

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
FACULTAD DE OBSTETRICIA**



**TESIS**

---

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN  
PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL  
HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018**

---

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRA**

**TESISTAS** : SIMON DURAN, Flor de María  
VILLEGAS COTRINA, Zoila Inés

**ASESORA:** Dra. CASTAÑEDA EUGENIO, Nancy Elizabeth

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y la motivación constante.

A todos aquellos que ayudaron directa e indirectamente a realizar este proyecto.

A nuestros maestros, por su enseñanza durante los cinco años en nuestra universidad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por la formación académica que nos brindó, mediante su amplia plana de docentes capacitados.

A todos los obstetras del servicio de obstetricia del Hospital II EsSalud Huánuco, por brindarnos sus conocimientos académicos, experiencias, amistad, dedicación, importancia, comprensión y apoyo incondicional durante mi formación como futura profesional.

De manera especial, a nuestra Asesora de Tesis, Dra. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio, por sus orientaciones, asesoría y valioso aporte profesional en la realización del presente trabajo de investigación.

A los miembros del Jurado Examinador, quienes nos brindaron sus aportes para poder realizar la presente investigación.

A las usuarias y directivos del consultorio de atención prenatal del Hospital II EsSalud, Huánuco, por contribuir en el presente estudio, sin su participación no hubiera sido posible obtener la información necesaria para nuestra investigación.

Nuestros sinceros agradecimientos al Obst. Dionel, Sánchez Durand coordinador del servicio de obstetricia por brindar su conocimiento, apoyo, consejos y haber permitido el acceso para la aplicación de la encuesta.

## RESUMEN

El objetivo es determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018. El tipo de estudio es de nivel descriptivo, prospectivo y transversal. Se usó una ficha de recolección de datos generales y una guía de entrevista estructurada. Se trabajó con una muestra conformada por 180 gestantes atendidas entre octubre y noviembre del 2018. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos; es decir, para el análisis de variables cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas. Se encontró que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es “satisfecha” en el 78.3%, “medianamente satisfecha” en el 15% e “insatisfecha” en el 6.7%. El nivel de satisfacción sobre organización de la consulta prenatal, resultó que el 27.2% se encuentra “satisfecha”, el 65.0% “medianamente satisfecha” y el 7.8% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 73.9% está “satisfecha”, el 18.9% “medianamente satisfecha” y el 7.2% se encuentra “insatisfecha”. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal: el 45.0% manifestaron estar “satisfecha”, el 47.8% “medianamente satisfecha” y el 7.2% está “insatisfecha”. Se concluyó que las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018 están satisfechas (78.3%), medianamente satisfechas (15%) e insatisfechas (6.7%) con la atención prenatal.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, atención prenatal, gestantes.

## SUMMARY

The objective is to determine the level of satisfaction of prenatal care in pregnant women treated in the Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018. The type of study is descriptive, prospective and transversal level. A data collection sheet and a structured interview guide were used. We worked with a sample consisting of 180 pregnant women treated between October and November 2018. By having a descriptive methodology, only a univariate analysis of the data was performed; that is, for the analysis of qualitative variables (nominal and ordinal) absolute frequencies and relative frequencies were estimated. It was found that the level of satisfaction on the prenatal care of the pregnant women in the obstetrics office is "satisfied" in the 78.3%, "moderately satisfied" in the 15% and "unsatisfied" in the 6.7%. The level of satisfaction regarding organization of the prenatal consultation, it turned out that 27.2% is "satisfied", 65.0% "moderately satisfied" and 7.8% is "unsatisfied". Regarding the level of satisfaction with the care received by the professional during prenatal care: 73.9% are "satisfied", 18.9% "moderately satisfied" and 7.2% are "dissatisfied". Regarding the level of satisfaction on the tangible aspects related to prenatal care: 45.0% are "satisfied", 47.8% "moderately satisfied" and 7.2% are "dissatisfied". It was concluded that the pregnant women attended in the obstetrics offices in the Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018 are satisfied (78.3%), moderately satisfied (15%) and unsatisfied (6.7%) with prenatal care.

**KEY WORDS:** Satisfaction, prenatal care, pregnant women.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>1.1 Revisión de estudios realizados.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1 Antecedentes internacionales.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.2 Antecedentes nacionales.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3 Antecedentes locales.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>1.2.1 Atención prenatal.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2 Consideraciones generales de la satisfacción.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2.3 Definición de términos básicos u Operacionalizacion de variables.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3 Hipótesis.....</b>	<b>27</b>
<b>1.4 Variables.....</b>	<b>27</b>
<b>Dimensiones.....</b>	<b>27</b>
<b>1.5 Objetivos.....</b>	<b>29</b>
<b>1.5.1 Objetivo general .....</b>	<b>29</b>
<b>1.5.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>29</b>

1.6 Población y muestra .....	28
1.7 Selección de la muestra.....	28

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

2.1 Ámbito espacial y temporal.....	29
2.2 Nivel y tipo de investigación.....	29
2.3 Diseño de la investigación.....	29
2.4 Técnica.....	29
2.5 Instrumentos de recolección de datos.....	30

## **CAPÍTULO III**

3. RESULTADOS.....	32
3.1 Presentación de resultados.....	32
DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES.....	56
SUGERENCIAS.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58

## **ANEXOS**

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres sobre la atención prenatal<sup>1</sup>. Se la define como el nivel de complacencia que se tiene sobre la organización de la consulta, la atención recibida por el profesional y la infraestructura, que permiten el desarrollo de la atención prenatal<sup>1</sup>.

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 y satisfacción de los pacientes<sup>2</sup>.

En estos últimos años, la calidad de atención en los servicios de salud se ha convertido en una prioridad en las políticas sanitarias, tal es así que se han establecido diversas estrategias para su medición, entre ellas, la evaluación de la satisfacción del usuario externo, es decir de los pacientes.

En la región Huánuco y específicamente en el Hospital II EsSalud del Distrito de Amarilis-Huánuco, existen limitados antecedentes que evalúan la satisfacción ante la atención prenatal, es por ello que se planteó como interrogante a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco, 2018? y como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.



Esta investigación se realizó porque se ha encontrado una determinada cantidad de gestantes insatisfechas al recibir la atención prenatal, ya que la calidad de la satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención. A partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes, mejorando la organización de la primera consulta prenatal, la atención recibida por el profesional y sobre los aspectos tangibles, a fin de disminuir la inasistencia a las atenciones prenatales<sup>2</sup>.

Los hallazgos de este estudio se detallan en tres capítulos, en los que está estructurado el presente informe: El capítulo I corresponde al marco teórico, se consignan los antecedentes, la investigación bibliográfica, la hipótesis, las variables, los indicadores, los objetivos, la población y muestra. En el capítulo II, marco metodológico, se consignan los métodos, las técnicas, los instrumentos empleados y cómo y para qué se utilizaron. En el capítulo III se detallan los resultados, a través de la presentación de tablas y gráficos con su respectiva interpretación. En la discusión de resultados, se contrastan con antecedentes encontrados, complementando el trabajo con la formulación de las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

Esperando que sea un aporte en el campo de la obstetricia, se pone en consideración el presente trabajo.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Revisión de estudios realizados

##### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Martínez Romero, Eliana y Anichiarico López, Walter (Colombia, 2014). “Evaluación de la calidad del programa de control prenatal en la unidad operativa local José Villareal Torres del municipio Villanueva operado por la clínica maternidad Rafael Calvo durante los meses de mayo a octubre de 2014”. el estudio fue de tipo cualitativo, prospectivo. Concluyeron que el servicio de control prenatal presenta fallas estructurales y de recursos humanos; sin embargo, paralelamente presentaron una mejoría sustancial en la prestación del servicio, en la infraestructura y la conformación del talento humano con respecto a administraciones anteriores. Se deduce que hay más disponibilidad de profesionales, se realiza búsqueda activa. Todas esas mejoras en la prestación del servicio generan un impacto positivo en la paciente a pesar de que aún quedan puntos a mejorar <sup>3</sup>.

Bello Sánchez, Yareni (México, 2014). “Calidad de la atención prenatal en la unidad de medicina familiar núm. 73 del IMSS Poza Rica”. Fue de tipo prospectivo, transversal, descriptivo, observacional. Se obtuvieron que el 38% recibió información sobre los esquemas de vacunación, el 85% de la población fue orientada sobre los datos de alarma obstétrica, el 20% recibió información concerniente a la lactancia materna, el 21% recibió consejería sobre planificación

familiar. El 48% de la población recibió un trato cordial por parte del personal médico. En el 54% de las pacientes se auscultó la frecuencia cardiaca fetal. En relación al trato recibido por las mujeres embarazadas, el 48% lo refirió como cordial, el 44% como indiferente y el 8% como grosero. Concluyeron que existen varios aspectos relacionados con la información otorgada por el personal de salud en relación a la planificación familiar, lactancia materna y los esquemas de vacunación en el embarazo, que deberían reforzarse al igual que considerar un mejor trato hacia las pacientes, ya que es un factor importante en la subsecuencia del control prenatal. Sin embargo, en general, se considera como una adecuada calidad de la atención prenatal otorgada en la UMF 73 pero que podría mejorarse entre todo el equipo de salud <sup>4</sup>.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Concha Espinoza, Edili Nancy y Figueredo Regalado, Pablo (Lima, 2016). "Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016". Fue tipo de estudio prospectivo, longitudinal y analítico. Fue tipo de muestreo probabilístico. Entre los principales resultados se obtuvo un porcentaje de insatisfacción de 34,3 % 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 demostró que existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas)

y después (percepciones) de la atención prenatal. La satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, es aceptable <sup>5</sup>.

