UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

TESIS

"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN SALUD PÚBLICA

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika

Huancavelica, Perú 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por ley Nº 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"

TESIS:

Presentado a la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, y como requisito para optar el título de:

OBSTETRA

APROBADO POR : UNANIMIDAD

ASESOR : Obsta. PEREZ VENEGAS, Claris Jhovana

CO ASESOR : Obsta. CCENTE CONDORI, Marleny Elizabeth

HUANCAVELICA, PERÚ
2014

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa a los Dieciseis días del mes de Diciembre a las 9:00 am horas del año 2014 se instaló el Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis del (la) Bachiller:

Rojas Rodríguez, Pamela Erika

Siendo los Jurados Evaluadores:

Presidente : Obsta. Lina Yubana Cardenas Pineda
Secretario : Mg. Obsta. Jenny Mendoza Vilcahuaman
Vocal : Mg. Obsta. Rossibel Juana Muñoz De La Torre

Para calificar la Sustentación de la Tesis titulada:

"Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, 2014"

Presentado por el (la) Bachiller:

Rojas Rodríguez, Pamela Erika

Concluida la sustentación, se procede con las preguntas y/o observaciones por parte de los miembros del jurado, designado bajo Resolución N° 360-2014-FCS-VRAC-UNH concluyendo a las 10:00 am horas. Acto seguido, los Jurados deliberan en secreto llegando al calificativo de: Aprobado por Unanimidad

Observaciones: —

Ciudad Universitaria de Paturpampa, 16 de 12 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Obst. Lina Yubana Cardenas Pineda
PRESIDENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Mg. Rossibel J. Muñoz De la Torre
VOCAL

Mg. Jenny Mendoza Vilcahuaman
SECRETARIA DOC.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECANATURA
V°B°
Obsta. Lina Yubana Cárdenas Pineda
DECANA (e)

Gabriela Ordoñez Ccora
OBSTETRA
COP 72017
V°B° SECRETARÍA DOC.

A mi hermano Ronald (+) que me impulsa a seguir adelante a mis padres Florentino y Edelmira por brindarme su amor incondicional y apoyarme económicamente durante los 7 años de estudio con la única finalidad de superarme.

Pamela

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis, no hubiese sido posible sin el apoyo desinteresado de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos, quienes nos brindaron su ayuda en momentos difíciles.

Se agradece eternamente a mi asesora Obstetra Clarys Peréz Venegas por su apoyo en la elaboración de mi tesis.

Al Mg. Juan Pablo Romero Córdoba por permitirme realizar la prueba piloto en las instalaciones de la Micro red del Centro de Salud de Ascensión Huancavelica.

Mis sinceros agradecimientos a la obstetra Romali Elizabeth Atalaya Sánchez Jefa del Centro de Salud de Santa Ana, por haber abogado ante las instancias superiores del Centro de Salud Santa Ana, la importancia de la tesis y a la vez permitido el acceso para la aplicación de la "Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal".

Agradezco infinitamente a mis padres: Edelmira Rodríguez Paredes, Florentino Rojas Paitan, por haber financiado en su totalidad la ejecución del trabajo de investigación

La investigadora

ÍNDICE

Portada
Dedicatoria
Agradecimientos
Índice
Resumen
Abstract
Introducción

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema 07
1.2. Formulación del Problema 10
1.3. Formulación de Objetivos: Generales y Específicos 10
1.4. Justificación 10

CAPITULLO II

MARCO O FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Antecedentes 12
2.2. Bases Teóricas Conceptúeles 18
2.3. Hipótesis 28
2.4. Definición de Variables de Estudio 29

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio 30
3.2 Tipo y Nivel de investigación 31
3.3 Método y Diseño de investigación 31
3.4 Población, Muestra, Muestreo 32
3.5 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 32
3.6 Procedimiento de Recolección de Datos 33

3.7 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos 34

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados..... 36

4.2 Discusión..... 61

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

- Artículo científico
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variable
- Procesamiento de validez y confiabilidad del instrumento
- Instrumento de Recolección de Datos
- Documentos pertinentes
- Cuadros y gráficos adicionales
- Fotos que evidencien la ejecución del Proyecto
- CD

RESUMEN

La tesis titulado "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014" tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana. Para ello se realizó una investigación de tipo sustantiva de nivel descriptivo con el método deductivo, descriptivo y un diseño descriptivo simple. La población fue de 120 gestantes, siendo la muestra de tipo censal. A partir de ello se utilizó la técnica de cuestionario y el instrumento utilizado fue una Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal con puntajes 1 al 7 siendo 1 extremadamente malo y 7 extremadamente bueno. Los resultados más importantes fueron que las gestantes son jóvenes es decir que tienen entre 19 a 35 años que cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS) con nivel de estudio secundario y una pareja estable. Las cuales tienen entre 4, 6 y 8 atenciones prenatales que lograron planificar su embarazo y son continuadoras. La mayoría de gestantes (75%) están insatisfechas específicamente: El trató del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad. Asimismo las gestantes jóvenes solas que tienen Essalud, analfabetas y con tres atenciones prenatales están insatisfechas. A diferencia de la planificación familiar y el tipo de usuaria que no se encontraron diferencias.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, atención prenatal.

ABSTRACT

This thesis entitled "satisfaction with prenatal care in pregnant women attended at Santa Ana Health Center - HUANCAVELICA, 2014" had the objective to describe the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women attended at Santa Ana Health Center. A substantive type investigation was conducted, of a descriptive level with deductive - descriptive method and a simple descriptive design.

The population was 120 pregnant women, sample was of census type. From this we used the questionnaire technique and the instrument used was a modified survey Servquals of satisfaction for prenatal care with scores from 1 to 7, being 1 = extremely bad, and 7= extremely good.

The most important results were that the pregnant are young, in other words they are between 19 to 35 years old who have the Holistic Insurance of health (HIH), with secondary studies and a stable couple; whom have among 4, 6 and 8 prenatal care and managed to plan their pregnancy and keep on their prenatal care.

The majority of pregnant women (75%) are dissatisfied, specifically regarding: the admission and checkout personnel, schedule, wait time, explanation and privacy. Additionally, single young pregnant that have ESSALUD, are illiterate and have three prenatal care are also unsatisfied. Opposed to this, differences were no found regarding family planning and the type of user

Key words: level of satisfaction, prenatal care.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres sobre la atención prenatal (Cáceres, 2009).

En la región Huancavelica y específicamente en el Centro de Salud Santa Ana del Distrito y Provincia de Huancavelica no se evalúa la satisfacción ante la atención prenatal, es por ello que se planteó como interrogante a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014? Siendo el objetivo principal: Describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014. Cuyos objetivos específicos fueron: Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014, valorar la satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014, analizar la satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.

Esta investigación se realizó porque se ha encontrado una mayor cantidad de queja de las gestantes al recibir la atención prenatal, ya que la calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes.

A partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes. Incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales; y capacitaciones al personal de obstetricia para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercuten en la atención, a fin

de disminuir la inasistencia a las atenciones prenatales que se percibe de forma negativa y desagradable, conllevando a la mayor cantidad de partos domiciliarios.

La investigación se realizó en el Centro de Salud Santa Ana del Distrito y Provincia de Huancavelica, aplicándose el instrumento de recolección de datos a una población de 120 gestantes, que duró 15 minutos por cada sujeto de estudio. Se valoró la variable de estudio: Satisfacción ante la atención prenatal como el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a las acciones y cuidados que reciben, destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal. Pero también es una forma de participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal.

