

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



T E S I S

**Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes
atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca
– Huancayo de julio a diciembre del 2018**

Para optar el título profesional de:

Obstetra

Autoras:

Bach. Jennifer Lyn PEREIRA CARDENAS

Bach. Pilar Magbely TIMOTEO ARREDONDO

Asesora:

Mg. Elsa Lourdes PAITA HUATA

Cerro de Pasco – Perú - 2021

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



T E S I S

**Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes
atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca
– Huancayo de julio a diciembre del 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO
PRESIDENTE

Mg. Nelly Adela HILARIO PORRAS
MIEMBRO

Obsta. Yolanda COLQUI CABELLO
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedicamos con mucha ternura a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida con amor y dedicación nos brindan una riqueza de entrega cuidados y educación siendo nuestro apoyo máximo en todo momento.

RECONOCIMIENTO

Un reconocimiento especial a las personas que nos apoyaron en la culminación de la profesión, nuestros queridos maestros por todo lo enseñado, han hecho que nos convirtiéramos en mejores personas, nuestra formación no tendría los mismos resultados si no se hubieran cruzado en nuestros caminos personas como ustedes. Nuestra gratitud eterna.

RESUMEN

Objetivo: Nos planteamos determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018.

Materiales y Métodos: Estudio planteado Observacional de nivel aplicativo, de enfoque cuantitativo transversal, descriptivo, prospectivo. En el que se tuvo la participación de 234 beneficiarios de 18 y 42 años, varones y mujeres entre acompañantes y usuarios, tanto continuadores como nuevos atendidos en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. Se tuvo como herramienta SERVQUAL (Quality Service) utilizado para determinar el nivel de satisfacción, cuestionario estructurado dividido en dos áreas, la primera describe datos generales y la segunda relacionada a las expectativas y a las percepciones de los usuarios, para establecer la satisfacción a través de la resta entre percepciones y expectativas. Estos datos se analizaron en porcentajes por cada criterio de evaluación, en el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles; de los mismos se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E. Información que presentamos a través de tablas y gráficos.

Resultados: De 234 participantes, el 91,88% de la muestra estuvo conformada por el usuario y el 8,12% por el acompañante y de estos el 1% por varones y el 99% por mujeres, el grado de instrucción mayor fue de nivel Secundario con 72,22% seguido de Superior Técnico con 16,23%. El grado de satisfacción fue “Satisfecho” con un 44,01% menor que el nivel de insatisfacción que fue 55,99%, así como para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “Satisfecho” 41.5%; Capacidad de respuesta, “Satisfecho”

38,2%; Seguridad, “Satisfecho” 46,7%; Empatía, “Satisfecho” 45,8% y Aspectos tangibles, “Satisfecho” 48,1%.

Conclusiones: El nivel de satisfacción de las usuarias que fueron atendidas en los consultorios externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 fue “Satisfecha” con un 44,01%

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

ABSTRACT

Objective: We set out to determine the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women attended in the Outpatient Offices of the Chilca - Huancayo Health Center from July to December 2018.

Materials and Methods: Observational study at an applicative level, with a cross-sectional, descriptive, prospective quantitative approach. In which 234 beneficiaries between the ages of 18 and 42, male and female, between companions and users, both continuing and new attended in the Outpatient Clinics of the Chilca Health Center - Huancayo from July to December 2018, participated. SERVQUAL (Quality Service) used to determine the level of satisfaction, structured questionnaire divided into two areas, the first describes general data and the second related to the expectations and perceptions of users, to establish satisfaction through the subtraction between perceptions and expectations. These data were analyzed in percentages for each evaluation criterion, in the following order: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy, Tangible Aspects; Of these, the positive values (+), which were obtained by the difference between perceptions (P) and expectations (E), were considered as satisfied users, and the negative values (-) of the difference P were considered as dissatisfied users. - E. Information that we present through tables and graphs.

Results: Of 234 participants, 91.88% of the sample was made up of the user and 8.12% by the companion and of these, 1% by men and 99% by women, the highest degree of instruction was Secondary level with 72.22% followed by Superior Technical with 16.23%. The degree of satisfaction was "Satisfied" with 44.01% lower than the level of dissatisfaction which was 55.99%, as well as for each of the dimensions: Reliability, "Satisfied" 41.5%; Responsiveness, "Satisfied" 38.2%; Safety, "Satisfied" 46.7%; Empathy, "Satisfied" 45.8% and Tangible aspects, "Satisfied" 48.1%.

Conclusions: The level of satisfaction of the users who were treated in the outpatient clinics of the Chilca Health Center - Huancayo from July to December 2018 was "Satisfied" with 44.01%

Keywords: Level of satisfaction, prenatal control, perceptions, expectations.

INTRODUCCIÓN

La tesis denominada “Nivel de satisfacción en la atención pre-natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Centro De Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018”. Demuestra las necesidades de mejora de la calidad en relación a la atención que brinda el usuario interno al usuario externo en el Centro de Salud de Chilca, para satisfacer sus necesidades y expectativas los que nos llevaron a realizar la investigación acerca de la atención que se debe brindar en el consultorio externo de atención prenatal para lograr un alto nivel de satisfacción al usuario; el propósito de este estudio es medir la satisfacción de las pacientes ambulatorias en atención prenatal con la finalidad de utilizar los resultados obtenidos para promover el proceso de mejora continua de la calidad del servicio al cliente; actualmente el servicio más concurrido en el centro de salud, es la consulta externa del control prenatal; siendo un proceso repetitivo que, generalmente origina malestar cada vez que la usuaria asiste, debido a los tiempos de espera muy prolongados, falta de calidez durante los procesos lo que causa insatisfacción, debemos resaltar que fundamentando que la satisfacción de los pacientes expresa juicios de valor subjetivos individuales, son aspectos clave en la definición y evaluación de la calidad, y es un índice utilizado para evaluar la calidad de los servicios de salud y su medición. Expresado en términos de nivel de satisfacción del usuario, organizamos el informe de la siguiente manera: La parte primera: denominada aspecto teórico; incluye el primer capítulo "planteamiento del problema", que involucra la identificación y determinación del problema, delimitación, la formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. El segundo capítulo: Marco Teórico constituido por antecedentes, bases teóricas -científicas, definición de términos, sistema de variables de investigación. El tercer capítulo: Metodología y técnicas de investigación en el que incluye, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento de datos y

selección y validación de los instrumentos, posteriormente la orientación ética. La segunda parte que es el trabajo de campo incluye: El cuarto capítulo: Resultados y Discusión, tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, la presentación de los resultados: a través de tablas, gráficos, interpretación y discusión de los resultados. Finalmente, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Se espera que la presente investigación signifique una contribución y se le dé la utilidad política y valor social al servicio de la salud sexual y reproductiva en beneficio de la población.

Los Autores

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	I
RECONOCIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN.....	VII
INDICE	IX

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema:.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema General:	3
1.3.2. Problemas Específicos:	4
1.4. Formulación de Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General:	4
1.4.2. Objetivos Específicos:	5
1.5. Justificación de la investigación:	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	15
2.3. Definición de términos básicos:.....	24
2.4. Identificación de variables.....	25
2.5. Definición operacional de variables e indicadores.....	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:	27
3.2. Métodos de investigación:.....	27
3.3. Diseño de investigación:	27
3.4. Población y muestra:	28

3.4.1. Población.....	28
3.4.2. Muestra.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	30
3.6. Tratamiento estadístico.....	33
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:	34
3.8. Orientación ética:.....	34

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo:.....	35
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados:.....	35
4.3. Discusión de resultados.....	53
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	59
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	64

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema:

Los obstetras tenemos la tarea de proveer cuidados de salud sexual y reproductiva a la población. Lo que nos hace responsables de formular una estrategia que permita la evaluación continua de los escenarios en los que se brinda la atención al usuario externo, porque ellos tienen derecho a servicios de atención de calidad fundamentado en conocimientos sólidos y habilidades brindado por el usuario interno con juicio y razonamiento científico, claro y conveniente.

El control prenatal constituye un desafío sobre todo en los servicios públicos donde se tiene la intención de optimizar los estándares de atención el mismo que está sujeta a la carencia de recursos, educación y cultura de la persona, de la institución, ingreso económico entre otros factores. Considerando que el control prenatal se realiza en el marco de los derechos humanos respetando el enfoque de género e interculturalidad a través de un manejo estandarizado, eficiente y de calidad en la atención integral a la madre y el niño con el fin de

disminuir la tasa de morbilidad y mortalidad en este grupo de riesgo con estrategias destinadas a mejorar los resultados del embarazo y parto sin descuidar la continuidad y seguimiento.

Leddy y Pepper (1989) (1) apunta a que el personal de salud como usuario externo debe ser consciente del desarrollo de los conocimientos y complejidad de los usuarios por lo que el personal de salud está obligado a prepararse para responder de manera calificada y con fundamentos científicos.

De acuerdo a las bases en la formación como profesionales de la salud sexual y reproductiva es nuestra responsabilidad brindar una atención garantizada respetando los derechos de la población. Tenemos la responsabilidad de aclarar las dudas del usuario externo sobre las acciones y decisiones de su estado de salud, ya que es su derecho del usuario externo saber al respecto. Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) (2) nos recuerda que los usuarios requieren una atención con cortesía, una atención con un ambiente agradable, con tiempos de espera reducidos, que se respete su privacidad, que la información médica sea completa y clara, que el personal que le atiende sea un personal calificado, en el que su diagnóstico y tratamiento sea eficiente.

Motivo que nos invitó a desarrollar el presente trabajo de investigación para evaluar la calidad de atención que se brinda en los consultorios externos de control prenatal, respetando las expectativas del usuario externo, a través de herramientas de valoración que nos permitieron fundamentar un diagnóstico situacional identificando los problemas y las deficiencias de este.

Al investigar sobre el nivel de satisfacción de las pacientes de obstetricia que acuden al control prenatal en los consultorios externos del Centro de Salud de Chilca I 4, logramos valorar la calidad de la atención de salud que reciben los usuarios externos permitiéndonos tener un claro horizonte de las carencias a fin

de proponer acciones de mejora con la finalidad de lograr un servicio óptimo.

La complacencia del usuario externo obedece a la satisfacción de sus necesidades, el trato personal, los servicios prestados, el grado de buena voluntad, etc. Las madres a menudo se enfrentan a entornos y situaciones desconocidas en las que muchas veces nadie quiere estar. Por estas razones se debe poner especial atención a los factores que contribuyen a brindar una mejor atención en el entorno hospitalario. Cuando una organización intenta promover los productos o servicios que necesita, debe estar orientada al usuario.

Trabajar en instituciones de salud es titánico, en el que predominan situaciones de insuficiencia, escasez de recursos financieros y materiales que inciden en el deterioro de la calidad de la atención y desmoralización del personal de salud, siendo ellos los que más interactúan con el usuario en el centro hospitalario (Caligiore 1995) (3).

1.2. Delimitación de la investigación

El trabajo de investigación corresponde a la provincia de Huancayo distrito de Chilca es uno de los distritos que tiene la tercera mayor población de 28 distritos de la provincia de Huancayo, ubicado en el departamento de Junín Perú. Teniendo inferencia local.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los Consultorios Externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?

1.3.2. Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión de fiabilidad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión capacidad de respuesta?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión seguridad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión empatía?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión aspectos tangibles?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

Determinar cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los Consultorios Externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca –

Huancayo de Julio a diciembre del 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión de fiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión capacidad de respuesta.
- Identificar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión empatía.
- Identificar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal del Centro de Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 en relación con la dimensión aspectos tangibles.

1.5. Justificación de la investigación:

En el Centro de Salud de Chilca para el control de las madres gestantes desde abril del 2016 cuenta con ambientes nuevos y cómodos motivo por lo que la cobertura del control prenatal viene incrementando ampliamente en los últimos años. Cabe resaltar, en estos tiempos, la captación tardía, bajo promedio de

controles prenatales, la gestión incompleta de la Historia clínica entre otros es una infortunada costumbre observada en este nosocomio como en muchos otros. El promedio de atención es que a diario ingresan a sala de parto de 8 a 10 gestantes se atiende partos institucionales, también se hace el seguimiento de los partos domiciliarios y partos en trayecto.

Asimismo, por las mismas circunstancias es necesario resaltar que las condiciones de atención a la madre durante nacimiento de su niño donde la infraestructura, los recursos humanos difiere ampliamente de un Centro de Salud de nivel I 4 en relación a los Hospitales de Nivel II, hospitales de Essalud y clínicas privadas, en donde los recursos humanos, recursos materiales y equipos médicos están en superiores condiciones.

Recordemos que un control prenatal apropiado y hoy en día reenfocado es fundamental para monitorear la salud materna perinatal con el objetivo de disminuir los riesgos de morbilidad y mortalidad de la madre y su niño.

Porque la llegada de un nuevo ser es un proceso fisiológico normal con riesgos, que exige una atención de calidad con profesionales idóneos especialistas y más aún del profesional de obstetricia para identificar oportunamente las complicaciones con la finalidad de evitar secuelas irreversibles en la madre y su recién nacido.

De acuerdo a los resultados obtenidos conocemos más de cerca las deficiencias de la atención obstétrica en el desarrollo del control prenatal con la finalidad de buscar mejoras en cuanto a la atención brindada a la madre en el proceso de gestación.

Porque los resultados de esta investigación servirán como base para otras investigaciones con el propósito de optimizar la calidad de atención a la madre

durante el proceso de embarazo.

