (16)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) concibe un mundo en el que todas las embarazadas y recién nacidos del mundo reciben una atención de calidad durante el embarazo, el parto y el periodo postnatal. En el continuo de los servicios de atención de la salud reproductiva, la atención prenatal representa una plataforma para llevar a cabo importantes funciones de atención de la salud como la promoción de la salud, el cribado y el diagnóstico y la prevención de enfermedades. Se ha constatado que, cuando se realizan en tiempo oportuno prácticas apropiadas basadas en datos objetivos, la atención prenatal puede salvar vidas. De modo significativo, la atención prenatal también ofrece la oportunidad de comunicarse con las mujeres, las familias y las comunidades y brindarles apoyo en un momento decisivo de la vida de una mujer. Al elaborar estas recomendaciones sobre atención prenatal se

ha puesto énfasis en la importancia de establecer una comunicación eficaz sobre cuestiones fisiológicas, biomédicas, de comportamiento y socioculturales y brindar un apoyo eficaz de tipo social, cultural, emocional y psicológico a las embarazadas de una manera respetuosa. Estas funciones de comunicación y apoyo de la atención prenatal son esenciales, no solo para salvar vidas, sino para mejorar la calidad de vida, incrementar la utilización de los servicios de atención de la salud y aumentar la calidad de la atención. Las experiencias positivas de las mujeres en el marco de la atención prenatal y el parto pueden sentar las bases para una maternidad saludable. (17)

Sin embargo, no todas las gestantes tienen la oportunidad de acceder al control prenatal por múltiples motivos y algunas no logran a la adherencia a las recomendaciones, ni cumplen con la periodicidad de asistencia al control.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN.** - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.** - Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se

llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO.** - Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación. Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios. A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida.

El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

**Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios.** - Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso diversos autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) aseveran que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción del usuario. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

Por su parte Vogt (2004, p. 16) nos dice que:

[...] es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro.

A partir de todas estas ideas podemos generar un concepto, la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción contempla tres grandes áreas: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información; el recurso de información obtenido; y los servicios. Estas áreas son consistentes con las bases ontológicas de la disciplina: el recurso de información, como elemento básico para resolver una necesidad del ser usuario; la articulación del sistema de búsqueda y recuperación de información y los servicios-acceso como la actividad bibliotecaria para facilitar esa solución.

Desafortunadamente la mayoría de los estudios sobre la satisfacción del usuario se ha dirigido a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios. Las medidas más utilizadas han sido la relevancia y la pertinencia, dejando de fuera elementos tales como, el estilo o diseño de la interfase, la facilidad del manejo del sistema, la utilidad de la información y los servicios de toda la unidad de información.

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no

necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572).

En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario de la biblioteca y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios. (18)

### **INTERVENCIONES EN LOS SISTEMAS DE SALUD PARA MEJORAR LA UTILIZACIÓN Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL:**

Existen multitud de intervenciones que pueden emplearse para mejorar la utilización y la calidad de la atención prenatal según el contexto y el entorno. A los efectos de estas directrices, el GED (grupo de elaboración de las directrices) consideró las siguientes intervenciones:

1. Datos clínicos conservados por las mujeres (registros domiciliarios)
2. Continuidad asistencial impulsada por parteras
3. Atención prenatal en grupo
4. Intervenciones comunitarias para mejorar la comunicación y el apoyo
5. Delegación de componentes de la prestación de atención

6. Contratación y retención del personal

7. Programas de contactos de atención prenatal.

**1. Datos clínicos conservados por las mujeres:** En muchos países, las mujeres reciben sus propios datos clínicos (o registros domiciliarios) para que las conserven durante el embarazo. Los datos clínicos pueden ser en papel (por ejemplo, tarjetas, diarios, cartillas) o en formato electrónico (por ejemplo, lápiz de memoria), y se espera que las mujeres las lleven a todas las visitas de atención de salud. Si las mujeres luego se trasladan o si se las deriva de un establecimiento a otro, así como en caso de complicaciones en situaciones en las que no siempre es posible el acceso inmediato a las historias clínicas, la práctica de los datos clínicos conservados por las mujeres puede mejorar la disponibilidad de registros médicos de las mujeres. Los datos clínicos conservados por las mujeres también pueden ser una herramienta eficaz para mejorar la concientización respecto a la salud y la comunicación entre cliente y proveedor. La insuficiencia de infraestructuras y recursos a menudo dificulta el mantenimiento eficiente de los registros y, en consecuencia, quizá sea menos probable que los datos clínicos se pierdan si son las mujeres quienes los conservan. Además, la práctica puede facilitar la estimación más exacta de la edad gestacional —un componente esencial de la toma de decisiones basada en la evidencia—, debido a la continuidad mejorada de los registros del crecimiento fetal. (17)

**2. Modelos de continuidad asistencial impulsada por parteras:** Las obstetras son los principales proveedores de atención en muchos entornos de atención prenatal. En los modelos de continuidad asistencial impulsada por obstetras, una obstetra conocida y de confianza, o un grupo pequeño de obstetras conocidas (partería en equipo), apoya a cada mujer durante todo el período prenatal, el parto y el período posnatal, para facilitar que el embarazo y el parto, así como las prácticas de crianza, sean saludables. El modelo de continuidad asistencial impulsada por parteras incluye: la continuidad de la atención; el seguimiento del bienestar físico, psicológico, espiritual y social de la mujer y la familia durante todo el ciclo de la maternidad; la provisión de educación, orientación y atención prenatal individualizadas a cada mujer; la asistencia durante el trabajo de parto, el parto y el período inmediatamente posterior al parto por parte de una partera conocida; el apoyo constante durante el período posnatal; la reducción al mínimo de las intervenciones tecnológicas que sean innecesarias; y la identificación, derivación y coordinación de la atención en el caso de las mujeres que requieran atención obstétrica u otro tipo de atención especializada. Por lo tanto, el modelo de continuidad asistencial impulsada por parteras existe en el seno de una red multidisciplinaria en la que la consulta y derivación a otros proveedores de atención de salud tiene lugar cuando es necesario. (17)

**3. Atención prenatal en grupo:** La atención prenatal adopta convencionalmente la forma de una consulta individual entre la embarazada y su proveedor de atención de salud. Sin embargo, la

atención prenatal en grupo integra la habitual evaluación individual de la salud en el embarazo con actividades educativas en grupo adaptadas y el apoyo entre pares, con el propósito de motivar un cambio de comportamiento en las embarazadas, mejorar los resultados del embarazo y aumentar la satisfacción de las mujeres. La intervención incluye normalmente actividades de autoevaluación (por ejemplo, medición de la presión arterial), educación en grupo con debates facilitados, y tiempo para la socialización. La atención prenatal en grupo debe realizarse en un espacio que sea suficientemente grande para acomodar a un grupo de mujeres y cuente con una zona privada para las exploraciones. (17)

#### **4. Intervenciones comunitarias para mejorar la comunicación y el**

**apoyo:** En la revisión exploratoria que se llevó a cabo para las directrices sobre atención prenatal, se determinó que la comunicación y el apoyo a las mujeres eran componentes integrales de la experiencia positiva del embarazo. El término “comunicar” se refiere al hecho de compartir información, formación y comunicación con las mujeres acerca de temas fisiológicos, biomédicos, conductuales y socioculturales oportunos e importantes; “apoyo” se refiere al apoyo social, cultural, emocional y psicológico. Tener acceso a la comunicación y al apoyo adecuados es un elemento clave de un servicio de atención prenatal de calidad. Un enfoque basado en los derechos humanos reconoce que las mujeres tienen derecho a participar en las decisiones que afectan a su salud sexual y reproductiva. Además, las embarazadas tienen derecho a obtener acceso

a servicios de atención de salud de calidad y, en particular en los entornos de escasos recursos, quizá sea necesario facultarlas para que accedan a dichos servicios. Es posible que las intervenciones que aumentan el diálogo en torno a la concientización sobre los derechos de las mujeres, los factores que limitan y que facilitan la utilización de los servicios de atención prenatal y el mantenimiento de un estado saludable durante el embarazo y posteriormente (incluido el diálogo acerca de la atención al recién nacido y la planificación familiar posnatal), y que proporcionan a las mujeres y a sus parejas apoyo para afrontar los problemas que puedan encontrarse, mejoren la utilización de la atención prenatal y la calidad de la atención. (17)

#### **5. Delegación de componentes de la prestación de atención prenatal**

Se recomienda delegar la promoción de comportamientos relacionados con la salud en beneficio de la salud materna y neonatal en un amplio abanico de profesionales, como trabajadores de atención de salud no especializados, obstetras, médicos, personal de enfermería y auxiliar. Se recomienda delegar la distribución de los suplementos nutricionales recomendados y el tratamiento preventivo intermitente durante el embarazo para la prevención del paludismo en un amplio abanico de profesionales, como auxiliares de enfermería, enfermeros, obstetras y médicos. (17)

#### **6. Contratación y retención de personal en zonas rurales y remotas**

Los encargados de la elaboración de políticas deberían tomar en consideración la aplicación de intervenciones educativas, normativas, financieras y de apoyo personal y profesional para contratar y retener a profesionales sanitarios cualificados en zonas rurales y remotas. (17)

**7. Programas de contactos de atención prenatal:** En el 2002, la OMS recomendó un enfoque de atención prenatal orientada a la consecución de metas, para mejorar la calidad de la atención y aumentar la cobertura de la atención prenatal, sobre todo en los países de ingresos bajos y medianos. El modelo de atención prenatal orientada, también conocido como modelo de atención prenatal básica, incluye seis visitas de atención prenatal, que tienen lugar entre las semanas 8 y 12, entre las semanas 24 y 26, en la semana 32 y entre las semanas 36 y 38 del embarazo. La orientación sobre cada visita incluye intervenciones específicas basadas en la evidencia para las embarazadas sanas (denominadas “orientadas hacia metas”), con la derivación pertinente de las mujeres de alto riesgo y las que presenten complicaciones del embarazo. El número de visitas de este modelo es considerablemente menor que en los modelos de atención prenatal utilizados en los países de ingresos altos. (17)

### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Atención Prenatal:** Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección

oportuna de signos de alarma, factores de riesgo, la educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. (16)

### **Nivel de satisfacción.**

Grado de complacencia, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo con las necesidades de las personas.