Esta investigación se basa principalmente en la Teoría de las Expectativas propuesta por Kotler (2000, Cf. Brizuela, Cárdenas y Espínola, 2009), en la que el nivel de satisfacción de un paciente, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido.

Se empleó un diseño no experimental, transeccional, descriptivo simple y un instrumento estandarizado la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal. Con una validez de contenido en 0.975 y una validez de constructo por análisis factorial en 88.9% validado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima en el año 2012.

Los hallazgos de este estudio se detallan en cuatro capítulos, en los que está estructurado el presente informe. El capítulo I, delimita el

problema del estudio, formulando el problema y especificando los objetivos alcanzados que esboza la importancia del estudio.

Así mismo el capítulo II, detalla temas relacionados con el marco teórico conceptual, antecedentes del estudio y las variables de estudio. Prosiguiendo con el capítulo III, donde se considera aspecto metodológico de la investigación donde se precisó el tipo y diseño de investigación, población, técnicas e instrumentos, procedimientos y procesamientos de datos.

Finalmente en el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio de investigación y la discusión; complementando el trabajo con la formulación de las conclusiones, recomendaciones y anexos. Esperando que sea un aporte en el campo de la obstetricia, se pone en consideración el presente trabajo.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La atención prenatal es el conjunto de acciones y cuidados que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones, los signos de peligro, a través del autocuidado y la participación de la familia para lograr un parto en las mejores condiciones de salud para la madre y el niño. (Ministerio de Salud y Asistencia Social, 2011).

Una forma en que se valoró si la atención prenatal es adecuada es a través del nivel de satisfacción. En este sentido, la satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres sobre la atención prenatal (Cáceres, 2009).

A nivel mundial más del 80% de las gestantes entrevistadas estaban satisfechas con el equipamiento del servicio, mientras un 15% lo estaban poco y un 3% nada. En cuanto a la confianza que

106

inspira el personal de salud al brindar la atención prenatal más del 50% de las gestantes estaban muy satisfechas y el 25% se mostraron poco satisfechas por el tiempo de espera previa a la cita (Revoló y Sánchez, 2012).

Más del 10% estaban muy insatisfechas con las interrupciones durante la atención. Con respecto al trato que recibieron por parte del personal un 80% de las gestantes mostraron un alto grado de satisfacción, mientras 20% no estaba nada satisfecha (Revoló y Sánchez, 2012).

En el Perú, no existen datos estadísticos sobre satisfacción ante la atención prenatal, sólo se tienen datos del INMP, que reciben referencias de todo el país, donde el 50% considera la atención mala, el 30% regular y el 20% buena. En cuanto a la relación con el personal de salud el 40% es mala, 37% regular y 23% buena. Con respecto al equipamiento el 37% es regular, 36% mala y 27% buena; y en cuanto a la infraestructura el 42% es buena, 31% regular y 27% mala (Tovar, 2009).

En la región Huancavelica no se evalúa la satisfacción ante esta atención, al igual que en el Centro de Salud Santa Ana del distrito y provincia de Huancavelica. La calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes.

En este sentido se realizó una encuesta de sondeo a 20 gestantes del Centro de Salud Santa Ana, de las cuales, el 15% refiere que no le gusta el consultorio donde recibe la atención prenatal, la mitad de encuestadas afirma haber recibido un mal trato, el 10% afirma que le atienden rápido sin examinarlas bien y

el 15% ha sufrido de dolor durante la evaluación del cuello uterino (Encuesta de sondeo, Centro de Salud Santa Ana, agosto 2014).

Todo esto indica insatisfacción ante los servicios de salud. Entre los factores asociados a esta insatisfacción se encuentran las expectativas, la mitad de encuestadas afirma que no recibieron la atención que querían. Así mismo el tiempo que esperan para ser atendidas que en promedio es 2 horas, y el tiempo que demora la atención que es de 50 minutos les genera impaciencia e insatisfacción (Encuesta de sondeo, Centro de Salud Santa Ana, agosto 2014).

De persistir esta situación, traerá como consecuencia inasistencia a las citas programadas, que ya se está presentando en un 78% de gestantes, disminuyendo la cobertura de atenciones prenatales; entre el año 2011- 2012 estas descendieron de 200 a 156 atenciones. También genera la deserción de las gestantes que traerá como consecuencia partos domiciliarios lo cual conduce a una mayor incidencia de morbimortalidad materna (DIRESA Huancavelica, 2013).

Para evitar estas consecuencias, en el Centro de Salud Santa Ana no se realiza ninguna acción, sólo se limitan a realizar las atenciones prenatales y detectar las complicaciones obstétricas, no evalúan la satisfacción, pero tratan de mejorar la calidad de los servicios de salud. En este sentido están mejorando las condiciones de infraestructura, a través de la construcción de un nuevo consultorio.

No se enfoca ninguna acción a abordar la insatisfacción en todos sus aspectos, y esto se debe a que se desconoce si realmente las

gestantes están insatisfechas con la atención prenatal recibida, lo que requiere de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ante lo expuesto se formuló la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014?

1.3. OBJETIVOS:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.
- Valorar la satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de salud Santa Ana durante el año 2014.
- Analizar la satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes atendidas en el Centro de salud Santa Ana durante el año 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN:

Esta investigación se realizó porque se ha encontrado una mayor cantidad de quejas de las gestantes al recibir la atención prenatal,

ya que la calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes.

Entendiendo que la satisfacción de las gestantes es una medida del resultado obtenido de la atención, lo cual revela que el 75% de las gestantes están insatisfechas, específicamente; el trató del personal de admisión y caja, el horario establecido, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

A partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes. Incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales; y capacitaciones al personal de obstetricia para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercuten en la atención, a fin de disminuir la inasistencia a las atenciones prenatales que se percibe de forma negativa y desagradable, conllevando a la mayor cantidad de partos domiciliarios.

CAPITULO II
MARCO O FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Los trabajos que guardan relación con el presente estudio se refieren a continuación:

A NIVEL INTERNACIONAL:

Birriel, Garcia, Lesina et al y Oyarvide (2009). ***"Grado de satisfacción de la población de adolescentes embarazadas y puérperas en el primer nivel de Atención".*** **Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad de la republica facultad de obstetricia, Uruguay.** El objetivo fue determinar la satisfacción de las usuarias del programa salud y género, sub programa embarazo adolescente y puerperio del Centro de Salud la Cruz de Carrasco en cuanto a la atención recibida por el equipo de obstetricia. La metodología empleada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo de corte transversal, en una población de usuaria adolescentes embarazadas y puérperas. La información se recogió mediante una encuesta modificada del método Servqual y la escala de Likert. Los resultados fueron que las preguntas de análisis

cuantitativo, en su gran mayoría acuerdo y máximo acuerdo con respecto a las afirmaciones planteadas. En relación a las preguntas de análisis cualitativo, se pudo apreciar satisfacción por la atención brindada, la cual se describió como amable, con respeto, dedicación y simpatía por parte del equipo de obstetricia; como negativo se plantearon quejas enfocadas hacia el Sistema de Salud. Se concluye que se logró medir el grado de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención brindada por el equipo de obstetricia como indicador de calidad de los servicios de salud.