1.6. Limitaciones de la investigación

Para efectuar la presente investigación no se tuvo limitaciones, cabe resaltar que como profesionales de la salud sexual y reproductiva asumimos la responsabilidad de desarrollar trabajos de investigación como esta que nos permite conocer a profundidad la problemática de nuestro entorno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

INTERNACIONALES

Rivera, Carvajal, Mateus, Arango y Valencia, (Colombia 2014), realizaron la investigación Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. **La investigación llevo a las siguientes principales conclusiones:**

1. **Se ha determinado:** Factores como la etnia, los tipos relacionados con el sistema de salud, la actividad de la madre en el último mes, la malasituación económica y no relacionados con el sistema general de seguridad social en términos de atención médica (SGSSS) y trámites entre grupos. Ambos grupos encontraron valoraciones positivas para el trato, orientación y aspectos físicos de los servicios de salud.
2. Los aspectos como mejoramiento de la calidad de la atención prenatal son considerados como parte de los planes de mejoramiento 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.

(4)

Cabe resaltar que como soporte teórico de la investigación consideramos el plan de mejora que incluyen aspectos como la mejora de la calidad de la atención prenatal: reducción de costes individuales, reducción de las molestias de la atención e instalaciones, tratamiento adecuado, respeto y empatía por la mujer embarazada.

Castillo, Villarreal, y Olivera (Cartagena – Colombia 2014) quienes realizaron la investigación Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. **La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:**

1. En el que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años, la mayor proporción pertenecientes al estrato. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería y proceder del área urbana.
2. Concluyen en que la buena percepción de las usuarias, en relación con la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud. (5)

Se puede afirmar que su buena percepción de los usuarios es un factor determinante para satisfacer sus interacciones con los profesionales que los acompañan y sus visitas de atención prenatal, independientemente de otros factores relacionados con la calidad del servicio de atención médica. Datos preponderantes que favorecen al soporte técnico y teórico de la presente investigación.

Noguera y Dueñas (Popayán – Cauca Colombia 2011) realizaron la investigación Evaluación de la Calidad de la Atención del Programa de Control

Prenatal a Partir de la Atención Brindada a las Usuaris en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán enero De 2011 – junio Del 2011. **La investigación llevo a las siguientes principales conclusiones:**

1. El resultado de la auditoria al proceso actual del Centro de Salud Suroccidente ESE Popayán 2011, Se basan en la aplicabilidad de estándares técnicos para el manejo del embarazo, utilizando información obtenida de historias clínicas y una forma de evaluación utilizando los siguientes factores: análisis. También se realizaron evaluaciones de la infraestructura clínica y la prestación de servicios, y la información recopilada se comparó con el formato de evaluación del Sistema de Garantía de Calidad Esencial de la Organización General de Salud y Bienestar para evaluar la calidad del servicio. (6)

El soporte para el presente trabajo de investigación es la importancia que se le da a la monitorización del documento médico legal, así como también a la infraestructura clínica y prestación de servicios en la calidad de atención de salud.

Mayorga, (Bogotá – Colombia 2012), realizó la investigación:

Percepción sobre el control prenatal de las gestantes adolescentes en la E.S.E San Cristóbal, Bogotá 2012. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. Del análisis surgieron cinco categorías: experiencias de atención prenatal, pensamientos sobre el cuidado del embarazo y la adolescencia, percepciones de la atención prenatal, lecciones de preparación para el parto y la paternidad e imaginación sobre la atención prenatal. Estas categorías apoyan el tema central identificado: Embarazo adolescente: entre la fantasía y la realidad en la atención prenatal.
2. Concluyendo en que: las adolescentes embarazadas están muy conscientes de la atención prenatal y quieren proteger y asumir la

responsabilidad de sus hijos. Sensibles en que es el programa básico para el embarazo, el parto y el óptimo desarrollo posparto, donde encuentran apoyo, autoconfianza, información y bienestar. Las razones más importantes para hacerse un chequeo médico son: El bebé está sano y nace sano. (7)

NACIONALES

Urbina y Kim (Huánuco – Perú 2015) realizaron la investigación:

Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al **Centro De Salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco, 2015. La investigación llego a las siguientes principales conclusiones:**

El nivel de satisfacción general de las mujeres embarazadas que acuden al Centro Médico Carlos Showing Ferrari para recibir atención prenatal es un 45,7% regular satisfacción con la calidad de la atención durante las visitas de atención prenatal y un 31,4% buena satisfacción y el 22,9% dijo no estar satisfecho con la calidad de la atención recibida. (8)

Mogollón (Lima – Perú 2016), realizó la investigación: Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - febrero 2016. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. El Nivel de satisfacción durante el control prenatal de la gestante en la maternidad es “satisfecho” (86.4%), “medianamente satisfecha” (12%) e “insatisfecha” (1.6%). En cuanto a la estructura del número de visitas de gestantes al servicio de obstetricia el 53.8% se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el

profesional durante la atención prenatal: el 78.3% está “satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra “insatisfecha”. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% está “insatisfecha”.

2. Concluye en: Las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas (86.4%), medianamente satisfechas (12%) e insatisfechas (1.6%) sobre la atención prenatal, de enero - febrero del año 2016. (9)

Jiménez y Salazar (Tarapoto, Perú 2015) realizaron la investigación: Calidad de atención según expectativas y Percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos De Obstetricia fue realizado en el Hospital II- ESSALUD Tarapoto, consultorio externo de Atención Prenatal, periodo Enero- mayo 2015. La investigación llegó a las principales conclusiones:

1. Teniendo como resultado: las gestantes del estudio que recibieron atención prenatal en Los consultorios externos de Obstetricia del Hospital III ESSALUD – Tarapoto, tenían de 20 y 30 años con 90 (50,3%), de grado de Instrucción superior universitaria con 62 (36,7%), de estado civil conviviente 102 (60,4%), de religión católica 127 (75,1%), de ocupación mayormente empleadas 75 (44,4%), de procedencia zona urbana 132 (78,1%). En relación con el servicio la mayoría se atendieron en el consultorio de Obstetricia con 89 (52,7%) atendidas por un profesional Obstetra con 89 (52,7%), según tipo de usuario al servicio en su mayoría continuadoras 117 (69.2%). El 100% de las gestantes tienen una expectativa buena en todas las dimensiones de la calidad de atención. El 74.6% (126) y el 64.5% (109) de las gestantes percibieron una calidad de atención buena en las dimensiones de Tangibilidad y empatía respectivamente, seguido del 77.5%

(131), 66.3% (112) y 56.8% (96) que percibieron una calidad de atención regular en las dimensiones de Confiabilidad, proyección a la seguridad y respuesta pronta al usuario.

2. Concluimos que la calidad del servicio sobre satisfacción tiene una correlación estadísticamente significativa con la percepción de las gestantes atendidas en la consulta de obstetricia del hospital IIESSALUD-Tarapoto. Es decir, $p < 0,05$ ($0,00 < 0,05$), aplicando la prueba de la Chi-cuadrado. (10)

Avalos (Trujillo – Perú 2012) Realizó la investigación Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. 2012. La investigación llegó a las siguientes principales investigaciones:

En conclusión, se informó que no hubo una relación significativa entre la satisfacción con la atención prenatal y el estado del seguro de maternidad ($p=0,481 > 0,05$) Sin embargo, hubo una relación importante entre el tiempo de espera ($p=0,044 < 0,05$) y el tratamiento ($p=0,042 < 0,05$), la dimensión de calidad de la atención para la satisfacción de los usuarios y términos de cobertura. Además, se concluyó que las embarazadas con SIS estaban insatisfechas con el 85,7% la atención que recibían, mientras que las embarazadas sin SIS estaban moderadamente satisfechas con el 37,5%. (11)

Chambe (Puerto Maldonado, Perú– 2012) realizó la investigación Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. Se tuvo como resultados: La satisfacción calculado en madres gestantes es de 58%, en cambio insatisfactorio es de 42%, en el centro salud Jorge

Chávez es satisfactorio (64,00%), el centro de Nuevo Milenio(52,00 %), en el nivel de insatisfacción es del centro de Nuevo Milenio (48 %) mientras que en el centro de salud Jorge Chávez (36,00%).

2. La investigación concluye en que La percepción de la calidad de atención en las gestantes en ambos centros de salud está por encima de la mitad del porcentaje en general, lo que demuestra que la atención no es mala pero que si es que debe seguir mejorando. (12)

Santos (Chincha Ica Perú 2016) realizó la investigación: Factores asociados al abandono del control prenatal en gestantes atendidas en el hospital San José de Chincha, en el periodo de febrero a setiembre del 2016. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Se ha informado que la atención prenatal es un pilar importante en la prevención de la morbilidad y la mortalidad en las madres y los recién nacidos. El desinterés y el abandono del CPN es un problema que afecta a los países en desarrollo, incluido Perú. A pesar de su importancia, persiste la falta de atención prenatal. Esto ha llevado a una cobertura inadecuada de las estrategias materno infantiles en los centros de salud de todo el país. Especialmente en el Hospital San José De Chincha. La falta de atención prenatal se debe a situaciones del mundo real, como hábitos, creencias y otros factores que interfieren directa o indirectamente con la baja cobertura del programa y ayudan a retrasar el progreso del desarrollo social. El estudio se centró en investigar los factores asociados con la interrupción de control prenatal en mujeres embarazadas tratadas en el Hospital San José de Chincha, Ica. (13)

Pari (Tacna Perú 2017) realizó la investigación: En su trabajo propone como Objetivo Determinar la Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. El 66,8% de los usuarios están satisfechos mientras el 33,2% no están satisfechos. Con respecto al tiempo de espera para recibir los servicios obstétricos, el 56,4% percibe que existe demora; en cuanto a la información sobre signos de alarma el 94,7% percibe como bueno; al 88,4% se les dio información sobre planificación familiar; al 95,3% sobre nutrición en el embarazo; el 68,4% percibe que el trato recibido fue bueno; el 86,3% percibió que la privacidad fue buena; el 62,6% percibió que la limpieza del consultorio fue buena; el 46,3% percibió que la limpieza de los servicios higiénicos fue regular; el 52,6% percibió que el servicio que brinda farmacia es bueno; el 72,6% percibió que la atención que brinda el personal de laboratorio es bueno.
2. Concluir que el puesto de salud de Viñani tiene una buena percepción de la calidad de la atención prenatal por parte de los usuarios externos. (14)

LOCALES

No se encontró.

2.2. Bases teóricas – científicas

CONTROL PRENATAL(CPN). – Es realizar un seguimiento y evaluación integral de las gestantes y fetos fundamentalmente antes de las 14 semanas de gestación para brindar paquetes de intervención básica con la finalidad de detectar señales de alerta, factores de riesgo, educación en autocuidado y participación familiar a tiempo, y manejar adecuadamente las complicaciones; en el marco de derechos humanos con enfoque de género e interculturalidad. (15)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha creado un mundo en el que todas las mujeres embarazadas y los recién nacidos del mundo pueden recibir

atención de calidad durante el embarazo, el parto y el posparto. En la continua atención de la salud reproductiva, el monitoreo prenatal representa una plataforma para realizar importantes funciones de atención de la salud, como la promoción de la salud, la detección de factores de riesgo, el diagnóstico y la prevención de enfermedades importantes. En circunstancias apropiadas, con una práctica oportuna basada en evidencia, se ha demostrado que la atención prenatal salva vidas. Sorprendentemente, la atención prenatal también brinda oportunidades de comunicación y apoyo con las mujeres, las familias y las comunidades en momentos críticos de la vida de una mujer. Al formular estas recomendaciones sobre atención prenatal, se hizo hincapié en establecer una comunicación sólida sobre cuestiones fisiológicas, biomédicas, conductuales y socioculturales, y en brindar apoyo social, cultural, emocional y psicológico eficaz a las mujeres embarazadas de manera respetuosa. Estas industrias de comunicación y apoyo a la atención prenatal no solo son vitales para salvar vidas, sino también para mejorar la calidad de vida, aumentar la utilización de los servicios de atención médica y mejorar la calidad de la atención. La experiencia positiva de una mujer en el cuidado prenatal y de maternidad puede sentar las bases para una maternidad saludable. (16)

Sin embargo, no todas las mujeres embarazadas tienen acceso a la atención prenatal por diversas razones, y algunas no siguen las recomendaciones o las visitas regulares.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN. - Realizado por instituciones médicas y servicios de apoyo en el proceso de tratamiento desde una perspectiva técnica y humana para lograr los efectos deseados tanto de proveedores como de usuarios en términos de seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario.

Los expertos en el rubro, como Avedis Donabedian de la Universidad de

Michigan, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud de la siguiente manera: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Por su análisis, Donabedian ofrece tres perspectivas según quién la define:

Calidad absoluta: teniendo en cuenta factores científicos y técnicos para establecer el nivel de recuperación del paciente. Este concepto se basa en el concepto de salud y enfermedad en el estado de la ciencia y tecnología. Por tanto, también se la conoce como calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: Desde un punto de vista individual, es el usuario quien determina la calidad de la atención, sus expectativas y evalúa los costos, beneficios y riesgos existentes. Este enfoque requiere que los pacientes participen en la toma de decisiones basándose en la información proporcionada por sus profesionales de la salud. Es decir, requiere que el paciente decida el proceso, que el especialista informe y que decida el paciente y / o su familia.

