

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**

**FACULTAD DE OBSTETRICIA**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL  
SAN JUAN BAUTISTA HUARAL,  
LIMA. ENERO - JULIO  
2016.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

**TESISTAS:** CONCHA ESPINOZA, EDILI NANCY  
FIGUEREDO REGALADO, PABLO

**ASESOR**

CARRILLO Y ESPINOZA, CARLOS ANTONIO

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL  
SAN JUAN BAUTISTA HUARAL,  
LIMA. ENERO - JULIO  
2016.**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida, por la salud, por la familia, por otro día más de vida, gracias por todo.

A mis padres y hermanos porque ellos siempre estuvieron brindándonos su apoyo incondicional en la parte moral y económicamente, quienes han sabido formarnos con buenos hábitos y valores, lo cual nos ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino para poder llegar a ser buenos profesionales.

## AGRADECIMIENTO

- Al director del Hospital San Juan Bautista Huaral – Lima y al personal del servicio de Obstetricia por apoyarnos en la ejecución de la tesis.
- Al Obstetra Carlos Carrillo y Espinoza, por la asesoría en el desarrollo de la presente tesis.
- A la Dra. Mary Luisa Maque Ponce, por compartir sus conocimientos y por su tiempo en la coasesoría de la presente tesis.
- A los docentes de la facultad de Obstétrica de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” Huánuco, por su contribución en nuestra formación académica.
- A los Ginecólogos y Obstetras del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, por haber compartido sus conocimientos prácticos asistenciales.
- A mis compañeros de la facultad de obstetricia, con los que hemos compartido grandes momentos y por el apoyo mutuo cuando nos hemos necesitados.

**RESUMEN**

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, LIMA. ENERO - JULIO 2016.

La investigación fue realizada en el Hospital "San Juan Bautista" de Huaral. Ubicado en la Calle Tacna N° 120 Urb. San Juan I Lima – Perú, con el objetivo de determinar la Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016. El tipo de estudio es prospectivo, longitudinal y analítico. Tipo de muestreo fue probabilístico, aleatorio simple y por razones éticas se hizo firmar un consentimiento informado, la misma que estuvo representada por 70 gestantes. La técnica empleada fue la documentación y la entrevista; el instrumento utilizado fue la ficha de recolección de datos y la guía de entrevista adaptado a SERVQUAL modificado, el mismo que fue validado por la opinión de tres jueces, la confiabilidad interna se obtuvo mediante el índice Alfa de Crombach cuyo resultado fue de 0,93. Entre los principales resultados se obtuvo un porcentaje de insatisfacción de 34,3 % (< 40 %) frente a 64,7 % de satisfacción siendo la calidad de atención prenatal en gestantes aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción. Con respecto a la comprobación de hipótesis se utilizó el t de student con un valor de  $p = 0,005$  por lo tanto se demostró que existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral. La Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, es aceptable según la baremación.

**Palabras claves:** satisfacción, calidad, atención prenatal, gestantes, expectativas, percepciones.

## SUMMARY

SATISFACTION QUALITY OF PRENATAL CARE pregnant Hospital San Juan Bautista HUARAL, LIMA. JANUARY - JULY 2016.

The research was conducted in the "San Juan Bautista" Huaral hospital. Located on calle Tacna Nº 120 Urb San Juan I Lima. - Peru, with the aim of determining m S. Satisfaction Quality prenatal care in pregnant women Hospital San Juan Bautista de Huaral, Lima. January to July 2016. The type of study is a prospective, longitudinal and analytical. It was type of probability sampling, simple random and ethical reasons sacrificing the demands made by the UN Informed Consent, the same was represented by 70 pregnant women. The technique used was the Documentation and interview; The instrument used was tab Data collection and the interview guide adapted a Modified SERVQUAL, the same was validated by the opinion of three judges, internal reliability was obtained by Cronbach Alpha index Cuyo result of 0,93 m IT was . Among the main results of the UN dissatisfaction percentage of 34.3% (<40%) it was obtained versus 64.7% Satisfaction Being Prenatal Care Quality pregnant acceptable According to the baremación Satisfaction category. With regard to hypothesis testing the t was used with students of the United Nations  $p = 0.005$  at the both showed that there Change in satisfaction of pregnant Antes (Expectations) and after (perceptions) of the prenatal care Hospital San Juan Bautista de Huaral. Satisfaction Quality prenatal care in pregnant women Hospital San Juan Bautista Huaral, It is acceptable according to baremación.

**Keywords:** satisfaction, quality, prenatal care, pregnant women, expectations, perceptions.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	IV
ACRÓNIMOS .....	VIII
CAPITULO I .....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
1.1 Antecedentes.....	11
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	11
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	17
1.1.3 Antecedentes Locales .....	22
1.2 Investigación Bibliográfica .....	23
1.3 Definición de Términos Básicos.....	45
1.4 Hipótesis.....	47
1.5 Variables.....	47
1.5.1 Variable Independiente .....	47
1.5.2 Variable Dependiente .....	47
1.6 Operacionalización de Variables .....	47
1.7 Objetivo .....	47
1.7.1 Objetivo General.....	47
1.7.2 Objetivo Específico .....	47
CAPITULO II .....	49
MARCO METODOLÓGICO .....	49
2.1 Ámbito de Estudio.....	49
2.2 Tipo de Investigación.....	49
2.3 Diseño y Esquema de Investigación.....	50
2.4 Universo, Población y Muestra .....	50
2.6 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	52
2.7 Procesamiento de Recolección de Datos .....	53
CAPÍTULO III .....	57
RESULTADOS.....	57
DISCUSIÓN .....	71
CONCLUSIONES .....	73
SUGERENCIAS .....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	76

## VII

ANEXOS .....	81
Anexo N° 01.....	82
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	82
Anexo N° 02.....	83
Anexo N° 03.....	84
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	84
Anexo N° 04.....	85
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	85
Anexo N° 05.....	86
Anexo N° 06.....	87
Anexo N° 07.....	88
Anexo N° 08.....	89
Anexo N° 09.....	90
Anexo N° 10.....	91
Anexo N° 11.....	92



## ACRÓNIMOS

APN	:	Atención Prenatal.
APNR	:	Atención Prenatal Renfocada.
CLAP	:	Centro Latinoamericano de Perinatología.
CP	:	Control Prenatal.
E	:	Expectativa.
IPRESS	:	Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud.
OPS	:	Organización Panamericana de Salud.
P	:	Percepción.
SERVQUAL	:	Quality Service.
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences.
SU	:	Satisfacción de las Usuarías.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, contiene la información suficiente, clara y precisa que se llevó a cabo en el hospital San Juan Bautista de Huaral, lugar que ha sido seleccionado como nuestra área de estudio en población de gestante lo cual como objetivo nos planteamos determinar la Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016. Debido al gran número de gestantes que a diario se atienden en el mencionado Hospital.

La satisfacción del gestante es un componente muy importante para incrementar la competitividad del sector salud. La identificación de las expectativas y percepciones de los distintos segmentos de atención es fundamental para alcanzar la calidad de satisfacción.

A Las gestantes se evaluó la calidad del servicio de atención prenatal expresando en su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de las gestantes permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar.

Para este estudio se tuvo que realizar la medición de la calidad la de satisfacción en atención prenatal en gestantes en donde se analizaron preguntas de expectativas y percepciones que se adaptó Al modelo del SERVQUAL modificado en las cuales se realizaron 22 preguntas de cada uno, dividido en diferentes dimensiones así como Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. De las cuales se obtuvieron la brecha o diferencia en mayor porcentaje de satisfacción frente a insatisfacción de menor porcentaje.

El profesional de salud que brinda la atención cumple un papel protagónico, ya que se encarga de prevenir, diagnosticar y tratar los factores que puedan condicionar morbilidad materno perinatal. Mediante una buena atención prenatal se puede vigilar la evolución del embarazo y preparar a la madre para el parto y la llegada de un nuevo ser que viene a la vida.

Se tomaron en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa del servicio, es decir, satisfacción esperada del futuro consumidor de salud.

El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos subdividirlos en dimensiones ya mencionados para poder analizar en estos ítems así como la atención recibida por parte del profesional de salud, la confianza que trasmite el profesional de salud, respuesta a sus dudas y la infraestructura del ambiente.

Este estudio describió la satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal, siendo estos aspectos importantes para determinar donde se genera mayor insatisfacción en los de horario y el orden en que se atienden y por lo tanto tener en cuenta las consecuencias que esto puede generar, según los factores que predominen, identificándolos en forma precoz y oportuna se podrá prevenir y tendremos gestantes cada vez más satisfechas.

La tesis se ha estructurado de la siguiente manera: marco teórico, aspectos operacionales, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas.

## CAPITULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Antecedentes

##### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

- ✓ Alfaro Vargas, Nathalie y Campos Vargas, Grettel (Costa Rica 2014), en su estudio *“Análisis de la calidad de atención en el control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el Hospital San Vicente de Paúl”*. Objetivo: analizar el control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el Hospital San Vicente de Paúl durante el año 2012. Métodos y metodología: investigación cuantitativa, con un diseño no experimental de tipo descriptivo transversal, La población estuvo constituida por las gestantes que tuvieron su parto en dicho hospital entre los meses de diciembre 2011 a noviembre 2012 y por los profesionales en medicina y enfermería que laboran para las Áreas de Salud de Heredia y el Hospital San Vicente de Paúl, que brindan control prenatal. Para la recolección de la información se utilizaron tres instrumentos que consideraron la infraestructura, el equipamiento y el procedimiento para llevar a cabo el control prenatal, además la satisfacción de las gestantes y de los profesionales. La investigación determinó que la infraestructura para brindar las consultas de control prenatal de las Áreas de Salud de la provincia de Heredia está en buen estado, sin embargo, requiere mantenimiento y una adecuación para que sean accesibles a toda

la población. Además, la Caja Costarricense de Seguro Social tiene una baja cobertura de atención prenatal con cumplimiento de criterios de calidad y por otra parte el reporte de la información obtenida durante las consultas de control prenatal en el Carnet Perinatal, es incompleta y errónea. Finalmente hay escasa o casi nula participación de los y las profesionales en Enfermería Ginecológica, Obstétrica y Perinatal, en el proceso del control prenatal, a pesar de que la legislación nacional y estudios reconocen que estos y estas profesionales cuentan con las competencias necesarias para brindar un adecuado control.<sup>1</sup>

- ✓ Rivera Mejía, Paula Tatiana y Carvajal Barona, Rocío (Colombia. 2014). En su estudio realizado sobre *“Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal”*. Objetivo: Describir los factores de los servicios de salud y satisfacción de usuarias que se asocian con el acceso al control prenatal (CP) en instituciones de salud de Manizales y Cali. Materiales y métodos: Estudio de casos y de controles con una muestra de gestantes que asistieron al CP en 7 instituciones. Se aplicó un cuestionario para la recolección de información a 823 gestantes. Otro cuestionario fue aplicado a 4 enfermeras encargadas de manejar los programas de CP. La variable dependiente fue el acceso al CP y las independientes: la presencia de barreras administrativas, económicas, geográficas y percepción del trato, orientación brindada y aspecto físico de los servicios de salud. Las variables que indagaron por las estrategias de búsqueda

activa fueron: proporción de gestantes inscritas en el primer trimestre, utilización de folletos y carteles informativos para generar conciencia sobre la importancia del acceso oportuno al CP. Resultados: Factores como la etnia ( $P = 0,01$ ), el tipo de afiliación al régimen de salud ( $P = 0,001$ ), actividad de la madre en el último mes ( $P = 0,04$ ), baja capacidad económica ( $P = 0,038$ ), no estar afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) ( $P < 0,001$ ) y la tramitología ( $P = 0,003$ ) presentaron diferencias significativas entre los grupos. En ambos grupos se encontraron valoraciones positivas del trato, orientación y aspecto físico en los servicios de salud. Conclusiones: Aspectos como la disminución del gasto de bolsillo, las incomodidades derivadas de la atención y de las instalaciones, además del buen trato, respeto, empatía con las gestantes deben ser parte de los planes de mejoramiento de la calidad de la atención del CP.<sup>2</sup>

- ✓ Santos Prudêncio, Patrícia; Villela Mamede, Fabiana; Spadoti Dantas, Rosana Aparecida. (Sao Paulo, Brasil. 2013) en su estudio realizado sobre *“Adaptación y Validación de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con Cuidado Prenatal Embarazadas en Brasileñas”*. Objetivo: adaptar para uso en Brasil y validar el instrumento Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care que contiene 41 ítems, divididos en dos dominios (expectativa y satisfacción). La versión adaptada fue sometida al análisis de validez de constructo convergente, de grupos distintos y dimensionalidad y de la consistencia interna (alfa de Cronbach) y

estabilidad. Método: fueron entrevistadas 119 embarazadas en acompañamiento prenatal, de esas 26 respondieron dos veces el instrumento (reprueba). La consistencia interna fue adecuada (Alfa de Cronbach  $\geq 0,70$ ) y la prueba-reprueba presentó correlación fuerte ( $r=0,82$ ;  $p<0,001$ ) para la expectativa y correlación moderada ( $r=0,66$ ;  $p<0,001$ ) para la satisfacción. Análisis: Los análisis realizados confirmaron la validez de la versión adaptada del instrumento en el grupo estudiado. Resultados: indicaron fuertes evidencias de validez y confiabilidad de la versión adaptada del instrumento. Conclusión: el instrumento necesita ser comprobado en grupos de embarazadas con diferentes características sociales.<sup>3</sup>

- ✓ Martínez Galiano, Juan Miguel; Molina García, Leticia; Hernández Díez, Guadalupe (España 2012) en la investigación que realizó sobre la *“Calidad del control de la atención en el embarazo en atención primaria”*. Objetivos: determinar el estado del control del embarazo de bajo riesgo que se realiza en Atención Primaria, así como conocer la satisfacción de la usuaria y su valoración de los profesionales implicados. Método: se realizó un estudio observacional descriptivo durante el tercer trimestre del año 2010 en el área sanitaria del Complejo Hospitalario de Jaén con mujeres embarazadas de bajo riesgo que habían sido controladas en Atención Primaria. Se recogió información relativa a los datos demográficos, componentes de calidad de la atención prenatal, satisfacción de la mujer, profesional mejor valorado y grado de cumplimentación del documento de salud de la embarazada.