Mogollón Rea, Karla del Pilar (Lima, 2016). "Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal". Metodología: Fue de nivel aplicativo, con diseño transversal prospectivo. Se obtuvo que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es "satisfecha" (86.4%), "medianamente satisfecha" (12%) e "insatisfecha" (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia resultó que el 53.8% se encontraba "satisfecha", el 40.2% "medianamente satisfecha" y el 6% se muestra "insatisfecha". Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 78.3% estaba satisfecha", el 17.9% "medianamente satisfecha" y el 3.8% se encontraba "insatisfecha". En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encontraba "satisfecha", el 21.7% "medianamente satisfecha" y el 1.6% está "insatisfecha". Concluyeron que las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal estaban satisfechas (86.4%), medianamente satisfechas (12%) e insatisfechas (1.6%) <sup>6</sup>.

Preciado Fuentes, Katherine Estefany y Siancas Dioses, Karol Lisseth, (Tumbes, 2016). “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I-2 Gerardo Gonzáles Villegas”. Fue de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo, transversal. Los resultados mostraban que el 81.6% de las usuarias se encontraba satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas. Con respecto a la dimensión estructura, el 56.6% manifestó que se encontraba satisfecha y el 43.4% regularmente satisfecha. Según la dimensión proceso, el 68.4% se encuentra satisfecha, mientras que el 31.6% se encontraba regularmente satisfecha. En la dimensión accesibilidad del consultorio materno, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas, mientras que el 39.5% estaban satisfechas<sup>7</sup>.

Rojas Rodríguez, Pamela Erika, (Huancavelica, 2014). “Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud Santa Ana Huancavelica”. Se realizó una investigación de tipo sustantiva, de nivel descriptivo y diseño descriptivo simple. Se obtuvieron la mayoría de gestantes (75%) estaban insatisfechas específicamente en el trato del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad<sup>8</sup>.

### **1.1.3 Antecedentes locales**

Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa (Huánuco, 2016). “Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016” Se realizó un estudio descriptivo simple, observacional. En los resultados se pudo demostrar que existía una satisfacción mediana en cuanto a limpieza y comodidad en la sala de espera, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus historias clínicas no estaban disponibles en el momento de su consulta, la atención en los consultorios era mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respetaba en su totalidad, el médico no brindaba el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa. Esos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención<sup>9</sup>.

Urbina Rosas, Kim Jannet (Huánuco, 2015). “Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco, 2015” Fue tipo de estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Concluyeron que la satisfacción total en las gestantes que acudieron a la atención de sus controles prenatales se evidenciaba que un 45,7% presenta regular satisfacción de la calidad de atención en sus controles prenatales, un 31,4% manifestaron tener

buena satisfacción y un 22,9% manifestaron tener mala satisfacción de la calidad de atención recibida<sup>10</sup>.

## **1.2 LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **1.2.1 Atención prenatal**

#### **a. Definición**

La atención prenatal es el conjunto de acciones y cuidados que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones, los signos de peligro, a través del autocuidado y la participación de la familia para lograr un parto en las mejores condiciones de salud para la madre y el niño<sup>11</sup>.

También la Guía Práctica Clínica para la Atención de Emergencias Obstétricas según Nivel de Capacidad Resolutiva, (2007) define a la atención prenatal como la vigilancia, evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el personal de salud destinadas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbimortalidad materna perinatal<sup>12</sup>.

#### **b. Características de la atención prenatal**

Considera Schwartz (2005) tres características de la atención prenatal<sup>13</sup>.

- **Precoz:** Deberá iniciarse lo más temprano posible, desde el primer trimestre de la gestación, para identificación precoz del embarazo con alto riesgo y planificar el manejo de cada caso.

- Periódico: La frecuencia será según el riesgo que presente la embarazada, las de alto riesgo necesitan mayor cantidad de consultas, el número varía según el tipo y gravedad del problema, las de bajo riesgo requieren pocas visitas prenatales.
- Integral: Los contenidos deberán garantizar el cumplimiento efectivo de las acciones de educación, promoción protección, recuperación y rehabilitación de la salud<sup>13</sup>.

### **c. Objetivos de la atención prenatal**

Guía Práctica Clínica para la Atención de Emergencias Obstétricas según Nivel de Capacidad Resolutiva, (2007) plantea como objetivos de la atención prenatal<sup>12</sup>:

- ❖ Evaluar integralmente a la gestante y al feto e identificar la presencia de signos de alarma o enfermedades asociadas que requieran un tratamiento especializado para la referencia oportuna.
- ❖ Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo.
- ❖ Preparar física y mentalmente a la gestante para el parto, así como realizar la estimulación prenatal al feto.
- ❖ Promover el apoyo familiar y social para el cuidado prenatal.
- ❖ Promover la adecuada nutrición.
- ❖ Detectar el cáncer de cérvix uterino y la patología mamaria.



- ❖ Detectar el VIH y la sífilis y dar tratamiento profiláctico en caso de ser positivo.
- ❖ Detectar violencia y brindar apoyo.
- ❖ Promover la salud reproductiva y la planificación familiar.
- ❖ Prevenir el tétano neonatal.
- ❖ Promover la lactancia materna en la crianza del recién nacido
- ❖ Realizar el planeamiento individualizado del parto institucional (plan de parto) con participación de la pareja y/o de la familia.

#### **d. Frecuencia de la atención prenatal**

De acuerdo con la Organización Mundial de Salud, el número de atención prenatal ideal en gestantes de bajo riesgo es de 8-10. De acuerdo con el Ministerio de salud, el número mínimo aceptable de atención prenatal en la gestante de bajo riesgo es de 6, distribuidas de la siguiente manera<sup>14</sup>:

- ❖ Mensual hasta las 32 semanas.
- ❖ Quincenal entre las 33 y las 36 semanas.
- ❖ Semanal desde las 37 semanas hasta el parto.

#### **e. Procedimiento de la Atención Prenatal**

La Directiva Sanitaria de Procedimientos para la Estandarización de las Estrategias de Seguimiento, Monitoreo y Análisis en el Cuidado de la Salud Materna-Perinatal-Neonatal (2012) plantea los procedimientos de la atención Prenatal, de la siguiente manera<sup>15</sup>:

## Primera atención prenatal

⇒ Elaboración de la historia clínica, historia clínica perinatal y el carnet perinatal incluyendo:

- Anamnesis: Considerar filiación, antecedentes personales, ginecológicos, obstétricos y precisar la edad gestacional. Indagar sobre violencia y salud mental.
- Primer plan de parto: Considera datos de filiación y determinación de la atención de parto.
- Examen clínico general: Incluye peso, talla y funciones vitales, y el examen de los diferentes aparatos y sistemas.
- Examen obstétrico completo: Confirmar gestación normal, examen de Papanicolaou y/o Inspección visual con ácido acético.
- Exámenes completos de laboratorio: Se debe realizar como mínimo dos exámenes completos de laboratorio con un intervalo de tres meses mínimo como son: Hemoglobina, grupo y factor, glucosa, examen completo de orina, prueba rápida para proteinuria, prueba rápida para sífilis y prueba rápida para VIH.

⇒ Atención por los siguientes servicios:

- Atención médica: El médico deberá ser parte de la primera y segunda atención prenatal.
- Control nutricional: Se debe registrar la ganancia de peso en la hoja y cartillas de valoración nutricional del MINSA y CLAP, suplemento de ácido fólico durante el primer trimestre que debe

ser 60 tableta y suplemento de hierro/ácido fólico 180 tableta (6 entregas)

- Control odontológico: El cirujano dentista debe brindar dos atenciones a las gestantes.
- Control psicológico: La psicóloga debe ser partícipe de la atención a la gestante como mínimo dos atenciones conjuntamente con el relleno de los test VIF, SQR, que deben ser tres.
- Control ecográfico: se debe realizar en cada trimestre de gestación.
- Protección inmunológica: En la gestación se debe recibir dos dosis de vacuna antitetánica.
- Programación de visitas domiciliarias:
  - Primera visita dentro de la primera semana de la primera atención prenatal: Identificación de domicilio y actividades preventivas.
  - Segunda visita entre las 20 y 22 semanas: Relleno del segundo plan de parto.
  - Tercera visita entre las 30 y 32 semanas: Relleno del tercer plan de parto.
  - Cuarta visita entre las 36 y 38 semanas: Próximo fecha probable de parto. Seguimiento estricto a la gestante debiendo realizar más visitas de ser necesario.