Es el nivel de bienestar al que desea llegar la gestante a través del logro de sus necesidades principales, luego de recibir una atención del profesional de salud. (19)

- Satisfecha.
- Poco satisfecha.
- Insatisfecha.

**Expectativa del Usuario.** - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. (19)

**Percepción del Usuario.** - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

**Fiabilidad.** - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (19)

**Capacidad de Respuesta.** - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. (19)

**Seguridad.** - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (19)

**Empatía.** - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. (19)

**Aspectos Tangibles.** - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (19)

## **2.4. Identificación de Variables:**

- Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal.

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

## 2.5. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta PRENATAL.</li> <li>2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.</li> <li>3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</li> <li>4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</li> <li>5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</li> </ol>	Nominal
	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Que la atención en la caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida.</li> <li>7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.</li> <li>8. Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.</li> <li>9. Que la atención en farmacia sea rápida.</li> </ol>	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad</li> <li>11. Que el médico u obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención</li> <li>12. Que el médico u obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</li> <li>13. Que el médico u obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza</li> </ol>	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>15. Que el médico u obstetra que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud</li> <li>16. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención</li> <li>17. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</li> <li>18. Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán</li> </ol>	Nominal
	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes</li> <li>21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> <li>22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos</li> </ol>	Nominal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación:**

Observacional de nivel aplicativo. Observacional por que la investigación realizó sin la manipulación de la variable se observaron los hechos tal como ocurre y nivel aplicativo porque con los resultados se espera mejorar el nivel de satisfacción de las pacientes obstétricas.

#### **3.2. Métodos de investigación:**

Se utilizó el método Descriptivo, por ser una investigación que describió los hechos tal como se presentaron teniendo como referentes a gestantes frente a la atención prenatal del Hospital II – 1 de Huaycán.

### **3.3. Diseño de investigación:**

Según el planteamiento del problema es un estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.

M O

Dónde:

M : Muestra de gestantes.  
O : Nivel de satisfacción de las gestantes

### **3.4. Población y muestra:**

#### **Población.**

La población estuvo constituida todos los pacientes que acudieron a control en consultorios externos, gestantes (usuarias) atendidas y acompañantes en los consultorios externos de Control Prenatal del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. Que fue un total de 14,359.

#### **Muestra.**

- Unidad de Análisis: Gestante atendida en el consultorio externo de control prenatal del Hospital Huaycán II-1 de Huaycán de julio a diciembre del 2017
- Tamaño Muestral: El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del

95% asumiendo un  $p = 0,5$  y  $q = 0,5$  cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como es el caso nuestro)

Se añadió un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de la encuesta.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

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

**En el que:**

<b>n</b>	Tamaño de muestra	
<b>p</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren	<b>0,5</b>
<b>q</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	<b>0,5</b>
<b>e</b>	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del	<b>0,0</b>
<b>z</b>	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es	<b>1,9</b>
<b>N</b>	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.	
<b>n</b>		

**Remplazando:**

### **CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA**

Tamaño de Muestra	<b>n</b>	<b>?</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	<b>p</b>	<b>0,5</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	<b>q</b>	<b>0,5</b>
Error Estándar	<b>E</b>	<b>0,05</b>
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>Z</b>	<b>1,96</b>
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	<b>N</b>	<b>14359</b>

<b>n</b>	<b>374</b>
----------	------------

#### **Criterios de inclusión**

- Gestante mayor de 18 años.
- Gestante que acepte participar voluntariamente de la encuesta luego de haber sido informados sobre los objetivos del estudio.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario que acude al consultorio prenatal.

#### **Criterios de exclusión**

- Gestante que no deseen participar.
- Gestante con problemas de salud mental.
- Gestante con antecedente de hospitalización en el embarazo actual.
- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por lo que no puedan expresar su opinión.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

- **Encuesta.**

Esta técnica aplicada fue en forma individual a cada una de las gestantes que fueron atendidas en el consultorio externo de control prenatal del Hospital II-1 de Huaycán de julio a diciembre del 2017 por un espacio de 15 minutos aproximadamente antes del ingreso al consultorio y a la salida de su atención prenatal.

#### **Instrumento.**

- **Cuestionario.**

Mediante este instrumento se recogió la información sobre la satisfacción de las madres gestantes frente a la atención prenatal en el Hospital II-1 de Huaycán de julio a diciembre del 2017

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Encuesta: Satisfacción en la atención del control prenatal, consta de dos áreas que son las siguientes:

1. Datos generales del encuestado.
2. Preguntas sobre las expectativas y percepción del servicio recibido en el establecimiento de salud.

Tiempo que tomó la aplicación de una encuesta fue de 15 minutos; en su estructura tiene 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

### **3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos:**

Previamente se coordinó con el director del establecimiento de salud para luego aplicar el instrumento a las unidades de análisis directamente dentro del establecimiento al momento que estén recibiendo su tratamiento y control en el establecimiento. Los instrumentos fueron aplicados dando cumplimiento a lo programado.

La aplicación de las encuestas estuvo a cargo de los investigadores ajenos al establecimiento de salud donde se informó que era totalmente anónima y libre de elegir la opción que ella creía que es la correcta sin juzgarla.

La encuesta se aplicó en dos etapas, la primera que incluye los datos generales y expectativas, antes del ingreso del usuario al servicio y la segunda posterior a la consulta que incluye las percepciones del servicio recibido.

El análisis de los datos se expresa en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre

las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P– E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según el servicio del control prenatal se continuo con los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global. 2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60% Por Mejorar (Rojo)

40 – 60 % En Proceso (Amarillo)

< 40 Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color se consideran como oportunidades de mejoras prioritarias para las

intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico de los datos se realizó de la siguiente manera:

Se verifico la información en los instrumentos.

Se inicia construyendo una base de datos Excel, herramienta informática (aplicativo en Excel) para el procesamiento de datos para consultorios externos de control prenatal de nivel y categoría II – 1 de Huaycán.

Se digito los datos de entrada consignando los datos:

1. Datos del establecimiento de salud.
2. Datos generales del encuestado.
3. Procesamiento de la información para la toma de decisiones:

Entrada: Ingreso de las expectativas y percepciones.

Proceso: Según dimensiones.

Salida: reporte del indicador según servicio.

Después de la digitación, se realizó un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con el servicio y categoría.

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:**

El instrumento utilizado fue validado por el Ministerio de Salud quien ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario de acuerdo con nuestra realidad, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

(20)

### **3.9. Orientación ética:**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tuvo presente los principios éticos pertinentes para el estudio, teniendo presente la autonomía, privacidad y beneficencia. Considerando lo siguiente:

Se solicitó la aprobación de los directivos de la institución, comprometiéndonos a retroalimentar de acuerdo con los resultados.

Los pacientes que decidieron participar en el estudio tomaron la decisión en forma voluntaria, y dieron su autorización verbal.

Se respetó la decisión de los pacientes que decidieron no participar, y de igual forma se les informó que el hecho de no participar no afectaría su atención.

La información obtenida es utilizada únicamente con fines de estudio, los nombres de los participantes y la información obtenida se utilizaron en forma confidencial y con fines netamente académicos.

Se dio el criterio correspondiente a los autores de los estudios citados.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo:**

En este punto con cuadros y gráficos se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento con el objeto de medir el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-Huaycán - julio a diciembre del 2017; según cronograma del plan de trabajo, que a continuación se detalla.

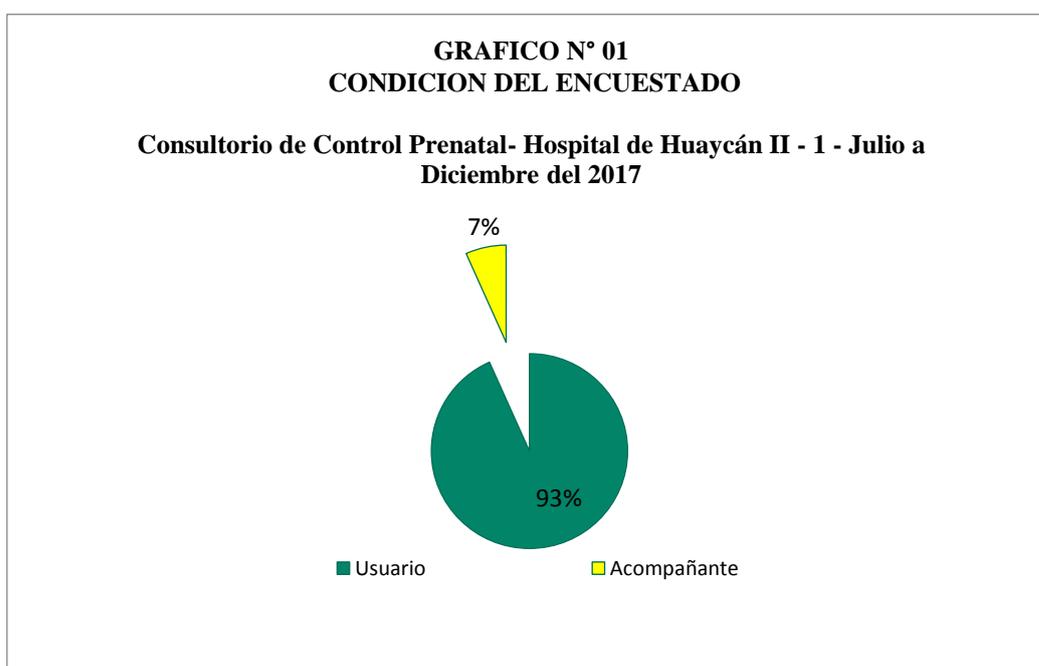
## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados: VARIABLES DE CONTROL