Resultados: la muestra estuvo compuesta por 117 mujeres, la media de edad fue de 29,38  $\pm$ 5,015 (18-37) años. Asistieron a tres o más sesiones de educación maternal el 51,28% de las embarazadas; de los 24 componentes de la atención prenatal, 19 se habían cumplido en más del 80% de las mujeres atendidas. El 51,28% de las mujeres estaban bastante satisfechas con la atención prenatal recibida. Para el 74,36% de la muestra, el profesional implicado en la atención prenatal mejor valorada es la matrona. Conclusión: el control del embarazo es adecuado, aunque aspectos como la educación maternal deberían ser fomentados por los profesionales. La usuaria está satisfecha con el actual sistema de control y valora positivamente a los profesionales que lo desarrollan, especialmente a la matrona.<sup>4</sup>

- ✓ SÁNCHEZ BARRÓN, LUIS ALBERTO (México. 2012) en su estudio de tesis sobre *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe”*. Conclusiones: Es importante señalar que las instalaciones y equipo de esta unidad de medicina familiar son relativamente nuevos, motivo por el que los usuarios pudieron evaluar bien este aspecto, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (valor de p 0.000), buen trato del personal (valor de p 0.015), buen trato al ser recibido por el medico (valor de p 0.000) y buen trato del médico (valor de p 0.000), estando satisfechos en general con el



trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, no obstante es necesario poner especial atención al porcentaje de los usuarios que manifestaron que el trato que recibieron no fue el adecuado.

Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta (valor de  $p$  0.000), en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad.<sup>5</sup>

- ✓ Quintero, Alba Rocío; Lasso, Gloria Inés; Ospina, Martha Claret; Franco, Beatriz (Colombia. 2011) en su investigación sobre la *“Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del Estado de Pereira”*. Objetivo: determinar el nivel de Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal. Metodología Estudio descriptivo transversal. Se aplicó encuesta de 25 preguntas a 204 gestantes seleccionadas aleatoriamente con un 95% de nivel de confianza y un 6% de margen de error. Se incluyeron variables demográficas, clínicas e indicadores de calidad. La información se recolectó en el tiempo de espera del control, previa firma del consentimiento informado. Los datos se analizaron en SPSS-10. Resultados Las gestantes tenían entre 20 y 24 años (38%) y entre 15 y 19 años (29%), eran de escolaridad secundaria incompleta (67%), en unión libre (70%), amas de casa (80%), de estrato I (79%). El control fue realizado por

médicos (72%) y profesionales de enfermería (28%). El ingreso al control fue en el segundo y tercer trimestre de gestación (87%). Manifestaron muy buena accesibilidad geográfica (82%) y oportunidad en la atención (89%), recibieron buen trato (96%), se les respetó la privacidad (90%). La información recibida fue clara (98%). Más del 85% recibieron educación sobre prueba VIH y toma de exámenes, y menos del 60% sobre nutrición, lactancia materna, curso psicoprofiláctico y planificación familiar. Conclusiones La mayoría de los aspectos fueron percibidos como de buena calidad, la actividad educativa, siendo la de mayor transcendencia en las políticas de promoción de la salud y prevención de complicaciones materno-fetales, fue la principal debilidad en la calidad del control prenatal.<sup>6</sup>

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

- ✓ Ninamango Vicuña W. (Lima-2014) en su tesis *“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo”*.

OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Diseño de Estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. MATERIALES Y MÉTODOS: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la

diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. RESULTADOS: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). CONCLUSIONES: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.<sup>7</sup>

- ✓ Chamba Nolasco, Luis Julio. (Lima – 2014) En su artículo de investigación sobre el “*Calidad del servicio*”.

El objetivo principal fue determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico.

“El Progreso”, en el distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción.

En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.<sup>8</sup>

- ✓ Fernández J, Shimabuku R, Huicho L, Granados K, Carlos G, Maldonado R, y et al. (Lima – 2014), En su investigación sobre la “*Satisfacción del usuario externo en el instituto nacional de salud*”. Llegó a la siguiente conclusión en su investigación, en el 2013 el servicio de consultorio externo del INSN es percibido como satisfactorio en forma global en un 48.9% , sobre todo en las dimensiones seguridad 57,9%, empatía 54.7% aspectos tangibles 51.2 %, fiabilidad 40.2% y capacidad de respuesta 39.6% y en el SBTD es percibido como satisfactorio en forma global en un 59%, sobre todo en las dimensiones de seguridad 69.3%, empatía 65.5% capacidad de respuesta 54.7%, fiabilidad 52.7% y aspectos tangibles 51.8 %.<sup>9</sup>

- ✓ Larrea Ascue J. (Lima – 2016) “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina” obtuvo los siguientes resultados.

En la dimensión fiabilidad se evidencia un 70,8% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría resultó con más del 70% de usuarios satisfechos. La historia clínica se encontró disponible para su atención fue el atributo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (82%) y que y 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 resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues

sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 51%.

En la dimensión de Capacidad de Respuesta se evidencia un 83.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la rapidez de la atención en farmacia resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (87%); y la rapidez en la atención para tomarse exámenes de laboratorio resultaron con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ambas preguntas con 20%.

La dimensión seguridad resultó con un 81.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, el médico le inspiró confianza resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (82%); y el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 21%.

La dimensión empatía resultó con un 77.4% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El médico que la atendió mostró interés en solucionar su problema de salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (81%) y el personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y

paciencia resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 26%.

La dimensión aspectos tangibles evidencia un 74.75 % de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos resultaron ambos con el mayor porcentaje de satisfacción (73%), y los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 27%.<sup>10</sup>

- ✓ Minsa. (Lima - 2014) en su artículo publicado sobre la “*Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos*”.

Determino los siguientes datos delos usuario externo de Emergencia del Hospital María Auxiliadora muestra un nivel de Insatisfacción (71.09%, Categoría: Por Mejorar). Llego a la siguiente conclusión:

La Dimensión que presenta mayor insatisfacción es Capacidad de respuesta (78.80%, por mejorar), seguida de la dimensión Aspectos Tangibles (77.24%, por mejorar).

Dieciocho preguntas presentaron un porcentaje mayor a 60% de Insatisfacción (Por mejorar), el mayor porcentaje de insatisfacción está en la Pregunta N°5 (91.54%): ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico? En segundo

lugar la Pregunta N°20 (81.59%): ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? Y en tercer lugar la Pregunta N°7 (81.30%): ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?

Cuatro preguntas presentaron entre 40-60% de Insatisfacción (En proceso).<sup>11</sup>

### **1.1.3 Antecedentes Locales**

No se encontró estudios en esta área.

## **1.2 Investigación Bibliográfica**

### **1.2.1 Calidad de Atención Prenatal**

#### **1.2.1.1 Calidad**

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud.

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de la calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficio para el usuario.

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término "médica" no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se habla de "usuario" no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.



La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.

A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos.

#### **a) Dimensiones de la Calidad**

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente pese a su generalidad, la de mayor aceptación es cuando se propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

- ✓ **Dimensión Técnico-Científica.** Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

- ✓ **Dimensión Humana.** Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

- ✓ **Dimensión del Entorno.** Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.<sup>12</sup>

## b) Escalas de Medición de la Calidad del Servicio

Las escalas Servqual son herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio. Dentro de los ámbitos académicos son las más usadas para tal fin.

Las dimensiones de la calidad de atención se pueden definir de la siguiente manera:

1. **Fiabilidad.** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
2. **Capacidad de Respuesta.** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

3. **Seguridad.** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
4. **Empatía.** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
5. **Aspectos Tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.<sup>13</sup>

### c) **Visión de la Calidad en la Atención de Salud**

La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinda atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; sensible a los enfoques de género, etapas de vida e interculturalidad; y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social.<sup>14</sup>

#### 1.2.1.2 **Atención Prenatal**

El embarazo tiene una duración de 280 días, contados a partir del primero después de la última menstruación (40 semanas), o 266 días si se considera como punto de partida la fecha de ovulación. Durante esta etapa, la mujer debe ser observada periódicamente por un médico, hecho que se conoce como atención prenatal.

La atención prenatal consiste en vigilar periódicamente a la mujer embarazada con objeto de apreciar oportunamente factores que puedan complicar el embarazo, dificultar el parto o condicionar un

pronóstico desfavorable para el recién nacido, de manera que se pueda señalar el tratamiento oportuno.

Los factores de riesgo fetal durante el desarrollo intrauterino son mayores que los que se presentan durante el parto y los primeros días de vida del neonato. De aquí la importancia de un buen control prenatal.

El pediatra podrá disminuir la mortalidad neonatal en la medida en que el obstetra le entregue un recién nacido sano, proveniente de una madre sana o cuya patología fue bien controlada durante el periodo antenatal.

Es importante recordar que un mejor control prenatal redundará en menor morbimortalidad materno fetal.

Durante dicho control el médico instruirá a la paciente para que le consulte de inmediato, o acuda al hospital.<sup>15</sup>

#### **a) Atención Prenatal Reenfocada**

En todo establecimiento de salud según nivel de complejidad, se brindará la atención prenatal reenfocada que consiste en: vigilar, evaluar, prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones que puedan condicionar morbimortalidad materna y perinatal, para lograr una/un recién nacida/o sana/o, sin deterioro de la salud de la madre, considerando el contexto físico, psicológico y social, en el marco de los derechos humanos y con enfoque de género e interculturalidad.<sup>16</sup>

### ✓ **Atención a la gestante**

Son todas las intervenciones preventivas que se realizan durante la atención prenatal. Lo realiza el Médico Gineco - Obstetra, Médico Cirujano y Obstetra; a partir de los establecimientos de salud del I nivel.

Se considera 6 atenciones como mínimo. La primera consulta de atención prenatal deberá tener una duración no menor de 40 minutos, y las consultas de seguimiento deben durar no menos de 25 minutos.

1. Atención Prenatal: antes de las 14 semanas de gestación.
2. Atención Prenatal: entre las 14 a 21 semanas de gestación.
3. Atención Prenatal: entre las 22 a 24 semanas de gestación.
4. Atención Prenatal: entre las 25 a 32 semanas de gestación.
5. Atención Prenatal: entre las 33 a 36 semanas de gestación.
6. Atención Prenatal: entre las 37 a 40 semanas de gestación.<sup>17</sup>

Brindar educación a la mujer gestante, su familia y la comunidad sobre cuidados durante la gestación, parto, puerperio.

Brindar educación sobre la identificación de signos de alarma durante la gestación, parto, puerperio.

En toda atención prenatal se debe llenar la Historia Clínica Materno Perinatal.

Brindar la atención prenatal reenfocada según esquema básico de la atención prenatal.

Realizar evaluación nutricional, orientación/consejería y suplementación con ácido fólico, calcio y hierro.

Elaborar el plan de parto para la atención institucional del parto con adecuación intercultural, de corresponder.

Detección y manejo temprano de complicaciones. Realizar dosaje de proteinuria con tira reactiva o ácido sulfosalicílico.

Promover y preparar para la lactancia materna.

Facilitar la presencia de un acompañante durante la atención de preferencia la pareja.