Calidad social: en esta perspectiva, es necesario evaluar el beneficio o utilidad neta de la población en su conjunto, cómo distribuir los beneficios a toda la comunidad y tratar de producir la mayor cantidad de bienes y servicios con el menor costo social. Es apreciado por la sociedad. (Eficiencia: distribución de beneficios para todos). (17)

GESTIÓN DE CALIDAD. - Es un componente del control organizacional que define y aplica políticas de calidad, objetivos y responsabilidades dentro del sistema de gestión de la calidad y se implementa a través de la planificación, aseguramiento y mejora de la calidad. (18)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. - La trazabilidad en el momento de la

satisfacción del usuario sin duda se refiere a nosotros como un tema de revisión. Según Lancaster (1995), el tema de la valoración se remonta a la década de 1960 y comenzó con estudios relacionados con la valoración de colecciones, un área que desde entonces ha sido ampliamente cubierta. El término satisfacción del cliente apareció por primera vez en la década siguiente (década de 1970) y gradualmente ganó popularidad hasta que se lo consideró una de las formas básicas de calificación unitaria general de información. A finales de la Década, White (1978) enfatizó la relevancia de la satisfacción, ya que resultó ser el objetivo fundamental de la evaluación. Y no deja de recalcar que este objetivo debe alcanzarse: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración de los usuarios por satisfacer sus necesidades. Como puede verse, es muy importante el tema durante todo el proceso de evaluación de la biblioteca. A pesar de la importancia de la satisfacción del usuario, se han realizado muy pocas investigaciones sobre este fenómeno. Las investigaciones realizadas en la Base de Datos de Búsqueda de Usuarios Generales Internacionales muestran que existen muy pocos registros relacionados con la satisfacción y que la producción de libros sobre este tema se remonta a la década de 1980 y está aumentando gradualmente hasta la actualidad. Demuestre que la satisfacción del usuario no es suficiente. El mismo patrón continúa en América Latina, donde las encuestas se han realizado principalmente para identificar necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980. (Hernández Salazar, 2008)

Satisfacción del usuario según algunos autores: (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007) argumentan que existe una falta de marco teórico sobre la satisfacción del usuario. El siguiente apartado nos da algunas definiciones:

- Es una condición que el usuario experimenta en la cabeza y puede ser una respuesta intelectual y emocional.
- Un estado mental que representa una mezcla de las respuestas físicas y emocionales del usuario al contexto de búsqueda de información.
- Satisfacer necesidades o deseos. Logra la meta deseada.

En este contexto, Vogt (2004, p. 16) nos dice que:

[...] Por un lado es el resultado de la experiencia y percepción subjetiva, y del constante proceso de confrontación entre objetivos y expectativas por otro lado. Puede establecerse un concepto a partir de todas estas ideas. La satisfacción del usuario es el estado mental del usuario en el que encarna las reacciones intelectuales, materiales y emocionales del usuario. Tiene como objetivo satisfacer las necesidades y deseos de información. Esta condición es siempre una decisión constructiva y evaluativa, porque los objetivos y expectativas se comparan con los resultados obtenidos. La satisfacción es cubierta por tres áreas principales. Recuperación de información y funcionamiento del sistema de búsqueda, fuentes obtenidas y servicios. Estas áreas están en línea con la base ontológica principal. Una fuente de información como elemento básico para satisfacer las necesidades de los usuarios. Articulación de los servicios de acceso como la recuperación de información, los sistemas de búsqueda y las operaciones de la biblioteca para facilitar esta solución.

Desgraciadamente, la mayoría de las encuestas de satisfacción al usuario tienen como objetivo medir el desempeño de los sistemas que adquieren y recuperan información y recursos, no servicios. Las métricas más utilizadas son la pertinencia y relevancia. Sin embargo, excluye factores como el estilo y el diseño de la interfaz, la usabilidad del sistema y el beneficio de la información y los servicios de la unidad.

Repetidamente encontramos la asociación de **calidad del servicio a la satisfacción**. Se entiende como la calidad del servicio y, dependiendo de las expectativas de los clientes, usuarios o público en general, no es necesariamente su alcance o distribución, o su idoneidad para el uso previsto del servicio o producto (Nejati y Nejati, 2008, pp. 571-572). En cuanto a la satisfacción diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio recibido. Las necesidades de cada usuario deben satisfacerse de forma precisa, completa y rápida. La calidad debe corresponder a los requerimientos o necesidades del cliente [usuario] (Nejati y Nejati, 2008, p. 574), de aquí su relación con la satisfacción de usuarios. (19)

COMO MEJORAR LA UTILIZACIÓN Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL A TRAVES DE LOS SISTEMAS DE SALUD:

Según la situación y las circunstancias, hay muchas intervenciones que pueden utilizarse para mejorar la difusión y la calidad de la atención prenatal. Para estos propósitos el grupo de elaboración de las directrices de los sistemas de salud considera:

1. Datos clínicos (registros domiciliarios).
2. Continuidad asistencial.
3. Vigilancia prenatal grupal.
4. Mediaciones comunitarias para mejorar y apoyar la comunicación.
5. Comisión de unidades de prestación de atención prenatal.
6. Contrato de recursos humanos de la especialidad.
7. Organización de eventos sobre la atención prenatal.

1. Datos clínicos (registros domiciliarios): En diversos países, las gestantes reciben sus datos clínicos (o registros médicos) para que los mantengan durante el embarazo. Los datos clínicos pueden estar en

formato papel (tarjetas, diarios, folletos, etc.) o en formato electrónico (flashcards, etc.) y las mujeres deben traerlos a cada visita física. Clínicamente alojado por la práctica de una mujer si una mujer posteriormente se muda o es derivada de un centro a otro, y si ocurren complicaciones en situaciones en las que los registros médicos no son fácilmente accesibles. Los datos pueden mejorarse. Prestación de servicios médicos para mujeres. Servicio. Registro. Los datos clínicos gestionados por mujeres también pueden ser una herramienta eficaz para la concienciación sobre la salud y la comunicación entre clientes y proveedores. La infraestructura y los recursos insuficientes a menudo dificultan el mantenimiento de registros efectivos y, como resultado, es menos probable que las mujeres pierdan datos clínicos. Además, la práctica mejora la continuidad del perfil de crecimiento fetal, lo que facilita la estimación de la edad gestacional más precisa. Esta es una parte importante de la toma de decisiones basada en evidencia. (16)

- 2. Continuidad asistencial:** Los y las obstetras son proveedores de atención primaria en muchos entornos de atención prenatal. En un modelo continuo dirigido por un obstetra o una obstetra de confianza conocido o un pequeño grupo de obstetras reconocidos (parteras grupales) controlan durante el proceso prenatal, para promover el embarazo y el parto, y prácticas de educación saludable, apoyamos a todas las mujeres durante el parto y el período posterior al parto. Los modelos de continuidad de la atención promovidos por las parteras incluyen: Monitoreo de la salud física, psicológica, mental y social de las mujeres y sus familias durante la maternidad. Brindar educación prenatal individualizada, asesoramiento y apoyo a todas las mujeres. Apoyo durante, durante e inmediatamente después del parto por un reconocido obstetra. Es el soporte perenne durante el puerperio. Minimice las intervenciones técnicas innecesarias. Identificar, dirigir y coordinar la atención cuando una mujer necesita atención

obstétrica u otra atención profesional. Por lo tanto, existe un modelo continuo de atención dirigido por parteras en una red interdisciplinaria que brinda asesoramiento y derivaciones a otros proveedores de atención médica según sea necesario. (16)

- 3. Vigilancia prenatal grupal:** La vigilancia prenatal ha sido tradicionalmente una forma de consulta personal entre una mujer embarazada y su médico. No obstante, la atención prenatal grupal está diseñada para promover una evaluación convencional de la salud de una persona durante el embarazo, cambiar el comportamiento de las mujeres embarazadas, mejorar los resultados del embarazo y aumentar la satisfacción de las mujeres con las actividades educativas grupales y el apoyo de pares. Las intervenciones a menudo incluyen actividades de auto informe (como la medición de la presión arterial), capacitación en grupo con discusiones animadas y tiempo social. Las visitas prenatales grupales deben realizarse en un área de examen dedicada con suficiente espacio para un grupo de mujeres. (16)
- 4. Mediaciones comunitarias para mejorar y apoyar la comunicación:** En una evaluación exploratoria de las pautas de atención prenatal, la comunicación y el apoyo a las mujeres se consideraron parte integral de una experiencia positiva del embarazo. El término "comunicación" se refiere a compartir, capacitar y comunicarse con las mujeres sobre temas fisiológicos, biomédicos, conductuales y socioculturales importantes y oportunos. "Apoyo" se refiere al apoyo social, cultural, emocional y psicológico. La buena comunicación y el acceso al apoyo son esenciales para una atención prenatal de calidad. Los enfoques basados en los derechos humanos reconocen que las mujeres tienen derecho a participaren las decisiones que afectan la salud sexual y reproductiva de ellas y sus familias. Además, las mujeres embarazadas tienen acceso a servicios

médicos de calidad y pueden necesitar permiso para acceder a estos servicios, especialmente en situaciones en las que los recursos son escasos. Intervenciones para fortalecer el diálogo sobre la conciencia de las mujeres sobre los derechos de la mujer, los factores que limitan y promueven el uso de los servicios de atención prenatal y el mantenimiento del bienestar durante y después del embarazo (incluido el diálogo sobre la atención neonatal y la planificación familiar posnatal). Y brindar asistencia a las mujeres y sus parejas. Sí, mejorar la aceptación y la calidad de la atención antes del parto para abordar los problemas que puedan enfrentar. (16)

5. **Comisión de unidades de asistencia de atención prenatal:** Se alienta a encomendar la promoción de conductas relacionadas con la salud para la salud materna y neonatal en una amplia gama de profesionales, incluidos profesionales de la salud no calificados, obstetras, ginecólogos y médicos, enfermeras y asistentes. Para la prevención de la malaria, se recomienda que la distribución de los suplementos recomendados y la profilaxis intermitente durante el embarazo se delegue a varios profesionales, entre ellos auxiliares de enfermería, enfermeras, parteras y médicos. (16)
6. **Contrato de recursos humanos de la especialidad.** Los formuladores de políticas deben considerar la adopción de intervenciones que apoyen el apoyo educativo, reglamentario, financiero, personal y profesional para contratar y retener profesionales de la salud capacitados en áreas rurales, aldeas y remotas. (16)
7. **Organización de eventos sobre la atención prenatal:** En 2002, la OMS recomendó un enfoque específico de la atención prenatal para mejorar la calidad de la atención y ampliar el alcance de la atención prenatal, especialmente en los países de ingresos bajos y medianos. Los patrones de atención prenatal objetivo, también conocidos como patrones de atención

prenatal básica, son 6 veces: 8 a 12 semanas, de 13 a 22, de 22 a 24, de 27 a 29, de 33 a 35 y finalmente de 37 a 40 semanas de embarazo. Consiste en una visita prenatal. Cada guía de consulta incluye intervenciones basadas en evidencia específicas para mujeres embarazadas sanas (llamadas "dirigidas") y proporciona referencias apropiadas para mujeres en alto riesgo y aquellas con complicaciones de embarazo. El número de visitas a este modelo es significativamente menor que el modelo de atención prenatal utilizado en los países de ingresos altos. (16)

2.3. Definición de términos básicos:

Control Prenatal o Atención Prenatal: Monitoreo y evaluación integral de gestantes y su feto, idealmente antes de las 14 semanas de gestación, que permite la detección rápida de señales de alerta, autocuidado y educación de factores de riesgo en la participación familiar, brinda intervenciones básicas para un manejo apropiado de complicaciones; con enfoques multiculturales y de género en el contexto de los derechos humanos. (15)

Nivel de satisfacción.

Grado de autosatisfacción, comportamiento y efectividad para satisfacer o satisfacer las necesidades de las personas. El nivel de felicidad que las mujeres embarazadas esperan alcanzar al satisfacer sus necesidades básicas después del tratamiento médico. (20)

- Insatisfecha.
- Poco satisfecha.
- Satisfecha.

Expectativa del Usuario. – Define lo que **los usuarios esperan de los servicios prestados por la atención médica.** Esta expectativa **está** básicamente **formada por** su experiencia pasada, su necesidad consciente, la información hablada directa del paciente **y la información externa.** **Desde allí, los comentarios se pueden enviar al sistema cuando el usuario así lo desee.**

(20)

Percepción del Usuario. - Cómo percibe el usuario que la institución está cumpliendo con la prestación de los servicios ofertados.

Fiabilidad. - Capacidad para confirmar adecuadamente con los servicios prestados. (20)

Capacidad de Respuesta. – Listo para servir a los usuarios y brindar un servicio rápido y oportuno frente a una necesidad con una contestación de calidad en un plazo aceptable. (20)

Seguridad. - Confianza creada por las actitudes de los profesionales de la salud, demostrar conocimiento, confidencialidad, cortesía, habilidades de comunicación y generar confianza. (20)

Empatía. - Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, comprender las necesidades de los demás y responder a ellas de manera adecuada. (20)

Aspectos Tangibles. - Estos son los aspectos físicos que los usuarios perciben en su organización. Se relacionan con las instalaciones, el equipo, el personal, el equipo de comunicaciones, la condición física y los aspectos de limpieza y comodidad. (20)

2.4. Identificación de variables

- Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal

Dimensiones

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

2.5. Definición operacional de variables e indicadores

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

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

En la presente investigación es la observación de nivel de aplicación. Dado que el estudio se realizó sin manipular las variables, se observó y se consideró lo sucedido como tal y nivel de aplicación por qué se quiere mejorar la satisfacción de la paciente obstétrica.

3.2. Métodos de investigación:

Descriptivo, por que relata los hechos tal cual como se presentaron asumiendo como referentes a las madres embarazadas frente a la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca I 4

3.3. Diseño de investigación:

De acuerdo al planteamiento del problema es Descriptivo, transversal, prospectivo.

M O

Dónde:

M : Muestra de gestantes.

O : Nivel de satisfacción de las gestantes

3.4. Población y muestra:

3.4.1. Población.

Nuestra población lo conformaron todas las pacientes que acudieron a control prenatal en consultorios externos del Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018 gestantes atendidas y sus acompañantes. Haciendo un total de 600.

3.4.2. Muestra.

- Unidad de Análisis: Gestante que acude al consultorio para control prenatal del Centro de Salud de Chilca I 4 de julio a diciembre del 2018.
- Tamaño de la muestra:

Se estableció utilizando: Cálculo de porcentajes para investigación descriptiva en el que se aceptó un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$ cuando no es conocido el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como en este caso)

Se aumentó un 20% a la muestra total estimada, a razón de posibles pérdidas o errores al registrar el instrumento.