## **1.2.2 Consideraciones generales de la Satisfacción**

### **a) Satisfacción**

Nivel de complacencia que se tiene sobre la organización de la consulta, la atención recibida por el profesional y la infraestructura que permiten el desarrollo de la atención prenatal<sup>16</sup>.

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 y satisfacción en la gestante<sup>17</sup>.

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.

### **b) Satisfacción en Salud**

La satisfacción es una noción psicológica, difícil de definir, más aún en el ambiente sanitario. Algunos autores definen la satisfacción como la coincidencia entre las expectativas y los resultados. 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>18</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>19</sup>.

### **c) 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<sup>20</sup>.

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<sup>20</sup>.

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<sup>22</sup>.

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>18</sup>.

#### **d) Nivel de Satisfacción**

La escala de Likert (1932, Cf. Ospina, Sandoval, Aristizábal y Ramírez, 2005) es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, inspirada probablemente en la teoría factorial de aptitudes de Charles Spearman, quien construyó un método sencillo por la simplicidad de su elaboración y aplicación, las cuales se dividen de la siguiente manera<sup>18</sup>:

#### **1.2.3 Definición de términos básicos u operacionalización de variables**

**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.

**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 morbimortalidad materna y perinatal.

**Usuaría:** Es la persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

**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).

### **Evaluación**

- ❖ Satisfecho: La cual indica extremadamente bueno, muy bueno y bueno (16-18) puntaje
- ❖ Medianamente satisfecho: La cual indica regular (11-15) puntaje
- ❖ Insatisfecho: La cual indica extremadamente malo, muy malo y malo (6-10) puntaje



## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems de indicadores	Categoría o Valor final
Nivel de satisfacción de las gestantes sobre atención prenatal	Nivel de complacencia que se tiene sobre la organización de la consulta, la atención recibida por el profesional y la infraestructura que permiten el desarrollo de la atención prenatal	Organización de la consulta prenatal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos</li> <li>2. El tiempo promedio que esperó desde la hora que estaba citada hasta que entró a la consulta fue adecuada (+/- 30 minutos)</li> <li>3. El tiempo promedio que le dedico la obstetra durante la consulta fue el necesario.</li> <li>4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)</li> <li>5. Se siente conforme con la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías ...)</li> <li>6. El ambiente en el que la obstetra realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad</li> </ol>	<p>Trámite</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Tiempo dedicado</p> <p>Interrupciones</p>	<p>3 = Desacuerdo</p> <p>2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>1= De acuerdo</p>
		Atención recibida por el profesional	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. El trato recibido por la obstetra fue adecuado.</li> <li>8. la obstetra mostraba interés a las dudas que Ud. tenía sobre su embarazo.</li> <li>9. Las respuestas del obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras</li> <li>10. La obstetra mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal</li> <li>11. La obstetra mostró habilidad durante la atención prenatal</li> <li>12. Las recomendaciones e indicaciones de la obstetra fueron claras</li> </ol>	<p>Conformidad por parte de la usuaria</p> <p>Ambiente adecuado</p> <p>Trato adecuado</p>	
			<ol style="list-style-type: none"> <li>13. El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal</li> </ol>		



### **1.3 Hipótesis**

Por tratarse de un estudio descriptivo simple no fue necesario el planteamiento de hipótesis.

### **1.4 Variables**

Variable de estudio:

Nivel de satisfacción de las gestantes sobre atención prenatal.

#### **Dimensiones:**

- ❖ Organización de la consulta prenatal
- ❖ Atención recibida por el profesional
- ❖ Aspectos tangibles

### **1.5 Objetivos**

#### 1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.

#### 1.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Conocer las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el Hospital II EsSalud.
- ❖ Identificar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal en el Hospital II EsSalud.

- ❖ Identificar el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el Hospital II EsSalud.

## **1.6 Población y Muestra**

La población estuvo conformada por el total de gestantes que acudieron al consultorio de atención prenatal del Servicio de Obstetricia del Hospital II EsSalud, durante los meses de octubre y noviembre del año 2018, teniendo un total de atención de 300 gestantes.

### **Selección de la muestra**

La muestra estuvo representada por todas aquellas gestantes que cumplieron con los criterios de inclusión (gestante que acepte participar voluntariamente de la encuesta, gestante que tenga 3 o más atenciones prenatales en la institución). Siendo un total de 180 gestantes. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Ámbito espacial y temporal

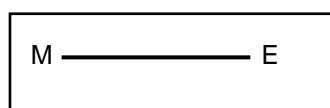
La investigación se llevó a cabo en el consultorio de atención prenatal del servicio de obstetricia del Hospital II EsSalud del Distrito de Amarilis, Provincia y Departamento de Huánuco. La recolección de datos se realizó durante los meses de octubre y noviembre del 2018 a las gestantes que acudieron a su cita correspondiente.

#### 2.2 Nivel y tipo de investigación

El nivel es **básico**. El tipo de investigación es **descriptivo**, porque no hay manipulación de variables, **prospectivo**, porque se registraron a medida que se desarrolló la investigación y **transversal**, porque la variable se estudió simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

#### 2.3 Diseño de la investigación

La investigación es no experimental. El diseño es simple y se grafica así:



Donde: M = muestra

E = evaluación

#### 2.4 Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta y análisis documental.

## 2.5 Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento es una entrevista estructurada validado en el año 2016, elaborado por la autora Mogollón Rea, Karla del Pilar, quien aplicó una prueba piloto en 30 gestantes siendo el coeficiente de Cronbach de 0.83; es decir, una muy fuerte confiabilidad, por lo cual se asume que el instrumento ha sido validado para su aplicación y para lograr los objetivos del estudio.

El instrumento estuvo comprendido por una ficha de recolección de datos (de 8 ítems) y el cuestionario de satisfacción de la atención prenatal (consta de 3 partes: organización de la consulta (6 ítems), atención recibida por el profesional (6 ítems) y aspectos tangibles (6 ítems). Este último consta de una escala de preguntas cerradas con alternativas de respuesta tipo Likert modificado, donde las preguntas han sido planteadas, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de la satisfacción sobre la atención prenatal de los antecedentes como el de Colmenares y Vicuña; asimismo, ha sido basada en ciertos indicadores de la encuesta Servqual. Las preguntas estuvieron redactadas de forma que los ítems expresaran aspectos positivos y negativos sobre la institución.

Cada pregunta tuvo un tipo de respuesta Likert con tres opciones, por lo que se otorgó valor 1 cuando la respuesta seleccionada expresó insatisfacción, valor 2 cuando expresó medianamente satisfecha y el valor 3 cuando expresó satisfacción.

Para categorizar los puntajes de satisfacción se utilizó la fórmula de Baremos:

$$K = \frac{N^{\circ} \text{ ítems} \cdot \text{max. Puntaje} - n1}{N^{\circ} \text{ Items} - n2} / 3$$

Se consideró el número de ítems, además de la escala mínima y máxima de puntuación para el cuestionario. Se consideró a K como la constante en la cual oscilaron los puntajes de la satisfacción, a n1 y a n2 como resultados de las

operaciones. Se consideró el valor máximo de la escala Likert modificado (3) y el mínimo (1), los puntajes máximos y mínimos de la encuesta de satisfacción, a nivel global y por dimensiones y el número de ítems obteniendo los niveles de satisfacción: Satisfecho, Medianamente Satisfecho e Insatisfecho.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de resultados

Los resultados están en relación a la variable de estudio.

**Tabla 01.** Medidas de tendencia central de las edades de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.

<b>Edad (años)</b>	
Media	23,30
Mediana	32,00
Moda	37
Mínimo	15
Máximo	42

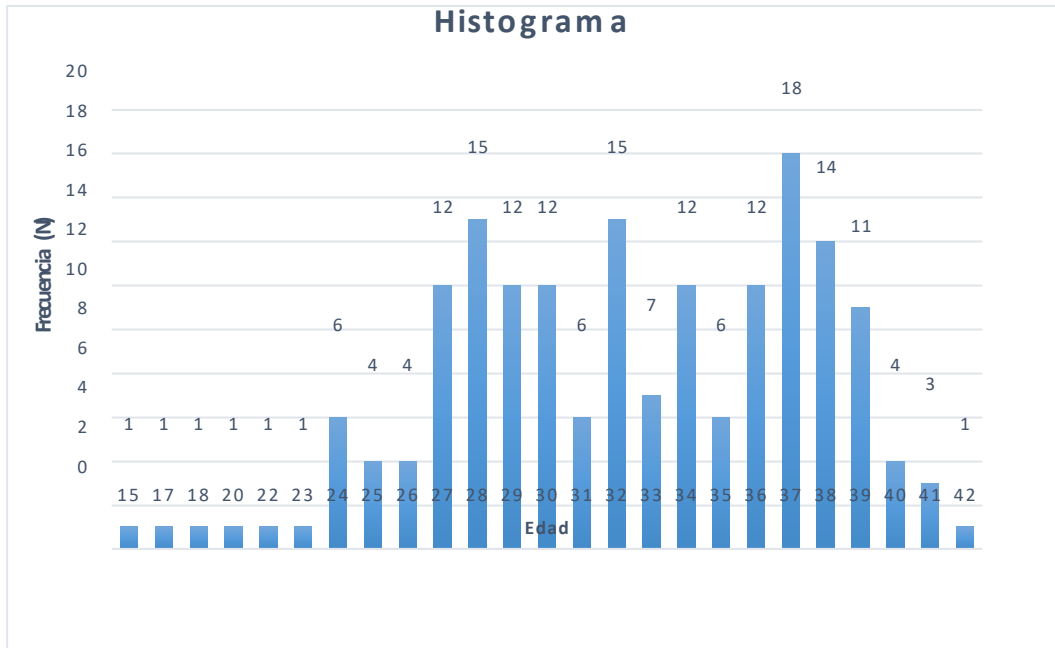
*Fuente: entrevista estructurada*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** La edad promedio de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud de Huánuco es de 23,30 años; la edad representativa en una posición central es de 32,00 años y la edad que más se repite entre ellas es 37 años.