Por esto es que encontramos indispensable la presencia de Obstetricia en todos los servicios de salud pero principalmente en el Primer Nivel de Atención

Castillo y Rivera (2014) *"Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores Asociados"*. Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad de Cartagena, Colombia. El objetivo fue determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de red pública de Cartagena. La metodología fue un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó "Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de los Servicios Ambulatorios e Instituciones prestadoras de Servicio de Salud IPS". Los resultados fueron que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años, la mayor proporción pertenecientes al estrato 1 (53,7%). El 84% 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 Obstetricia (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del

100

área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Se concluyó que hay una buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que le atiende, es un factor determínate para estar satisfecha y pueden favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independientemente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios.

Esta investigación plantea que son factores asociados a la satisfacción, el buen trato del personal y proceder del área urbana.

Orihuela, Aquino, Sánchez y Suarez (2010) ***"Percepción de la Calidad de la Atención de Obstetricia en usuarias del Control Prenatal del Hospital Regional de la Ciudad de Este y del Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco".*** **Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad Nacional del Este, Colombia**. El objetivo fue describir la satisfacción de las gestantes con respecto a la atención que reciben en el control prenatal, enfatizando la estructura, procedimientos y resultados de la asistencia; determinar los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción y los que generan menor satisfacción en las embarazadas. La metodología empleada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional, observacional, transversal y abierto, con apoyo de observación cualitativa de en foque cuantitativo y una población a 210 gestantes. Los resultados fueron que 2.88% están muy satisfecha, el 4.76% están indiferentes y el 92.38% están satisfechas. No se dieron casos de "muy insatisfecha", ni "insatisfecha". Se concluye que existen diversos aspectos que condicionan a la insatisfacción pero los tres aspectos que se mencionaron fueron la infra estructura, proceso y resultados la cual no existieron insatisfacción; pero si se observaron al realizar la comparación con el otro hospital.

99

Esta investigación plantea que existen diversos factores que no se mencionaron que conllevan a una insatisfacción, ya que en el otro hospital se encontraron insatisfacción.

Revoló (2012) *"Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo"*. Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad Nacional del Este, Uruguay. El objetivo fue analizar la satisfacción de las embarazadas con el control de embrazo en su centro de salud del Sistema de Anda Luz de Salud. La metodología empleada es retrospectivo transversal con una población de gestantes de bajo riesgo incluidas en el programa de embarazo en su Centro de salud. Los resultados obtenidos fueron que el 59,86% de las gestantes entrevistadas estaban muy satisfechas con el equipamiento del centro de salud, más del 50% estaban satisfechas con la organización y sólo el 10% estaban insatisfechas con las interrupciones durante la visita. Con respecto al trato que recibieron por parte del personal el 75,56% se mostraron muy satisfechas. Se concluye que se ha alcanzado un grado de satisfacción alta, siendo el mejor valorado el trato y la competencia profesional.

Esta investigación plantea que existe una buena atención por parte del profesional de obstétrica en el programa de atención prenatal especialmente en el trato y la competencia profesional.

A NIVEL NACIONAL:

Chambe (2012) *"Percepción de la Calidad de Atención del Control Prenatal por las Usuarias Externas en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio Puerto Maldonado, en el Año 2012"*. Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de

Tacna. El objetivo fue determinar cuál es el nivel de satisfacción en el Centro de Salud Jorge Chávez y el Centro de Salud Nuevo Milenio. La metodología empleada fue no experimental de tipo cuantitativa y la muestra fueron todas las gestantes que recibieron sus atenciones prenatales en los dos Centros de Salud. Los resultado obtenido fueron que los trámites para recibir la atención en obstetricia en el Centro de Salud Jorge Chávez mencionan que el 32% y el 30% del Centro de Salud Nuevo milenio fue rápido, con respecto a la información de los signos de alarma en el embarazo fueron buenas en un 86% en el Centro de Salud Jorge Chávez y el 84% en el Centro de Salud Nuevo Milenio y el trato fue buena en un 80% en el primer Centro de Salud y el 84% también fue buena en el Centro de Salud Nuevo Milenio. En la privacidad el 72% respondieron bueno en el Centro de Salud Jorge Chávez y en un 86% en el Centro de salud Nuevo Milenio. A la conclusión que se llego fue el nivel de satisfacción donde se observó mas es en el Centro de Salud Jorge Chávez con más de la mitad (64%), a diferencia con el Centro de Salud Nuevo Milenio que la diferencia no es mucha encontrándose con más de la mitad (52%).

Esta investigación plantea que hay mayor cantidad de gestantes satisfechas en los dos Centros de Salud, pero hay un poco más en el Centro de Salud Jorge Chávez pero la diferencia no es significativa

Vicuña (2009). *"Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital Hipólito Unanue"*. Lima, Perú. El objetivo fue describir el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. El método utilizado fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. Entre los resultados más relevantes a las que se llegaron fueron, altos niveles de satisfacción por la atención a las pacientes (86,6%). La proporción

de usuarios que calificó el servicio de excelente (24,7%) se ubicó por encima de los estándares. El 92,5% de usuarios presentó una o más disfunciones. Las pacientes se quejaron más frecuentemente por los largos tiempos de espera, la falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort. Llegando a la siguiente conclusión, los usuarios de los servicios de obstetricia del Hospital Hipólito Unanue presentan altos niveles de satisfacción junto a altos porcentajes de quejas.

Esta investigación plantea que hay un alto nivel de satisfacción de las usuarias en el Hospital pero se encontraron altos porcentajes de quejas frente a la calidad de atención.

Castaño (2009) "Existe Relación Entre los Programas de Mejora de la Calidad y Satisfacción de usuarias de Atención Prenatal?". Tesis para optar el grado Magister en Obstetricia de la Universidad Mayor de San Marcos, Perú. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias del control prenatal en el hospital donde se implementó un programa de mejora continua de calidad. La metodología empleada fue un estudia cuasiexperimetal con una muestra representativa de gestantes que a acudieron a la atención prenatal del hospital. Los resultados fueron que hay un alto grado de insatisfacción del servicio. Las razones de insatisfacción fueron el tiempo de espera prolongada y el trato inadecuado, siendo estas últimas más frecuentes en el grupo de referencia. Se concluye que el programa de mejora de la calidad en el hospital tuvo una asociación negativa con la gestante. Asimismo, los resultados refuerzan la necesidad ofertar servicios humanizados de atención prenatal.

Esta investigación plantea que la atención prenatal debe ser más humanizado basados en el buen trato y en la información de la

96

gestante, con la idea de mejorar la aceptabilidad de los servicios de salud.

2.2. MARCO TEÓRICO:

La investigación se basa en la Teoría de las Expectativas propuesta por Kotler (2000, Cf. Brizuela, Cárdenas y Espínola, 2009), en la que el nivel de satisfacción de un paciente, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido. Sus postulados son:

- El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas.
- La satisfacción, por tanto, es el grado de disonancia entre las expectativas y la realidad percibida por el paciente

Esta teoría se amplía con los siguientes constructos:

2.2.1. SATISFACCIÓN ANTE LOS SERVICIOS DE SALUD

a) Definición:

Kotler (2000), Brizuela, Cárdenas y Espínola (2009) definen a la satisfacción del usuario como el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Pero solo se limitan al aspecto de interrelación humana y se olvidan de la dimensión física de la satisfacción constituida por la infraestructura, material y equipos.