**TABLA N° 01**  
**CONDICION DEL ENCUESTADO**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
USUARIO	349	93,32
ACOMPAÑANTE	25	6,68
TOTAL	374	100

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

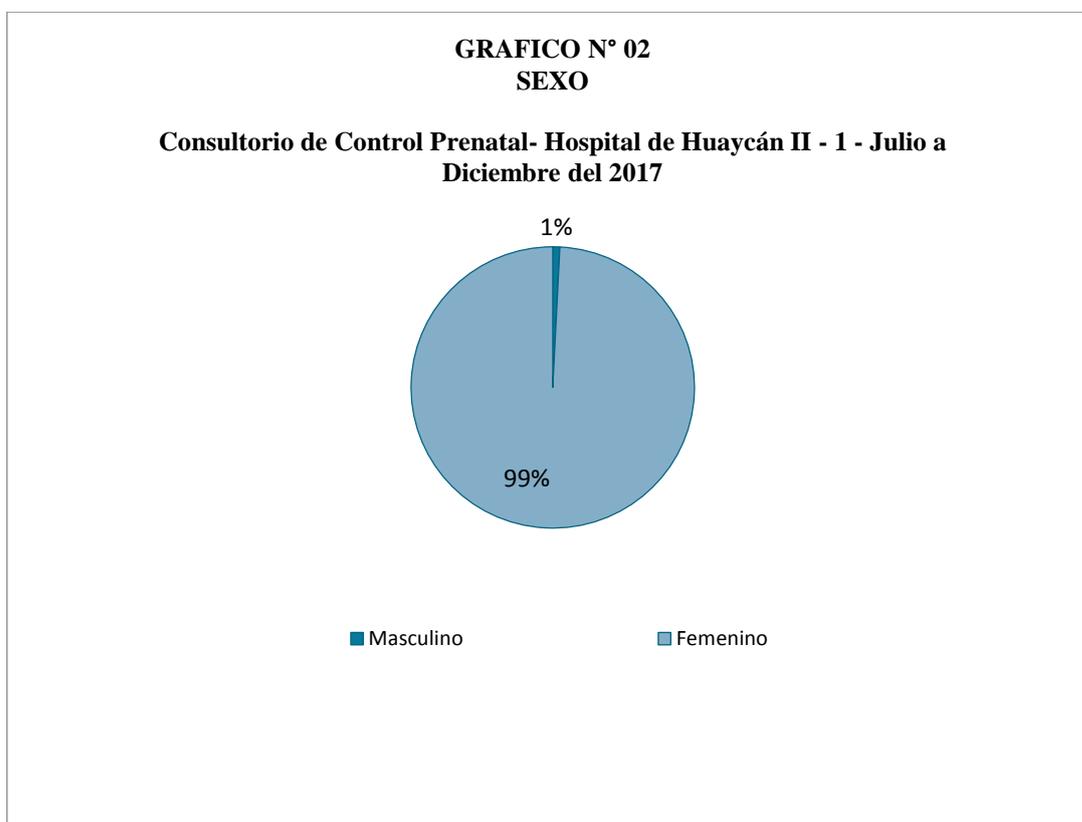
En la Tabla y Grafico N.º 01, de los 374 participantes, el 93,32% (349 encuestados) de la muestra estuvo compuesta por el usuario, en segundo lugar, la muestra estuvo conformada por el acompañante con 6.68% (25 encuestados).

**TABLA N° 02**  
**SEXO**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MASCULINO</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>FEMENINO</b>	<b>371</b>	<b>99</b>
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

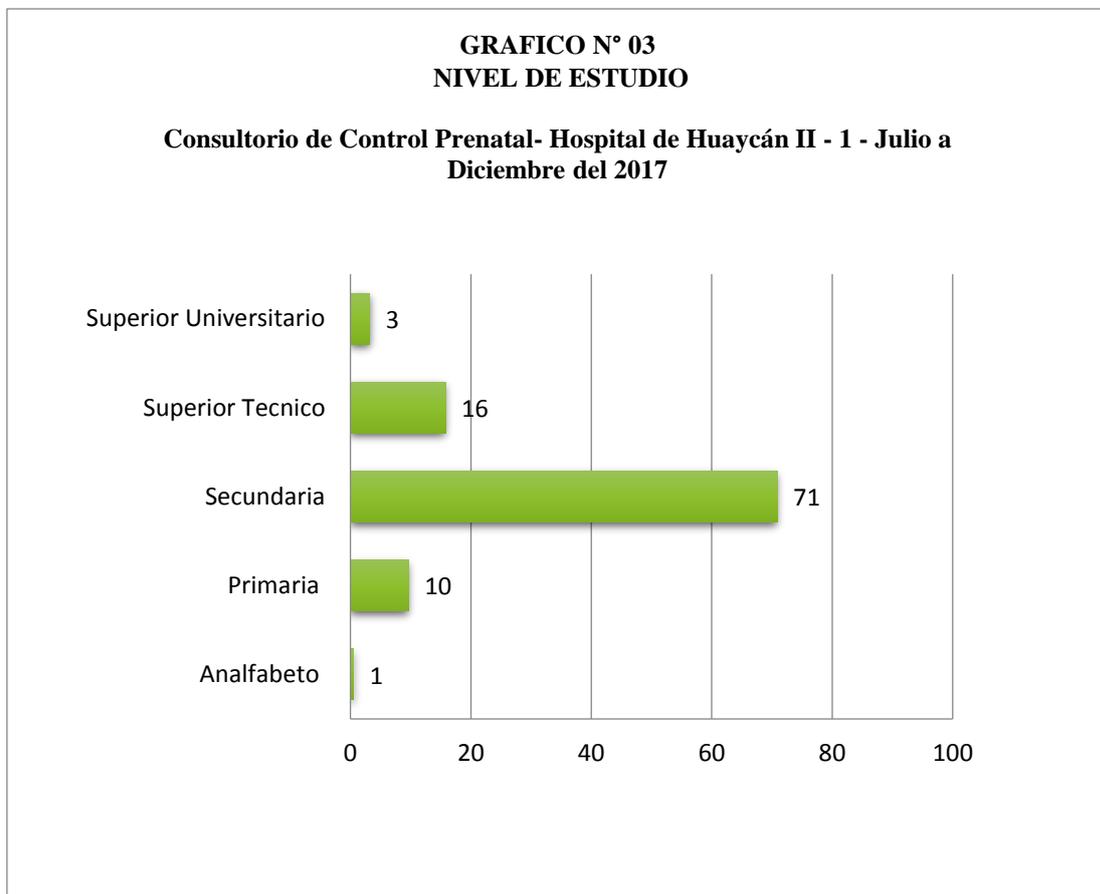
En la Tabla y Gráfico N.º 02, el 1% (3 encuestados) de la muestra estuvo conformada por participantes del sexo masculino y 99% (371 encuestados) por participantes del sexo femenino.

**TABLA N° 03  
NIVEL DE ESTUDIO**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ANALFABETO</b>	<b>2</b>	<b>0,54</b>
<b>PRIMARIA</b>	<b>36</b>	<b>9,63</b>
<b>SECUNDARIA</b>	<b>265</b>	<b>70,86</b>
<b>SUPERIOR TÉCNICO</b>	<b>59</b>	<b>15,79</b>
<b>SUPERIOR UNIVERSITARIO</b>	<b>12</b>	<b>3,20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

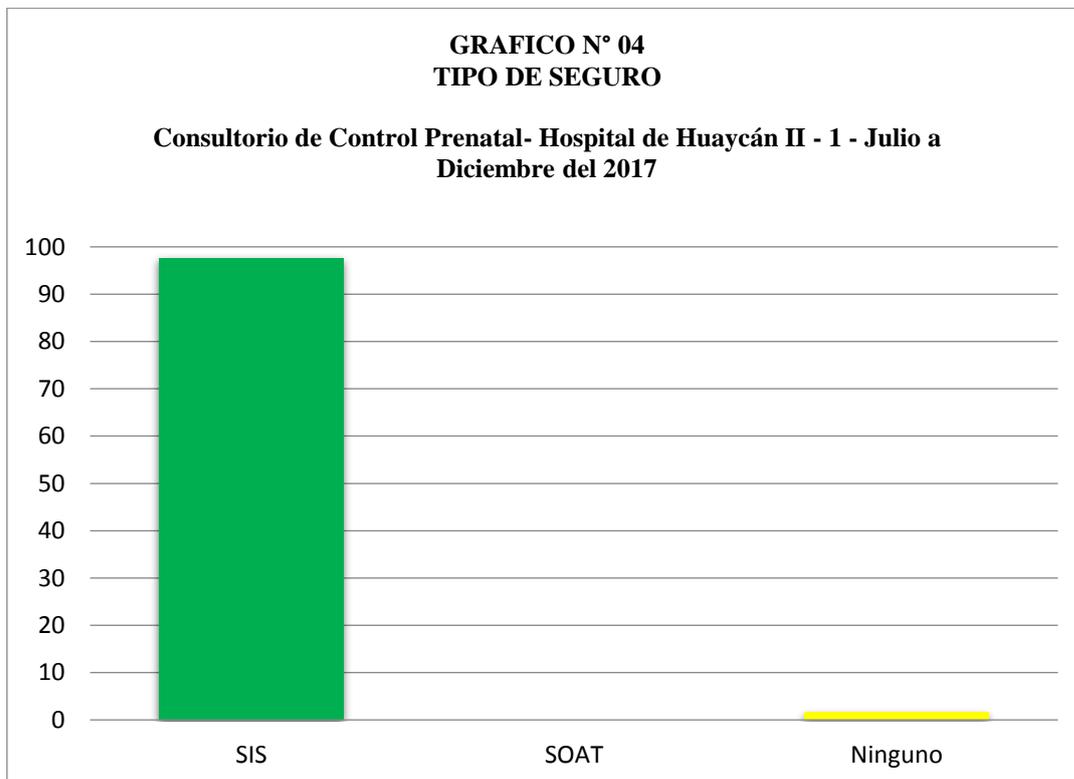
En Tabla y Gráfico N.º 03, el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 70,86% (265 encuestados), en segundo lugar, el Superior Técnico con 15,79% (59 encuestados) y en tercer lugar los encuestados de nivel primaria y Superior Universitaria.