**Figura 01. Edad**



**Tabla 02.** Estado civil de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.  
Huánuco, 2018.

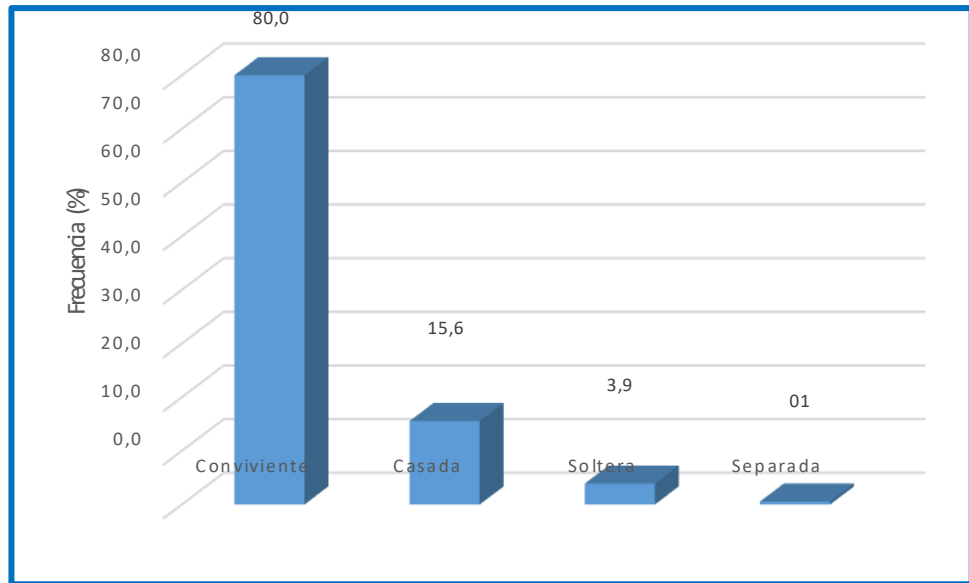
<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Conviviente	144	80,0
Casada	28	15,6
Soltera	7	3,9
Separada	1	0,6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: entrevista estructurada*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** En la presente tabla se observa que de las 180 (100%) gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud el 80,0% son convivientes y el 15,6% son casadas.

**Figura 02. Estado civil**



**Tabla 03.** Grado de instrucción de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.

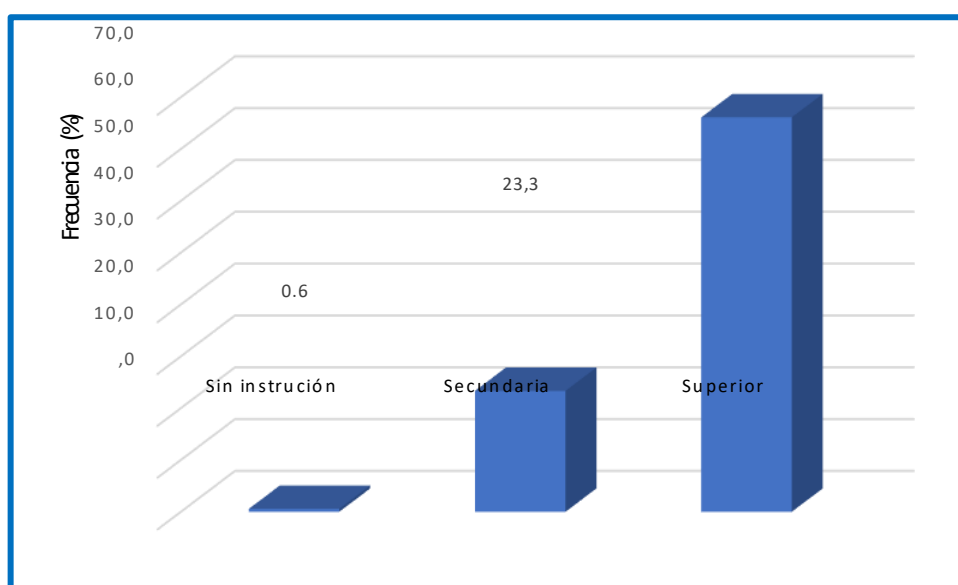
<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sin instrucción	1	0,6
Secundaria	42	23,3
Superior	137	76,1
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Fuente: entrevista estructurada

Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente tabla se observa el grado de instrucción de las gestantes donde el 76,1% son de grado superior y el 23,3% secundaria.

**Figura 03.** Grado de instrucción



**Tabla 04.** Ocupación de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.  
Huánuco, 2018.

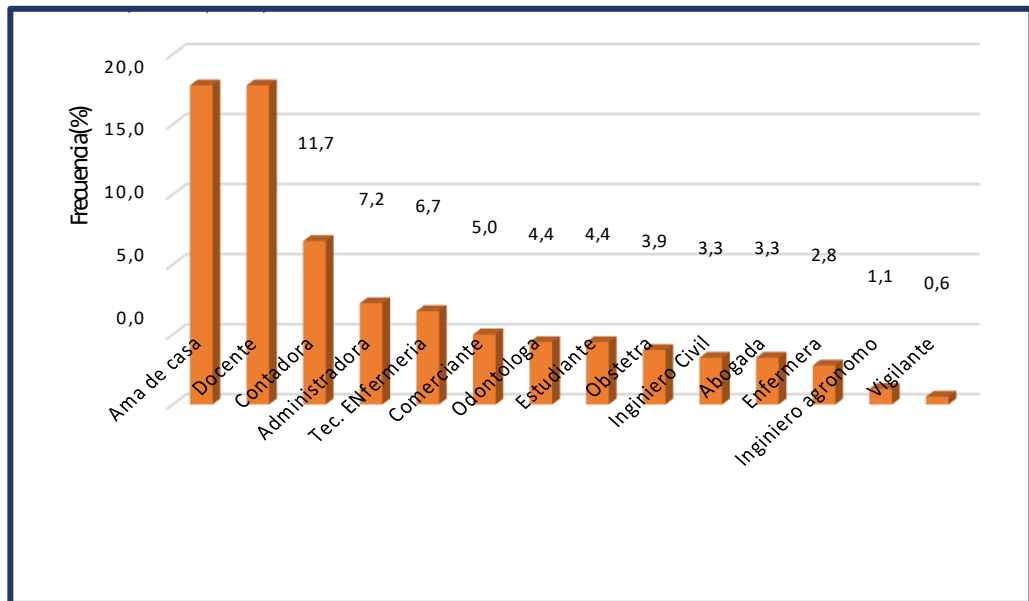
<b>Ocupación</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Ama de casa	41	22,8
Docente	41	22,8
Contadora	21	11,7
Administradora	13	7,2
Técnica en Enfermería	12	6,7
Comerciante	09	5,0
Odontóloga	08	4,4
Estudiante	08	4,4
Obstetra	07	3,9
Ingeniero civil	06	3,3
Abogada	06	3,3
Enfermera	05	2,8
Ingeniero agrónomo	02	1,1
Vigilante	01	0,6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Fuente:

Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente tabla se observa que en su mayoría las gestantes tienen la ocupación de ama de casa y docente con 22,8% ambos con el mismo porcentaje.