También Gutiérrez (2003) manifiesta que en la actualidad la medida de la satisfacción de las usuarias con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el Sistema de

Salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios.

Tovar (2009) define a la satisfacción de las usuarias cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas de la usuaria son bajas o si la usuaria tiene acceso limitado al servicio puede ser, que este satisfecha con recibir servicios relativamente deficientes.

b) Factores de la Satisfacción

Se consideran cuatro factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público desde el marco conceptual (Improven consultores, 2001):

- **Necesidad del servicio prestado:** Los servicios prestados en el servicio de salud, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Desde esta relación satisfacción-necesidad, existirá satisfacción cuando el servicio de salud resuelva las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido.
- **Imagen del servicio:** La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el adjudicatario del servicio.
- **Calidad del servicio:** Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente

o el usuario consideran que es lo mejor posible en cada momento.

- **Importancia del servicio público:** Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio.

c) **Dimensiones de la Satisfacción:**

Se consideran cinco dimensiones de la satisfacción (Zithaml, Parasuraman y Berry, 1992)

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

d) Nivel de Satisfacción:

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

- Satisfecho: La cual indica extremadamente bueno, muy bueno y bueno.
- Indiferente: La cual indica regular.
- Insatisfecho: La cual indica extremadamente malo, muy malo y malo.

2.2.2. ATENCIÓN PRENATAL

a) Definición:

La atención prenatal es el conjunto de acciones y cuidados que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones, los signos de peligro, a través del autocuidado y la participación de la familia para lograr un parto en las mejores condiciones de salud para la madre y el niño. (Ministerio de Salud y Asistencia Social, 2011).

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

b) Características de la atención prenatal

Consideran Schwartz y Williams (2005) tres características de la atención prenatal.

- **Precoz:** Deberá iniciarse lo más temprano posible, desde el primer trimestre de la gestación, para identificación precoz del embarazo con alto riesgo y planificar el manejo de cada caso.
- **Periódico:** La frecuencia será según el riesgo que presente la embarazada, las de alto riesgo necesitan mayor cantidad de consultas, el número varía según el tipo y gravedad del problema, las de bajo riesgo requieren pocas visitas prenatales.
- **Integral:** Los contenidos deberán garantizar el cumplimiento efectivo de las acciones de educación, promoción protección, recuperación y rehabilitación de la salud.

c) Objetivos de la atención prenatal

Guía Práctica Clínica Para La Atención De Emergencias Obstétricas Según Nivel De Capacidad Resolutiva, (2007) plante como objetivos de la atención prenatal

- Evaluar integralmente a la gestante y al feto e identificar la presencia de signos de alarma o enfermedades asociadas que requieran un tratamiento especializado para la referencia oportuna.
- Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo
- Preparar física y mentalmente a la gestante para el parto, así como realizar la estimulación prenatal al feto.

- Promover el apoyo familiar y social para el cuidado prenatal.
- Promover la adecuada nutrición.
- Detectar el cáncer de cérvix uterino y la patología mamaria.
- Detectar el VIH y la sífilis y dar tratamiento profiláctico en caso de ser positivo.
- Detectar violencia y brindar apoyo.
- Promover la salud reproductiva y la planificación familiar.
- Prevenir el tétano neonatal.
- Promover la lactancia materna en la crianza del recién nacido
- Realizar el planeamiento individualizado del parto institucional (plan de parto) con participación de la pareja y/o de la familia.

d) Frecuencia de la atención prenatal

La Directiva Sanitaria de Procedimientos para la Estandarización de las Estrategias de Seguimiento, Monitoreo y Análisis en el Cuidado de la Salud Materna- Perinatal-Neonatal en La Región Huancavelica (2012) menciona que la gestante debe recibir como mínimo seis atenciones prenatales, la frecuencia óptima de atención prenatal es la siguiente:

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

e) Procedimiento de la Atención Prenatal

La Directiva Sanitaria de Procedimientos para la Estandarización de las Estrategias de Seguimiento, Monitoreo y Análisis en el Cuidado de la Salud

Materna-Perinatal-Neonatal en La Región Huancavelica (2012) plantea los dos procedimientos de la atención prenatal como son:

- **Primera atención Prenatal**
  - ➢ Elaboración de la historia clínica, historia clínica perinatal y el carnet perinatal incluyendo:
    - Anamnesis: Considerar filiación, antecedentes personales, ginecológicos, obstétricos y precisar la edad gestacional. Indagar sobre violencia y salud mental.
    - Primer plan de parto: Considera datos de filiación y determinación de la atención de parto.
    - Examen Clínico general: Incluye peso, talla y funciones vitales, y el examen de los diferentes aparatos y sistemas.
    - Examen obstétrico completo: Confirmar gestación normal, examen de Papanicolaou y/o IVAA
    - Exámenes completos de laboratorio: Se debe realizar como mínimo dos exámenes completos de laboratorio con un intervalo de tres meses mínimo como son: Hemoglobina, grupo y factor, glucosa, examen completo de orina, prueba rápida para proteinuria, prueba rápida para sífilis y prueba rápida para VIH.
  - ➢ Atención por los siguientes servicios:
    - Atención Médica: El medico deberá ser parte de la primera y segunda atención prenatal.

- Control Nutricional: Se debe registrar la ganancia de peso en la hoja y cartillas de valoración nutricional del INS y CLAP, suplemento de ácido fólico durante el primer trimestre que debe ser 60 tableta y suplemento de hierro/ácido fólico 180 tableta (6 entregas)
- Control Odontológico: El cirujano dentista debe brindar dos atenciones a las gestantes.
- Control psicológico: La psicóloga debe ser partícipe de la atención a la gestante como mínimo dos atenciones con juntamente con el rellenado del tés VIF, SQR, que deben ser tres.
- Control ecográfico: se debe realizar en cada trimestre de gestación.
- Protección inmunológica: En la gestación se debe recibir dos dosis de vacuna antitetánica.
- Programación de visitas domiciliarias:
  -Primera visita dentro de la primera semana de la primera atención prenatal: Identificación de domicilio y actividades preventivas
  -Segunda visita entre las 20 y 22 semanas: Rellenado del segundo plan de parto
  -Tercera visita entre las 30 y 32 semanas: Rellenado del tercer plan de parto
  -Cuarta visita entre las 36 y 38 semanas: Próximo fecha probable de parto,

seguimiento estricto a la gestante debiendo realizar más visitas de ser necesario

- **Atenciones prenatales posteriores**
  - En todas las consultas:
    - Evaluación integral
    - Interrogar por signos y síntomas de alarma
    - Controlar el aumento de peso materno, las funciones vitales, reflejos y presencia de edemas
    - Control del crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina
    - Interpretación de exámenes auxiliares
    - Evaluar la edad gestacional
    - Indicar suplemento de hierro/ácido fólico después de las 16 semanas
    - Educación para el auto examen de mamas
  - A partir de las 28 semanas:
    - Determinar la situación, posición, presentación fetal y numero de fetos
    - Control de latidos cardiacos fetales
    - Interrogar sobre la presencia de movimientos fetales
    - Iniciar estimulación prenatal desde las 12 semanas y preparación psicoprofiláctica del parto desde las 22 semanas
  - A partir de las 35 semanas:
    - Pelvimetria interna y valoración feto pélvica en primigravidas
    - Determinación del encajamiento fetal
    - Reevaluación del estado general materno

- Actualizar exámenes auxiliares, según criterio medico
- Solicitar pruebas de bienestar fetal, según caso
- Solicitar riesgo quirúrgico y programar para cesárea electiva los casos necesarios.