**TABLA N° 04  
TIPO DE SEGURO**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIS	365	97,59
SOAT	0	0
NINGUNO	6	1,61
OTRO	3	0,80
TOTAL	374	100

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

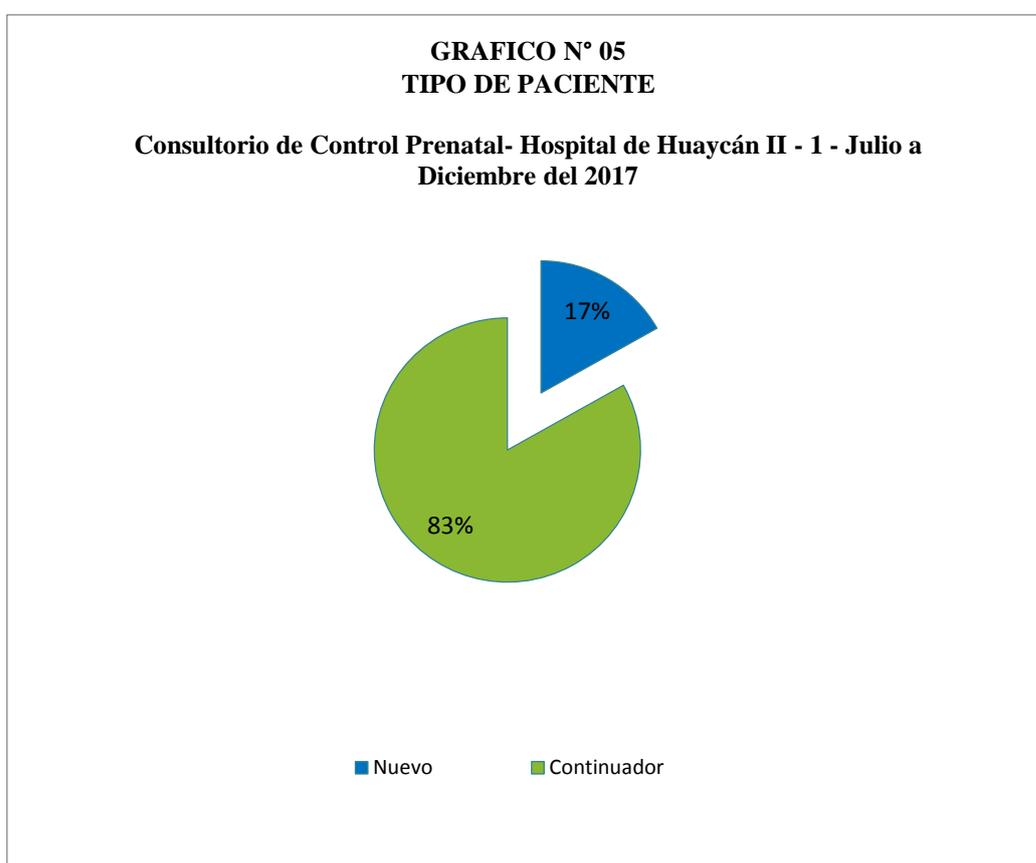
En la Tabla y Gráfico N.º 04, el tipo de seguro en primer lugar SIS con 97.59% (365 encuestados) y 1,61% (6 encuestados) con ningún tipo de seguro.

**TABLA N° 05  
TIPO DE PACIENTE**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

TIPO DE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVO	63	16,84
CONTINUADOR	311	83,16
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

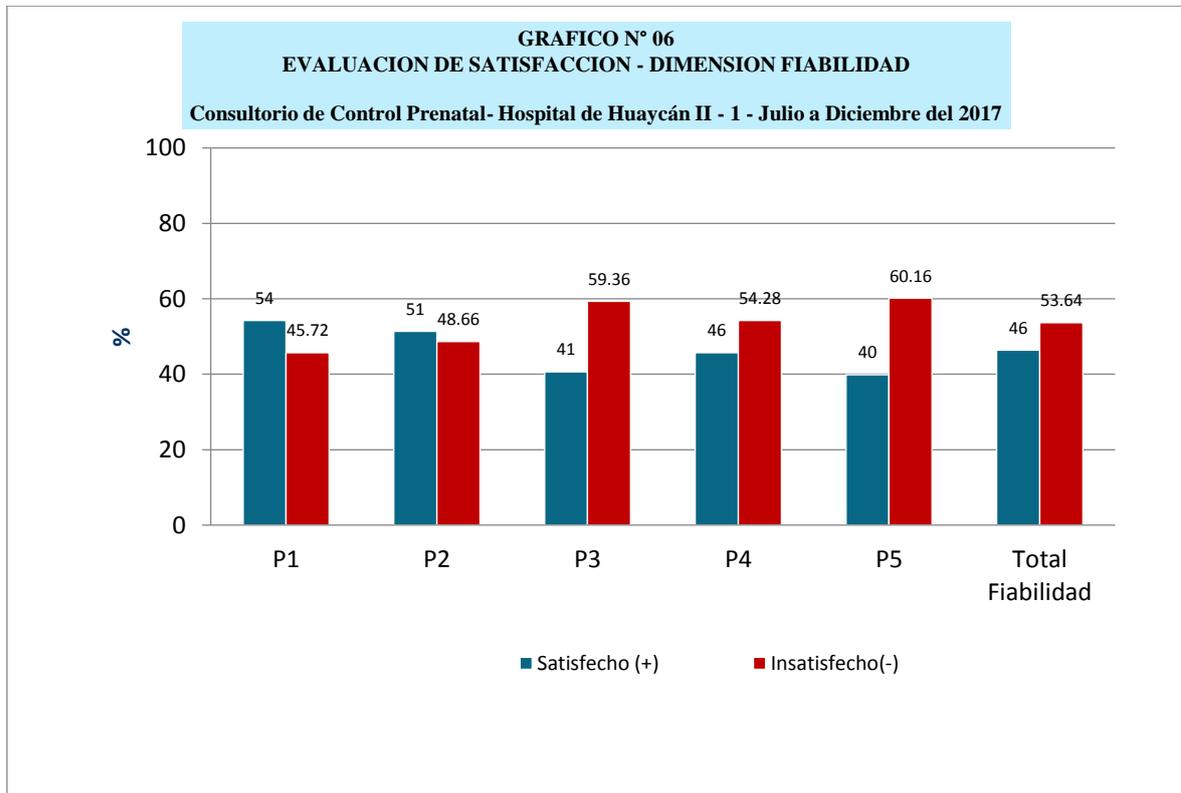
En la Tabla y Gráfico N.º 05, el tipo de paciente en primer lugar se encuentra los pacientes continuadores con 83,16% (311 encuestados) y segundo lugar con 16,84% (63 encuestados) los pacientes nuevos.

**TABLA N° 06**  
**EVALUACION DE SATISFACCION - DIMENSION FIABILIDAD**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	203	54,3	171	45,72
P2	192	51,3	182	48,66
P3	152	40,6	222	59,36
P4	171	45,7	203	54,28
P5	149	39,8	225	60,16
<b>Fiabilidad</b>	<b>867</b>	<b>46,4</b>	<b>1003</b>	<b>53,64</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

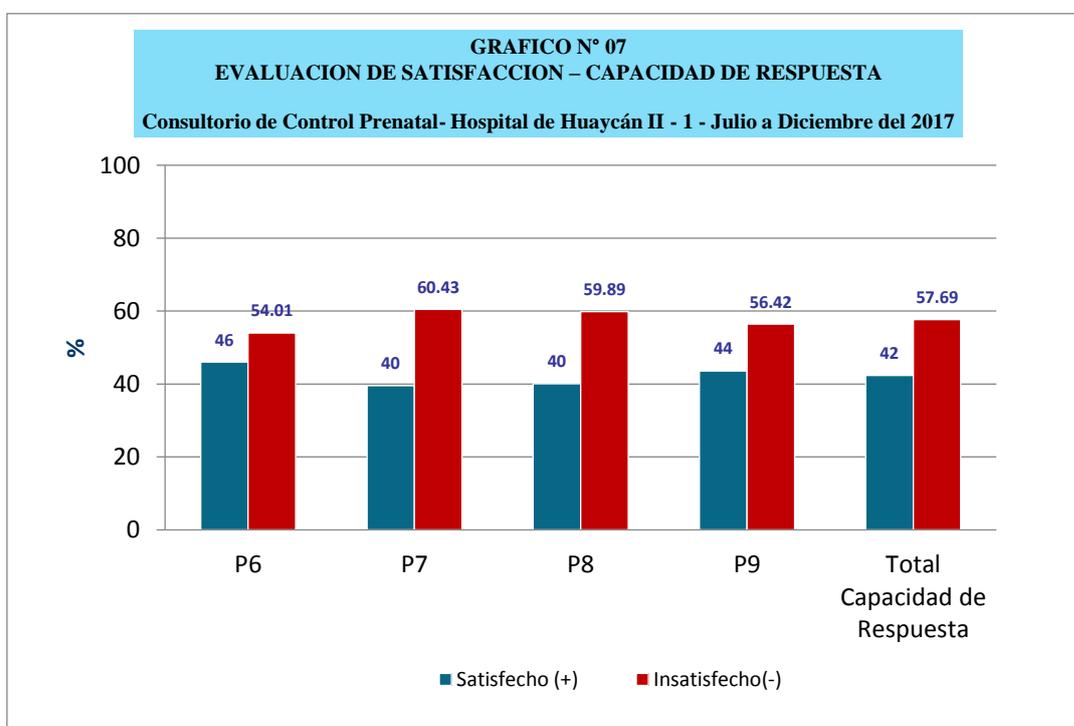
En esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; la pregunta que más satisfacción muestra es la P1 indicando Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y la pregunta que más insatisfacción mostró es la P5 Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.