**Figura 04.** Ocupación



**Tabla 05.** Procedencia de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.

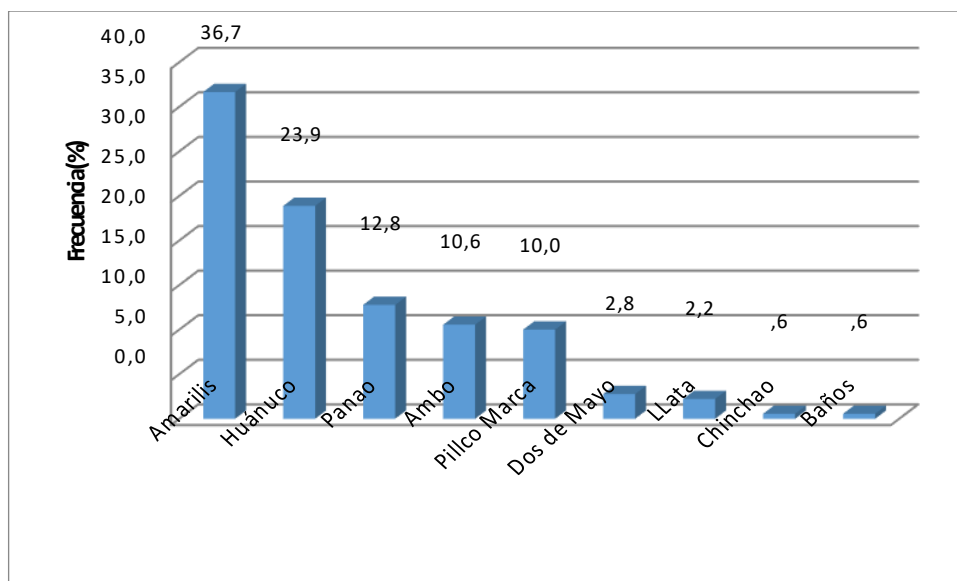
<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Amarilis	66	36,7
Huánuco	43	23,9
Panao	23	12,8
Ambo	19	10,6
Pillco Marca	18	10,0
Dos de mayo	05	2,8
LLata	04	2,2
Chinchao	01	0,6
Baños	01	0,6
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: entrevista estructurada*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** En la presente tabla se observa la procedencia de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco siendo en su mayoría del distrito de Amarilis con 36,7% seguido de Huánuco con 23,9%.

**Figura 05. Procedencia**





**Tabla 06.** Medidas de tendencia central del número de atenciones prenatales de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.

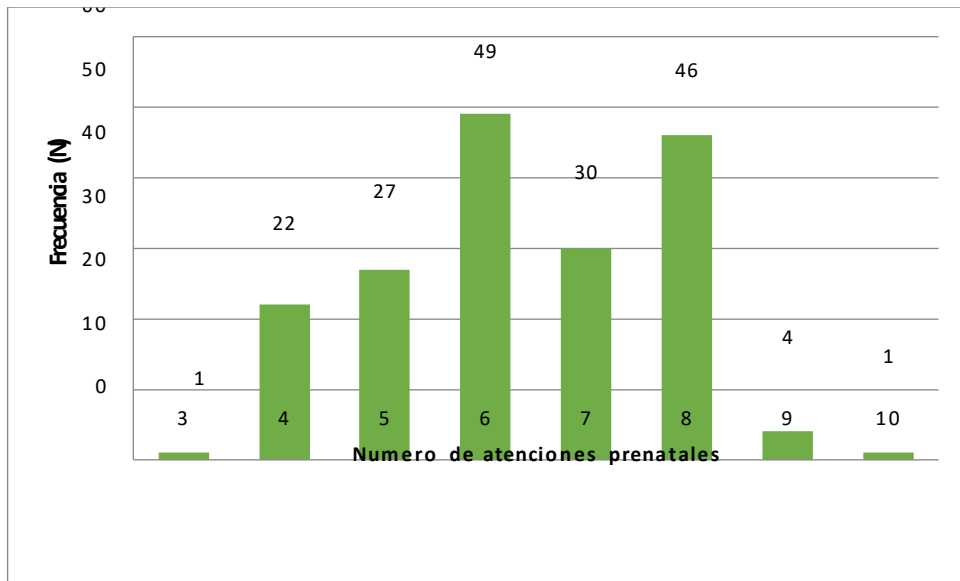
<b>Número de atenciones prenatales</b>	
Media	6,36
Mediana	6,00
Moda	6
Mínimo	3
Máximo	10

---

*Fuente: entrevista estructurada* *Elaboración propia*

**Interpretación:** El número de atenciones prenatales promedio de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud de Huánuco es de 6,36; el mínimo número de atenciones prenatales fue de 3 atenciones y el máximo número de atenciones fue de 10.

**Figura 06.** Número de atenciones prenatales



**Tabla 07.** Medidas de tendencia central de la edad gestacional de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco 2018.

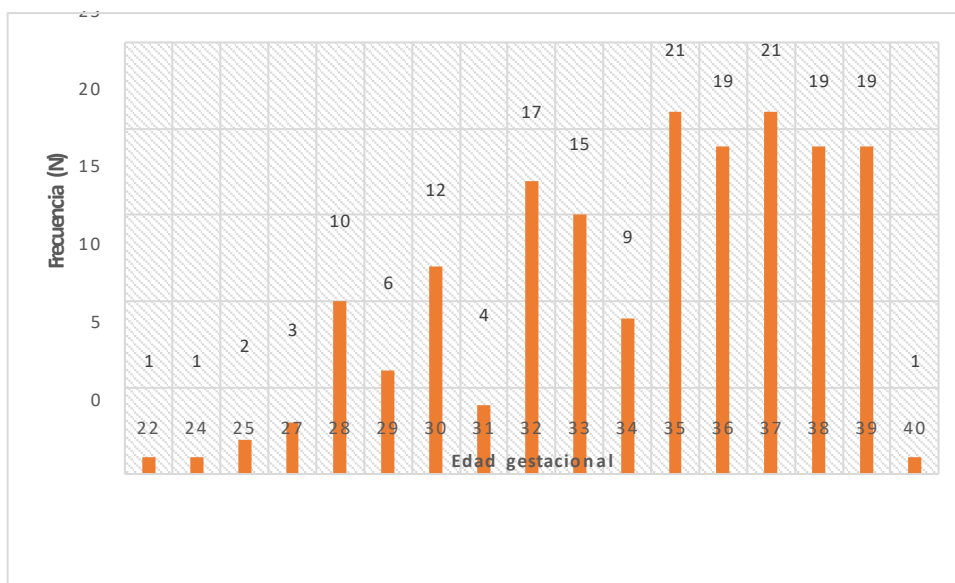
<b>Edad gestacional</b>	
Media	34,22
Mediana	35,00
Moda	35
Mínimo	22
Máximo	40

---

*Fuente: entrevista estructurada* *Elaboración propia*

**Interpretación:** la edad gestacional promedio de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud de Huánuco es de 34,22 semanas; la edad gestacional mínima fue de 22 mientras el máximo fue de 40 semanas.

**Figura 07. Edad gestacional**



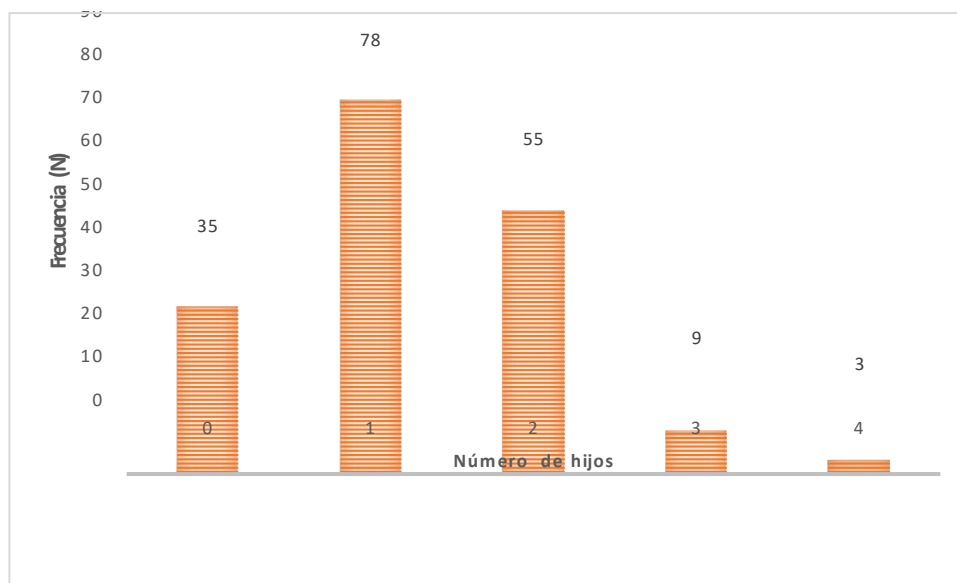
**Tabla 08.** Medidas de tendencia central del número de hijos de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco 2018.

Número de hijos	
Media	1,26
Mediana	1,00
Moda	1
Mínimo	0
Máximo	4

*Fuente: entrevista estructurada* *Elaboración propia*

**Interpretación:** El número de hijos promedio de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud de Huánuco en año es de 1,26 hijos y el máximo número de hijos fue 4.