Fórmula para el tamaño de la muestra (n):

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

Donde:

n	Tamaño de muestra	
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0,5
e	Error estandar de 0,05 ó 0,1 según categoría del	0,0
Z	Valor se "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es	1,9
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia	
n		

Reemplazando:

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0,5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0,5
Error Estándar	E	0,05
Valor se "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96	Z	1,96
Se refiere a la Población de atendidos en el servicio de Consulta Externa	N	600

n	234
----------	------------

Criterios de inclusión

- Mujer embarazada mayor de 18 años.
- Mujer embarazada que una vez informada sobre el objetivo de la investigación acepte participar voluntariamente.
- Persona acompañante de la madre gestante que asiste al consultorio prenatal.

Criterios de exclusión

- Madre embarazada que se niega a participar.
- Madre embarazada con dificultades de salud mental.
- Madre embarazada que haya sido hospitalizada durante el embarazo actual.
- Persona que acompaña a la madre embarazada menor de 18 años y/o presenten algún tipo de incapacidad por lo que le es imposible expresarse.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Encuesta.**

Fue aplicada de modo personal a cada madre en proceso de gestación que acudió al consultorio prenatal del Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018 por un tiempo de 15 a 25 minutos antes del ingreso al consultorio para su atención y después de la atención.

- **Instrumento.**

Cuestionario.

Con este instrumento, se recopila información sobre la satisfacción de las madres gestantes de la atención prenatal en el Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018.

SERVQUAL (Calidad del servicio) utilizada para establecer el grado de

satisfacción del servicio que se ofrece al beneficiario. Herramienta producida por A. Parasuraman y socios, los mismos que sugieren que la concordancia entre las expectativas generales de los usuarios (pacientes, beneficiarios) y sus percepciones en relación a la prestación del servicio que da una institución, constituye una medida de la calidad del servicio.

Encuesta: Consta de dos espacios de acuerdo al siguiente detalle:

1. Identificación general del usuario.
2. Interrogantes referente a las expectativas y la percepción de la atención recibida.

El espacio que fue utilizado para la aplicación del instrumento fue de 15 a 25 minutos; está constituida por 22 interrogantes sobre sus expectativas y 22 interrogantes sobre sus percepciones, divididos en cinco dimensiones de valoración de la calidad:

Fiabilidad: del reactivo 01 al reactivo 05.

Capacidad de Respuesta: del reactivo 06 al reactivo 09.

Seguridad: del reactivo 10 al reactivo 13. Empatía: del reactivo 14 al reactivo 18.

Aspectos Tangibles: del reactivo 19 al reactivo 22.

Técnica de proceso y análisis:

Anticipadamente se coordinó con los directivos del establecimiento de salud aprobado con la finalidad de aplicar el instrumento de la investigación a la muestra de interés nuestro en la que una vez aprobado el permiso correspondiente dentro del centro de salud en el momento de espera para su atención de tratamiento y control de la madre gestante. La aplicación del instrumento fue realizada de acuerdo a lo programado a responsabilidad de un

grupo de estudiantes debidamente capacitados para tal fin, ajenos ellos al establecimiento de salud en el que se tuvo la oportunidad de informar a la madre gestante y acompañante que las encuestas eran anónimas y tenían la libertad de tomar sus propias decisiones.

Como se describe más adelante los instrumentos fueron aplicados en dos momentos, un primer momento constituido por los datos generales y expectativas, previamente al ingreso del usuario al consultorio para su control y un segundo momento inmediatamente después de la consulta el que está constituido por las percepciones del servicio.

Posteriormente al análisis de los datos se enuncia en porcentajes para cada uno de los criterios valoración de la calidad teniendo en cuenta el orden como: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

Este análisis fue desarrollado considerando como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), los mismos que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P- E.

Finalmente, se analizó e interpreto los resultados con la herramienta informática de SERVQUAL (Aplicativo en Excel), de los consultorios de control prenatal de acuerdo a lo siguiente:

1. Creamos y presentamos una tabla resumen que contenga los resultados de P-E de 22 preguntas, teniendo en cuenta los valores relativos y absolutos de cada pregunta y la satisfacción e insatisfacción general.
2. Se tuvo que definir la satisfacción general con una métrica por servicio y categoría. El estándar debe ser superior al 60%, pero esto puede variar según la medición de la línea de base.

3. Para la matriz de mejora, priorizamos las preguntas según el color según la tasa de insatisfacción más alta, y priorice la más baja según los siguientes valores:
 - > 60% Por Mejorar (Rojo)
 - 40 – 60 % En Proceso (Amarillo)
 - < 40 Aceptable (Verde)
4. Los reactivos sobre el porcentaje de insatisfacción con el color incluidas se consideran una oportunidad para priorizar las acciones correctivas, siendo el rojo la máxima prioridad.

3.6. Tratamiento estadístico

En el proceso estadístico se tuvo en cuenta:

Revisión de la información.

Construcción de la base de datos Excel, herramienta informática de SERVQUAL para el proceso y análisis de datos recogidos en las consultas de las madres gestantes atendidas en los consultorios de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca I-4 de julio a diciembre del 2018.

Considerando como datos de entrada:

1. Identificación de la institución de salud.
2. Identificación del usuario.
3. Ingreso de los datos obtenidos para la toma de decisiones:Entrada: datos de las expectativas y percepciones. Proceso: datos según dimensiones.

Salida: datos del indicador según servicio.

Posterior a la digitación, se efectuó una revisión de calidad a la base dedatos en la herramienta informática SERVQUAL de acuerdo con el servicio y categoría al cual pertenece la institución de salud.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación:

En la presente investigación el instrumento aplicado fue validado por el Ministerio de Salud. El Ministerio de Salud ha modificado levemente el modelo para aplicar la metodología, el contenido del cuestionario es consistente con nuestra realidad y la metodología SERVQUAL revisada ha sido modificada para definir la calidad de la atención como brecha o diferencia (PE). entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios médicos. (21)

3.8. Orientación ética:

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

En el proceso de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta los principios éticos involucrados en la investigación, teniendo en cuenta la autonomía, la confidencialidad y el interés. Aplicando el siguiente proceso al inicio de su desarrollo:

Coordinaciones con los directivos del Centro de Salud y acuerdo de compromisos para su cumplimiento de ambas partes respetando los deberes y derechos.

Las usuarias que participaron en el trabajo de investigación tomaron una decisión propia aceptando su intervención voluntaria.

Los pacientes que se negaron a participar fueron respetados y se les informó que su exclusión no afectó su atención.

Se les dio a conocer que los datos recogidos se utilizaron únicamente en los confines de investigación, la identificación de los participantes y todos los datos obtenidos se manejaron confidencialmente.

Se proporcionaron los criterios correspondientes a los autores de los estudios citados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo:

En esta fase, las tablas y gráficos muestran los resultados obtenidos luego de aplicar herramientas para medir la satisfacción sobre la atención prenatal de las mujeres gestantes monitoreadas en el Centro de Salud de Chilca I 4 de julio a diciembre del 2018; de acuerdo al cronograma establecido en el plan de trabajo, según se particulariza:

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados:

VARIABLES DE CONTROL

TABLA N° 01 CONDICION DEL ENCUESTADO

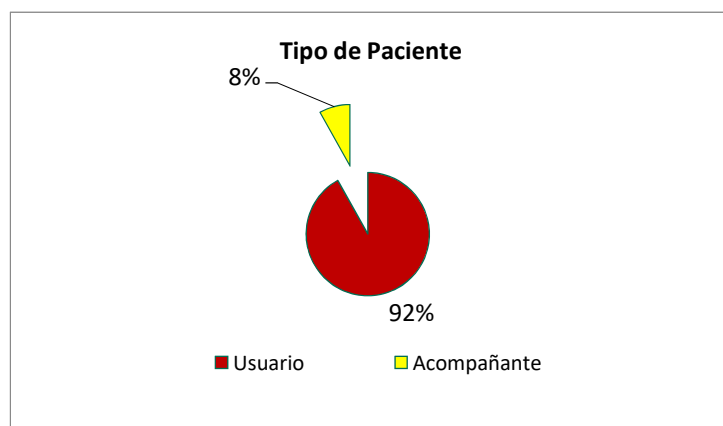
Control Prenatal - Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
USUARIO	215	91.88
ACOMPañANTE	19	8.12
TOTAL	234	100

FUENTE: ELABORACION PROPIA

**GRAFICO N° 01
CONDICION DEL ENCUESTADO**

Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud de Chilca julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACIÓN PARTICULAR

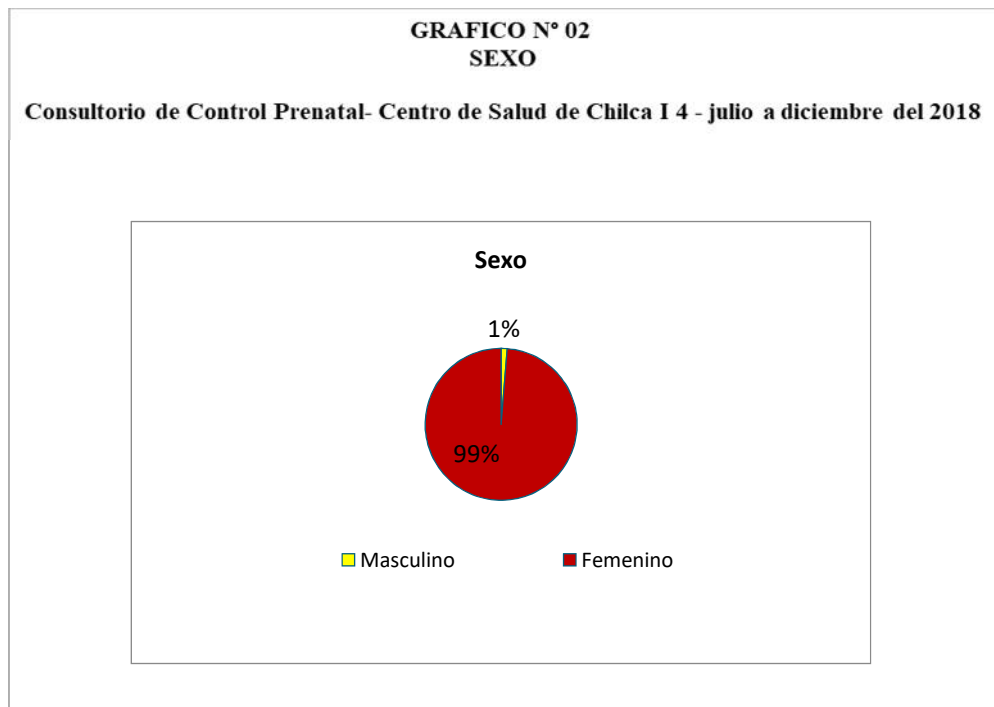
Encontramos en la Tabla y Grafico N.º 01, de 234 encuestados, en primer lugar, tenemos con un 91,88% (215) incluían usuarios, en segundo lugar, con un 8,12 % (19) estuvo conformada por el acompañante.

TABLA N° 02 SEXO

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	3	1.28
FEMENINO	231	98.72
TOTAL	234	100

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Se observa en la Tabla y Gráfico N.º 02, el 1,28% (3) integrada por participantes de sexo masculino y 98,72% (231) por participantes de sexo femenino.

TABLA N° 03 NIVEL DE ESTUDIO

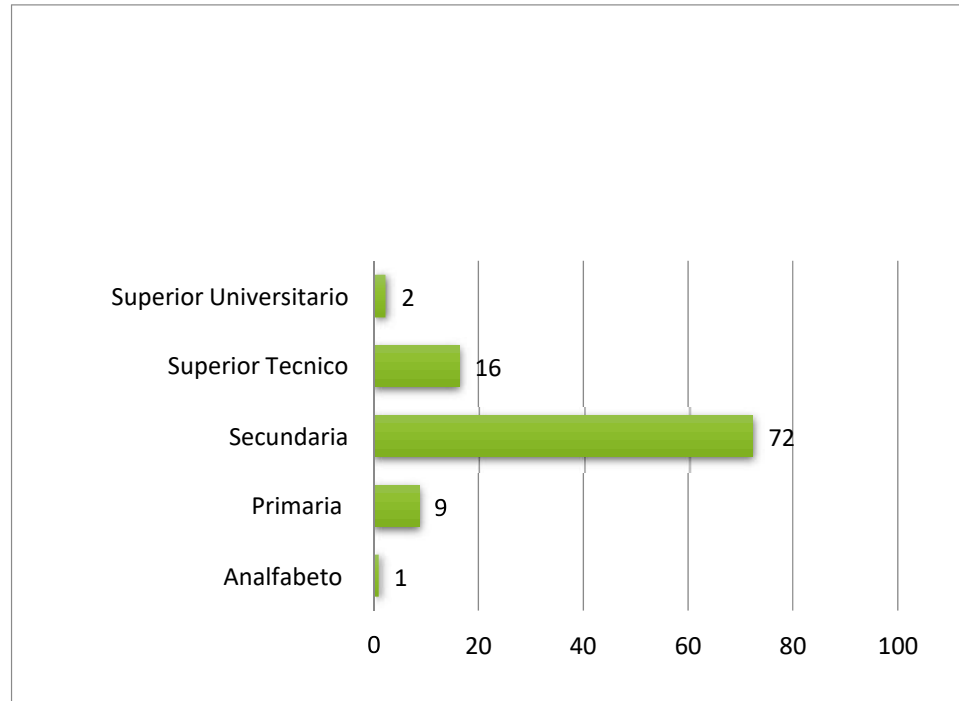
Control Prenatal - Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

NIVEL DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ANALFABETO	2	0.854701
PRIMARIA	20	8.547009
SECUNDARIA	169	72.22222
SUPERIOR TÉCNICO	38	16.23932
SUPERIOR UNIVERSITARIO	5	2.136752
TOTAL	234	100

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

**GRAFICO N° 03
NIVEL DE ESTUDIO**

Consultorio de Control Prenatal I 4 - Centro de Salud de Chilca julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Observamos en Tabla y Gráfico N.º 03, grado de instrucción sobresaliente es el nivel Secundario con 72% (169), en segundo lugar, el Superior Técnico con 16% (38 y en tercer lugar el nivel primaria y superior Universitaria.