✓ **Consultas en la atención prenatal reenfocada:**

Aspectos específicos para la primera consulta:

Brindar información completa, veraz, clara y oportuna sobre la importancia de la atención prenatal y recibir información sobre las posibilidades de tener un producto con malformaciones congénitas, especialmente cuando existan antecedentes familiares o factores de riesgo.

Es recomendable realizar el examen vaginal en la primera atención prenatal, esto incluye especuloscopia para detección de vaginosis bacteriana, toma de muestra para Papanicolaou y valoración de pelvis. Puede posponerse hasta la siguiente consulta si es que la gestante no se encuentra preparada.

Los análisis de laboratorio se deben de actualizar a partir de las 33 semanas y con un intervalo mínimo de 3 meses en relación a la primera muestra.

Durante la atención se brindará información a la pareja o familiar que acompaña, sobre los cuidados necesarios que debe tener una mujer durante la gestación, parto y puerperio.

En toda consulta se realizará la detección de síntomas y signos de alarma.

✓ **Procedimientos de la primera atención prenatal**

Elaboración de la Historia Clínica Materno Perinatal:

- Anamnesis. Utilizan la Historia Clínica Materno Perinatal. Precisar los datos de filiación, antecedentes familiares, antecedentes personales, antecedentes obstétricos, evaluar la edad gestacional e indagar sobre violencia y salud mental.
- Examen físico. Incluye funciones vitales y el examen de los diferentes órganos (corazón, pulmones, abdomen, mamas, odontoestomatológico, etc.).

Tomar funciones vitales: pulso (técnica de los 3 dedos), respiración, temperatura (el termómetro se debe lavar y guardar en su protector) y presión arterial (después de 5 minutos de reposo, en posición sentada, tomar la presión arterial en el brazo derecho).

- ✓ Tomar medidas antropométricas.
- ✓ Valorar el edema.
- ✓ Evaluar reflejos osteotendinosos.



✓ **Examen obstétrico completo:**

- Valoración obstétrica según edad gestacional, determinar: altura uterina, número de fetos, latidos cardiacos fetales y movimientos fetales.
- Registrar el incremento de la altura uterina y graficar en la tabla CLAP/OPS. Utilizar la cinta métrica obstétrica para tomar la altura uterina a la gestante en posición de decúbito dorsal, semiflexión y apertura de miembros inferiores, juntando los talones.
- Valoración ginecológica: realizar examen en el momento oportuno, preferentemente desde la primera consulta, previa preparación de la gestante y explicación del procedimiento a realizar: examen de mamas y examen ginecológico, que incluye toma de muestra cérvico-uterino (Papanicolaou).

✓ **Exámenes auxiliares basales**

- Tamizaje de proteínas (albúmina) en orina a través de métodos cuantitativos.
- Hemoglobina, grupo sanguíneo y factor Rh, glucosa, pruebas rápidas para sífilis y VIH (para diagnóstico precoz y tratamiento oportuno) o RPR y ELISA, urocultivo, excepcionalmente examen completo de orina en establecimientos que no cuentan con microbiología.
- Ecografía obstétrica será solicitada antes de las 14 semanas para confirmar la edad gestacional.
  - Prueba de glicemia en ayunas.
  - Urocultivo periódico.

- Prescripción de ácido fólico.
- Prescripción de ácido fólico y sulfato ferroso.
- Prescripción de calcio.
- Evaluación odontológica.
- Vacunación antitetánica y contra Influenza Estacional.

### **Signos y síntomas de alarma**

- Náuseas y vómitos incoercibles.
- Disuria.
- Fiebre/escalofríos.
- Sangrado vaginal.
- Desmayo o mareos.
- Convulsiones.
- Hinchazón de cara, manos y pies.
- Pérdida de líquido amniótico.
- Disminución o ausencia de movimientos fetales.
- Contracciones uterinas antes de las 37 semanas de gestación.
- Alteraciones psicoafectivas.
- Indicio o evidencia de ser víctima de violencia familiar (según gravedad).
- Complicaciones del embarazo.
- Patología obstétrica o enfermedades intercurrentes (si se requiere estancia prolongada considerar alojamiento en casa de espera).
- Accidentes y traumatismos.

- Con el fin de cumplir con una atención prenatal reenfocada de calidad, toda gestante que llega al sexto control debe haber recibido el esquema básico de atención.<sup>18</sup>

## **1.2.2 Satisfacción de la Gestante**

### **1.2.2.1 Satisfacción**

Uno de los usos más difundidos del término es aquel que refiere gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien.

La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro.

Si no se consigue la optimización mencionada devendrá la insatisfacción y el individuo de inmediato empezará a sentir inquietud e insatisfacción como consecuencia de ello.

Si la satisfacción es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba a nuestro alcance y encima con un grado de éxito, tal situación contribuirá a sostener el estado armonioso en lo que a funcionamiento mental.

Otro de los usos del término satisfacción refiere a la acción o al modo a través del cual se reparará una ofensa o un daño.

Asimismo, satisfacción implica el cumplimiento de una necesidad, deseo o pasión.<sup>19</sup>

#### **1.2.2.2 Gestante**

Es el estado de la mujer que comprende desde la concepción hasta la salida del producto incluido anexos fuera del claustro materno.

La "gestante" que acude a una institución de salud, puede venir por muchas razones, pero la esencial pudiera ser sin dudas solucionar un problema de salud.

En el transcurso por esta búsqueda de solución establece mejores o peores comunicaciones con el personal que lo atiende, recibe mejor o peor trato, establece amores y odios, esperanzas y frustraciones, soluciona o no soluciona el problema por el que vino.

Sin embargo, puede no solucionar el problema y estar satisfecha porque fue bien atendido, o como dicen muchos "hicieron todo lo posible". Puede solucionar el problema y salir insatisfecha porque le cayó mal alguien o algo, o porque tuvo que esperar mucho un día o porque es alguien querellante, "protestón" o amargado.<sup>20</sup>

#### **Gestación**

La gestación humana es un proceso que dura regularmente nueve meses. Biológicamente, se inicia con la fecundación del óvulo por el espermatozoide y culmina con el nacimiento del bebé. Proporcionalmente, en el período prenatal se da mayor crecimiento que en cualquier otra etapa de la vida. Durante este tiempo también se desarrollan todas las características físicas humanas. El cuerpo de

la madre es un espacio ideal donde las condiciones generalmente están dadas para atender las necesidades vitales del ser en formación.

El proceso de gestación se ha dividido en tres fases, cada una con características particulares que las diferencian entre sí:

- **La fase germinal o período del óvulo.** Va desde la concepción hasta el final de la segunda semana de vida intrauterina. Se caracteriza por divisiones celulares del huevo fecundado y su implantación en el útero.
- **La fase embrionaria.** Se da desde el final de la segunda hasta la octava. En esta fase se inicia la formación y desarrollo de todos los órganos tanto internos como externos. Se forman, además, la placenta, el cordón umbilical y el líquido amniótico, los que constituyen el medio en el cual se desarrolla el bebé y a través del cual se comunica con la madre.
- **La fase del feto.** Va desde el final del segundo mes hasta el nacimiento del bebé.

El crecimiento y desarrollo del ser humano en esta etapa es acelerado, lo cual permite la maduración y funcionamiento de la mayoría de los órganos. El bebé entra en gran actividad debido al desarrollo del sistema nervioso; aparecen los movimientos reflejos y algunas funciones preparatorias para el nacimiento y la adaptación a la vida extrauterina. El niño está biológicamente desarrollado al terminar el séptimo mes de gestación.

Durante la gestación se presentan alteraciones en lo biológico y lo psicológico que comprometen a la unidad madre-hijo y afectan además la relación de pareja, al padre y al círculo familiar cercano. También son significativos los cambios corporales que la madre experimenta:

En el primer trimestre de gestación la madre puede sentir malestar debido a los cambios hormonales que alteran el funcionamiento normal del organismo. Generalmente se presenta ansiedad para adaptarse y aceptar el nuevo estado. Son comunes molestias como mareos, náuseas, vómitos y sueño excesivo.

Para el segundo trimestre las molestias iniciales han disminuido; sin embargo, los cambios físicos empiezan a ser notorios y aparece el temor a no ser sexualmente atractiva para su pareja y a no estar dentro de los parámetros estéticos establecidos socialmente.

En el último trimestre la madre experimenta gran ansiedad y temor hacia el parto o a cualquier malformación del bebé. Reaparece el malestar físico debido al peso, pueden presentarse calambres, estreñimiento, cansancio y demás síntomas propios de la gestación en esta etapa final. Es de gran importancia el acompañamiento a la futura madre por parte del compañero y del círculo familiar y social más cercano.

La gestación también cumple una función muy especial en el establecimiento de vínculos y estilos de relación que se van construyendo incluso desde antes de la concepción pero que se consolidan realmente en esta etapa y que influyen en el desarrollo del

bebé en formación y en la manera de establecer relaciones en el futuro.<sup>21</sup>

**a) Satisfacción de la gestante**

La satisfacción de la gestante es una medida del resultado ampliamente reconocida en la investigación para el cuidado de la salud materna. La relación entre la satisfacción de las gestantes con sus proveedores de cuidados a la salud y su recuerdo y cumplimiento de la recomendación obstétrica del proveedor sugiere que la satisfacción es una determinante fundamental del resultado del cuidado de la salud materna.

La satisfacción general de las gestantes con sus proveedores de cuidados de la salud materna suele ser una atención de mucho impacto en nuestra sociedad. Se ha comprobado que los intercambios interpersonales entre el personal de salud y la pacientes a menudo son predictores significativos de la satisfacción de los gestantes. Otros determinantes de la satisfacción de los pacientes fueron su participación en los procesos terapéuticos. Su compromiso con la relación con las atenciones de los consultorios (es decir, su disposición para regresar al establecimiento de salud para las siguientes atenciones), la duración del tiempo que los personales de salud pasaban con sus pacientes, y la voluntad de los personal de salud para escuchar y ser accesibles cuando era necesario.

Además, la capacidad de los personales de salud de comunicar su preocupación, calidez e interés hacia sus gestantes,

también conduce a la satisfacción de éstos. La sensibilidad general de los personales de salud a las emociones de las gestantes y su habilidad para expresar sentimientos se asociaron con la satisfacción de los pacientes. Todas las cualidades de los personales de salud que han sido descritas están entre los ingredientes del compromiso empático entre médico y paciente.

Una explicación para el vínculo positivo entre la empatía de los obstetra y los resultados de los gestantes es que el compromiso empático puede ayudar a los pacientes a formular sus problemas de salud más claramente, llevando así a diagnósticos más acertados, soluciones más aceptables a sus problemas de salud, y por lo tanto un mejor cumplimiento del régimen de tratamiento.

Los pacientes suelen ver la conducta de los médicos como una clave determinante de su satisfacción con el cuidado médico. El descubrimiento de que el entendimiento de los médicos de la perspectiva de sus pacientes está relacionado con las percepciones de los pacientes de ser ayudados provee apoyo adicional para el vínculo entre el entendimiento empático y los resultados del gestante.<sup>22</sup>

## **b) Satisfacción en Salud**

La satisfacción es una noción psicológica, difícil de definir, más aún en el ambiente sanitario.<sup>23</sup> Algunos autores definen la satisfacción como la coincidencia entre las expectativas y los resultados.<sup>24</sup> Corresponde a una construcción multidimensional



compleja de una serie de componentes: la percepción del usuario del servicio, del personal sanitario y la evaluación del usuario de los resultados del cuidado otorgado.<sup>25</sup>

Satisfacción de un paciente como "la valoración positiva de una serie de actuaciones sanitarias complejas, basándose más en la cobertura de las expectativas previas que en los sentimientos propiamente dichos". Algunos autores vinculan la satisfacción con la relación entre las expectativas y lo realmente experimentado.<sup>26</sup>

### **c) División de la Satisfacción**

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir:

- ✓ Satisfacción buena: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- ✓ Satisfacción mala: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. Los grados de satisfacción se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios.<sup>27</sup>

#### **d) Factores de la Satisfacción**

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto.

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción.

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta

expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.<sup>28</sup>

### **e) Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud**

Una de las premisas básicas ampliamente difundida por años ha sido que el paciente sólo valora sanarse como resultado de una hospitalización. Sin embargo, esta idea ha quedado atrás en el sentido que complementariamente se ha descubierto que existen elementos asociados a la satisfacción o calidad que están incorporados en el proceso de evaluación que los usuarios hacen de la atención de salud. Hoy en día el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido y a su vez, otras dimensiones que van más allá de salir sano de su hospitalización.

Dentro de las implicancias del proceso de implementar la calidad en la atención de salud se puede citar que en los últimos catorce años el desafío de los países desarrollados ha sido incorporar como componente importante en la atención de salud de calidad, la mirada desde la perspectiva del consumidor. Diversos autores han sostenido que la percepción positiva de la calidad en la atención de salud se traduce en mejores resultados médicos. En ese sentido, la mayoría de ellos señala que para los pacientes el proceso de curación no es lo único.