**Figura 08. Número de Hijos**



**Tabla 09.** Dimensión nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.Huánuco.2018.

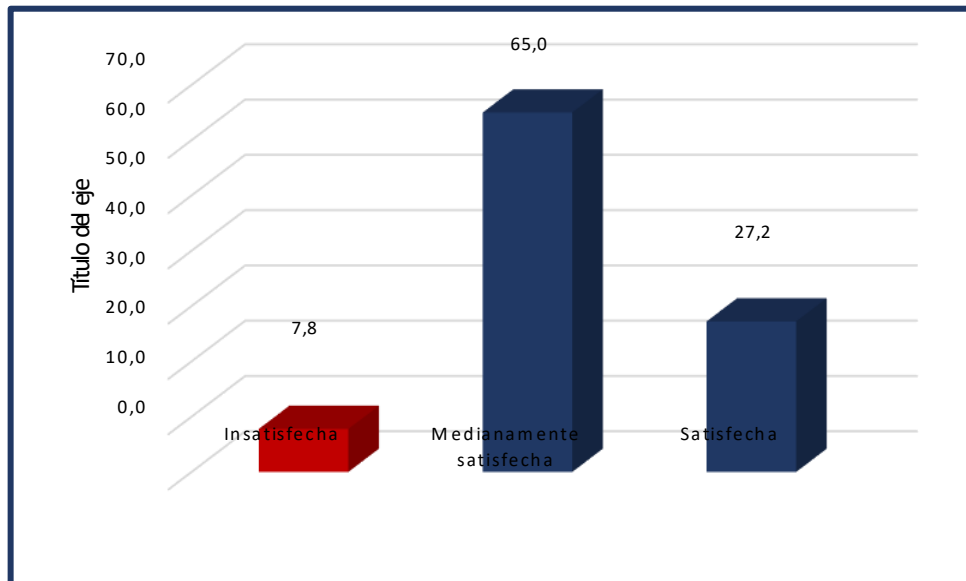
<b>Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecha	14	7,8
Medianamente satisfecha	117	65,0
Satisfecha	49	27,2
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: entrevista estructurada*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** En la presente tabla se observa los niveles de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, donde el 65,0% resultaron medianamente satisfechas, 27,2% satisfechas y el 7,8% insatisfecha.

**Figura 09. Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal**





**Tabla 10.** Dimensión nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco 2018.

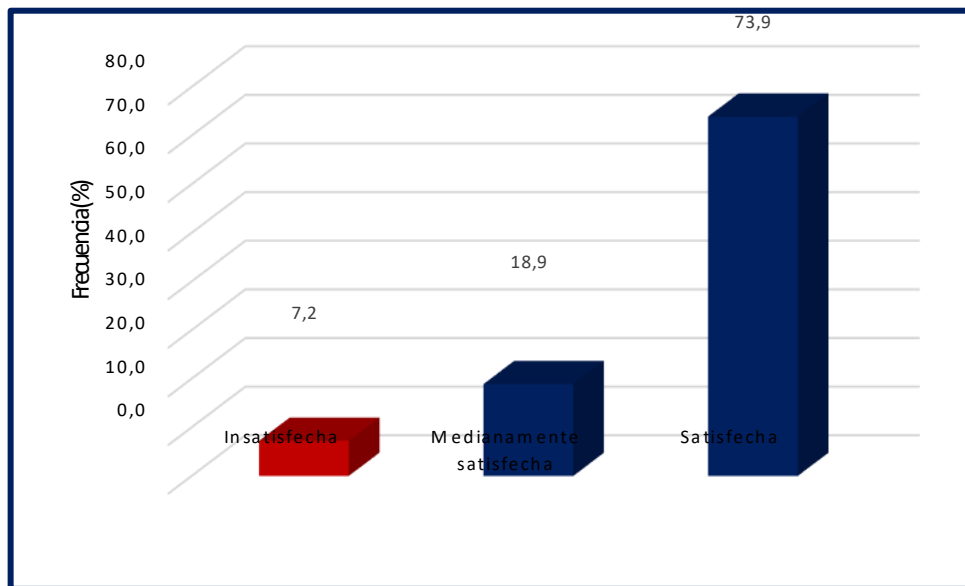
<b>Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecha	13	7,2
Medianamente satisfecha	34	18,9
Satisfecha	133	73,9
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: entrevista estructurada*

*Elaboración propia*

**Interpretación:** En la presente tabla se observa nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal, donde el 73,9% resultaron satisfechas, 18,9% medianamente satisfecha y el 7,2% insatisfecha.

**Figura 10. Nivel de satisfacción sobre la Atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal**



**Tabla 11.** Dimensión nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles de las gestantes atendidas en el Hospital II. EsSalud Huánuco.2018.

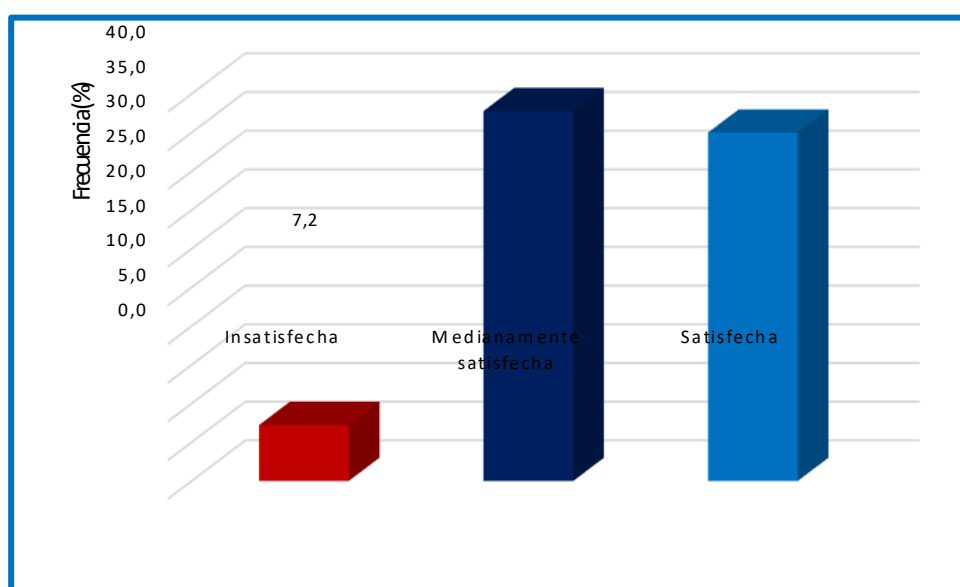
<b>Nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles</b>	<b>Frecuencia (N)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfecha	13	7,2
Medianamente satisfecha	86	47,8
Satisfecha	81	45,0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Fuente: entrevista estructurada

Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente tabla se observa los niveles de satisfacción sobre aspectos tangibles donde el 47,8% resultaron medianamente satisfechas, 45,0% satisfechas y el 7,2% insatisfecha.

**Figura 11. Nivel de satisfacción sobre Aspectos tangibles**



**Tabla 12.** Dimensión Nivel de satisfacción global de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.Huánuco.2018.

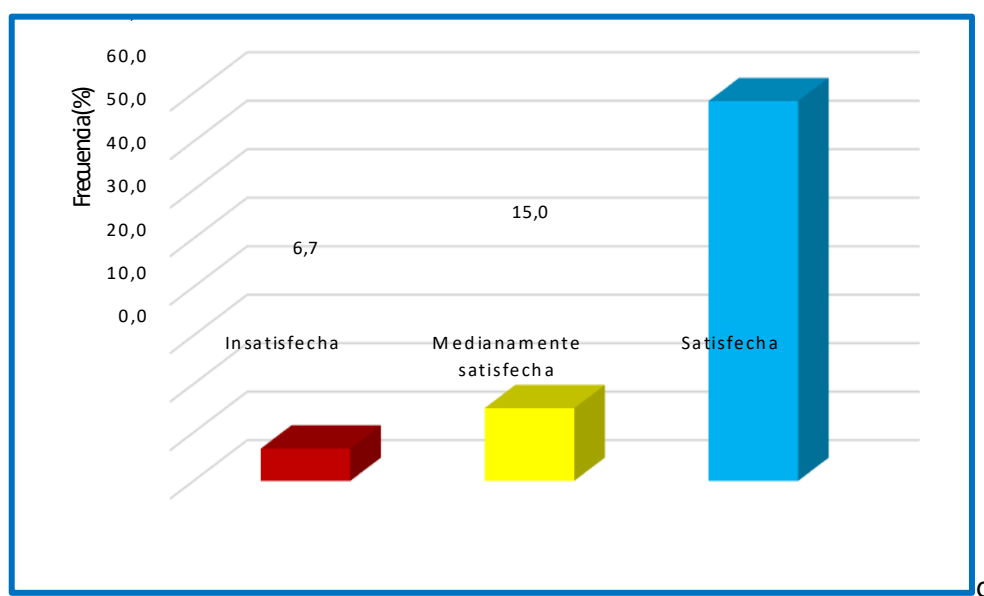
Nivel de satisfacción global	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Insatisfecha	12	6,7
Medianamente satisfecha	27	15,0
Satisfecha	141	78,3
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Fuente: entrevista estructurada

Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente tabla se observa nivel de satisfacción global donde el 78,3% resultaron satisfechas, 15,0% medianamente satisfechas y el 6,7% insatisfecha.

**Figura 12. Nivel de satisfacción global**



## DISCUSIÓN

A continuación, se realizará una comparación de los resultados sobre el nivel de satisfacción de la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco, 2018 con los de otras instituciones internacionales y nacionales.