**TABLA N° 07**  
**EVALUACION DE SATISFACCION – CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	172	46,0	202	54,01
P7	148	39,6	226	60,43
P8	150	40,1	224	59,89
P9	163	43,6	211	56,42
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>633</b>	<b>42,3</b>	<b>863</b>	<b>57,69</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

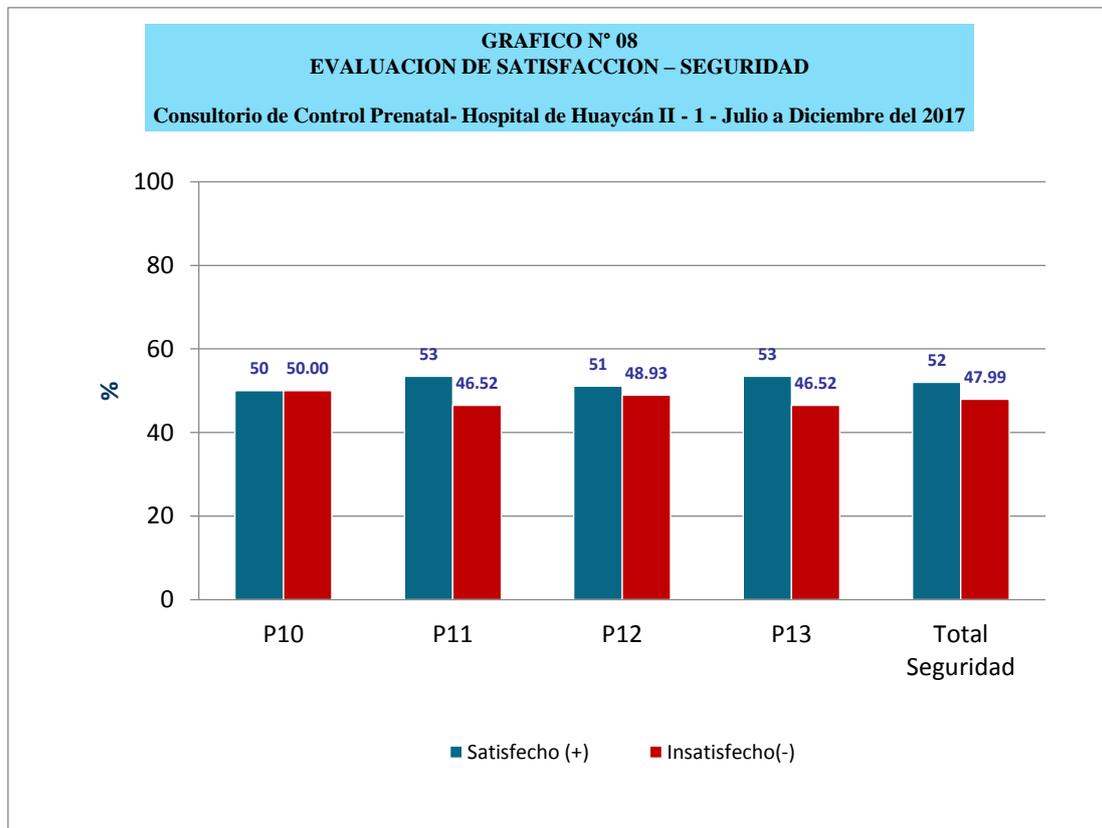
Esta dimensión está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P6 Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida y la pregunta quemás insatisfacción mostro es la P7 Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.

**TABLA N° 08**  
**EVALUACION DE SATISFACCION – SEGURIDAD**

Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	187	50,0	187	50,00
P11	200	53,5	174	46,52
P12	191	51,1	183	48,93
P13	200	53,5	174	46,52
<b>Seguridad</b>	<b>778</b>	<b>52,0</b>	<b>718</b>	<b>47,99</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA



FUENTE: ELABORACION PROPIA

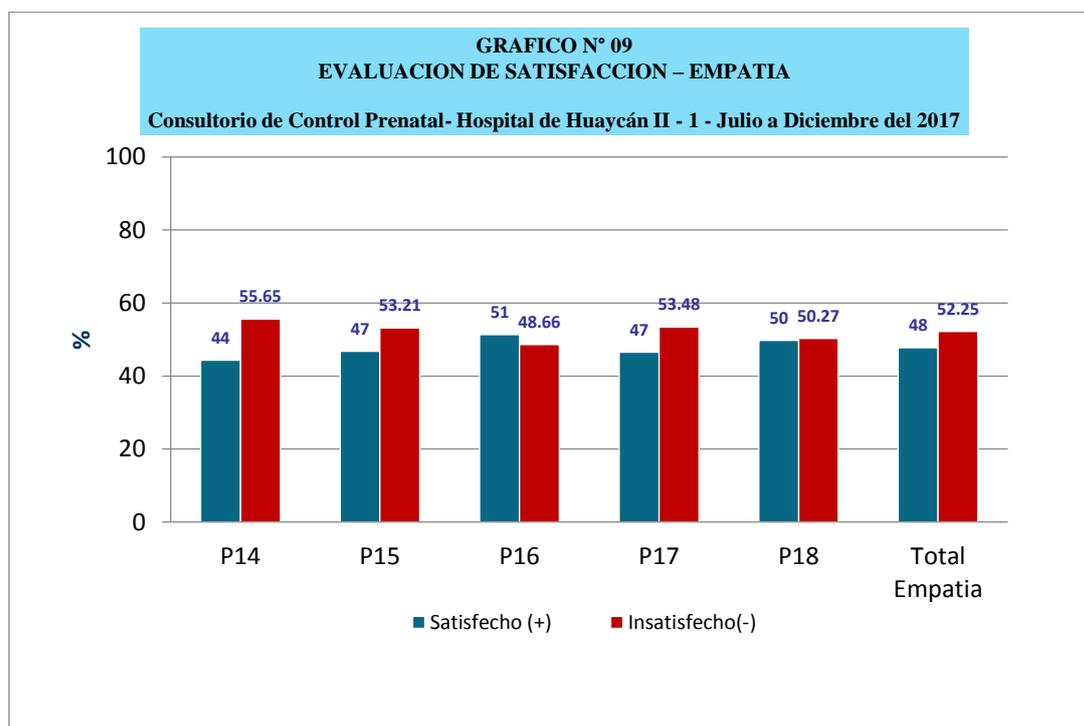
En esta dimensión que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta que más satisfacción muestra es la P11 y P13 Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención y Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza y la pregunta que muestra más insatisfacción es la P10 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.

**TABLA N° 09**  
**EVALUACION DE SATISFACCION – EMPATIA**

**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	165	44,4	207	55,65
P15	175	46,8	199	53,21
P16	192	51,3	182	48,66
P17	174	46,5	200	53,48
P18	186	49,7	188	50,27
<b>Empatía</b>	<b>892</b>	<b>47,8</b>	<b>976</b>	<b>52,25</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

En esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; se observa que existe mayormente satisfacción en la P16 indicando Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención y la pregunta que denota más insatisfacción son la P14 Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.