Otro aspecto relevante es que el comportamiento del usuario orienta a pensar que éste no concibe la lógica de insatisfacción en la atención de salud, es más, es el resultado

menos deseable para él. En una serie de estudios incluyendo uno que incorpora a los miembros de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, llegan a la conclusión que los españoles reclaman, cada vez más con mayor insistencia accesibilidad a información sobre resultados, mayor comunicación con los profesionales, desean confidencialidad e intimidad, quieren saber quién les atiende y desean participar más activamente.

Adicionalmente, se enfatizan que la satisfacción alude a la atención sanitaria en general, tanto al trabajo técnico como a la relación interpersonal. Conocer la satisfacción del paciente puede predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro asistencial en otro episodio.

Por lo tanto, la mirada de los usuarios de servicios de salud, tal como ya lo han comprobado países desarrollados no es solo de resolución clínica, sino que consideran aspectos que son valorados por las personas en sus beneficios psicológicos como respuesta a sus beneficios emocionales y que se experimentan desde la entrada hasta la salida del hospital o clínica. Lo anterior, se expresa en percepciones, sentimientos y decisiones que se conjugan con valores importantes que aplican en su cotidianidad y que definen su vida. En consecuencia, la respuesta no es de un suceso específico que es el sanarse, la experiencia tiene un mayor alcance que es la relación que mantiene el paciente con el equipo clínico, trato, la calidad de la información que recibe.<sup>29</sup>

### 1.3 Definición de Términos Básicos

**Satisfacción:** Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Tener mucha satisfacción de sí mismo. Confianza o seguridad del ánimo.

Cumplimiento del deseo o del gusto.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. Grado en que los servicios de salud individuales y poblacionales aumentan la probabilidad de resultados sanitarios deseables de acuerdo al conocimiento profesional actual.

**Atención:** Acción de atender. (Esperar o aguardar. Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato).

**Control Prenatal.** Es el conjunto de acciones y procedimientos sistemáticos y periódicos destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbilidad materna y perinatal.

**Atención prenatal reenfocada:** 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.

**Gestante:** Que gesta, embarazada (Dicho de una mujer: preñada).

**SERVQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

## 1.4 Hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal.

Hospital San Juan Bautista Huaral – 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal.

Hospital San Juan Bautista Huaral – 2016.

## 1.5 Variables

### 1.5.1 Variable Independiente

Calidad de atención prenatal

### 1.5.2 Variable Dependiente

Satisfacción de las gestantes

## 1.6 Operacionalización de Variables

(Ver anexos 01 y 02)

## 1.7 Objetivo

### 1.7.1 Objetivo General

- ✓ Conocer la Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

### 1.7.2 Objetivo Específico

- ✓ Determinar la satisfacción en la dimensión de **fiabilidad** según las expectativas (antes) y percepciones (después) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.



- ✓ Determinar la satisfacción en la dimensión de **capacidad de respuesta** según las expectativas (antes) y percepciones (después) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.
- ✓ Determinar la satisfacción en la dimensión de **seguridad** según las expectativas (antes) y percepciones (después) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.
- ✓ Determinar la satisfacción en la dimensión de **empatía** según las expectativas (antes) y percepciones (después) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.
- ✓ Determinar la satisfacción en la dimensión de **aspectos tangibles** según las expectativas (antes) y percepciones (después) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

## CAPITULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 **Ámbito de Estudio**

El estudio se realizó en el consultorio de Atención Prenatal en el servicio de obstetricia del Hospital "San Juan Bautista" Huaral. El mismo que está ubicado en la Calle Tacna N° 120 Urb. San Juan I Lima - Huaral que corresponde a la provincia de Huaral de la región Lima, y su ubicación es 11°30'00"S 77°13'00", Coordenadas: 11°30'00"S 77°13'00", con una altitud: 188 msnm y una distancia de 78 km a la ciudad Lima.

Dicho nosocomio cuenta con servicio de medicina, ginecología, cirugía, pediatría, Obstetricia (planificación familiar, psicoprofilaxis, atención prenatal, reenfocada, PAP) y otros. Nuestro estudio se realizó en el servicio de atención prenatal.

**Ámbito temporal.** Estuvo comprendido de enero a julio del 2016.

#### 2.2 **Tipo de Investigación**

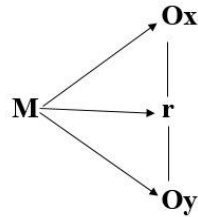
- ✓ Según la planificación de la toma de datos es **prospectivo**, porque la ocurrencia de los hechos será a futuro.
- ✓ Según el número de ocasiones en la que se mide la variable de estudio es **longitudinal**, porque es medida en dos (ante/expectativa y después /percepciones) ocasiones realizando comparaciones en muestras relacionadas.

*Tipo de diseño Longitudinal:* Se utilizó **diseño Panel**, porque realizamos intervenciones en dos ocasiones a la misma muestra.<sup>30</sup>

- ✓ Según el número de variables de interés es **analítico**, porque es bivariado y porque plantea y pone a prueba una hipótesis.

### 2.3 Diseño y Esquema de Investigación

Según el nivel de estudio (relacional) corresponde a un diseño relacional.<sup>31</sup>



Donde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la variable x.

Oy = Observación de la variable y.

r = Relación entre dichas variables.

### 2.4 Universo, Población y Muestra

#### 2.5 Universo

Conformada por todas las gestantes de la provincia de Huaral.

##### 2.5.1 Población

La población estuvo constituida por todas las gestantes controladas en el servicio de atención prenatal del Hospital San Juan Bautista de Huaral, que está conformado por 1560 gestantes atendidas en el periodo de enero a julio del 2016.

### 2.5.2 Muestra

La obtención de la muestra se realizó de modo probabilístico utilizando la fórmula para poblaciones finitas. Fueron 70 gestantes atendidas en el consultorio externo de atención prenatal, por razones de ética se hizo firmar un consentimiento informado.

### 2.5.3 Muestreo:

Probabilístico porque todos los individuos tienen la misma probabilidad de salir elegidos en una muestra y aleatorio simple porque garantiza la misma probabilidad de ser elegido a cada elemento de la población y la independencia de selección de cualquier otro.

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

$$n = \frac{3,8416 * 0,05 * 0,95 * 1560}{0,0025 * 1559 + 3,8416 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 70 \text{ gestantes}$$

n	Tamaño de muestra.
p	Proporción de gestantes insatisfechos 0,05
q	Proporción de gestantes satisfechos 0,95
e	Error estándar de 0.05
N	Tamaño de población
z	Nivel de confianza 1,96

## 2.6 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

### 2.6.1 Técnica

La técnica empleada fue la documentación y la entrevista porque se obtuvieron respuestas precisas, formales y fueron preguntas estructuradas.

### 2.6.2 Instrumentos

- ✓ Ficha de recolección de datos: Se utilizó con la finalidad de obtener información o datos sociodemográficas de las gestantes.
- ✓ La guía de entrevista adaptada a SERVQUAL modificado.

Se empleó una entrevista estructurada directa ya que se determinaron con anterioridad lo que se va conocer, el cual está conformado por preguntas cerradas politómicas con un lenguaje práctico adaptado para las gestantes.

Ambos instrumentos fueron validados externamente por la opinión de tres expertos.

Expertos	Calificación cualitativa	
	SI	NO
Dr. José E. Parodi Rojas	X	
Dr. Julio C. Lorenzo Cerrón	X	
Obst. Lizandro R. Dionicio Vargas	X	

Así mismo se validó la confiabilidad de los instrumentos de investigación utilizando el Alfa de Cronbach el que determinó con un excelente de confiabilidad. (Ver anexo 07).

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,935	49

*Fuente: base de datos SPSS*

### **Procesamiento de Recolección de Datos**

Esta investigación para su ejecución comprendió los siguientes pasos:

- ✓ Se realizó con la autorización del director del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
- ✓ Se contó con la autorización y disponibilidad de hora y acceso del personal de turno del servicio de atención prenatal.
- ✓ Se identificaron a los gestantes según criterios de inclusión para su investigación.
- ✓ Se aplicaron el formato de consentimiento informado para la autorización de la géstate.
- ✓ Se aplicaron la guía de entrevista.
- ✓ Se agradeció a los gestantes y al director por los servicios brindados.

### 2.6.3 Descripción del Instrumento

El instrumento que se utilizó son las características demográficas y obstétricas maternas, así como edad de la gestante, edad gestacional, número de atenciones prenatales, grado de instrucción, tipo de seguro y el cuestionario adaptado a SERVQUAL modificado, para su uso en el establecimiento de salud de atención prenatal, la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuido en 5 criterios de dimensión en la calidad.

El instrumento constaba de preguntas sobre expectativas y percepciones divididas en cinco dimensiones:

1. **Fiabilidad.** Preguntas del 01 al 05.
2. **Capacidad de Respuesta.** Preguntas del 06 al 09.
3. **Seguridad.** Preguntas del 10 al 13.
4. **Empatía.** Preguntas del 14 al 18.
5. **Aspectos Tangibles.** Preguntas del 19 al 22.

### 2.6.4 Procedimiento de Tabulación y Análisis de Datos

#### 2.6.4.1 Procedimiento de Tabulación

En el estudio luego de haber recogido los datos se procedió a codificar los instrumentos y el análisis de datos.

#### 2.6.4.2 Procedimiento de Análisis de Datos

Se realizó la obtención de tablas y gráficos donde se analizaron los resultados que luego se confrontó con los antecedentes de la investigación.

### 2.6.4.3 Análisis para la Interpretación de Resultados

El análisis de los datos fue ser expresado en porcentajes de satisfacción e insatisfacción para cada criterio de dimensiones de la calidad considerando el siguiente orden:

Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

Para el análisis de los resultados (transformar y recodificar en distintas variable) se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+) y cero 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 se elaboró y se presenta en las 5 dimensiones de la calidad, una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas.

Se priorizó las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción considerando los siguientes valores.<sup>32</sup>

#### Baremación:

Porcentaje de insatisfacción	Categoría	Color
>60%	Por mejorar	Rojo
40-60 %	En Proceso	Amarillo
<40 %	Aceptable	Verde



#### **2.6.4.4 Análisis Inferencial.**

Se utilizó estadísticos como medidas de tendencia central, el alfa de cronbach, test de student, para analizar las variables en estudio. El análisis se realizó en programa Microsoft Excel 2013 y el SPSS versión 22.

### CAPÍTULO III

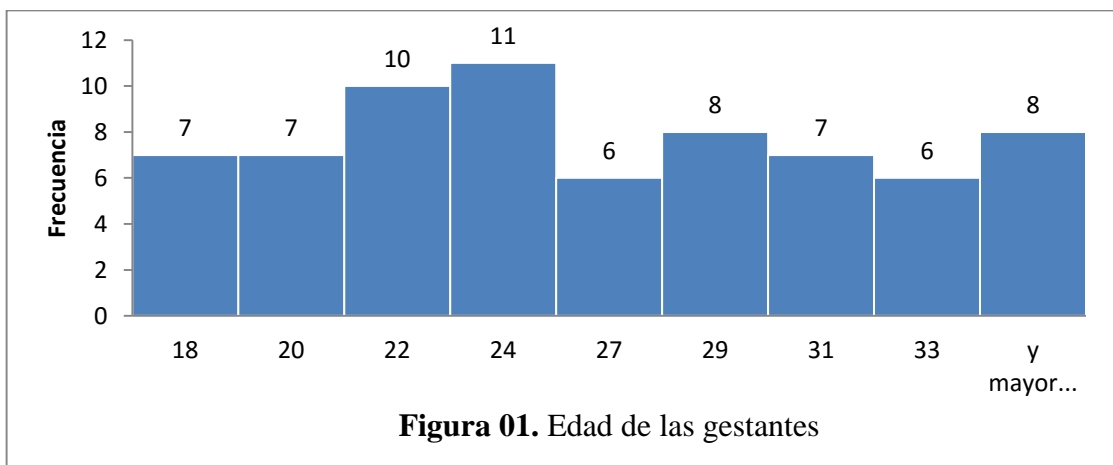
### RESULTADOS

**Tabla 1.** Medidas de tendencia central de la edad en años de la satisfacción de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal.

<i>Hospital "San Juan Bautista" Huaral</i>		<i>enero-julio 2016</i>
<b>Edad de las gestantes</b>		
Media		25
Mediana		25
Moda		18
Valor mínimo		18
Valor máximo		35

*Fuente: Base de datos SPPS de investigación.*

**Interpretación:** En la presente tabla se observan las medidas de tendencia central de 70 gestantes de la calidad de satisfacción, de los cuales el valor que se obtiene sumando las edades y dividiéndolos por el número total de gestantes es 25 años (media), el percentil 50 % de las edades es 25 años (mediana) y la edad más frecuente entre ellas es 18 años (moda). Siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 35 años.