TABLA N° 04

TIPO DE SEGURO

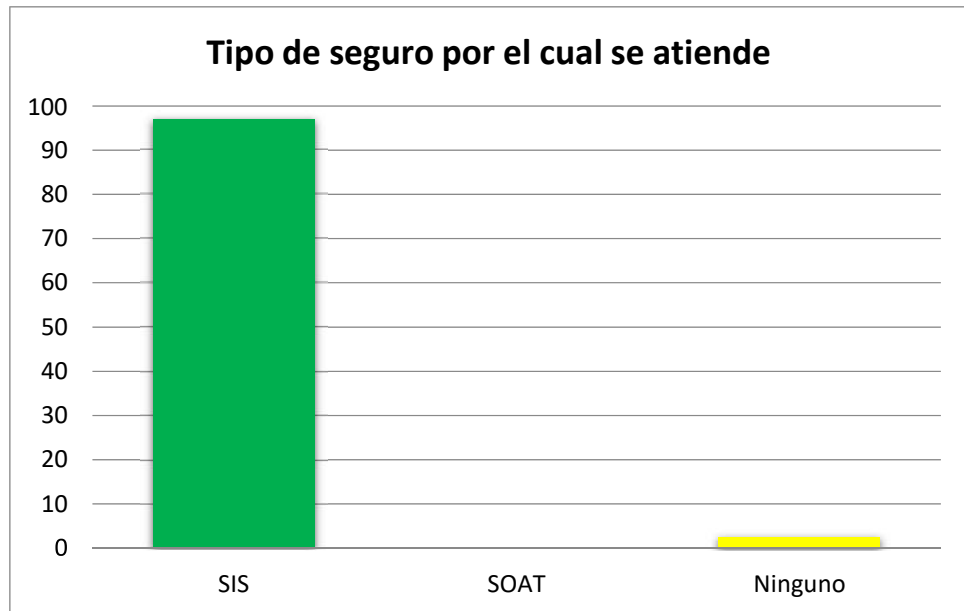
Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4- julio a diciembre del 2018

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIS	227	97.00
SOAT	0	0
NINGUNO	6	2.56
OTRO	1	0.44
TOTAL	234	100

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

**GRAFICO N° 04
TIPO DE SEGURO**

Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - Julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Podemos observar en la Tabla y Gráfico N.º 04, el tipo de seguro en primer lugar SIS que hacen el 97% (227) y segundo lugar 2,56% (6) con ninguno.

TABLA N° 05

TIPO DE PACIENTE

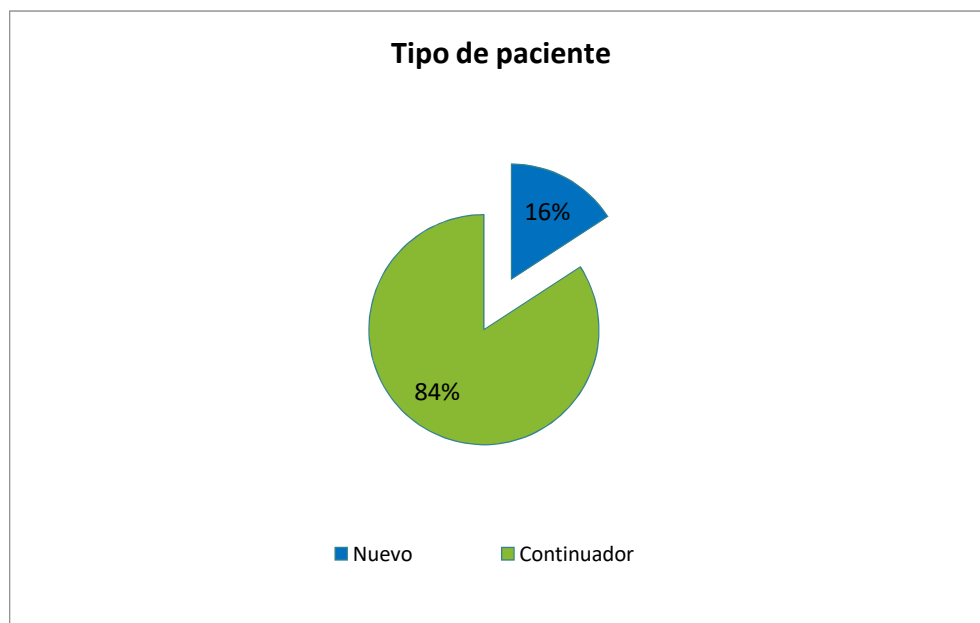
Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

TIPO DE PACIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUEVO	37	16
CONTINUADOR	197	84
TOTAL	234	100

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

**GRAFICO N° 05
TIPO DE PACIENTE**

Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - Julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Se evidencia en la Tabla y Gráfico N.º 05, el tipo de paciente primero se encuentra las pacientes continuadoras con 84% (197) y segundo lugar con 16% (37) las pacientes nuevas.

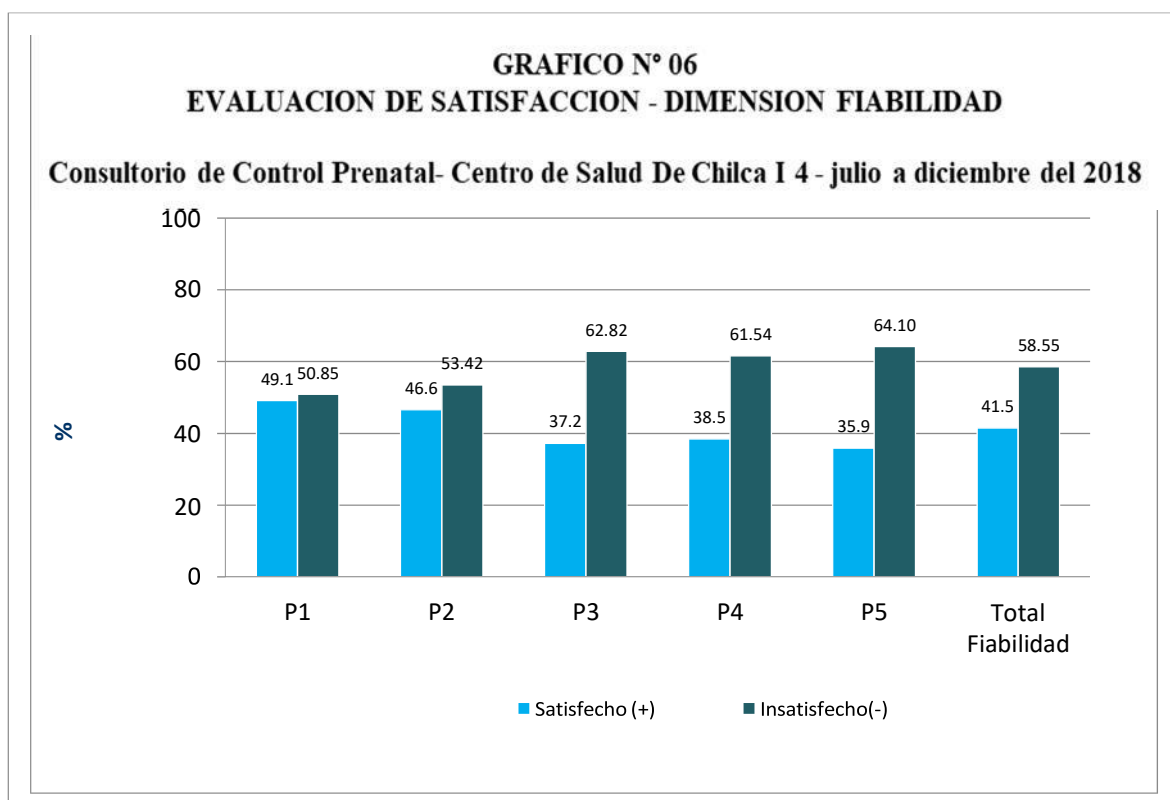
TABLA N° 06

EVALUACION DE SATISFACCION - DIMENSION FIABILIDAD

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	115	49.1	119	50.85
P2	109	46.6	125	53.42
P3	87	37.2	147	62.82
P4	90	38.5	144	61.54
P5	84	35.9	150	64.10
Fiabilidad	485	41.5	685	58.55

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

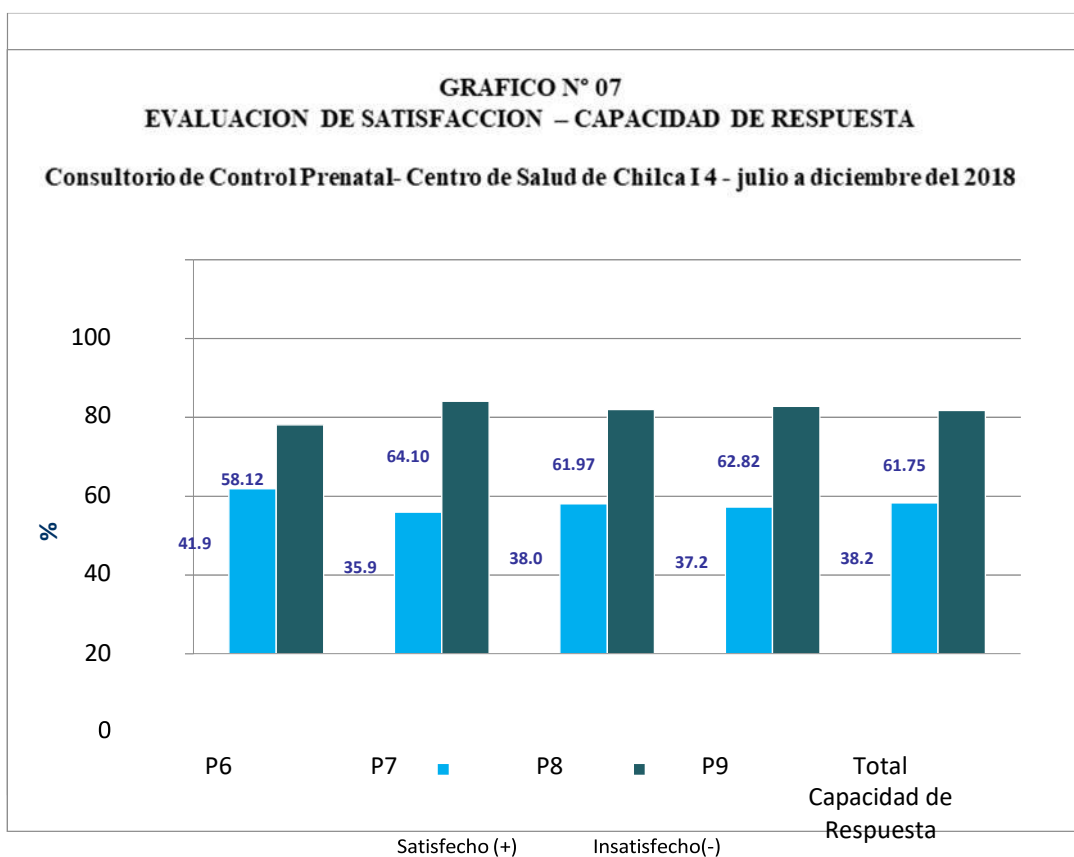
Dimensión que refiere a la habilidad y cuidado para brindar los servicios ofrecidos de acuerdo a como se ofreció y pactó; frente a la más satisfecha fue la pregunta 1 lo que indica que el personal informante proporcionó instrucciones y explicaciones claras y apropiadas de los procedimientos ambulatorios, y la pregunta más insatisfecha fue pregunta 5 referida a la disponibilidad de las citas.

TABLA N° 07
EVALUACION DE SATISFACCION – CAPACIDAD DE RESPUESTA

Control Prenatal- Centro de Salud de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	98	41.9	136	58.12
P7	84	35.9	150	64.10
P8	89	38.0	145	61.97
P9	87	37.2	147	62.82
Capacidad de Respuesta	358	38.2	578	61.75

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR



FUENTE: ELABORACION

La dimensión capacidad de respuesta se refiere a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; cómo podemos ver la pregunta más satisfecha es la P6 la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud debe ser y la pregunta más insatisfactoria es la pregunta 7 solicitan que los análisis de laboratorio sean más rápidos.