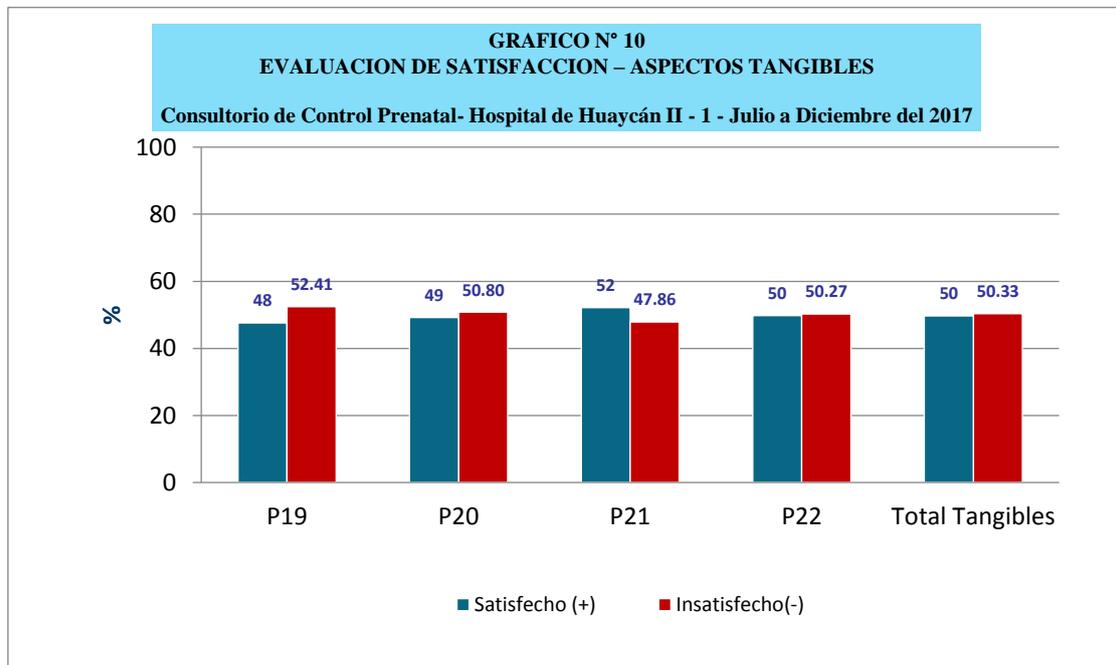
TABLA N° 10

EVALUACION DE SATISFACCION – ASPECTOS TANGIBLES

Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	178	47,6	196	52,41
P20	184	49,2	190	50,80
P21	195	52,1	179	47,86
P22	186	49,7	188	50,27
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>743</b>	<b>49,7</b>	<b>753</b>	<b>50,33</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la pregunta que mostro mayor satisfacción es la P21 Qué el consultorio de control prenatal cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y la pregunta P19 mostró mayor insatisfacción indicando qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.

TABLA N° 11

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**  
**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**

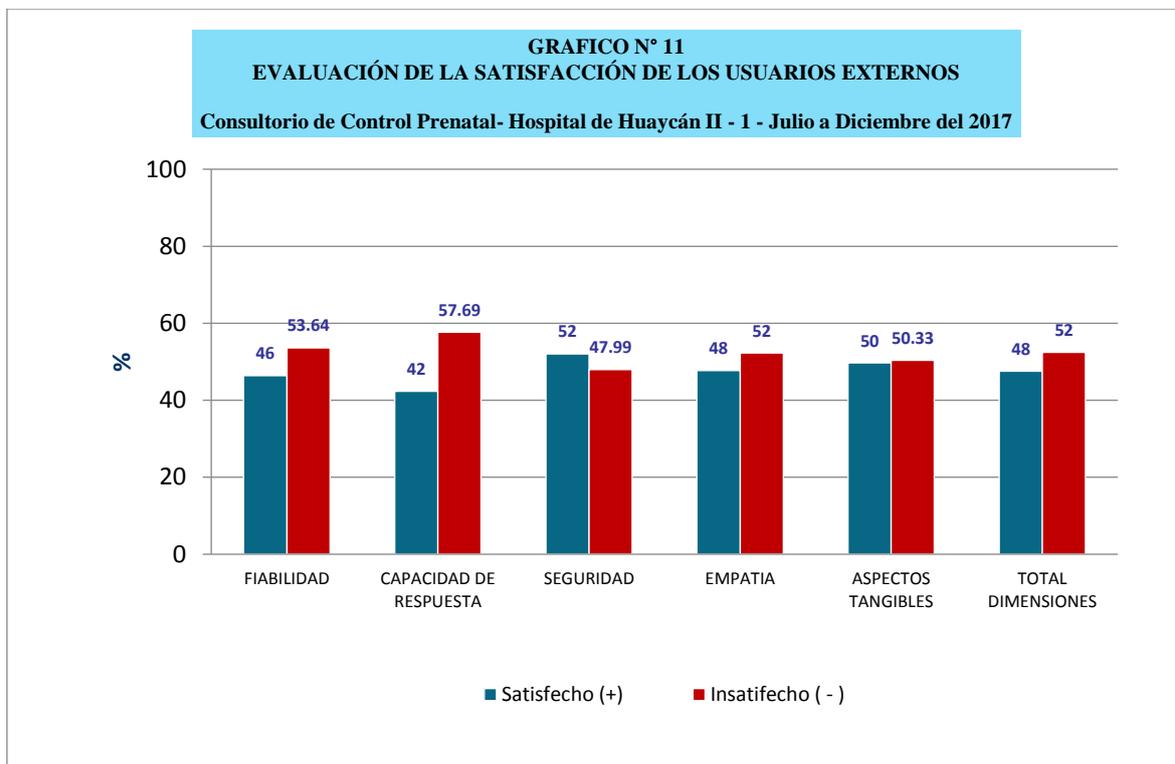
Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	203	54,3	171	45,72
P2	192	51,3	182	48,66
P3	152	40,6	222	59,36
P4	171	45,7	203	54,28
P5	149	39,8	225	60,16
<b>Fiabilidad</b>	<b>867</b>	<b>46,4</b>	<b>1003</b>	<b>53,64</b>
P6	172	46,0	202	54,01
P7	148	39,6	226	60,43
P8	150	40,1	224	59,89
P9	163	43,6	211	56,42
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>633</b>	<b>42,3</b>	<b>863</b>	<b>57,69</b>
P10	187	50,0	187	50,00
P11	200	53,5	174	46,52
P12	191	51,1	183	48,93
P13	200	53,5	174	46,52
<b>Seguridad</b>	<b>778</b>	<b>52,0</b>	<b>718</b>	<b>47,99</b>
P14	165	44,4	207	55,65
P15	175	46,8	199	53,21
P16	192	51,3	182	48,66
P17	174	46,5	200	53,48
P18	186	49,7	188	50,27
<b>Empatía</b>	<b>892</b>	<b>47,8</b>	<b>976</b>	<b>52,25</b>
P19	178	47,6	196	52,41
P20	184	49,2	190	50,80
P21	195	52,1	179	47,86
P22	186	49,7	188	50,27
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>743</b>	<b>49,7</b>	<b>753</b>	<b>50,33</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>3913</b>	<b>47,6</b>	<b>4313</b>	<b>52,43</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en los Consultorios del Control Prenatal en todas sus dimensiones ha manifestado mayormente Insatisfacción alcanzando un 52,43% de insatisfacción y el 47,6 % corresponde a la satisfacción. Presentando mayor insatisfacción la dimensión capacidad de respuesta con un 57,69%. Seguido de fiabilidad con un 53,64%.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	46,4	53,64
CAPACIDAD DE RESPUESTA	42,3	57,69
SEGURIDAD	52,0	47,99
EMPATIA	47,8	52,2
ASPECTOS TANGIBLES	49,7	50,33
TOTAL DIMENSIONES	47,6	52,4



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en los Consultorios del Control Prenatal en todas sus dimensiones ha manifestado mayormente Insatisfacción alcanzando un 52,43% de insatisfacción y el 47,6 % corresponde a la satisfacción. Presentando mayor insatisfacción la dimensión capacidad de respuesta con un 57,69%. Seguido de fiabilidad con un 53,64%.

**TABLA N° 12**  
**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

**MATRIZ DE MEJORA**

Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	203	54,3	171	45,72
2	P02	192	51,3	182	48,66
3	P03	152	40,6	222	59,36
4	P04	171	45,7	203	54,28
5	P05	149	39,8	225	60,16
6	P06	172	46,0	202	54,01
7	P07	148	39,6	226	60,43
8	P08	150	40,1	224	59,89
9	P09	163	43,6	211	56,42
10	P10	187	50,0	187	50,00
11	P11	200	53,5	174	46,52
12	P12	191	51,1	183	48,93
13	P13	200	53,5	174	46,52
14	P14	165	44,4	207	55,65
15	P15	175	46,8	199	53,21
16	P16	192	51,3	182	48,66
17	P17	174	46,5	200	53,48
18	P18	186	49,7	188	50,27
19	P19	178	47,6	196	52,41
20	P20	184	49,2	190	50,80
21	P21	195	52,1	179	47,86
22	P22	186	49,7	188	50,27
<b>Porcentaje Total</b>		<b>3913</b>	<b>47,57</b>	<b>4313</b>	<b>52,43</b>

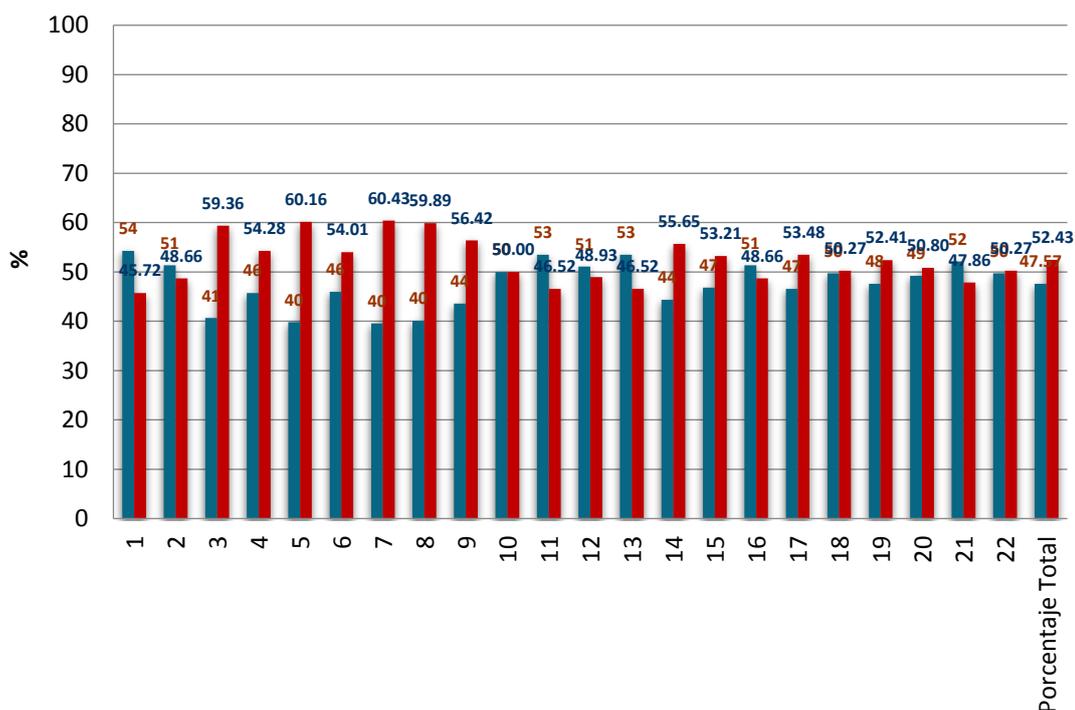
FUENTE: ELABORACION PROPIA

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En General se observa que las preguntas P5 y P7 (Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida y Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida respectivamente) son mayores del 60% de insatisfacción considerándose por mejorar; el resto de las preguntas se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora; no se observa insatisfacciones menores de 40% que sería aceptable.