2.2.3. SATISFACIÓN DE LAS GESTANTES ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL

La satisfacción de la gestante es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a las acciones y cuidados que recibe, destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal. Pero también es una forma de participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal.

A demás si las expectativas de las gestantes son bajas o si la gestante tiene acceso limitado al programa de atención prenatal puede ser, que este satisfecha con recibir acciones y cuidados deficientes del personal de salud durante el embarazo (Martínez, 2007).

a) **Dimensiones de la satisfacción ante la atención prenatal**
   - **Fiabilidad:** La gestante recibe su atención prenatal en el horario establecido.
   - **Capacidad de Respuesta:** La primera atención prenatal se realiza en un tiempo de 35 minutos como mínimo y 20 minutos como mínimo en las siguientes atenciones prenatales.

- **Seguridad:** Al realizar el procedimiento de la atención prenatal la obstetra brinda confianza a la gestante en :
  - -Primera atención prenatal
  - -Atenciones prenatales posteriores
- **Empatía:** Realiza la atención prenatal con **amabilidad** al realizar los siguientes pasos:
  - -Admisión, caja y farmacia
  - -Atención Médica
  - -Control Nutricional
  - -Control Odontológico
  - -Control psicológico
  - -Control ecográfico
  - -Protección inmunológica
  - -Programación de visitas domiciliarias
- **Aspectos Tangibles:** Cuente con los baños limpios, carteles para la orientación, la sala de espera tenga bancas y el consultorio cuente con los equipos para la atención prenatal

b) Niveles de satisfacción ante la atención prenatal

Después de recibir la atención prenatal, las gestantes perciben una satisfacción en su totalidad, indiferencia e insatisfacción (Martínez, 2005).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción.

A partir de ella se plantean la hipótesis estadística.

H0: "El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana no es de insatisfacción"

H1: "El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción"

2.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO

La variable es nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes que se atendieron en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014, la cual se detalla:

Definición Conceptual: Es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a las acciones y cuidados destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal en gestantes.

Definición Operacional: Respuesta de las gestantes a la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 AMBITO DE ESTUDIO

Esta investigación se realizara en el centro de salud de Santa Ana, que se encuentra ubicado en unos metros de la Av. Los Chancas S/N del Barrio de Santa Ana en el sector Garbanzo Pucro, provincia de Huancavelica es un establecimiento de nivel de atención con categorías I.3, cuenta con una población de 894 habitantes. El área comprende 3000 m2, siendo el área construida de 200 m2, los límites del Centro de Salud son por el norte con el Distrito de Palca, por el Sur con el Barrio de Yananaco, por el este con el distrito de Yauli y por el oeste con el Distrito de Ascensión.

Cuenta con los servicios de Admisión, Archivo estadístico, Triaje, Tópico, Farmacia, un Consultorio de Odontología, un Consultorio de Obstetricia, dos consultorios de medicinas, Cuatro Consultorios de Programa de Crecimiento y Desarrollo, un Área de Laboratorio, Un Almacén de Materiales, Equipos y Servicios Higiénicos.

El servicio de obstetricia cuenta con los siguientes ambientes. Consultorio de obstetricia: donde los gestantes reciben su atención prenatal en donde contamos con 02 ambientes y cada uno de ellos cuenta con sus propios tópicos de Obstetricia, y también cuenta con un servicio higiénico. En este establecimiento la atención de emergencia las 24 horas del día, se realiza atenciones prenatales atendiendo un promedio de 12 gestantes por día, 06 pacientes para planificación familiar y un paciente para ITS. Para poder llegar al centro de Salud de Santa Ana hay colectivos que pasan por sus inmediaciones como la línea 02 antes conocido línea "B", respectivamente pueden llegar en 10 minutos, que caminando en 20 minutos cuenta con un teléfono fijo para consultar y un RPM para referencias.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Esta investigación fue de tipo sustantiva porque está orientado a describir, explica y predecir la realidad, por Hernández, Fernández y Baptista (2006), y el nivel de investigación fue descriptivo ya que se buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza (Hernández, 2006).

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. METODO GENERAL: Es deductivo porque parte de lo general a lo particular por Hernández, Fernández y Baptista (2006)

3.3.2. METODO BASICO: Descriptivo porque está orientado al conocimiento de la realidad tal como se presenta (Hernández, 2006).

3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: El diseño fue no experimental porque se realizó la investigación sin la manipulación

deliberadamente de las variables, de tipo transversal descriptivo simple ya que se recolectaron los datos en un momento único (Hernández, 2006), cuyo esquema es:

M O

Donde M representa a las gestantes que se atendieron en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014 y O es la aplicación de la de la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal.

3.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.4.1 POBLACIÓN:

La población estuvo constituida por las 120 gestantes que se atendieron en el Centro de Salud Santa Ana durante los meses de octubre a noviembre del año 2014 para ello se tomó de base el promedio de gestantes atendidas mensualmente, siendo 48 gestantes (Oficina de Estadística Informática del Centro de Salud Santa Ana, 2013).

3.4.2 MUESTRA:

La selección de sujetos de estudio de la población ha sido censal que constituyó en 120 gestantes.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La técnica de recolección de datos es el cuestionario y el instrumento es la Encuesta Servqual modificado para la Atención Prenatal, con validez de contenido en 0,975; una validez de constructo por análisis factorial que mostro 88, 9% de la varianza de las variables; en el Hospital Cayetano Heredia de Lima en el año

2012, y confiabilidad elevada 0,91 tras la realización de la prueba piloto en 20 sujetos que corresponden al 20% de la muestra de estudio. Este instrumento consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones distribuidas en cinco criterios o dimensiones de la satisfacción:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05
- **Capacidad de Respuesta**: Preguntas del 06 al 09
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- **Aspectos Tangibles**: Preguntas del 19 al 22

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- **Primero:** Adaptación del instrumento de Encuesta SERVQUAL de Satisfacción en Consultorios Externos para la Atención Prenatal.
- **Segundo:** El instrumento Encuesta SERVQUAL de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal tiene una validez de contenido y constructo con una confiabilidad elevada
- **Tercero:** Se realizó la coordinación con la jefatura dela micro red del Centro de Salud de Ascensión para la realización de la prueba piloto.
- **Cuarto:** La prueba piloto se llevó a cabo en la sala de espera del consultorio de obstetricia del Centro de salud de Ascensión a horas 9:00 a.m. hasta 13:00 p.m. durando 10 minutos por cada encuesta.
- **Quinto:** Después de realizar la prueba piloto, trajo como resultado una confiabilidad de 0.91 siendo elevada con el método α de cronbach
- **Sexto:** Se realizó la coordinación con la jefatura del Centro de salud Santa Ana para la ejecución del proyecto de investigación.

- **Séptimo:** Tras la coordinación se aplicó la Encuesta SERVQUAL de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal a todas las gestantes que se atendieron.
- **Octavo:** Se realizó la codificación y Tabulación de los datos obtenidos.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Para la realización del proyecto de investigación se utilizó:

Estadística descriptiva: Se utilizó la distribución de frecuencias simples y porcentuales, tablas simples y de doble entrada, el tipo de grafico que se utilizó fue el diagrama de barras, barras simples, barras compuestas, barras superpuestas y polígono de frecuencias, medidas de tendencia central, varianza, deviación estándar, coeficiente de variación, coeficiente de asimetría y curtosis.