En relación a las gestantes atendidas, se observa que la edad moda es (37), más de la mitad (80.0%) son convivientes, el (76,1%) tiene grado de instrucción superior, en mayor porcentaje (22,8%) son docentes y amas de casa, en cuanto a lugar de procedencia en mayor porcentaje (36,7) son del distrito de Amarilis, en cuanto a número de atenciones prenatales el que más se repite es (6) atenciones, edad gestacional el que más se repite es (35 y 37) semanas, y en cuanto al número de hijos el que más se repite es (1) hijo.

La primera dimensión estudiada sobre el nivel de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco, en cuanto a la organización de la consulta prenatal se encuentra medianamente satisfecha (65%). Resultados diferentes se pudieron ver en el estudio de Mogollón<sup>6</sup>, donde el 53.8% se encuentra satisfecha con la organización de la consulta prenatal.

Respecto a la atención recibida por el profesional que brindó la atención prenatal, la mayoría de gestantes refirieron estar satisfechas (73,9%), las gestantes en su gran mayoría mostraron estar de acuerdo con la atención brindada por el profesional que la atendió. Lo cual coincide con los resultados de Bello<sup>4</sup> quien encontró (48%) refirió como cordial, Mogollón<sup>6</sup> quien encontró (78,3%) que están satisfechas y en el estudio de Urbina Rosas<sup>10</sup> se encontró que el (45,7%) se encuentran satisfechas. Por lo tanto, podemos rescatar que en el Hospital II EsSalud Huánuco tiene mejores condiciones en esta área, pues cuenta con mayor

aprobación respecto a la atención recibida por el profesional tales como: el trato recibido por la obstetra, la obstetra mostraba interés a las dudas de la gestante, fue claro y preciso, mostraba habilidades, destreza y seguridad.

La última dimensión evaluada fueron los aspectos tangibles, la mayoría de las gestantes mostraron estar medianamente satisfechas (47,8%); en el estudio de Martínez<sup>3</sup> se encontró fallas estructurales (paredes deterioradas, falta de lavadero de manos), por otro lado, en los resultados de Mogollón<sup>6</sup> (76,6%), se encuentran satisfechas. a diferencia de los resultados de Rojas<sup>8</sup> (75%) se encuentran insatisfechas (tiempo de espera y ambiente). El motivo radica en que los consultorios de ginecología y obstetricia se encuentran en el mismo ambiente y por lo tanto la capacidad de sala de espera para ambos quizá no sea lo suficiente contando con la presencia de familiares que ocupan la sala.

En este estudio se ha podido demostrar que el 78,3% de las gestantes que realizaron su atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Huánuco durante los meses de octubre y noviembre del 2018 estuvieron satisfechas, lo cual coincide con lo observado por Mogollón<sup>6</sup>, quien realizó un estudio en el Instituto Nacional Materno Perinatal del país en el año 2016, encontrando entre sus resultados que el (86,4%) de las gestantes estuvieron satisfechas. Por otro lado, en el estudio de Urbina<sup>10</sup>, quien realizó un estudio en el Hospital Carlos Showing Ferrari Huánuco 2015, entre sus resultados el 45,7% manifestaron tener regular satisfacción. Pudiendo deducir que la atención prenatal brindada es mejor en el Instituto Nacional Materno Perinatal y en el Hospital II EsSalud Huánuco a diferencia del Hospital Carlos Showing Ferrari según los antecedentes encontrados.

El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en el Hospital II EsSalud Huánuco es alto, porque el tiempo promedio que le dedicó la obstetra durante la consulta fue lo necesario, el ambiente en que la obstetra realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad, el trato recibido por la obstetra fue adecuado, las respuestas del obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras y mostraron seguridad, la obstetra mostró habilidad durante la atención prenatal, las recomendaciones e indicaciones de la obstetra fueron claras, el consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal, el consultorio contaba con muebles necesarios, los instrumentos médicos que disponía el consultorio se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo, la iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable.

## CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia del Hospital II EsSalud Huánuco es “satisfecha” (78.3%), “medianamente satisfecha” (15%) e “insatisfecha” (6.7%).
- El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en las gestantes atendidas resultó que el 27.2% se encuentra “satisfecha”, el 65.0% “medianamente satisfecha” y el 7.8% se muestra “insatisfecha”.
- Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 73.9% está satisfecha”, el 18.9% “medianamente satisfecha” y el 7.2% se encuentra “insatisfecha”.
- En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 45.0% se encuentra “satisfecha”, el 47.8% “medianamente satisfecha” y el 7.2% está “insatisfecha”.



## SUGERENCIAS

Pese a que a nivel general se ha podido observar que las gestantes están satisfechas con la atención prenatal recibida en el Hospital II EsSalud Huánuco, hay algunas consideraciones que se deberían tomar en cuenta para que la satisfacción de las gestantes sea plena; a continuación, se darán una serie de sugerencias cuya finalidad es mejorar la atención prenatal que se brinda en la institución:

- ❖ Se sugiere programar más turnos para la atención prenatal y así las gestantes podrán conseguir la cita en la fecha programada.
- ❖ Se sugiere evitar el ingreso de personas ajenas al consultorio y el uso de objetos (teléfonos, celulares, etc.) que interfieran con la comunicación durante el proceso de atención.
- ❖ Se sugiere agilizar las pruebas diagnósticas como ecografías a las gestantes.
- ❖ Se sugiere aumentar recursos materiales (sillas) en la sala de espera.
- ❖ Reconociendo a la institución, sobre todo a la obstetra por los buenos resultados evidenciados en el presente estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cáceres Manrique, F. Gineco obstetricia. Colombia: editor FECOLSOG, 2009, vol. 60 n° 2.
2. Ministerio de salud. Guía para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud primer nivel de atención, Perú 2011. P.60–64
3. Martínez Romero E, Anichiarico López W. Evaluación de la calidad del programa de control prenatal en la unidad operativa local José Villareal torres del municipio Villanueva clínica maternidad Rafael Calvo C. Colombia: Universidad de Cartagena; 2015.
4. Bello Sánchez Y. Calidad de la atención prenatal en la unidad de medicina familiar núm. 73 del IMSS Poza Rica, VER. México: Universidad Veracruzana; 2014.
5. Concha Espinoza E. Satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral. Lima; Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2016.
6. Mogollón Rea K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
7. Preciado Fuentes, Katheryn Estefany y Siancas Dioses, Karol Lisseth. Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I-2 “Gerardo Gonzáles Villegas”. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2016.
8. Rojas Rodríguez, Pamela Erika. Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud Santa Ana. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014.

9. Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa. Satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud en los consultorios externos del centro de salud. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
10. Urbina Rosas, Kim Janet. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari: Universidad de Huánuco; 2015.
11. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de Salud Materna. Resolución Ministerial. MINSA/DGSP.V.01. Lima; 2013.
12. Ministerio de salud. Guía Práctica Clínica para la Atención de Emergencias Obstétricas Según Nivel de Capacidad Resolutiva. Lima; 2007
13. Ricardo Schwartz. El cuidado prenatal. Obstetricia. 6<sup>o</sup> edición. España: El Ateneo; 2005. P 547-560.
14. Revoló Sánchez V. Satisfacción de las gestantes con el actual programa del embarazo: 3<sup>o</sup> ed. Uruguay; 2011
15. Ministerio de salud. Directiva sanitaria para la evaluación de las funciones obstétricas y neonatales en establecimientos de salud. 2012 P 17 – 25.
16. Gobierno de Chile, satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria, departamento de estudio y desarrollo. Chile; 2013.
17. Alaloola N, Albedaiwi W. Satisfacción del paciente en un centro de atención terciaria de Riyadh. Juramento internacional de aseguramiento de la calidad de la satisfacción sanitaria; 2009.
18. Aguilar M, Sáenz 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; 2013.

- 19.** Ricalde M. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. Revista semestral de la facultad de Medicina Humana; 2006.
- 20.** MINSA. Directiva sanitaria para la evaluación de las funciones obstétricas y neonatales en establecimientos de salud. 2012 P 17 – 25.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Consentimiento informado

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la Investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018”**. En pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente manifiesto que he sido debidamente informado y podido hacer preguntas sobre el estudio y recibida información sobre el beneficio 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 2: Ficha de recolección de datos**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD, HUÁNUCO, 2018

HC: \_\_\_\_\_

### **Datos generales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Estado civil: soltera ( )    conviviente ( )    casada ( )  
separada ( )
3. Grado de instrucción: sin instrucción ( )    primaria ( )    secundaria ( )  
superior ( )
4. Ocupación: \_\_\_\_\_
5. Distrito de procedencia: \_\_\_\_\_

### **Datos sobre la atención prenatal:**

6. Número de atenciones prenatales: \_\_\_\_\_
7. Edad gestacional: \_\_\_\_\_
8. Número de hijos: \_\_\_\_\_

### **Anexo 3: Entrevista estructurada del nivel de satisfacción de la atención prenatal**

Instrucciones: A continuación, se les presentará una serie de ítems, lea cuidadosamente cada uno, y marque con un aspa (x) en cualquiera de los 3 recuadros que usted considere conveniente.