**GRAFICO N° 12  
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

**MATRIZ DE MEJORA  
Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a  
Diciembre del 2017**



FUENTE: ELABORACION PROPIA

En General se observa que las preguntas P5 y P7 (Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetará el médico u obstetra y Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida respectivamente) son mayores del 60% de insatisfacción considerándose por mejorar; el resto de las preguntas se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora; no se observa insatisfacciones menores de 40% que sería aceptable.

**TABLA N° 13  
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

**BUEN TRATO**

Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017

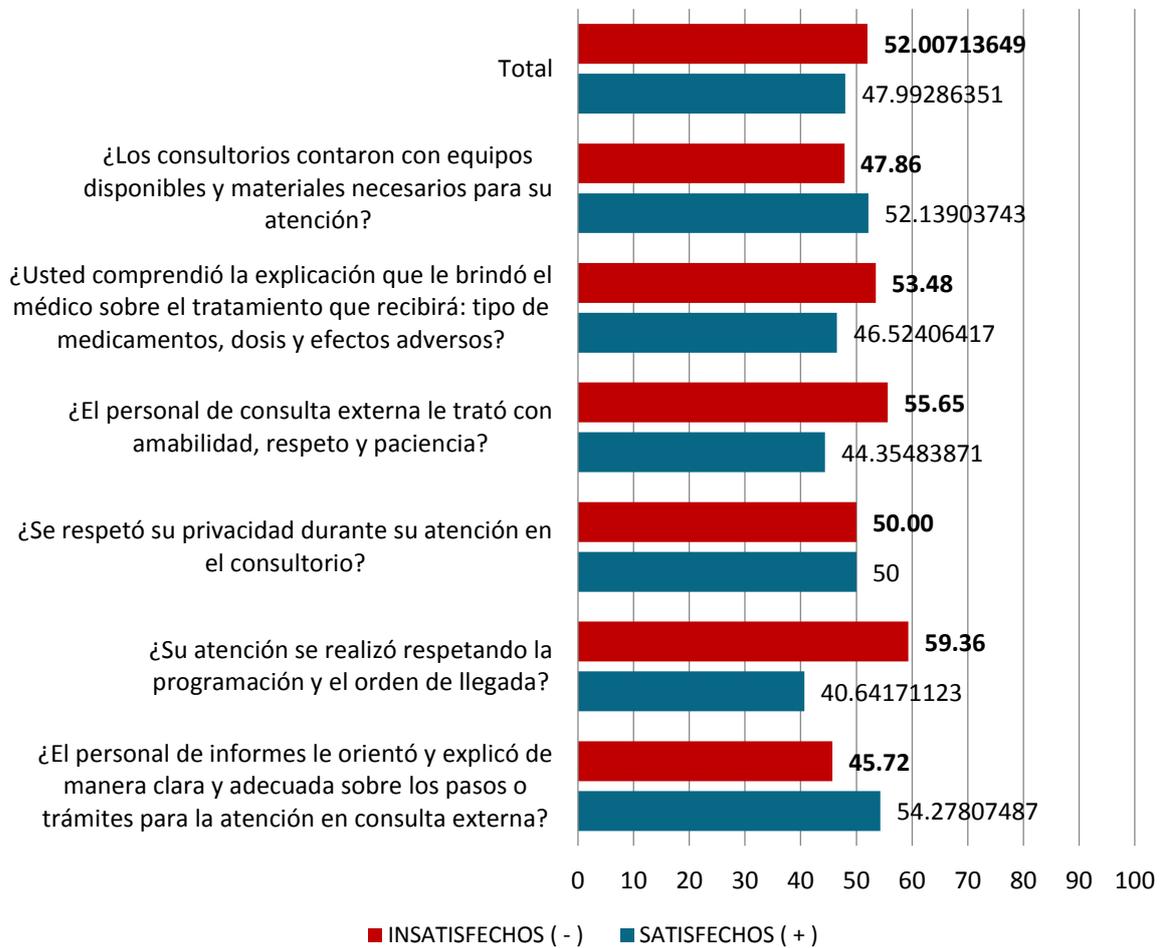
Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	203	54,278	171	45,72
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	152	40,642	222	59,36
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	187	50	187	50,00
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	165	44,355	207	55,65
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	174	46,524	200	53,48
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	195	52,139	179	47,86
<b>Total</b>		<b>1076</b>	<b>47,993</b>	<b>1166</b>	<b>52,0071</b>

FUENTE: ELABORACION PROPIA

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

En general a las preguntas relacionadas al buen trato se observa que el 52% muestra insatisfacción y el 47, 99% se encuentra satisfecho encontrándose en el color amarillo entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora.

**GRAFICO N° 13**  
**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**  
**BUEN TRATO**  
**Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

En general a las preguntas relacionadas al buen trato se observa que el 52% muestra insatisfacción y el 47, 99% se encuentra satisfecho encontrándose en el color amarillo entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora.

## CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCION EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE CONTROL PRENATAL.

En el siguiente cuadro se detalla las cinco causas que han generado insatisfacción, los mismos que se sugiere ser considerada para el proceso de mejora:

**TABLA N° 14**  
**EVALUACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS**  
**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCION**

Consultorio de Control Prenatal- Hospital de Huaycán II - 1 - Julio a Diciembre del 2017

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
<b>P7</b>	<b>60,43</b>	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.
<b>P5</b>	<b>60,16</b>	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
<b>P8</b>	<b>59,89</b>	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
<b>P3</b>	<b>59,36</b>	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
<b>P9</b>	<b>56,42</b>	Que la atención en farmacia sea rápida.

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

Se observa específicamente en la pregunta número P7 Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida. alcanzó el mayor porcentaje de insatisfacción (**60.43%**), la Pregunta número P5 Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad, se ubica en un segundo lugar de insatisfacción con (**60,16%**). Importante para considerarse como prioritario por mejorar.

### **4.3. Discusión de resultados.**

Al no haber encontrado antecedentes institucionales sobre satisfacción en la atención prenatal realizados en el Hospital de Huaycán realizamos una comparación de los resultados con otras instituciones, en el presente estudio en general se ha obtenido como resultado un 52,43% de insatisfacción y el 47,6% corresponde a la satisfacción en gestante que acudieron a su atención prenatal en los consultorios externos del Hospital II-1 de Huaycán, lo cual difiere con lo observado por Mogollón K. quien realizó un estudio en el Instituto Materno Perinatal, encontrando entre sus resultados que el 86,4% están satisfechas con la atención prenatal recibida en esa institución. Del mismo modo determino Quispe B. en otra Institución del país determino que el 66,8% de las usuarias se encuentran satisfechas deduciéndose que la atención prenatal brindada es mejor probablemente en estas instituciones.

De las cinco dimensiones estudiadas sobre la satisfacción que tienen las grávidas la dimensión capacidad de respuesta de la consulta para la atención prenatal en el Hospital de Huaycán II – 1 ha sido la que a tenido mayor frecuencia de insatisfacción alcanzando un 57,69% lo cual probablemente se deba a que las gestantes referían haber esperado por más de 45 minutos desde la hora que se encontraban citadas. En Segundo lugar, se encuentra la dimensión de fiabilidad alcanzando un 53,64% de insatisfacción relacionado básicamente a la disponibilidad de citas y el respeto a la programación y orden de llegada de las usuarias. Y en tercer lugar la dimensión de empatía con un 50,33% de insatisfacción de la usuaria en el que reclama un trato amable, respeto y

paciencia y una explicación mas clara con respecto al tratamiento que recibió. El cuarto lugar de insatisfacción lo ocupa la dimensión aspectos tangibles con un 50,33% en el que tuvieron mayor observación con respecto a la orientación con carteles, letreros y flechas para que puedan ubicarse dentro del hospital y llegar fácilmente al consultorio prenatal. Así mismo, consideran el apoyo de un personal que pudiera darles información u orientarlas. Finalmente, en el quinto lugar de insatisfacción se ubica la dimensión Seguridad con un 47,99% en el que mayor observación que se tuvo fue el respeto a su privacidad durante su atención seguido de que el profesional que le atiende no le dio el tiempo necesario para contestar sus dudas.

Por otro, lado también se tuvo en cuenta el Buen trato a los usuarios en estudio en el que manifestaron que el 52% se encuentra insatisfecho con el trato en relación con el 47.99% que se encuentra satisfecho encontrándose en color amarillo entre 40 y 60% porcentaje de insatisfacción considerando que debe tenerse presente estos resultados para la matriz de mejora evidenciándose como resultado en proceso debiendo ser considerado como oportunidades de mejora, en el que debe priorizarse las cinco primeras causas de insatisfacción. Es necesario resalta que de acuerdo con el estudio aplicado sobre satisfacción en el Hospital de Huaycán II-1 se ha encontrado que las preguntas P7 y P5 que corresponden a las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta se encuentran en rojo es decir que superaron el 60% de insatisfacción por lo que debe considerarse como prioritario por mejorar.