TABLA N° 08
EVALUACION DE SATISFACCION – SEGURIDAD

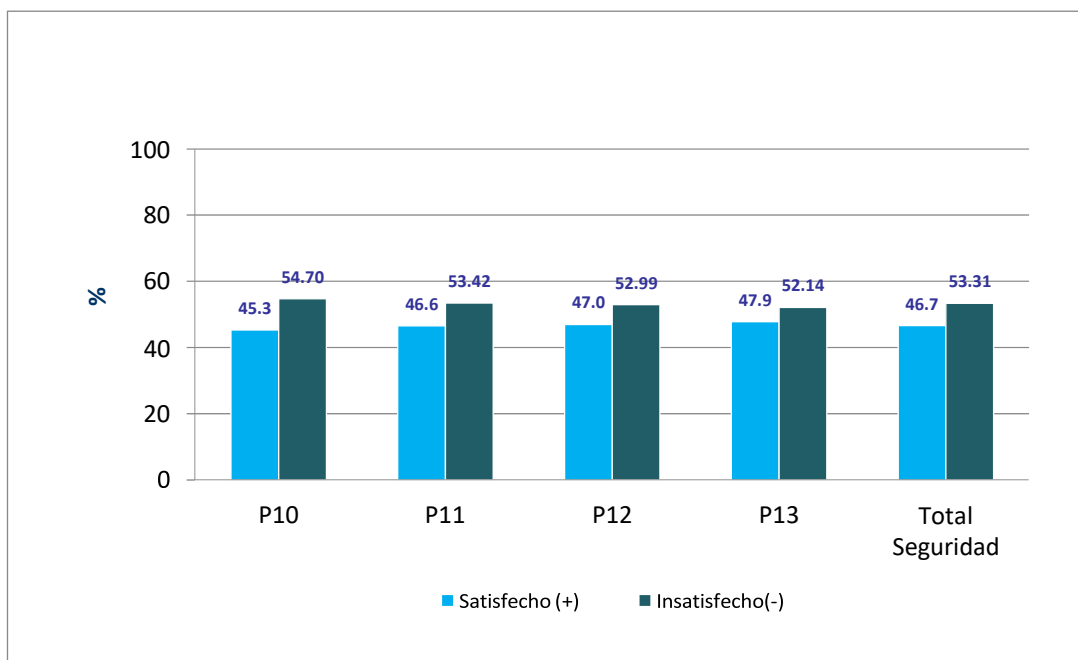
Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	106	45.3	128	54.70
P11	109	46.6	125	53.42
P12	110	47.0	124	52.99
P13	112	47.9	122	52.14
Seguridad	437	46.7	499	53.31

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

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

Consultorio de Control Prenatal-Centro de Salud de Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

La dimensión seguridad que considera la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; puede verse que la pregunta más satisfactoria es la pregunta 13 (47.9%) Que el médico u obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza y la pregunta más insatisfactoria es la pregunta 10 (54.70%) requiere que su atención sea respetando su privacidad.

TABLA N° 09

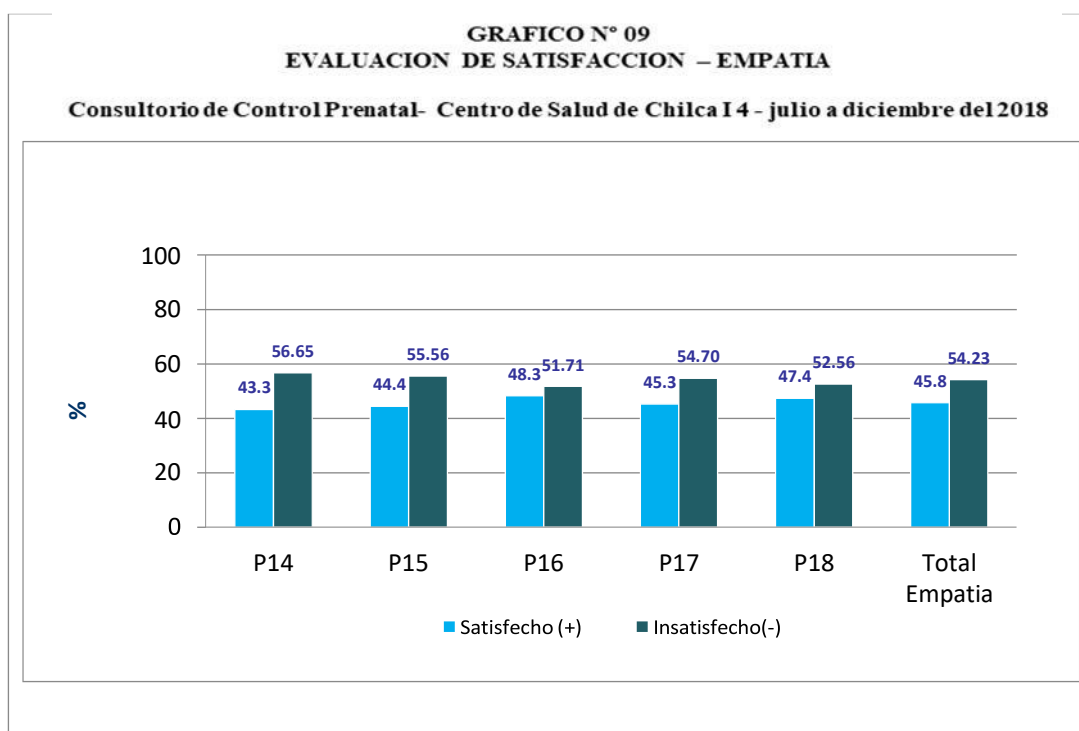
EVALUACION DE SATISFACCION – EMPATIA

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	101	43.3	132	56.65
P15	104	44.4	130	55.56
P16	113	48.3	121	51.71
P17	106	45.3	128	54.70
P18	111	47.4	123	52.56

Empatía	535	45.8	634	54.23
----------------	------------	-------------	------------	--------------

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

La dimensión empatía que significa ponerse en el lado de los demás, pensar primero en el paciente y apoyar al paciente de acuerdo con las características y situaciones específicas, la atención y los cuidados individuales; evidenciamos que existe mayor satisfacción en la pregunta 16 esto indica que la usuaria comprenda la explicación que el personal de salud le brindó sobre su atención y la pregunta que denota mayor insatisfacción es la pregunta 14 en el que la usuaria pide sea tratada con amabilidad, respeto y paciencia.

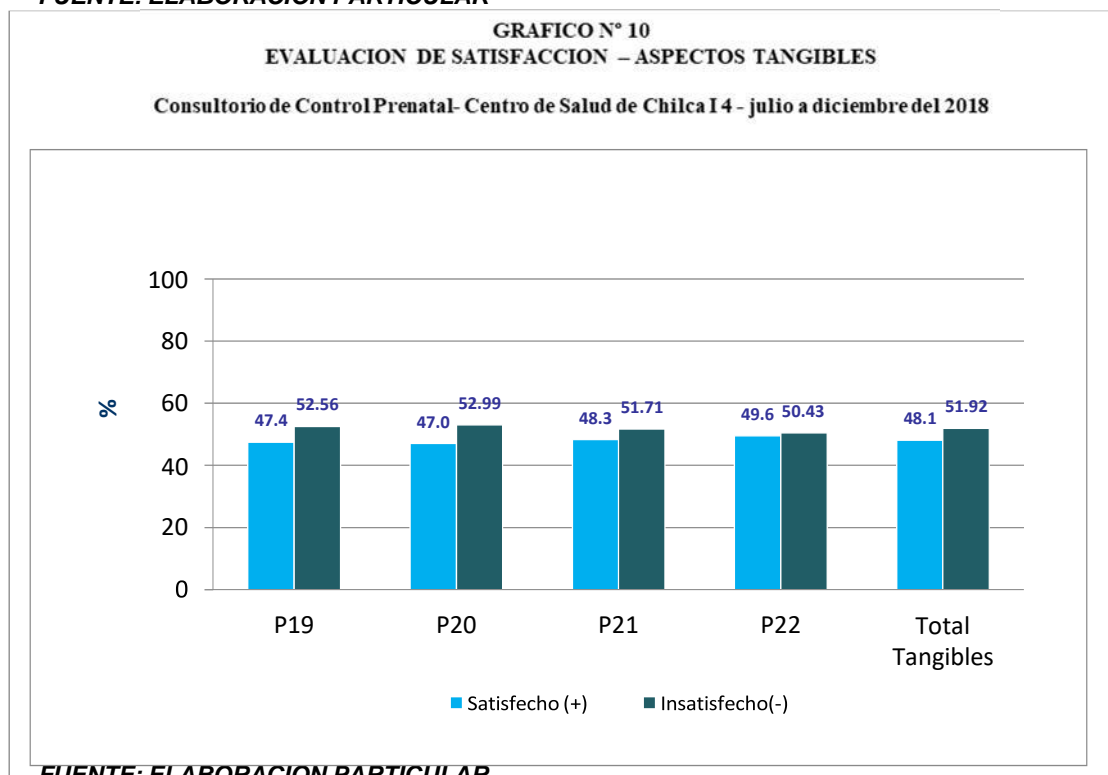
TABLA N° 10
EVALUACION DE SATISFACCION – ASPECTOS TANGIBLES

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	111	47.4	123	52.56
P20	110	47.0	124	52.99
P21	113	48.3	121	51.71
P22	116	49.6	118	50.43

Aspectos Tangibles	450	48.1	486	51.92
---------------------------	------------	-------------	------------	--------------

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

La dimensión aspectos tangibles referido a las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la que evidencia mayor satisfacción es la pregunta 22 en el que encuentra la usuaria los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos; y la que mostro mayor insatisfacción es la pregunta 20 solicitando un personal para informar y orientar.

TABLA N° 11
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	115	49.1	119	50.85
P2	109	46.6	125	53.42
P3	87	37.2	147	62.82
P4	90	38.5	144	61.54

P5	84	35.9	150	64.10
Fiabilidad	485	41.5	685	58.55
P6	98	41.9	136	58.12
P7	84	35.9	150	64.10
P8	89	38.0	145	61.97
P9	87	37.2	147	62.82
Capacidad de Respuesta	358	38.2	578	61.75
P10	106	45.3	128	54.70
P11	109	46.6	125	53.42
P12	110	47.0	124	52.99
P13	112	47.9	122	52.14
Seguridad	437	46.7	499	53.31
P14	101	43.3	132	56.65
P15	104	44.4	130	55.56
P16	113	48.3	121	51.71
P17	106	45.3	128	54.70
P18	111	47.4	123	52.56
Empatía	535	45.8	634	54.23
P19	111	47.4	123	52.56
P20	110	47.0	124	52.99
P21	113	48.3	121	51.71
P22	116	49.6	118	50.43
Aspectos Tangibles	450	48.1	486	51.92
PORCENTAJE TOTAL	2265	44.0	2882	55.99

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

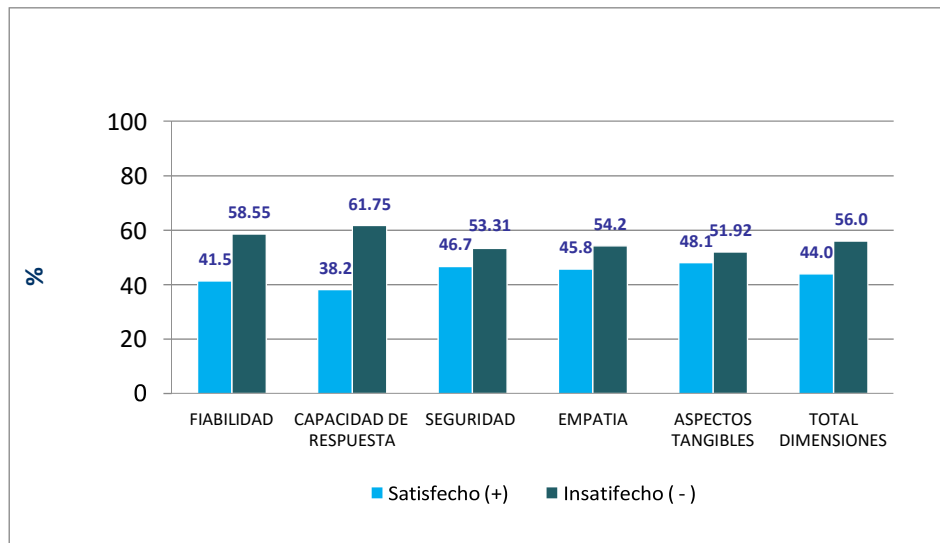
La satisfacción de los usuarios externos en general que fueron atendidos en todas sus dimensiones ha manifestado mayor satisfacción alcanzando un 48,1 % de satisfacción los aspectos tangibles en relación a la pregunta 22 que el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos y el 61,75% corresponde a la insatisfacción que corresponde a la capacidad de respuesta en relación a la pregunta 7 en el que piden que el análisis de laboratorio sea más ágil.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	41.5	58.55
CAPACIDAD DE RESPUESTA	38.2	61.75
SEGURIDAD	46.7	53.31
EMPATIA	45.8	54.2
ASPECTOS TANGIBLES	48.1	51.92
TOTAL DIMENSIONES	44.0	56.0

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

GRAFICO N° 11
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud de Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

La encuesta de satisfacción de los usuarios externos atendidos en todas sus dimensiones ha manifestado mayor Insatisfacción la capacidad de respuesta alcanzando un 61,75% de insatisfacción y en segundo lugar ocupado por la fiabilidad con un 58,55% de insatisfacción y en tercer lugar con un 48,1% en aspectos tangibles que corresponde a la satisfacción seguido de seguridad con un 46,7% de satisfacción respectivamente.