1 = Desacuerdo

2 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

3 = De acuerdo

	1	2	3
<b>Organización de la consulta prenatal</b>			
1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos.			
2. El tiempo promedio que esperó desde la hora que estaba citada hasta que entró a la consulta fue adecuada (+/- 30 minutos)			
3. El tiempo promedio que le dedicó la obstetra durante la consulta fue el necesario.			
4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)			
5. Se siente conforme con la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías, etc.)			
6. El ambiente en que la obstetra realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad.			
<b>Atención recibida por el profesional</b>			
7. El trato recibido por la obstetra fue adecuado.			
8. La obstetra mostraba interés a las dudas que Ud. tenía sobre su embarazo.			
9. Las respuestas del obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.			
10. La obstetra mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal.			
11. La obstetra mostró habilidad durante la atención prenatal.			
12. Las recomendaciones e indicaciones de la obstetra fueron claras.			
<b>Aspectos tangibles</b>			
13. El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal.			



14. El consultorio contaba con muebles necesarios para su comodidad.			
15. Los instrumentos médicos que disponía el consultorio (aparato de tomar presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.			
16. La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable.			
17. La decoración y ambientación del consultorio fue agradable.			
18. La sala de espera fue un ambiente cómodo.			

## Anexo 4: solicitud de autorización

Anexo 3: Solicitud de autorización

“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

Fecha: 19-10-2018

Obstetra:  
DIONEL SANCHEZ DURAND  
Coordinador del Servicio de Obstetricia del Hospital II Huánuco  
Red Asistencial Huánuco EsSalud

Mediante el presente nos dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que nos encontramos realizando un proyecto de tesis para optar el título profesional en obstetricia, titulado “**Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018**”; por lo que, solicitamos su autorización para aplicar una entrevista estructurada diseñado para la recolección de datos en las gestantes que acudan al consultorio de atención prenatal.

Con la seguridad de contar con vuestro apoyo le reiteramos nuestras mayores consideraciones.



Atentamente;



\_\_\_\_\_  
BACH. SIMON DURAN FLOR  
DNI: 74210075



\_\_\_\_\_  
BACH. VILLEGAS COTRINA ZOILA  
DNI: 47668879

## Anexo 5: Resolución de aprobación de tesis



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"- HUÁNUCO  
FACULTAD DE OBSTETRICIA



### RESOLUCIÓN N° 390-2018-UNHEVAL/FOBST-D.

Huánuco, 06 de noviembre de 2018.

#### **VISTO:**

El Informe N° 017-YET-JE-FOBST-UNHEVAL-2018 de fecha 18.OCT.2018 y Informe N° 009-2018-DA-MMF-FOBST de fecha 25.OCT.2018, presentado por la Comisión Adhoc de revisión del proyecto de tesis;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 362-2018-UNHEVAL/FOBST-D de fecha 15.OCT.2018, se designó la Comisión Revisora Adhoc, integrado por los docentes Mg. María del Pilar Melgarejo Figueroa-Especialista del Aspetto Metodológico, Mg. Yola Espinoza Tarazona-Especialista del Aspetto Temático, para revisión del proyecto de tesis: "*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018*", presentado por las ex alumnas SIMON DURAN Flor y VILLEGAS COTRINA Zoila; en cumplimiento al Art.14° del Reglamento de Grados y Títulos;

Que, mediante Informe N° 017-YET-JE-FOBST-UNHEVAL-2018 y Informe N° 009-2018-DA-MMF-FOBST, los miembros de la Comisión Adhoc de revisión de proyecto de tesis informan que han concluido con la revisión del proyecto de tesis "*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018*", de las ex alumnas SIMON DURAN Flor y VILLEGAS COTRINA Zoila, indicando que se encuentra apto para su aprobación y ejecución;

Que, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, en su Capítulo IV de la modalidad de la tesis, Art. 15° se aprueba el proyecto de tesis de la alumna mencionada y de acuerdo al Art. 16°, procederá a desarrollar su Proyecto de Tesis en un tiempo mínimo de sesenta (60) días hábiles. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis, y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Señora Decana de la Facultad de Obstetricia, mediante Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, de fecha 26 de agosto de 2016;

#### **SE RESUELVE:**

1º **APROBAR** el proyecto de tesis titulado: "*NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018*", de las ex alumnas **SIMON DURAN Flor y VILLEGAS COTRINA Zoila**, de la Facultad de Obstetricia, asesorado por la Dra. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio, el mismo que deberá ser registrado en la Dirección de la Unidad de Investigación.

2º **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los órganos correspondientes y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**  
DUIFO  
Asesor  
Interesado  
Archivo.  
MMP/mgr

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
FACULTAD DE OBSTETRICIA

Dra. Mary L. Maque Po...  
REVISORA

### Anexo 6: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACION / MUESTRA	DISEÑO METODOLÓGICO	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud? Huánuco, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud? Huánuco, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.</p> <p>Definir el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.</p> <p>Detallar el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.</p>	<p>Hi. El nivel de satisfacción es alto en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud.</p> <p>Ho: el nivel de satisfacción no es alto en la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Huánuco.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>Nivel de satisfacción de la gestante sobre atención prenatal.</p>	<p>La población estuvo conformada por el total de gestantes que acudieron al consultorio de atención prenatal del servicio de obstetricia del Hospital II EsSalud. Durante los meses de octubre y noviembre del 2018, teniendo un total de atención 300 gestantes.</p> <p>TIPO DE MUESTREO</p> <p>El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Descriptivo.</p> <p>De corte transversal</p> <p>Prospectivo.</p> <p>DISEÑO</p> <p>El diseño de la investigación es el no experimental, en su modalidad descriptiva simple.</p> <p>ESQUEMA</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>M ——— E</p> </div> <p>Donde:</p> <p>M= muestra</p> <p>E = evaluación</p>	<p>Entrevista estructurada (escrito)</p>

## Anexo 6: Actas de sustentación de tesis



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"  
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" - HUÁNUCO  
FACULTAD DE OBSTETRICIA



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En la ciudad de Huánuco, a los 21 días del mes de Diciembre de 2018, siendo las 11:00 Horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en la Sala de Conferencia de la Facultad de Obstetricia, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis Titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018", presentada por la Bachiller en Obstetricia SIMON DURAN Flor, para obtener el TÍTULO DE OBSTETRA, estando integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dra. Mitsi Marleni Quiñones Flores
SECRETARIA	:	Mg. María del Pilar Melgarejo Figueroa
VOCAL	:	Mg. Yola Espinoza de Santiago

Finalizado el acto de Sustentación los Miembros del Jurado procedieron a calificar, efectuándose la votación con el siguiente resultado:

..... 03 ..... Papeleta (S) APROBADOS  
..... — ..... Papeleta (S) DESAPROBADOS  
.....  
.....

Con nota cuantitativa de: 18 y cualitativa de: Muy Bueno

Con lo que se dio por concluido el acto de graduación.

En fe, de lo cual firmamos.

Mitsi Marleni Quiñones Flores  
PRESIDENTA  
D.N.I. 22475338

María del Pilar Melgarejo Figueroa  
SECRETARIA  
D.N.I. 22503110

Yola Espinoza de Santiago  
VOCAL  
D.N.I. 22468386

Asesora: Dra. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio.

Av. Universitaria N° 601-607 -Cayhuayna-Telef 591077



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 OBSTETRA**

En la ciudad de Huánuco, a los 21 días del mes de Diciembre de 2018, siendo las 11:00 Horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en la Sala de Conferencia de la Facultad de Obstetricia, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis Titulada: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD. HUÁNUCO, 2018"**, presentada por la Bachiller en Obstetricia **VILLEGAS COTRINA Zoila**, para obtener el **TÍTULO DE OBSTETRA**, estando integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dra. Mitsi Marleni Quiñones Flores
SECRETARIA	:	Mg. Maria del Pilar Melgarejo Figueroa
VOCAL	:	Mg. Yola Espinoza de Santiago

Finalizado el acto de Sustentación los Miembros del Jurado procedieron a calificar, efectuándose la votación con el siguiente resultado:

..... 03 ..... Papeleta (S) APROBADOS  
 ..... — ..... Papeleta (S) DESAPROBADOS  
 .....

Con nota cuantitativa de: 18 y cualitativa de:  
Muy Buena

Con lo que se dio por concluido el acto de graduación.

En fe, de lo cual firmamos.

 _____ <b>Dra. Mitsi Marleni Quiñones Flores</b> <b>PRESIDENTA</b> D.N.I. <u>22475878</u>	 _____ <b>Mg. María del Pilar Melgarejo Figueroa</b> <b>SECRETARIA</b> D.N.I. <u>22503110</u>
 _____ <b>Mg. Yola Espinoza de Santiago</b> <b>VOCAL</b> D.N.I. <u>22468386</u>	

Asesora: Dra. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio.