En relación a las a las características sociodemográficas de la unidad de análisis sujeto a estudio para el presente trabajo de investigación se tuvo que el 1% de la muestra estuvo conformada por participantes de sexo masculino y el 99% por participantes de sexo femenino, el mayor porcentaje de los encuestados fue de nivel secundaria haciendo un 70,86%, seguido de superior técnico con un 15,79%; el tipo de seguro con el que cuenta el mayor porcentaje fue con el SIS con un 97,59% y finalmente el 93,32% de la muestra estuvo compuesta por el usuario y el 6,68% por el acompañante.

## CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017 fue del 47,6% de satisfacción encontrándose de acuerdo con la escala de evaluación sugerida por el Ministerio de Salud en proceso por encontrarse en color amarillo es decir entre el 40 y 60% de acuerdo con la tabla. Sin embargo, conto con un 52,4% de insatisfacción. Considerándose para la matriz de mejora en proceso que significa oportunidades de mejoras para intervenciones de acciones correctivas. (Tabla y Grafico N° 11)
2. En la dimensión de fiabilidad obtuvo el promedio de satisfacción de 46,4%. Menor a la insatisfacción que se encontró en un 53,64% de insatisfacción la pregunta que más satisfacción muestra es la P1 con un 54,3% indicando que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y la pregunta que más insatisfacción mostró es la P5 con 60,16% que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. (Tabla y Grafico N° 06)
3. En la dimensión capacidad de respuesta obtuvo el promedio de satisfacción de 42,3%. Menor a la insatisfacción que se encontró en un 57,69% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P6 con un 46% que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida y la

pregunta que más insatisfacción mostro es la P7 con un 60,43% que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. (Tabla y Grafico N° 07)

4. En la dimensión seguridad obtuvo el promedio de satisfacción de 52%. Sin embargo, contó con un 47,99% de insatisfacción observamos que la pregunta que más satisfacción muestra es la P11 y la P13 Que el médico u obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención y que el médico u obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza; y la pregunta que muestra más insatisfacción es la P10 indicando que durante su atención en el consultorio no se respetó su privacidad. (Tabla y Grafico N° 08)
5. En la dimensión empatía obtuvo el promedio de satisfacción de 47,8%. Menor a la insatisfacción con un 52,25% de insatisfacción, observamos que existe mayor satisfacción en la P16 indicando que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención y la pregunta que denota más insatisfacción es P14 indicando que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia. (Tabla y Grafico N° 09)
6. En la dimensión aspectos tangibles obtuvo el promedio de satisfacción de 49,7%. Menor que la insatisfacción que contó con un 50,33% de insatisfacción observamos la pregunta que mostro mayor satisfacción es la P21 indicando que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y la pregunta P19 Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes. (Tabla y Grafico N° 10)

7. Al priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los valores, para la matriz de mejora en general se observa que las preguntas P5 y P7 (Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida y Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida respectivamente) son mayores del 60% de insatisfacción ubicándose en el color rojo considerándose por mejorar prioritariamente, las 20 preguntas restantes se encuentran entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción en el color amarillo debiendo ser considerados como oportunidades de mejora; no se observa insatisfacciones menores de 40% que sería aceptable. (Tabla y Grafico N° 12)
8. Al analizar la evaluación del grado de satisfacción concerniente al buen trato se observa que el 47,99% muestra satisfacción. Menor que el porcentaje de insatisfacción que es 52,01% muestra insatisfacción ubicándose en el color amarillo lo que significa en proceso debido que lo ubicamos entre el 40 y 60% del porcentaje de insatisfacción debiendo ser considerados como oportunidades de mejora. (Tabla y Grafico N° 13)

## RECOMENDACIONES

En relación con los resultados obtenidos en el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017 es necesario sensibilizar a los clientes internos con la finalidad de asumir las acciones de mejora continua que deben expresarse en el mejoramiento de la atención en el consultorio externo de control prenatal implementando la mejora de la calidad de atención.

En relación con la dimensión de fiabilidad observamos un 53,64% de insatisfacción en el que es necesario tomar acciones de mejora fundamentalmente en reorientar y organizar el cronograma de citas considerando horarios de atención mas accesibles a la gestante.

En la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción más álgida que se pudo encontrar como en muchos otros lugares son las demoras y las interminables colas y en este caso particular para la toma de muestras y análisis de laboratorios y que en múltiples ocasiones las gestantes se encuentran en ayunas por lo que se deben tomar las acciones y replantear el modo de trabajo del laboratorio considerando su implementación de mejora.

En la dimensión seguridad se debiera tener encuentra un trabajo en conjunto con todos los que prestan atención en salud en los consultorios de atención prenatal con relación al respeto a la privacidad.

En relación con la dimensión empatía es necesario trabajar con el personal se consulta externa sobre un trato amable, respeto y paciencia.

En relación con la dimensión aspectos tangibles urge señalar para una mejor orientación de las gestantes a los consultorios externos de atención prenatal.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1 Leddy S y Peper J.. Bases Conceptuales de la Enfermería New York: OPS; 1989.
- 2 Salinas C. Laguna J. Mendoza M.. La Satisfacción Laboral y su Papel en la . Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Salud Pública de México. 2006; 36(1).
- 3 I. C. Factores Que Influyen en el Cumplimiento de las Actividades del Personal de . Enfermería del Área de Hospitalización de Medicina H.U.L.A. Mérida. Trabajo de Ascenso. México: Universidad de Los Andes, Mérida.
- 4 Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, . Carrascal Soto H. Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y Factores Asociados. Hacia la Promoción de la Salud. 2014; 19(1).
- 5 Palacios A. Percepción sobre el control prenatal de las gestantes adolescentes en la . E.S.E San Cristóbal, Bogotá 2012. [Online].; 2012. Acceso 08 de enero de 2019 [Bogotá Colombia]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/11472/>.
- 6 Dueñas, M. Noguera, A. Evaluación de la Calidad de la Atención del Programa de . Control Prenatal a partir de la Atención Brindada a las Usuarias en el Centro de Salud de Suoccidente de la ESE Popayan enero 2011 - junio del 2011. Colombia.
- 7 Arias Charry, J., Bernal Arias, K., Giraldo Carvajal, D. C., González Echeverri, E. . V., & Rivera Mejía, P.T. Calidad del Control Prenatal realizado por Profesionales de Enfermería en un aIPS Pública. Hacia la Promoción de la Salud. 2007; 13(ISSN 0121-7577).
- 8 Jiménez, L.; Salazar, V. Calidad de atención según expectativas y percepciones de . Las gestantes durante la atención prenatal en Consultorios externos de obstetricia del Hospital II Essalud - Tarapoto, periodo Enero - Mayo 2015. [Online].; 2015. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1061>.
- 9 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. 2012. CIENTIFI-K / Revista científica de estudiantes, Universidad César Vallejo. 2013; 1(1).
- 1 Chambe Vildoso JS. Registro Nacional de Trabajos de Investigación. [Online].; 2018. 0 Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/224682>.
- 1 Campos Martínez, Jose Jorge. Santos Huaman, Katherine Nedda. Repositorio 1 institucional de Grupo Educativo Universidad Privada de Ica Facultad de Ciencias . Humanas y Ciencias de la Salud Obstetricia. [Online].; 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://repositorio.upica.edu.pe/handle/123456789/130>.
- 1 PARI QUISPE AB. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la 2 usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. [Online].; . 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: [https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaria+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaria+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=).

- 1 Mogollón Rea KDP. Cybertesis UNMSM. [Online].; 2016. Acceso 08 de enero de 3 2019. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812>.
- .
- 1 Criollo Fernández SC. Universidad Norverd Wiener. [Online].; 2017. Acceso 08 de 4 enero de 2019. Disponible en:  
. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1515>.
- 1 Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de 5 atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. 2002; 63(1).
- .
- 1 Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la Atención Integral de Salud. NTS 6 N° 105-MINSA/DGSP.V.01, N° 164-2009, 2013.
- .
- 1 Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud.  
7 Recomendaciones de la OMS sobre sobre atención prenatal para una experiencia  
. positiva del embarazo. © World Health Organization 2016 ISBN 978-92-4-154991-2  
Organización Panamericana de la Salud 2018.
- 1 SALAZAR PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario 8 de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 ; 34(ISSN: 0210-  
. 4210 ).
- 1 Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario 9 Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N°  
. 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud - Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca  
Nacional del Perú No. 2012-11700.
- 2 Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos.. Validación y aplicabilidad de encuestas  
0 SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios  
. de Salud. Revista Medica Herediana. 2012; 23(2).

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRE-NATAL EN PACIENTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL II-1 HUAYCÁN - JULIO A DICIEMBRE DEL 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal con la dimensión empatía?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión empatía.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles</li> </ul>	<p>Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Diseño de estudio:</b> estudio Descriptivo, transversal, prospectivo. M O</p> <p><b>Donde:</b> M: Muestra de Gestantes O: Nivel de Satisfacción de Gestantes</p> <p><b>Población:</b> La población estuvo constituida todos los pacientes que acudieron a control en consultorios externos, gestantes (usuarias) atendidas y acompañantes en los consultorios externos de Control Prenatal del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. Que fue un total de 14,359.</p> <p><b>Muestra:</b> El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un <math>p = 0,5</math> y <math>q = 0,5</math> cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como es el caso nuestro)</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de satisfacción.</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista directa.</p>