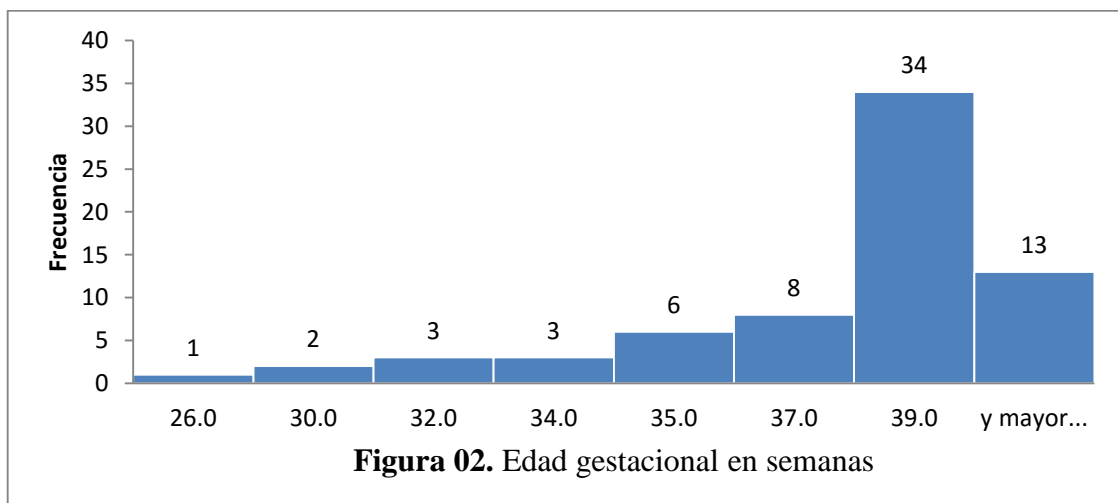
**Figura 01.** Edad de las gestantes

**Tabla 2.** Medidas de tendencia central de la edad gestacional en semanas.

<i>Hospital "San Juan Bautista" Huaral</i>		<i>enero-julio 2016</i>
<b>Edad gestacional</b>		
Media		37
Mediana		38
Moda		38
Valor mínimo		26
Valor máximo		41

*Fuente: Base de datos SPPS de investigación.*

**Interpretación:** En la presente tabla se observan las medidas de tendencia central 70 gestantes de la calidad de satisfacción, de los cuales el valor que se obtiene sumando las edad gestacional y dividiéndolos por el número total de gestantes es 37 semanas (media), el percentil 50 % de las edad gestacional es 38 semanas (mediana) y la edad más frecuente entre ellas es 38 semanas (moda), siendo la edad gestacional menor 26 semanas y el mayor de 41semanas.

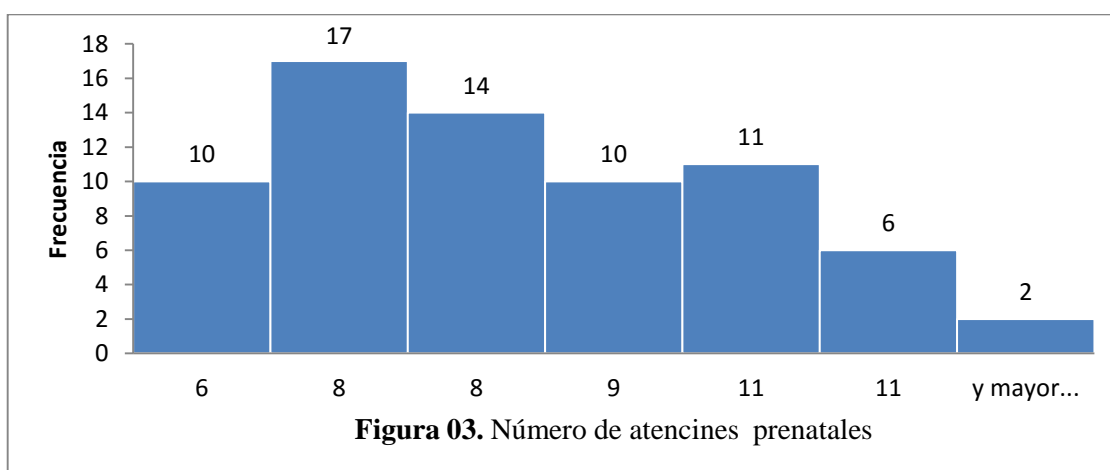


**Tabla 3.** Medidas de tendencia central de número de atenciones prenatales

<i>Hospital "San Juan Bautista" Huaral</i> <span style="float: right;"><i>enero-julio 2016</i></span>	
<b>Número de atenciones prenatales</b>	
Media	08
Mediana	08
Moda	07
Valor mínimo	06
Valor máximo	12

*Fuente: Base de datos SPPS de investigación.*

**Interpretación:** En la presente tabla sobre la medida de tendencia central se observan el número de atención prenatal de 70 gestantes. De los cuales se obtiene sumando el número de atenciones prenatales y dividiendo por el número total de las gestantes, es 08 (media), el percentil de 50% de número APN es de 08 (mediana) y número APN más frecuente entre ellas es de 07 (moda), siendo el valor mínimo de APN 06 y el máximo de 12.

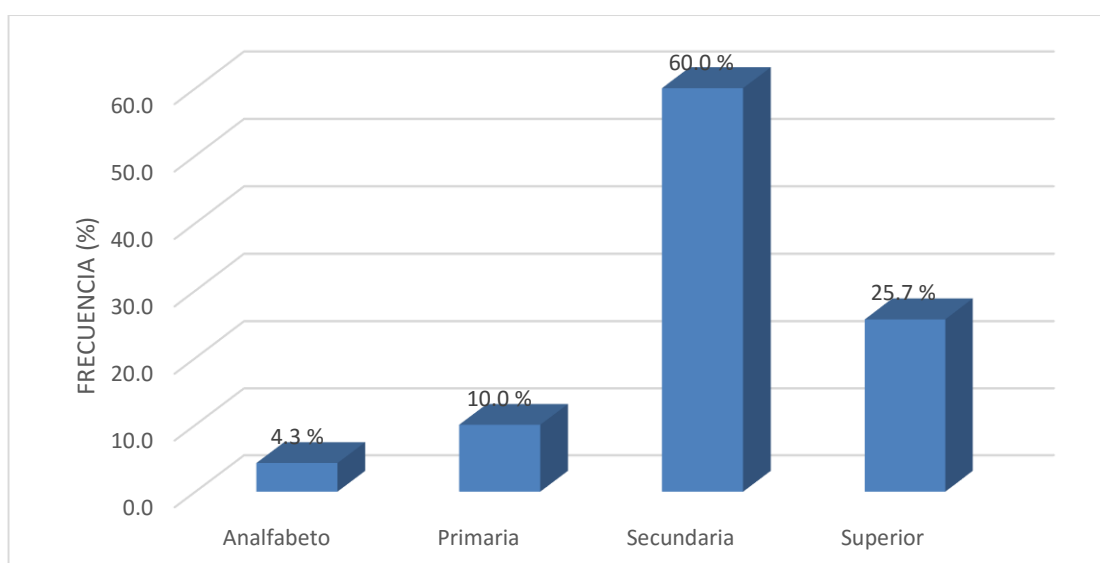


**Tabla 4.** Grado de instrucción de las gestantes.

<i>Hospital "San Juan Bautista" Huaral</i>		<i>enero-julio 2016</i>	
<b>Grado de Instrucción</b>	<b>(N)</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>
Analfabeto	3	4,3	3
Primaria	7	10,0	7
Secundaria	42	60,0	42
Superior	18	25,7	18
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>

*Fuente:* Base de datos SPSS de investigación

**Interpretación:** En la presente tabla se observa el grado de instrucción del total de 70 gestantes de la satisfacción que corresponde al 100%, el 4,3% de gestantes corresponde a 3 sin grado de instrucción, 10,0% de gestantes corresponde a 7 de educación primaria y el 60,0% de gestantes que corresponde a 42 de educación secundaria y el 25,5% de gestantes corresponde a 18 de educación superior.

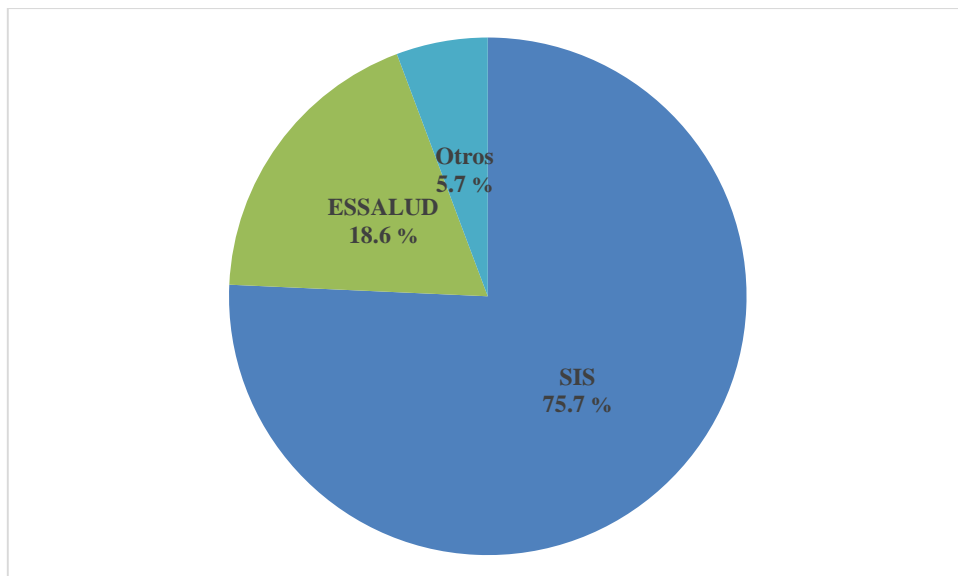
**Figura 04.** Grado de instrucción

**Tabla 5.** Tipo de seguro de las gestantes.

<i>Hospital "San Juan Bautista" Huaral</i>			<i>enero-julio 2016</i>
<b>Tipo de seguro</b>	<b>(N)</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>
SIS	53	75,7	53
ESSALUD	13	18,6	13
Otros	4	5,7	4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>

*Fuente:* Base de datos SPSS de investigación

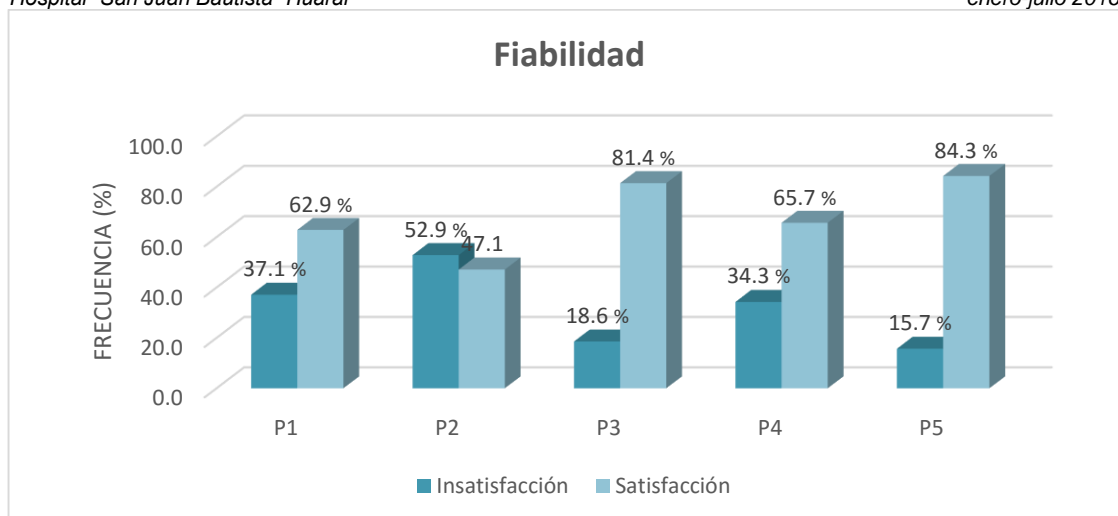
**Interpretación:** En la presente tabla se observa sobre el tipo de seguro de satisfacción de las gestantes del 100,0%, el 75,7% pertenece al SIS el 18,6% pertenece a EsSalud y el 5,7% a otros.