TABLA N° 12
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

EXTERNOS MATRIZ DE MEJORA

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	115	49.1	119	50.85
2	P02	109	46.6	125	53.42
3	P03	87	37.2	147	62.82
4	P04	90	38.5	144	61.54
5	P05	84	35.9	150	64.10
6	P06	98	41.9	136	58.12
7	P07	84	35.9	150	64.10
8	P08	89	38.0	145	61.97
9	P09	87	37.2	147	62.82
10	P10	106	45.3	128	54.70
11	P11	109	46.6	125	53.42
12	P12	110	47.0	124	52.99
13	P13	112	47.9	122	52.14
14	P14	101	43.3	132	56.65
15	P15	104	44.4	130	55.56
16	P16	113	48.3	121	51.71
17	P17	106	45.3	128	54.70
18	P18	111	47.4	123	52.56
19	P19	111	47.4	123	52.56
20	P20	110	47.0	124	52.99
21	P21	113	48.3	121	51.71
22	P22	116	49.6	118	50.43
Porcentaje Total		3913	2265	44.01	2882

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

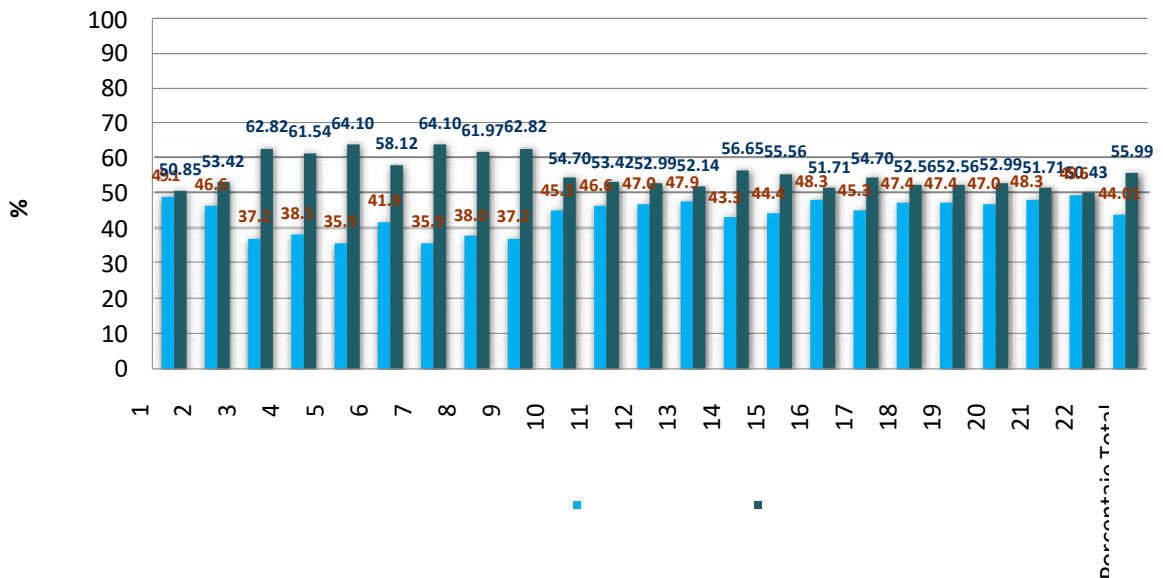
> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Podemos evidenciar que las preguntas 3, 4, 5, 7, 8 y 9 se encuentran sobre el 60% de insatisfacción encontrándose por mejorar; el mismo que motiva a plantear acciones de mejora; referente al resto de ítems encontramos entre el 40 y 60% de insatisfacción encontrándose en proceso el cual debe ser tomado como una oportunidad de mejora; no hay insatisfacciones menores de 40% que sería aceptable.

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

MATRIZ DE MEJORA

Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud de Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Se evidencia que las preguntas 3, 4, 5, 7, 8 y 9 son mayores del 60% de insatisfacción encontrándose por mejorar; el mismo que nos invita a plantear acciones de mejora; en lo que respecta al resto de ítems se encuentran entre el 40 y 60% de insatisfacción resaltando como oportunidades de mejora; no se evidencia insatisfacciones menores de 40%.

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

BUEN TRATO

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

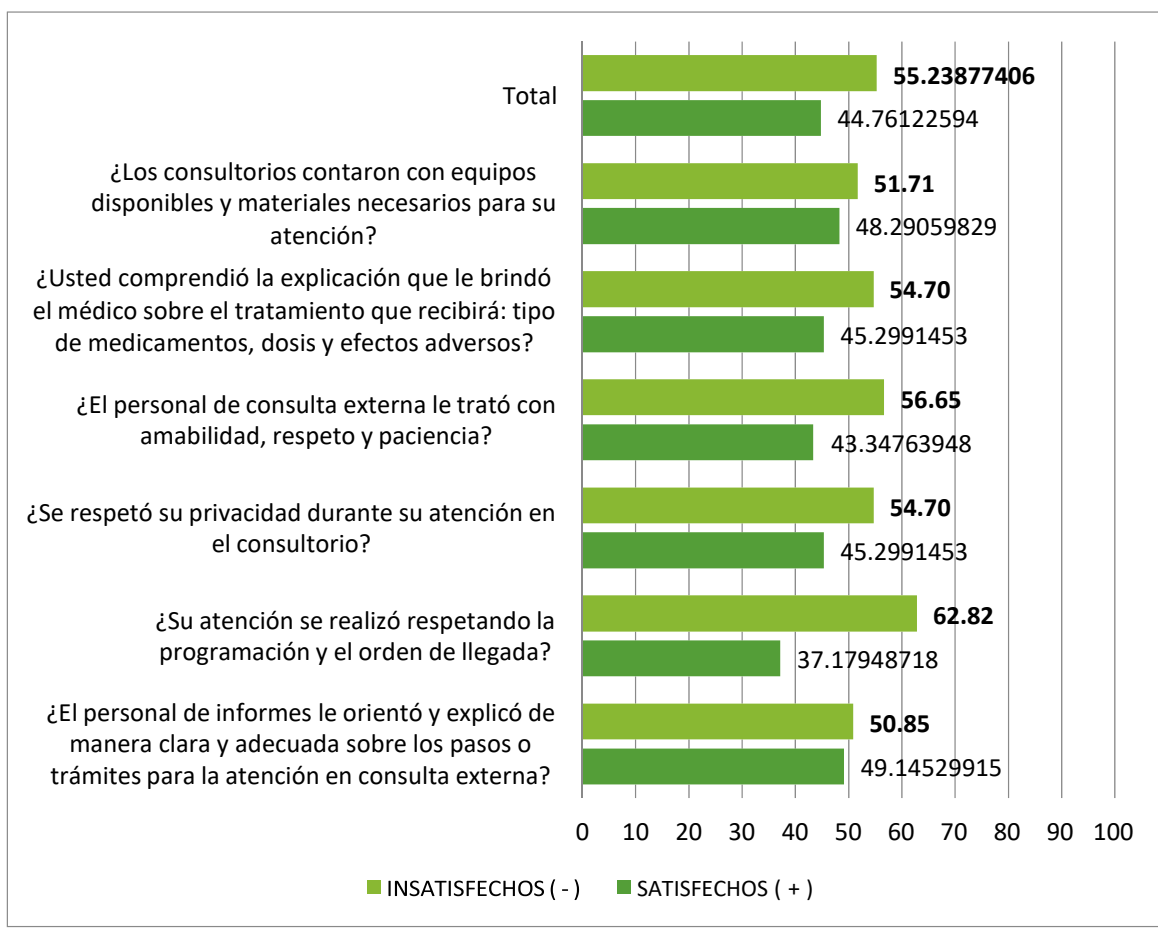
Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	115	49.145	119	50.85
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	87	37.179	147	62.82
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	106	45.299	128	54.70
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	101	43.348	132	56.65
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	106	45.299	128	54.70
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	113	48.291	121	51.71
Total		628	44.761	775	55.2388

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

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

La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en relación al buen trato encontramos un 49,14% de satisfacción frente a la pregunta 1 referente al personal de informes quien le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y de insatisfacción con un 62.82% en el que refieren que durante la atención no se respetó la programación y orden de llegada dato importante para ser considerado por mejorar.

GRAFICO N° 13
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
BUEN TRATO
Consultorio de Control Prenatal- Centro de Salud de Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018



FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en relación al buen trato encontramos un 49,14% de satisfacción frente a la pregunta 1 referente al personal de informes quien le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y de insatisfacción con un 62.82% en el que refieren que durante la atención no se respetó la programación y orden de llegada dato importante para ser considerado por mejorar.

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

El cuadro nos detalla las seis causas que generan insatisfacción, los que debenser considerado dentro del plan de mejora institucional.

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

Control Prenatal- Centro de Salud De Chilca I 4 - julio a diciembre del 2018

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
P3	62.82	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.
P4	61.54	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención
P5	64.10	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
P7	64.10	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
P8	61.97	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
P9	62.82	Que la atención en farmacia sea rápida.

FUENTE: ELABORACION PARTICULAR

Como se puede evidenciar las preguntas relacionadas a la satisfacción de los usuarios externos y causas priorizadas de insatisfacción vemos con un 64,10 % de insatisfacción a las P05 y P07 respectivamente, seguido de un 62,82% a las P03 y P09; seguido de 61,97% a la P08 y finalmente con un 61,54% a la P04 incluido dentro del diagnóstico para mejoras.

4.3. Discusión de resultados.

En el Centro de Salud de Chilca I-4 no se realizaron estudios previos sobre satisfacción de los usuarios en la atención prenatal por lo que al realizar un comparativo de los resultados con otras instituciones, teniendo en cuenta que en esta investigación se ha obtenido como resultado un 64,10% de insatisfacción y el 49,6% de satisfacción en las madres gestantes que al Centro de Salud de Chilca I-4, en relación a la investigación realizada por Jiménez López Lugarda en el Hospital II de ESSALUD de Tarapoto en el año 2015 el 100% de las gestantes tienen una buena expectativa en las 5 dimensiones de la calidad de atención en la que en las dimensiones de tangibilidad y empatía con 74% y 64% respectivamente y cuidado regular en las dimensiones de confiabilidad, proyección a la seguridad y pronta respuesta al usuario. Con respecto a la investigación realizada por Avalos Moreno, Glicería investigación realizada en el Hospital Regional Docente de la ciudad de Trujillo en el año 2012 en el que concluye en que gestantes que cuentan con SIS están insatisfechas en un 85,7% con la atención que reciben en relación con las que no cuentan con SIS se encuentran medianamente satisfechas presentando un 37,5%. Por otro lado, Chambe en el año 2012 nos presenta como resultado en su investigación que lo ejecuto en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de la ciudad de Puerto Maldonado encontrando que la satisfacción calculada en las madres gestantes es de 58%, y contrariamente la insatisfacción es de 42%, por otro lado, en el centro salud Jorge Chávez es satisfactorio (64,00%), el centro de Nuevo Milenio (52,00 %) y el nivel de insatisfacción es del centro de Nuevo Milenio (48 %) mientras que en el centro de salud Jorge Chávez (36,00%).

Concluye que la percepción de la calidad de atención en las madres gestantes en ambos centros de salud está sobre la mitad del porcentaje en general,

demostrándonos que la atención es satisfactoria, pero a su vez debe seguir mejorando; para finalmente considerar, que la atención prenatal brindada es mejor en estas instituciones.

En relación a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles sobre la satisfacción que tienen las madres gestantes en el Centro de Salud de Chilca I-4 las dimensiones capacidad de respuesta y fiabilidad han sido las que han tenido mayor frecuencia de insatisfacción alcanzando un 64,10% relacionado fundamentalmente al tiempo de espera ambos. También es importante resaltar el resultado de empatía relacionado al trato al usuario externo con amabilidad, respeto y paciencia es muy frecuente observar hoy en día que el profesional de salud trata a cada paciente como un caso más, se está perdiendo el trato humanizado muchas veces se olvidan que son personas atendiendo personas y es lo que refleja en estos resultados.

Últimamente, en el quinto lugar de se ubica la dimensión Aspectos tangibles con un 51,92% de insatisfacción resaltando que la mayor insatisfacción que tuvo fue la P20 referido a la consulta externa si se contó o no con un personal para informar y orientar a los pacientes. Como sabemos fundamentalmente en las Instituciones del estado no se cuenta con un personal exclusivo para orientar al usuario externo, dicha información es realizada por cualquier personal que se encuentra al paso.

De acuerdo a los resultados obtenidos es importante resaltar que los que se encuentran en el color amarillo entre 40 y 60% porcentaje de insatisfacción considerando que debe tenerse presente para la matriz de mejora, priorizando las cinco primeras fuentes de insatisfacción.

Respecto a las características sociales y demográficas de la unidad de análisis

de la muestra sujeto a estudio para nuestro trabajo de investigación encontramos que el 1% de la muestra corresponde a los participantes varones y el 99% a mujeres, con respecto al nivel educativo el mayor porcentaje de la muestra estuvo constituido por encuestados de nivel secundaria con un 72,22%, seguido de superior técnico con un 16,23%; en relación al tipo de seguro el mayor porcentaje con el que cuenta fue con el SIS con un 97,00% y por ultimo un 91,88% estuvo constituido por el usuario externo y el 8,12% por el acompañante.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción con los servicios de atención prenatal para las mujeres embarazadas que recibieron consultas externas en el Centro de Salud de Chilca I-4 en los Consultorios de Control Prenatal en todas sus dimensiones ha manifestado mayor satisfacción alcanzando un 48,1 % de satisfacción los aspectos tangibles en relación a la pregunta 22 referente al consultorio y la sala de espera que encontraron limpios y fueron cómodos y el 61,75% corresponde a la insatisfacción que corresponde a la capacidad de respuesta en relación a la pregunta 7 que solicitan para tomarse el análisis de laboratorio sea rápida porque existen muchas demoras. (Tabla y Grafico N° 11)
2. La fiabilidad que corresponde a la destreza y cuidado de cumplir con el servicio ofrecido tal cual se trató; la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 1 referido a la información y orientación de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa con un 49. 1% y la interrogante que más insatisfacción mostró es la pregunta 5 con un 64.10% referido a las citas disponibles que no hay buena información al respecto y se obtengan con facilidad. (Tabla y Grafico N° 06)
3. La dimensión capacidad de respuesta se refiere a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; cómo podemos ver la pregunta más satisfecha es la pregunta 6 con un 41. 9% referido a la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud que es oportuna y la pregunta más insatisfactoria es la pregunta 7 con un 64.10 % en el que solicitan que los análisis de laboratorio sean más rápidos. (Tabla y Grafico N° 07)
4. En la dimensión seguridad en la que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta que más satisfacción muestra es la pregunta 13 con 47.9% en el que el médico u obstetra que atendió su problema de salud le inspiró confianza y la pregunta que muestra más insatisfacción es la pregunta 10 con 54.70 % Que durante su

atención en el consultorio se respete su privacidad. (Tabla y Grafico N° 08)

5. La dimensión empatía que significa ponerse en el lado de los demás, pensar primero en el paciente y apoyar al paciente de acuerdo con las características y situaciones específicas, la atención y los cuidados individuales; evidenciamos que existe mayor satisfacción en la pregunta 16 con 48.3% esto indica que la usuaria comprenda la explicación que el personal de salud le brindó sobre su atención y la pregunta que denota mayor insatisfacción es la pregunta 14 con un 56.65 % en el que la usuaria pide sea tratada con amabilidad, respeto y paciencia. (Tabla y Grafico N° 09)
6. La dimensión aspectos tangibles referido a las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la que evidencia mayor satisfacción es la pregunta 22 49.6% en el que encuentra la usuaria los consultorios y la sala de espera limpios y cómodos; y la que mostro mayor insatisfacción es la pregunta 20 con un 52.99% solicitando un personal para informar y orientar. (Tabla y Gráfico N° 10)
7. 7. Se evidenció que las preguntas 3 (62.82%), 4 (61.54%), 5 (64.10%), 7 (64.10%), 8 (61.97%) y 9(62.82%) se encuentran sobre el 60% de insatisfacción encontrándose por mejorar; el mismo que motiva a plantear acciones de mejora; referente al resto de ítems encontramos entre el 40 y 60% de insatisfacción encontrándose en proceso el cual debe ser tomado como una oportunidad de mejora; no hay insatisfacciones menores de 40% que sería aceptable. (Tabla y Grafico N° 12)
9. 8. La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en relación al buen trato encontramos un 49,14% de satisfacción frente a la pregunta 1 referente al personal de informes quien le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa y de insatisfacción con un 62.82% en el que refieren que durante la atención no se respetó la programación y orden de llegada dato importante para ser considerado por mejorar. (Tabla y Grafico N° 13)

RECOMENDACIONES

La satisfacción de la atención prenatal de madres gestantes atendidas en el Centro de Salud de Chilca I- 4 debe ser sensible al personal de salud para llevar a cabo actividades de mejora continua orientados a brindar atenciones de calidad y calidez durante la atención prenatal.