Estadística inferencial: Se utilizó para la prueba de hipótesis la prueba T de student.

Paquetes y software Estadísticos: Se procesó la información con el programa estadístico SPS 19.0, Microsoft Excel 2010

CAPITULO IV

RESULTADOS

Se presentan los datos mediante técnicas de estadística descriptiva, con distribuciones de frecuencias absolutas, relativas y porcentuales simples; y acumuladas; en cuadros de una y de doble entrada, complementados con diagrama de barras, barras simples, compuestas, superpuestas y polígono de frecuencia, medidas de tendencia central, varianza, deviación estándar, coeficiente de variación, coeficiente de asimetría y curtosis. Para el contraste de hipótesis se empleó la inferencia estadística, mediante la prueba t de student. La población de estudio fueron 120 gestantes que recibieron su atención prenatal en la jurisdicción del Centro de Salud Santa Ana, ubicado en el barrio de Santa Ana del Distrito y Provincia de Huancavelica, durante el periodo de estudio (2014). Se trabajó con las 120 gestantes del mes de octubre a noviembre, en el que se aplicó la "Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal, lo cual permitió valorar el nivel de satisfacción.

78

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.3. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

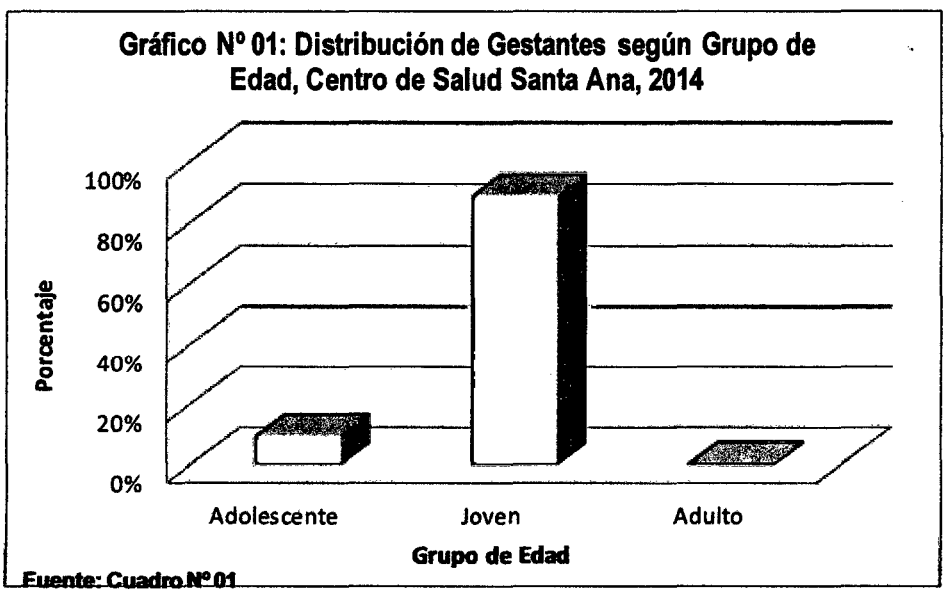
Inicialmente se caracteriza a las gestantes que reciben su atención prenatal en el Centro de salud Santa Ana durante el año 2014.

CUADRO Nº 01

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN GRUPO DE EDAD, 2014

Grupo de Edad	fi	hi%
Adolescente	12	10%
Joven	107	89%
Adulto	1	1%
Total	**120**	**100%**

Elaboración propia



En el cuadro y gráfico 01, se observa que la gran mayoría de gestantes (89%) son jóvenes es decir que tienen de 19 a 34 años de edad; prácticamente un 10% de gestantes son adolescentes, es decir que tienen menos de 19 años y sólo 1% de gestantes son adultas es decir tienen más de 35 años de edad.

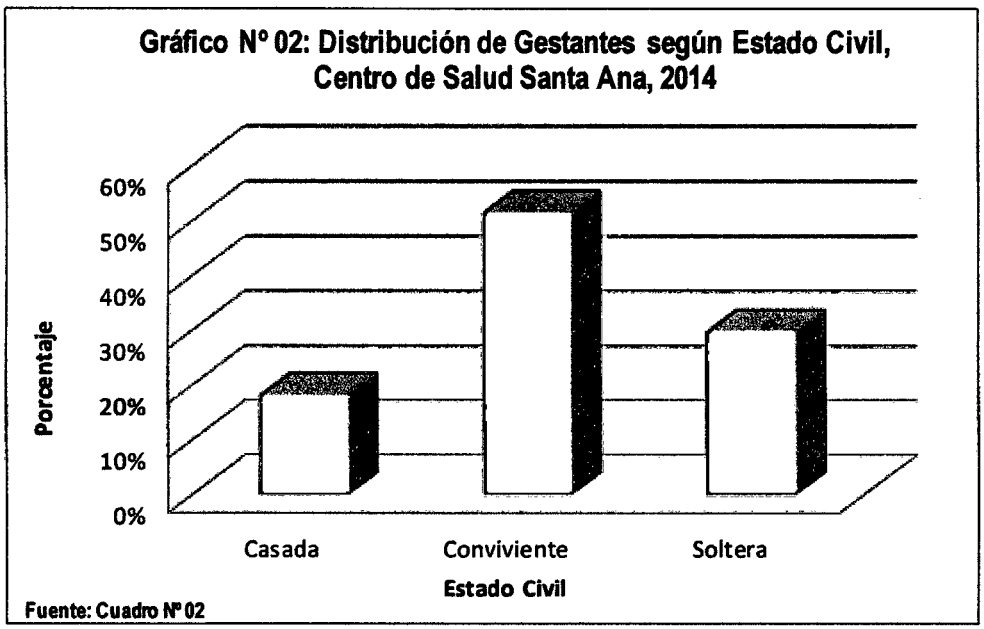
77

CUADRO N° 02

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN ESTADO CIVIL, 2014

Estado Civil	fi	hi%
Casada	22	18%
Conviviente	62	52%
Soltera	36	30%
Total	**120**	**100%**

Elaboración propia



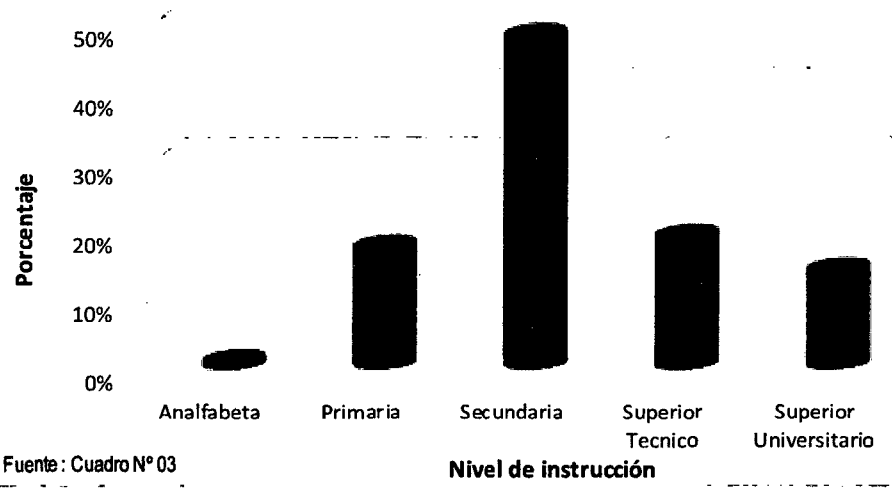
En el cuadro y gráfico 02, puede notarse que más de la mitad (52%) de gestantes son convivientes, la tercera parte de gestantes (30%) son solteras y sólo un 18% son casadas. Esto es importante para considerar si tienen el apoyo de la pareja en el momento de recibir la atención prenatal.