**Figura 05.** Tipo de seguro

**Tabla 6.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes en la dimensión de fiabilidad.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016



Fuente: Base de datos SPSS de investigación

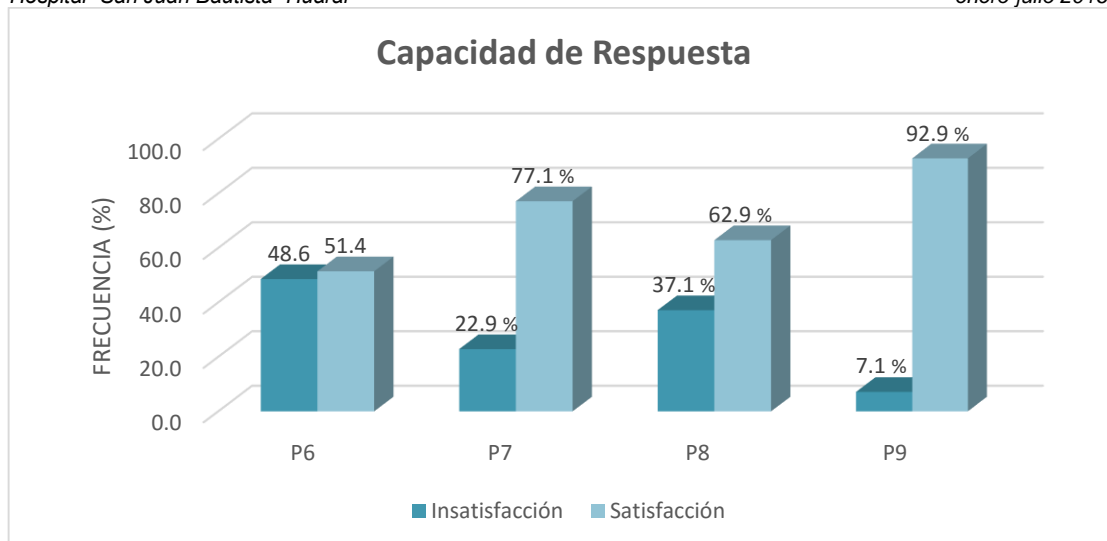
FIABILIDAD	
P1	¿Recibió orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal?
P2	¿El profesional de salud le atendió en horario programado?
P3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?
P4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
P5	¿Considera que el horario del servicio de Atención Prenatal es conveniente para usted?

**Interpretación:** En la tabla 6 se muestran los resultados de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. En la pregunta 1 (P1) existe un 37,1 % de insatisfacción frente a 62,9 % de satisfacción; en la pregunta 2 (P2) existe un 52,9 % de insatisfacción frente a 47,1 % de satisfacción; en la pregunta 3 (P3) existe un 18,6 % de insatisfacción frente a 81,4 % de satisfacción; en la pregunta 4 (P4) existe un 34,3 % de insatisfacción frente a 65,7 % de satisfacción y en la pregunta 5 (P5) existe un 15,7 % de insatisfacción frente a 84,3 % de satisfacción.

**Tabla 7.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes en la dimensión de capacidad de respuesta.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016



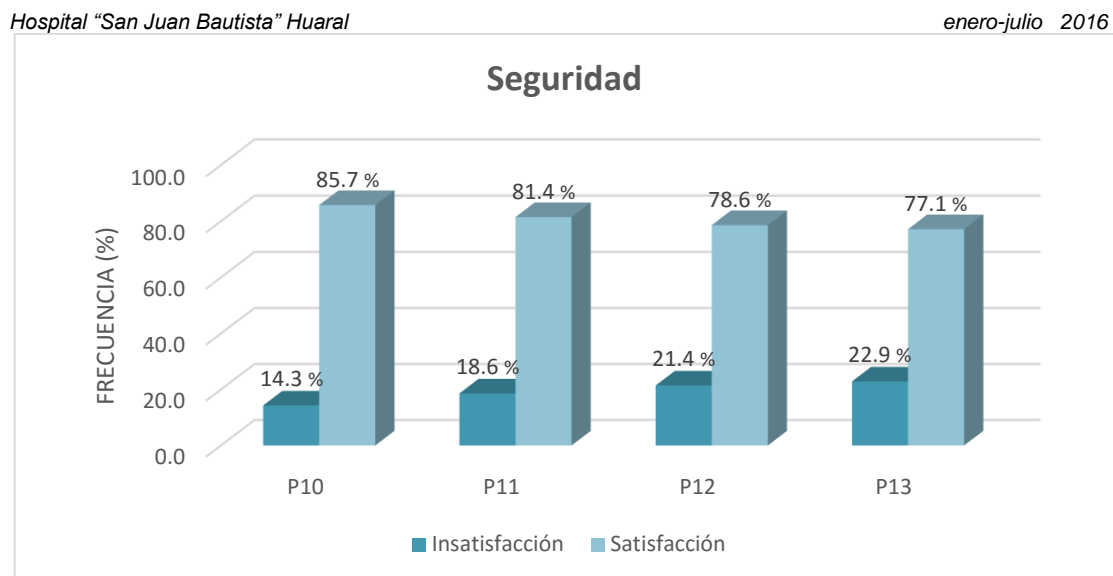
**Fuente:** Base de datos SPPS de investigación

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
P6	¿El tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal fue adecuado?
P7	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se desarrolló adecuadamente durante la atención?
P8	¿El tiempo durante la consulta en Atención Prenatal fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?
P9	¿La entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) fue adecuado?

**Interpretación:** En la tabla 7 se muestra los resultados de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. En la pregunta 6 (P6) existe un 48,6 % de insatisfacción frente a 51,4 % de satisfacción; en la pregunta 7 (P7) existe un 22,9 % de insatisfacción frente a 77,1 % de satisfacción; en la pregunta 8 (P8) existe un 37,1 % de insatisfacción frente a 62,9 % de satisfacción y en la pregunta 9 (P9) existe un 7,1 % de insatisfacción frente a 92,9 % de satisfacción.



**Tabla 8.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes en la dimensión de seguridad.



Fuente: Base de datos SPSS de investigación

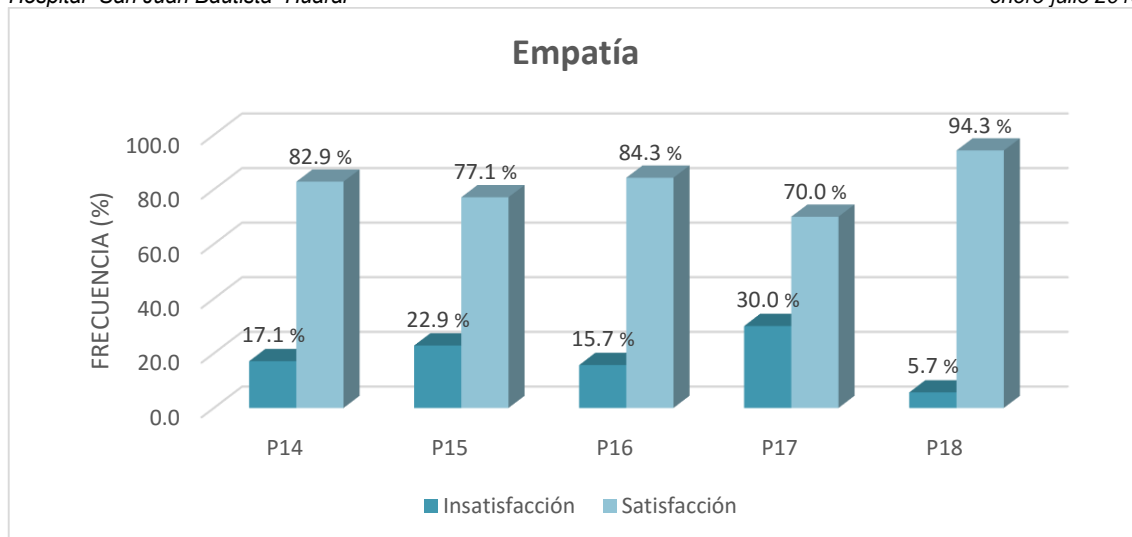
SEGURIDAD	
P10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el servicio de Atención de Prenatal?
P11	¿Piensa que el profesional de salud de Atención de Prenatal, sabía cuáles eran los procesos adecuados y disponibles para su atención?
P12	¿El profesional de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?
P13	¿El profesional de salud que le atendió le brindó confianza?

**Interpretación:** En la tabla 8 se muestra los resultados de satisfacción en la dimensión de seguridad de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. En la pregunta 10 (P10) existe un 14,3 % de insatisfacción frente a 85,7 % de satisfacción; en la pregunta 11 (P11) existe un 18,6 % de insatisfacción frente a 81,4 % de satisfacción; en la pregunta 12 (P12) existe un 21,4 % de insatisfacción frente a 78,6 % de satisfacción y en la pregunta 13 (P13) existe un 22,9 % de insatisfacción frente a 77,1 % de satisfacción.

**Tabla 9.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes en la dimensión de empatía

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016



**Fuente:** Base de datos SPSS de investigación

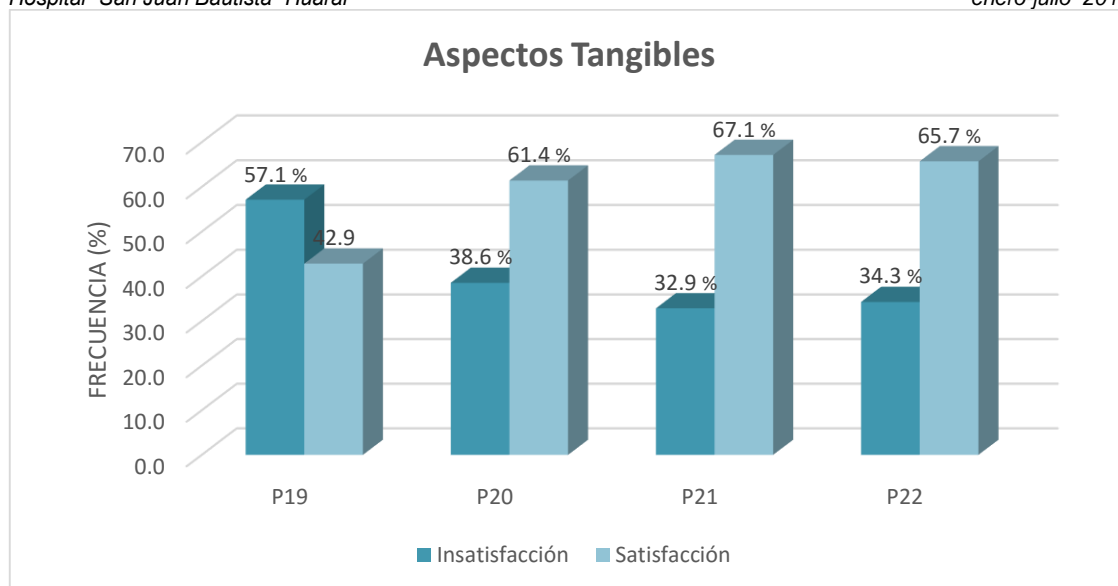
EMPATÍA	
P14	¿El profesional de salud de Atención Prenatal la trató con amabilidad, respeto y paciencia?
P15	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?
P16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre su estado de embarazo?
P17	¿El profesional de salud de Atención Prenatal repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?
P18	¿El profesional de salud de Atención Prenatal le dio información correcta sobre la próxima cita?

**Interpretación:** En la tabla 9 se muestra los resultados de satisfacción en la dimensión de empatía de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. En la pregunta 14 (P14) existe un 17,1 % de insatisfacción frente a 82,9 % de satisfacción; en la pregunta 15 (P15) existe un 22,9 % de insatisfacción frente a 77,1 % de satisfacción; en la pregunta 16 (P16) existe un 15,7 % de insatisfacción frente a 84,3 % de satisfacción; en la pregunta 17 (P17) existe un 30,0 % de insatisfacción frente a 70,0 % de satisfacción y en la pregunta 18 (P18) existe un 5,7 % de insatisfacción frente a 94,3 % de satisfacción.