En cuanto a la fiabilidad el 58,55% se queja de insatisfacción por lo que es necesario ponerle especial atención específicamente con respecto a las citas que estas se encuentren disponibles y se respete la programación y orden de llegada. Así mismo, que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.

En términos de capacidad de respuesta, las quejas más comunes observadas fueron como retrasos en la atención y colas interminables, fueron los problemas de mayor preocupación en este caso particular la demora en la prestación de la atención en los laboratorios, de ahí la necesidad de buscar soluciones alternativas para reducir este retraso.

Desde el punto de vista de la seguridad, necesitamos encontrar la cooperación con todos los profesionales de la salud, es necesario tomar en cuenta de que existe una insatisfacción con respecto al respeto a la privacidad lo que significa que se debe respetar la privacidad y que los profesionales de la salud deben ser sensibles durante la atención en el consultorio.

En cuanto a la dimensión aspectos tangibles una evidente insatisfacción respecto al trato con amabilidad, respeto y paciencia debiendo planificarse talleres referentes al trato humanizado al paciente teniendo en cuenta el lema que somos personas que atendemos personas.

BIBLIOGRAFIA

1. Leddy S y Peper J.. Bases Conceptuales de la Enfermería New York: OPS; 1989.
2. Salinas C. Laguna J. Mendoza M.. La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Salud Publica de México. 2006;36(1).
3. I. C. Factores Que Influyen en el Cumplimiento de las Actividades del Personal de Enfermería del Area de Hospitalización de Medicina H.U.L.A. Mérida. Trabajo de Ascenso. México: Universidad de Los Andes, Mérida.
4. Rivera Mejía, Paula Tatiana, Carvajal Barona, Rocío, Mateus Solarte, Julio César, Arango Gómez, Fernando, Valencia Bernal, Jorge Alberto. FACTORES DE SERVICIOS DE SALUD Y SATISFACCION DE USUARIAS ASOCIADOS AL ACCESO AL CONTROL PRENATAL. [Online]; 2014. Acceso 27 de agosto de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309131703007.pdf>.
5. Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Publica y Factores Asociados. Hacia la Promoción de la Salud. 2014; 19(1).
6. Dueñas, M. Noguera, A. Evaluación de la Calidad de la Atención del Programa de Control Prenatal a partir de la Atención Brindada a las Usuarias en el Centro de Salud de Suroccidente de la ESE Popayan enero 2011 - junio del 2011. Colombia.
7. Palacios A. Percepción sobre el control prenatal de las gestantes adolescentes en la E.S.E San Cristóbal, Bogotá 2012. [Online].; 2012. Acceso 08 de enero de 2019[Bogota Colombia]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/11472/>.
8. Urbina Rosas KJ. SATISFACCIÓN PERCIBIDA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CONTROL PRENATAL EN GESTANTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD CARLOS SHOWING FERRARI, REGIÓN HUÁNUCO, 2015. [Online]; 2015. Acceso 17 de agosto de 2019. Disponible en: <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/497>.
9. Mogollón Rea, Karla Del Pilar. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes

atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. [Online]; 2016. Acceso 17 de agosto de 2019. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812>.

10. Jiménez, L.; Salazar, V. Calidad de atención según expectativas y percepciones de Las gestantes durante la atención prenatal en Consultorios externos de obstetricia del Hospital II Essalud - Tarapoto, periodo Enero - Mayo 2015. [Online].; 2015. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/1061>.
11. Avalos G. Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal y su relación con la Condición de Aseguramiento de las Gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. 2012. CIENTIFI-K / Revista científica de estudiantes, Universidad CésarVallejo. 2013; 1(1).
12. Chambe Vildoso JS. Registro Nacional de Trabajos de Investigación. [Online].; 2018. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/224682>.
13. Campos Martinez, Jose Jorge. Santos Huaman, Katherine Nedda. Repositorio institucional de Grupo Educativo Universidad Privada de Ica Facultad de Ciencias Humanas y Ciencias de la Salud Obstetricia. [Online].; 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://repositorio.upica.edu.pe/handle/123456789/130>.
14. PARI QUISPE AB. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. [Online].; 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en:
https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaria+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=.
15. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la Atención Integral de Salud. NTS N° 105-MINSA/DGSP.V.01, N° 164-2009, 2013.
16. Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. © World Health Organization 2016 ISBN 978-92-4- 154991-2 Organización

Panamericana de la Salud 2018.

17. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online]; 2016. Acceso 17 de agosto de 2019. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
18. GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS. [Online]; 2006. Acceso 17 de agosto de 2019. Disponible en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/55866751/gestion-de-la-calidad.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_enfoques.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20.
19. SALAZAR PH. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. 2011 ; 34(ISSN: 0210-4210).
20. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
21. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud - Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700.
22. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos.. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. Revista Medica Herediana. 2012; 23(2).
23. Arias Charry, J., Bernal Arias, K., Giraldo Carvajal, D. C., González Echeverri, E. V., & Rivera Mejía, P.T. Calidad del Control Prenatal realizado por Profesionales de Enfermería en un alPS Pública. Hacia la Promoción de la Salud. 2007; 13(ISSN 0121-7577).
24. Mogollón Rea KDP. Cybertesis UNMSM. [Online].; 2016. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812>.
25. Criollo Fernández SC. Universidad Norverder Wiener. [Online].; 2017. Acceso 08 de enero de 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1515>.
26. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los

servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. 2002; 63(1).

27. Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson. [Online]; 2007. Acceso 17 de agosto de 2019. Disponible en:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/55866751/gestion-de-la-calidad.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_enfoques.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCION PRE-NATAL EN PACIENTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOSEXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA I 4 – JULIO A DICIEMBRE DEL 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal con la dimensión empatía? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión de fiabilidad. • Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión capacidad de respuesta. • Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión seguridad. • Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión empatía. • Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en relación con la dimensión aspectos tangibles. 	<p>Nivel de satisfacción de la atención del control prenatal.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Diseño de estudio:</p> <p>estudio Descriptivo, transversal, prospectivo.</p> <p style="text-align: center;">M O</p> <p>Donde: M: Muestra de Gestantes O: Nivel de Satisfacción de Gestantes</p> <p>Población:</p> <p>La población estuvo constituida todos los pacientes que acudieron a control en consultorios externos, gestantes (usuarias) atendidas y acompañantes en los consultorios externos de Control Prenatal del Centro de Salud de Chilca I 4 Huancayo de julio a diciembre del 2018. Que fue un total de 600.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta el 5% con un nivel de confianza del 95% asumiendo un $p = 0,5$ y $q = 0,5$ cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (como es el caso nuestro)</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de satisfacción.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Entrevista directa.</p>

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

N° Encuesta: _____					
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA - CONSULTORIO PRENATAL DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA I 4 - JULIO A DICIEMBRE DEL 2018					
Nombre del encuestador:					
Establecimiento de Salud:	CENTRO DE SALUD DE CHILCA				
Fecha:	Hora de Inicio: _____ Hora Final: _____				
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consultorio Prenatal del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.					
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:					
1. Condición del encuestado	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Usuario (a)</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Acompañante</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Usuario (a)	1	Acompañante	2
Usuario (a)	1				
Acompañante	2				
2. Edad del encuestado en años					
3. Sexo	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Masculino</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	Masculino	1	Femenino	2
Masculino	1				
Femenino	2				
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1			
	Primaria	2			
	Secundaria	3			
	Superior Técnico	4			
	Superior Universitario	5			
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1			
	SOAT	2			
	Ninguno	3			
	Otro	4			
6. Tipo de usuario	Nuevo	1			
	Continuador	2			
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	CPN				

UNIVERSIDAD NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta PRENATAL. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta PRENATAL							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u obstetra le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico u obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico u obstetra que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico u obstetra que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

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

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA <u>RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta PRENATAL. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico u obstetra le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico u obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico u obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico u obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico u obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u obstetra le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

MUY AGRADECIDA POR SU PARTICIPACION.

INSTRUMENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS SERVQUAL MODIFICADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (Nivel I - IV)

P-1p

DISA/DIRESA/GERESA:

NOMBRE Y CATEGORIA DEL EE.SS.: CENTRO DE SALUD DE CHILCA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA: CONTROL PRENATAL

[Ir al Menú Principal](#)

Nº de Encuesta	DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:							EXPECTATIVAS														PERCEPCIONES														Hora Final																				
	Fecha de la Aplicación de la Encuesta	Hora Inicio	Condición del Encuestado (Usoario (1) Acompañante (2))	Edad en años	Sexo (M(1) F(2))	Nivel de Estudio (Basímetro (1) Primaria (2) Secundaria (3) Superior Técnico (4) Superior Universitario)	¿Tipo de requerimiento para el cual se atiende? (SIS (1) SOAT (2), Miquita (3) Otro (4))	Tipo de paciente (Nuevo (1), Continuo (2))	Especialidad donde fue atendido	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
374																																																								
1		7:00	1	23	2	3	1	1	CPN	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	19:00				
2		7:00	1	22	2	2	1	2	CPN	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	6	6	6	4	5	4	5	4	4	5	19:00			
3		7:00	1	21	2	2	1	2	CPN	5	3	5	3	5	3	4	5	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	19:00				
4		7:00	1	23	2	4	1	1	CPN	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	6	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	19:00				
5		7:00	1	22	2	3	1	2	CPN	4	5	3	5	4	4	6	5	4	5	2	5	2	5	2	2	5	3	4	3	4	3	5	6	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	6	4	5	4	5	5	4	5	4	4	19:00		
6		7:00	1	18	2	3	1	2	CPN	5	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	3	6	7	6	6	7	7	7	7	6	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	19:00				
7		7:00	1	21	2	3	1	2	CPN	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	19:00	
8		7:00	1	20	2	4	1	2	CPN	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	3	1	5	6	1	5	5	6	6	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	19:00
9		7:00	1	31	2	4	1	2	CPN	6	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	3	5	7	7	6	7	7	4	7	3	4	4	3	2	4	1	3	4	4	3	5	4	4	5	6	4	6	4	5	19:00						
10		7:00	1	22	2	3	1	2	CPN	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	19:00			
11		7:00	1	18	2	3	1	2	CPN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	19:00		
12		7:00	1	28	2	3	1	2	CPN	1	2	1	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	5	7	6	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	6	6	19:00		
13		15:00	2	18	2	3	1	1	CPN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	4	5	4	6	6	6	6	5	4	4	5	5	6	4	6	5	6	5	6	5	5	5	6	4	15:30			
14			1	19	2	3	1	2	CPN	3	5	6	6	5	4	6	4	5	3	2	3	5	5	5	4	6	2	5	3	6	6	3	6	5	4	3	3	6	6	4	4	2	4	6	6	6	6	3	3	6	6	6	6			
15		7:01	1	20	2	4	1	2	CPN	2	2	2	3	2	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	2	2	1	1	2	3	2	4	4	3	4	5	7	7	7	6	4	5	3	5	2	4	7:10			
16		8:10	1	21	2	3	1	2	CPN	7	7	6	6	5	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	4	3	5	6	6	3	3	3	4	7	6	7	6	5	6	6	5	4	6	6	7	6	8:20		
17		7:50	1	20	2	3	1	2	CPN	6	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	4	5	4	5	5	7	5	7	7	7	7	6	6	5	5	4	7	6	8:00
18		9:10	1	26	2	3	1	2	CPN	5	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	5	5	7	3	5	3	2	3	2	4	7	6	7	7	6	7	7	6	4	7	6	7	6	9:30		
19		9:45	1	22	2	4	1	2	CPN	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	2	7	3	2	3	2	4	5	7	7	7	6	7	7	7	7	4	5	7	6	10:20		
20		10:30	2	30	2	2	1	1	CPN	5	4	5	3	4	4	3	6	5	5	2	3	4	6	6	6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	6	3	4	4	3	6	6	2	5	4	6	6	6	4	5	5	4	5	5	10:30		
21		10:20	1	22	2	3	1	2	CPN	3	2	6	6	6	3	6	6	3	7	2	2	2	5	4	4	4	4	4	2	7	7	3	2	6	6	6	3	6	6	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	6	2	6	10:30		

2.5. Definición operacional de variables e indicadores

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