**Tabla 10.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes en la dimensión de aspectos tangibles.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016



Fuente: Base de datos SPSS de investigación

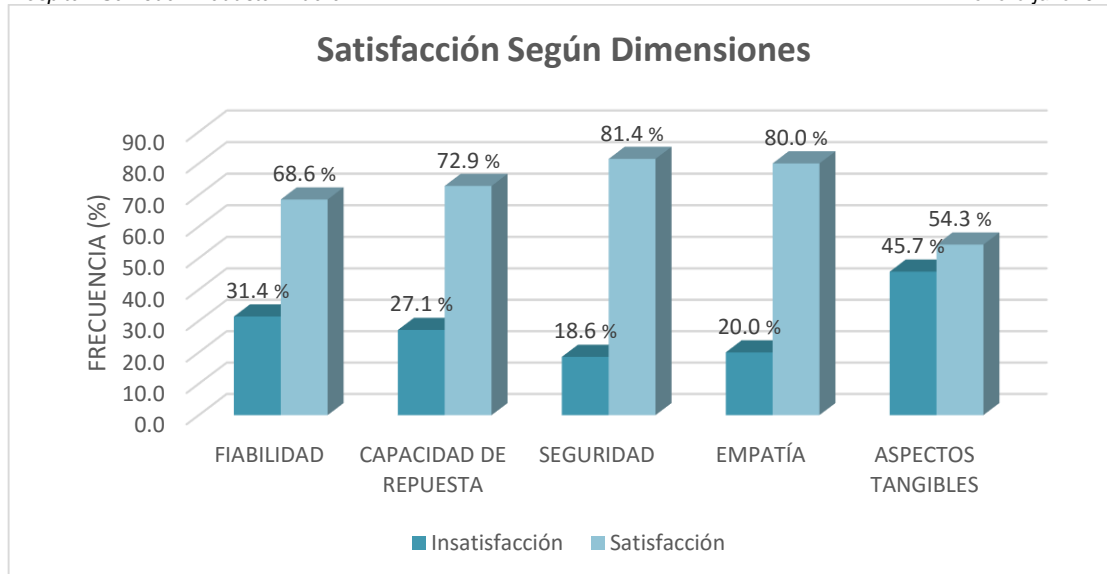
ASPECTOS TANGIBLES	
P19	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para su orientación?
P20	¿El servicio de Atención Prenatal contó con el profesional para informar y orientar a las gestantes?
P21	¿Los servicios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
P22	¿El servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

**Interpretación:** En la tabla 10 se muestra los resultados de satisfacción en la dimensión de seguridad de las gestantes en el servicio de Atención Prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. En la pregunta 19 (P19) existe un 57,1 % de insatisfacción frente a 42,9 % de satisfacción; en la pregunta 20 (P20) existe un 38,6 % de insatisfacción frente a 61,4 % de satisfacción; en la pregunta 21 (P21) existe un 32,9 % de insatisfacción frente a 67,1 % de satisfacción y en la pregunta 22 (P22) existe un 34,3 % de insatisfacción frente a 65,7 % de satisfacción.

**Tabla 11.** Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes según dimensiones.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio2016



**Fuente:** Base de datos SPPS de investigación

**Interpretación:** En la tabla 11 se muestra los resultados de satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes según dimensiones. En la dimensión de fiabilidad existe un 31,4 % de insatisfacción frente a 68,6 % de satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta existe un 27,1 % de insatisfacción frente a 72,9 % de satisfacción; en la dimensión de seguridad existe un 18,6 % de insatisfacción frente a 81,4 % de satisfacción; en la dimensión de empatía existe un 20,0 % de insatisfacción frente a 80,0 % de satisfacción y en la dimensión de los aspectos tangibles existe un 45,7 % de insatisfacción frente a 54,3 % de satisfacción.

**Tabla 12.** Satisfacción global de la calidad de atención prenatal en gestantes.

**Interpretación:** En la tabla 12 se muestra la satisfacción global de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. De 100 % del resultado de brecha satisfacción global con un 34,3 % de insatisfacción frente a 65,7 de satisfacción.

**Baremación: porcentaje de insatisfacción**

>60%	Por mejorar	Rojo
40-60 %	En Proceso	Amarillo
<40 %	Aceptable	Verde

**Tabla 13.** Insatisfacción en orden ascendente según preguntas de atención prenatal en gestantes.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016

Según Preguntas			
N °	Preguntas	Satisfacción	Insatisfacción
1	P18	94.3	5.7
2	P09	92.9	7.1
3	P10	85.7	14.3
4	P05	84.3	15.7
5	P16	84.3	15.7
6	P14	82.9	17.1
7	P03	81.4	18.6
8	P11	81.4	18.6
9	P12	78.6	21.4
10	P07	77.1	22.9
11	P13	77.1	22.9
12	P15	77.1	22.9
13	P17	70.0	30.0
14	P21	67.1	32.9
15	P04	65.7	34.3
16	P22	65.7	34.3
17	P01	62.9	37.1
18	P08	62.9	37.1
19	P20	61.4	38.6
20	P06	51.4	48.6
21	P02	47.1	52.9
22	P19	42.9	57.1

Fuente: Base de datos SPSS de investigación

**Interpretación:** En la tabla 13 se muestran los resultados de Insatisfacción en orden ascendente según preguntas de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, 2016. Las respuestas de las 19 preguntas formuladas se encuentran en: porcentaje de insatisfacción <40 %, categoría *aceptable* y color *verde*; Las respuestas de las 3 preguntas (P06, P02 y P19) formuladas se encuentran en: porcentaje de insatisfacción 40-60 %, categoría *en proceso* y color *amarillo*; y no se encuentra respuestas de porcentaje de insatisfacción >60 %.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 14.** Satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal.

Hospital "San Juan Bautista" Huaral

enero-julio 2016

Medidas	Expectativas (antes)	Percepciones (después)	Brecha de dimensión
Tamaño del grupo (n)	70	70	70
Promedio ( $\bar{X}$ )	102.29	96.80	-5.49
Error típico (ET)	2.468	2.787	1.919
Desviación estándar (S)	20.648	23.316	16.059

Fuente: Base de datos SPSS de investigación

### Planteamiento de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

**Nivel de significancia (alfa) A= 5% =0,05**

**El estadístico de prueba que usamos es:** t de student para muestras relacionadas.

**Para comparar el valor calculado con el que puede ocurrir por azar:** En valor de la tabla **1,645** y valor calculado **2,858**

### Toma de decisión

Con un valor de  $p = 0,005$  decimos que existe modificación en la Satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

## DISCUSIÓN

El análisis de la satisfacción de las gestantes atendidas en el Hospital “San Juan Bautista” de Huaral, se ha realizado en dos momentos a través de la brecha de sus expectativas y percepciones antes y después de la atención prenatal según la encuesta de SERVQUAL, que sugiere cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Al respecto de la dimensión de **fiabilidad** existe satisfacción de las gestantes en un 68,6 %, similar resultado encontró Camba Nolasco Luis Julio, de fiabilidad con 55,1% de satisfechos y diferentes resultado encontró Ninamango Vicuña W. donde la insatisfacción prevalece con un 78,3%. Al respecto de la dimensión de **capacidad de respuesta** existe satisfacción de las gestantes en un 72,9 %, similar resultado encontró Camba Nolasco Luis Julio, de capacidad de respuesta con 54,3% de satisfechos y diferente resultados encontró Ninamango Vicuña W., en capacidad de respuesta donde la insatisfacción prevalece con un 78.3%. Al respecto de la dimensión de **seguridad** existe satisfacción de las gestantes en un 81,4 %, similar resultado encontró Fernández J., en la dimensión de seguridad con un resultado de satisfacción de 57,9 %. Al respecto de la dimensión de **empatía** existe satisfacción de las gestantes en un 80,0 %, similar resultado encontró Larrea Ascue José Alonso, en la dimensión de empatía con un resultado de satisfacción de 77.4%. Al respecto de la dimensión de **aspectos tangibles** existe satisfacción de las gestantes en un 54,3 %, similar resultado encontró Larrea Ascue José Alonso, en la dimensión de aspectos tangibles con un resultado de satisfacción de 74.75 %, y diferente resultado se obtuvieron en el Hospital María Auxiliadora donde la insatisfacción prevalece con un 77.24%.



Al respecto de la satisfacción global que se obtuvo calculando la brecha de expectativas entre percepciones de las 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) se obtuvo el 34,3 % de insatisfacción que se presenta específicamente en el ítem P6, P2 y P19 que corresponde a las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles respectivamente, y el 65,7 % de gestantes con satisfacción con un valor calculado de 2,858 del estudio de prueba de t de student, y un valor de p igual a 0,005, por tanto se rechaza la hipótesis nula aceptando que existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal del Hospital San Juan Bautista Huaral – 2016. Diferentes resultados encontró Ninamango Vicuña W. apreciándose que existe una insatisfacción global con un porcentaje de 83.9 % de insatisfacción percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina.

## CONCLUSIONES

- ✓ La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, 2016. En la dimensión de fiabilidad es aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción con un porcentaje de insatisfacción de 31,4 % (< 40 %) frente a 68,6 % de satisfacción.
- ✓ La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, 2016. En la dimensión de capacidad de respuesta es aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción con un porcentaje de insatisfacción de 27,1 % (< 40 %) frente a 72,9 % de satisfacción.
- ✓ La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, 2016. En la dimensión de seguridad es aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción con un porcentaje de insatisfacción de 18,6 % (< 40 %) frente a 81,4 % de satisfacción.
- ✓ La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, 2016. En la dimensión de empatía es aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción con un porcentaje de insatisfacción de 20,0 % (< 40 %) frente a 80,0 % de satisfacción.
- ✓ La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, 2016. En la dimensión de aspectos tangibles se encuentra en proceso según la baremación de la categoría de

satisfacción con un porcentaje de insatisfacción de 45,7 % (40 – 60 %) frente a 54,3 % de satisfacción.

- ✓ En la Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016. Es aceptable según la baremación de la categoría de satisfacción se obtuvo un porcentaje de insatisfacción de 34,3 % (< 40 %) frente a 64,7 % de satisfacción.

## SUGERENCIAS

- ✓ Al personal obstetra del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mejorar la atención respetando el horario programado en la dimensión de fiabilidad
- ✓ Al personal obstetra del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mejorar en la atención prenatal reduciendo el tiempo de espera al inicio de la atención del consultorio externo y entre consulta y consulta.
- ✓ Al personal obstetra del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mejorar en la dimensión de credibilidad, confianza y confianza que debe generar a las gestantes atendidas en el consultorio.
- ✓ Al personal obstetra del Hospital San Juan Bautista de Huaral, mejorar en la dimensión de empatía con respecto a la comprensión de la gestante en su atención.
- ✓ A los directivos del Hospital San Juan Bautista Huaral, y profesionales capacitados obstetras, se recomienda formular un plan de mejora para la dimensión de aspectos tangibles con respecto a los carteles, letreros y fechas de señalización, que sean adecuadas para orientación del servicio de atención prenatal.
- ✓ A los profesionales capacitados Obstetras del Hospital San Juan Bautista Huaral, se recomienda seguir mejorando la calidad de atención de las gestantes.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro Vargas N, Campos Vargas G. Análisis del control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tuvieron su parto en el Hospital San Vicente de Paúl. revista enfermería costa rica. 2014 abril; 26(2).
2. Rivera Mejía, Paula Tatiana; Carvajal Barona, Rocío. Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. Hacia la Promoción de la Salud. 2014 enero; 19(1): p. 84-98.
3. Santos Prudêncio, Patricia; Villela Mamede, Fabiana; Spadoti Dantas, Rosana Aparecida. Adaptación y Validación de las expectativas de los pacientes y la satisfacción con Cuidado Prenatal Embarazadas en Brasileñas. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2013 mayo; 21(3): p. 1-7.
4. Martínez Galiano, Juan Miguel; Molina García, Leticia; Hernández Díez, Guadalupe. Calidad del control de la atención en el embarazo en atención primaria. Rev. Metas de enfermería. 2012 junio; 15(2).
5. Sánchez Barrón, Luis Alberto. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de Seguridad Social En Guadalupe México. 2012 tesis disponible en: [eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf](http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf)
6. Quintero, Alba Rocío; Lasso, Gloria Inés; Ospina, Martha Claret; Franco, Beatriz. Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del Estado de Pereira". 2010. XX

Coloquio Nacional de Investigación en Enfermería, Pereira, Junio 2 y 3 de 2011.

7. Ninamango Vicuña, Walter Michael. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo. [Online]; 2014 [cited 2016 Julio 1. Available from:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf)
8. Camba Nolasco Luis J.. Calidad del Servicio en el centro medico. [Online].; 2014 [cited 2016 julio 1. Available from:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127654.pdf>
9. Fernández J, Shimabuku R, Huicho L, Granados K, Carlos G, Maldonado R, Barrientos A, Satisfaccion del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud. [Online].; 2014 [cited 2016 julio 1. Available from:  
<http://www.insn.gob.pe/investigaciones/sites/default/files/Informe%20Final%20PE-18-2013.pdf>.
10. Larrea Ascue, José Alonso. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina. [Online].; 2016 [cited 2016 julio 1. Available from:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea\\_j.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/452/1/Larrea_j.pdf).
11. Minsa. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos LIMA. [Online].; 2104 [cited 2016 julio 1. Available from:  
<http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>.
12. Minsa, Resolución Ministerial N° 519-2006 pdf. Perú disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>

13. Minsa, Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. Pdf, Perú disponible en:  
[www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2015\\_1.pdf](http://www.hsr.gob.pe/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2015_1.pdf)
14. Minsa, Política Nacional de Calidad en Salud resolución ministerial N° 727-2009, Documento Técnico, pdf Perú. Disponible en :  
[www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
15. Mondragón Castro Héctor. Obstetricia básica ilustrada. 6a sexta edición. México: Trillas; 2012.
16. Ministerio De Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de Salud Materna. Resolución Ministerial. MINSA/DGSP.V.01. Lima: 2013
17. Minsa. Manual de Registro y Codificación de la Atención en la Consulta Externa, Sistema de Información (HIS), Atención Materno Perinatal. Lima; 2015.
18. Ministerio De Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de Salud Materna. Resolución Ministerial. MINSA/DGSP.V.01. Lima: 2013.
19. ABC D. Definicion de satisfaccion. [Online].; 2016 [cited 2016 mayo 17. Available from: <http://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>.
20. Aliaga Chávez Jessica Katherine y De La Cruz Toledo Barbarita Flor. Nivel de satisfacción respecto a la estructura y proceso percibido por las gestantes que acuden a su atención prenatal en Consultorios Externos de Gineco Obstetricia del Hospital Regional de Cajamarca, Durante el Periodo de Julio a Octubre 2013. [tesis]. Cajamarca: Hospital De Cajamarca; 2013

21. Cevallos Lugo D. y Molina Restrepo N. Educación corporal y salud: Gestación, infancia y adolescencia. Funámbulos Editores. Colombia - Medellín: Serie Expomotricidad; 3; 2007
22. Mohammadreza Hojat. Empatía en el cuidado del paciente. El manual moderno. México: 1ra edición; 2012.
23. Alaloola N, Albedaiwi W. Patient satisfaction in a riyadh tertiary care centre. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2009 junio; 21(7).
24. Birgit L. The nature of the service quality and satisfaction relationship. Managing Service Quality. 2009 junio; 18(3).
25. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. Leadership in Health Services. 2009 enero; 22(8).
26. Aguilar M, Sáez I, Rodríguez M. Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia. Nutr. Hosp. 2013 mayo; 28(3).
27. Ricalde M. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena. Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC. 2006 julio; 12(23).
28. Ninamango Vicuña, Walter M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo, 2014 disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf)
29. Gobierno de Chile, Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria, departamento de estudio y desarrollo. Chile, 2013.



pdf disponible en: [www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-9005_recurso_1.pdf)

30. Hernández Sampieri, R. Metodología de la investigación, 6ta sexta edición. México: McGRAW-HILL; 2014.
31. José Antonio Supo Condori, José A. Seminarios de Investigación Científica. Perú BIOESTADISTICO EIRL 2014 disponible en <http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>
32. Ministerio de Salud. Resolución ministerial N° 527-2011. [Online].; 2011 [cited 2016 Julio 1. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>.

# **ANEXOS**

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE					
Variable.	Definición conceptual.	Dimensión.	Indicador.	Tipo de variable.	Escala de medición.
<b>Variable independiente: Calidad de atención</b>	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 las gestantes,	<b>Consulta externa de atención prenatal</b>	<b>5 Dimensiones del SERVQUAL</b> <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>	Cualitativa	SERVQUAL del MINSA

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE														
Variable.	Definición conceptual.	Dimensión.	Indicador.	Tipo de variable.	Escala de medición.									
<b>Variable dependiente: Satisfacción</b>	La satisfacción del gestante se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de gestante, cuyo reporte de sus experiencia con una hospital, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida	Brecha de SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Satisfacción</b></li> <li>- <b>Insatisfacción</b></li> </ul> <p><u>Baremación:</u> Porcentaje de insatisfacción</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;60%</td> <td style="text-align: center;">Por mejorar</td> <td style="background-color: #c0504d; color: white; text-align: center;">Rojo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">40-60%</td> <td style="text-align: center;">En Proceso</td> <td style="background-color: #f1e07c; text-align: center;">Amarillo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;40%</td> <td style="text-align: center;">Aceptable</td> <td style="background-color: #70ad47; color: white; text-align: center;">Verde</td> </tr> </table>	>60%	Por mejorar	Rojo	40-60%	En Proceso	Amarillo	<40%	Aceptable	Verde	Cuantitativo	Continua
>60%	Por mejorar	Rojo												
40-60%	En Proceso	Amarillo												
<40%	Aceptable	Verde												

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Fecha:.....

Yo:.....  
.....con N° DNI.....Expreso mi voluntad de participar, que mi hija y/o familiar participe en la investigación titulada: **“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, LIMA. ENERO - JULIO 2016”** y manifiesto que:

En pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente manifiesto que he sido debidamente informado y podido hacer preguntas sobre el estudio y recibido información sobre el beneficios de la investigación.

Que la investigación es de carácter confidencial.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

- Cuando yo lo desee.
- Sin tener que dar explicaciones.
- Sin que esto repercuta en mis atenciones de salud.

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el presente estudio de investigación.

.....

Firma del participante



## Anexo N° 04



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TÍTULO: "SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, LIMA. ENERO - JULIO 2016".**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la Satisfacción de la Calidad De Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

**Evaluador:** Concha Espinoza, Edili Nancy

Figueredo Regalado, Pablo

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Edad.....años
2. Edad gestacional.....semanas
3. Cuántas consultas tiene al momento (incluido hoy día).....veces
4. Grado de instrucción.
 

a) Analfabeto	d) Superior técnico
b) Primaria	e) Superior universitario
c) Secundaria	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende
  - a) SIS
  - b) SOAT
  - c) EsSalud
  - d) Otro.



## Anexo N° 05



### GUÍA DE ENTREVISTA ADAPTADO A SERVQUAL MODIFICADO

**TÍTULO: “SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, LIMA. ENERO - JULIO 2016”**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la Satisfacción de la Calidad De Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

N°	EXPECTATIVAS	Insatisfacción/ Satisfacción						
		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</b>	1	2	3	4	5	6	7
	<b>FIABILIDAD</b>							
01	Que recibe orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal.							
02	Que la consulta con el profesional de salud se realice en horario programado.							
03	Que la atención se realice respetando el orden de llegada.							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio para su atención.							
05	Que considere que el horario de Atención Prenatal es conveniente para usted.							
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
06	Que el tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal es adecuado.							
07	Que el profesional de salud encargado del servicio de Atención Prenatal se desenvuelve adecuadamente durante la atención.							
08	Que el tiempo durante la consulta de Atención Prenatal es adecuado para poder resolver sus necesidades.							
09	Que la entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) es adecuado.							
	<b>SEGURIDAD</b>							
10	Que durante su atención en el servicio de Atención Prenatal se respete su privacidad.							
11	Que el profesional de salud de Atención Prenatal, sabe cuáles son los procesos adecuados y disponibles para su atención.							
12	Que el profesional de salud emplea un lenguaje apropiado, y suficiente material para que entienda todo lo que desea.							
13	Que el profesional de salud que le atiende le brinde confianza.							
	<b>EMPATÍA</b>							
14	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal le trata con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal se preocupa por utilizar lenguaje comprensible durante su atención.							
16	Que usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre su estado de embarazo.							
17	Que el profesional de Atención Prenatal repite la información brindada durante su atención, asegurando su comprensión.							
18	Que el profesional de Atención Prenatal le brinda información correcta sobre la próxima cita.							
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a las gestantes.							
20	Que el servicio de Atención Prenatal cuente con profesional de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	Que los servicios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							



## Anexo N° 06

**GUÍA DE ENTREVISTA ADAPTADO A SERVQUAL MODIFICADO**  
**TÍTULO: "SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES**  
**DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL, LIMA. ENERO - JULIO 2016"**

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la Satisfacción de la Calidad De Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - Julio 2016.

N°	PERCEPCIONES	Insatisfacción/ Satisfacción						
		1	2	3	4	5	6	7
	<b>Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</b>	1	2	3	4	5	6	7
	<b>FIABILIDAD</b>							
01	¿Recibió orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal?							
02	¿El profesional de salud le atendió en horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Considera que el horario del servicio de Atención Prenatal es conveniente para usted?							
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
06	¿El tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal fue adecuado?							
07	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se desenvolvió adecuadamente durante la atención?							
08	¿El tiempo durante la consulta en Atención Prenatal fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?							
09	¿La entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) fue adecuado?							
	<b>SEGURIDAD</b>							
10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el servicio de Atención de Prenatal?							
11	¿Piensa que el profesional de salud de Atención de Prenatal, sabía cuáles eran los procesos adecuados y disponibles para su atención?							
12	¿El profesional de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?							
13	¿El profesional de salud que le atendió le brindó confianza?							
	<b>EMPATÍA</b>							
14	¿El profesional de salud de Atención Prenatal la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre su estado de embarazo?							
17	¿El profesional de salud de Atención Prenatal repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?							
18	¿El profesional de salud de Atención Prenatal le brindó información correcta sobre la próxima cita?							
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para su orientación?							
20	¿El servicio de Atención Prenatal contó con el profesional para informar y orientar a las gestantes							
21	¿Los servicios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



## Anexo N° 07

**VALORES DE CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Consistencia Interna</b>
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

---

## Anexo N° 08



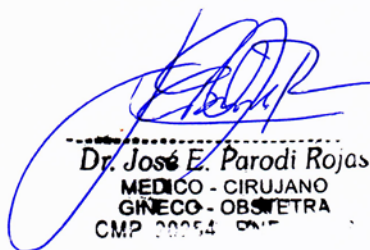
“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

**HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe Dr. JOSÉ E. PARODI ROJAS

mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL – LIMA 2016"**, elaborado por los internos de obstetricia Pablo Figueredo Regalado y Nancy Concha Espinoza, reúne los requisitos suficientes para ser considerados válidos y confiables, y por tanto aptos para ser aplicados de los objetivos que se plantean en la investigación.




Dr. José E. Parodi Rojas  
MÉDICO - CIRUJANO  
GINECO - OBSTETRA  
CMP 00054

## Anexo N° 09

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

**HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe Dr. SULIO C. LORENZO CERRÓN.....  
mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL – LIMA 2016"**, elaborado por los internos de obstetricia Pablo Figueredo Regalado y Nancy Concha Espinoza, reúne los requisitos suficientes para ser considerados válidos y confiables, y por tanto aptos para ser aplicados de los objetivos que se plantean en la investigación.



.....  
J.C. Lorenzo Cerrón  
Ginecología - Obstetricia  
CMP. 31639 - RNE 13817

## Anexo N° 10



*"Año de la Consolidación del Mar de Grau"*  
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" – HUÁNUCO

FACULTAD DE OBSTETRICIA

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe Obst. Lizandro Raul Srovia Vargás

Mediante la presente hace constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del trabajo de titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES. HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL – LIMA 2016"**, elaborado por los internos de obstetricia Pablo Figueredo Regalado y Nancy Concha Espinoza, reúne los requisitos suficientes para ser considerados válidos y confiables, y por tanto aptos para ser aplicados de los objetivos que se plantean en la investigación.

  
Lizandro Raul Srovia Vargás  
Obstetricia

## Anexo N° 11



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**

HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD

**“DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ”  
“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”**

Huaral, 1 de Junio 2016.

**OFICIO N° 0829 -UE-407- RL-HH- SBS-DE/UADI- 06-2016.**

Dra.:

**MAQUE PONCE MARY LUISA**

Decana Interina Facultad Obstetricia Universidad Nacional “Hermilio Valdizan”  
HUANUCO.-

ASUNTO: Autorización para Ejecutar Trabajo de  
Investigación.

REFER. : Of. N° 155-2016-UNHEVAL/FOBST-DI (Exp. 2671-RE)

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para la ejecución de trabajo de investigación denominado: **NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION PRENATAL EN GESTANTES HOSPITAL “SAN JUAN BAUTISTA” HUARAL 2016**; el mismo que será desarrollado por los alumnos: Edili Nancy CONCHA ESPINOZA y Pablo FIGUEREDO REGALADO.

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital “San Juan Bautista” Huaral, mediante acta de fecha 27-05-16, autoriza la ejecución del Proyecto de Tesis aplicando Ficha de Recolección de Datos en las Gestantes; lo que hago de su conocimiento para los y fines convenientes.

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterándole las muestras de consideración y estima.

Atentamente,



  
Gustavo Moisés Gómez Stella  
(e) DIRECTOR EJECUTIVO  
CMP 31677

VEBP/CRSV/Cal  
cc. Archivo.

WWW.HOSPITALHUARAL.GOB.PE

Calle Tacna 120 Urb. San Juan II - Huaral

Central Telef.: 2465321- 2464890-2462990-2464892-2464891: Anexo 146. Emerg. 2464600 Teléfax: 2461038  
E-mail: hhuaral@hospitalhuaral.gob.pe.

**¡Construyendo  
Futuro!**