CUADRO Nº 03

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO, 2014

Nivel de Estudio	fi	hi%
Analfabeta	1	1%
Primaria	21	18%
Secundaria	58	48%
Superior Técnico	23	19%
Superior Universitario	17	14%
Total	120	100%

Grafico Nº 03: Distribucion de Gestantes Según Nivel de Instrucción, Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente : Cuadro Nº 03

Elaboración propia

En el cuadro y gráfico 03, se observa que casi la mitad (48%) de gestantes tienen nivel secundario, el 19% tienen nivel superior técnico, el 18% tienen nivel primario el 14% tienen nivel superior universitario y sólo el 1% es analfabeta esto indica que las gestantes que recibe su atención prenatal tienen un alto nivel de estudio.

CUADRO Nº 04

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN TIPO DE SEGURO, 2014

TIPO DE SEGURO	fi	hi%
SIS	113	94%
Essalud	4	3%
Otros	3	3%
Total	**120**	**100%**

Elaboración propia

En el cuadro 04, se observa que del total (120) de gestantes atendidas la mayoría (94%) tienen SIS, prácticamente el 3% tienen Essalud y sólo el 3% no tienen ningún tipo de seguro, estos nos permite saber que existe una mayor cobertura al sistema de seguro integral de salud.

CUADRO Nº 05

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN TIPO DE USUARIO, 2014

Tipo de Usuario	Fi	hi%
Nuevas	32	27%
Continuadoras	88	73%
Total	**120**	**100%**

Elaboración propia

En el cuadro 05, puede notarse que la mayor (73%) cantidad de gestantes son continuadores y sólo un 27% son nuevas. Esto indica que las gestantes tienen mayor recurrencia al Centro de Salud Santa Ana.

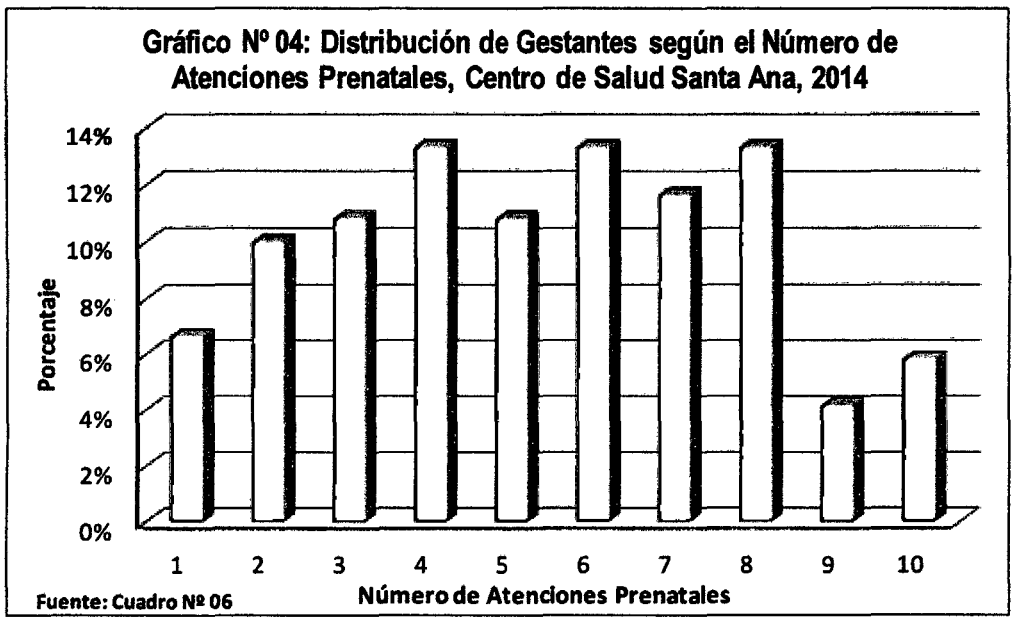
74

CUADRO Nº 06

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN EL NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES, 2014

Número de Atención Prenatal	fi	hi%	Hi%
1	8	7%	7%
2	12	10%	17%
3	13	11%	28%
4	16	13%	41%
5	13	11%	52%
6	16	13%	65%
7	14	12%	77%
8	16	13%	90%
9	5	4%	94%
10	7	6%	100%
Total	**120**	**100%**	-

Elaboración propia



En el cuadro 06 y gráfico 04, se observa que la mayoría (13%, 13% y 13% respectivamente) de gestantes cuentan 4, 6 y 8 atenciones prenatales, esto nos indica que las gestantes asisten puntualmente para recibir sus atenciones prenatales.

CUADRO Nº 07

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN PLANIFICACIÓN DE EMBARAZO, 2014

Embarazo Planificado	Fi	hi%
Si	79	66%
No	41	34%
Total	**120**	**100%**

Elaboración propia

En el cuadro 07, se observa que la mayoría (66%) de gestantes ha planificado su embarazo y sólo un 34% de gestantes no han logado planificar su embarazo.

A continuación se valora la satisfacción ante la atención prenatal en gestantes, en el que se aplicó la "Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal" que estuvo constituido con 22 preguntas de percepción. Si la respuesta al ítem fue extremadamente buena, muy buena, buena se considera que la gestante está satisfecha ya que se realizó la atención según lo esperado; si fue regular quiere decir que la gestantes se encuentra indiferente frente a la atención; y extremadamente mala, muy mala y mala se considera que la gestantes esta insatisfecha ya que la atención no era cómo lo esperaba.

72

CUADRO Nº 08

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR RESPUESTAS A LA ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA LA ATENCIÓN PRENATAL SEGÚN ÍTEMS, 2014

Ítems	7		6		5		4		3		2		1		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%
¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas?	4	3%	9	8%	8	7%	23	19%	31	26%	37	31%	8	7%	120	100%
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	6	5%	4	3%	6	5%	32	27%	32	27%	32	27%	8	7%	120	100%
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?	3	3%	5	4%	11	9%	25	21%	33	28%	28	23%	15	13%	120	100%
¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al consultorio de obstetricia contó con mecanismos para atenderla?	1	1%	7	6%	14	12%	22	18%	30	25%	33	28%	13	11%	120	100%
¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó la obstetra?	7	6%	7	6%	11	9%	24	20%	27	23%	28	23%	16	13%	120	100%
¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	6	5%	3	3%	9	8%	22	18%	30	25%	35	29%	15	13%	120	100%
¿La atención en el área de admisión fue rápida?	1	1%	2	2%	8	7%	22	18%	36	30%	32	27%	19	16%	120	100%
¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto?	1	1%	3	3%	9	8%	25	21%	35	29%	35	29%	12	10%	120	100%
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió inmediatamente?	3	3%	3	3%	9	8%	25	21%	36	30%	31	26%	13	11%	120	100%
¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad?	5	4%	6	5%	14	12%	18	15%	27	23%	39	33%	11	9%	120	100%
¿La obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	4	3%	6	5%	6	5%	26	22%	39	33%	25	21%	14	12%	120	100%
¿La obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	5	4%	3	3%	9	8%	24	20%	34	28%	33	28%	12	10%	120	100%
¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	5	4%	1	1%	11	9%	23	19%	41	34%	24	20%	15	13%	120	100%
¿La obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	**6**	**5%**	**3**	**3%**	**12**	**10%**	**22**	**18%**	**33**	**28%**	**32**	**27%**	**12**	**10%**	**120**	**100%**
¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	3	3%	7	6%	8	7%	27	23%	35	29%	30	25%	10	8%	120	100%

¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	2	2%	7	6%	13	11%	28	23%	29	24%	30	25%	11	9%	120	100%
¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal?	3	3%	6	5%	9	8%	30	25%	39	33%	22	18%	11	9%	120	100%
¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre los signos de alarma y los cuidados en el embarazo?	6	5%	5	4%	7	6%	23	19%	40	33%	29	24%	10	8%	120	100%
¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar a las gestantes?	4	3%	3	3%	8	7%	26	22%	39	33%	28	23%	12	10%	120	100%
¿El consultorio de obstetricia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	4	3%	5	4%	6	5%	23	19%	37	31%	34	28%	11	9%	120	100%
¿El centro de salud contó con baños limpios para las gestantes?	3	3%	4	3%	7	6%	25	21%	41	34%	29	24%	11	9%	120	100%
¿En el consultorio de obstetricia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	3	3%	4	3%	5	4%	32	27%	38	32%	29	24%	9	8%	120	100%

Elaboración propia

En base a estas respuestas se asignó el puntaje 1 para la respuesta extremadamente mala, 2 para la respuesta muy mala, 3 mala que implica insatisfacción; el puntaje 4 para la respuesta regular que implica indiferencia y el puntaje 5 para la respuesta buena, 6 muy buena, 7 extremadamente buena que implica satisfacción.

Con respecto a la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal que se aplicó a las gestantes, se observa una disconformidad en la mayor cantidad de respuestas es decir responde de forma extremadamente mala, muy mala, mala.

Así en la pregunta ¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas?, se refleja que la mayoría de gestantes son atendidas con diferencia frente a otra persona (7%,31% y 26%), prácticamente un **19% de las gestantes se encuentran indiferente. Son pocas las gestantes (3%, 8%, 7%) que se encuentran satisfechas al ser atendida sin diferencia** alguna.

En la pregunta ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?, la mayoría de gestantes mencionan que no se respeta el orden de llegada ni se atiende en oren (27%,27%,7%), el 27% de las gestantes no les interesa que se les atienda en orden y sólo 5%, 3%, 5% de las gestantes mencionan que les atienden según la hora de llegada y en orden.

En la pregunta ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?, la mayoría de gestantes menciona que no se cumplió con el horario establecido (13%, 23%, 28%), el 21% de las gestantes menciona que no les interesa. Son pocas las gestantes que mencionan que se les atendió en el horario establecido (3%, 4%, 9%).

En la pregunta ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al consultorio de obstetricia contó con mecanismos para atenderla?, la mayoría de gestantes mencionan que el consultorio no tiene mecanismos para atender los reclamos (25%, 28%, 11%), el 18% de las gestantes no les interesa y sólo el 1%, 6% 12% de las gestantes refieren que si tienen mecanismos para solucionar un reclamo.

En la pregunta ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó la obstetra?, la mayoría de gestantes refieren que la farmacia no cuenta con los medicamentos que s eles receta (23%, 23% 13%), el 20% de las gestantes no les interesa y sólo 6% 6% 9% mencionan que la farmacia cuanta con los medicamentos establecidos.

En la pregunta ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? La mayoría de gestantes mencionan que la atención en caja/farmacia es lenta (25%, 29%, 13%), el 18% de las gestantes no les interesa. Son pocas las gestantes que mencionan que la atención es rápida (5%, 3%, 8%).

En la pregunta ¿La atención en el área de admisión fue rápida?, la mayoría de gestantes mencionan que la atención en caja fue lenta (30%,

27%, 16%) el 18% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 1%, 2%, 7% de las gestantes mencionan que la atención fue rápida.

En la pregunta ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto?, la mayoría de gestantes mencionan que el tiempo que espero para ser atendida en el consultorio fue largo (29%, 29%, 10%) el 21% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 1%, 3%, 8% de las gestantes mencionan que el tiempo que espero para ser atendida fue corto.

En la pregunta ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió inmediatamente? la mayoría de gestantes mencionan que el que no se resolvió inmediatamente (30%, 26%, 11%) el 21% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 3%, 8% de las gestantes mencionan que se ha solucionado el problema inmediatamente.

En la pregunta ¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad? la mayoría de gestantes mencionan que no se respetó su privacidad (15%, 23%, 33%) el 15% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 4%, 5%, 12% de las gestantes mencionan que si se respetó su privacidad.

En la pregunta ¿La obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? la mayoría de gestantes mencionan que no se les realiza el examen minuciosamente (33%, 21%, 12%) el 22% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 5%, 5% de las gestantes mencionan que se les realiza un examen general.

En la pregunta ¿La obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? la mayoría de gestantes mencionan que no tuvieron un tiempo adecuado (28%, 28%, 10%) el 20% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 4%, 3%, 8% de las gestantes mencionan que sí tuvieron un tiempo adecuado.

En la pregunta ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza? la mayoría de gestantes mencionan que no le inspira confianza (34%, 20%, 13%) el 19% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 4%, 1%, 9% de las gestantes mencionan que tienen confianza con la obstetra.

En la pregunta ¿La obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? la mayoría de gestantes mencionan que no se le trato con amabilidad (28%, 27%, 10%) el 18% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 5%, 3%, 10% de las gestantes mencionan que les tratan con respeto.

En la pregunta ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? la mayoría de gestantes mencionan que no se les trato con respeto (29%, 25%, 8%) el 23% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 6%, 7% de las gestantes mencionan que les tratan con respeto.

En la pregunta ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? la mayoría de gestantes mencionan que no les trato con respeto y amabilidad (24%, 25%, 9%) el 23% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 2%, 6%, 11% de las gestantes mencionan que les trataron con respeto y amabilidad.

En la pregunta ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal? la mayoría de gestantes mencionan que no se les dio una buena explicación (33%, 18%, 9%) el 25% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 5%, 8% de las gestantes mencionan que tuvieron una buena explicación.

En la pregunta ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre los signos de alarma y los cuidados en el embarazo? la mayoría de gestantes mencionan que no entendieron la explicación sobre los signos de alarma (33%, 24%, 8%) el 23% de las gestantes menciona que no les

interesa y sólo el 5%, 4%, 6% de las gestantes mencionan que si entendieron la explicación.

En la pregunta ¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar a las gestantes? la mayoría de gestantes mencionan que no fueron adecuados para orientarles (33%, 23%, 10%) el 22% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 3%, 7% de las gestantes mencionan que fueron adecuados para la orientación a los diferentes servicios.

En la pregunta ¿El consultorio de obstetricia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? la mayoría de gestantes mencionan que no cuentan con los servicios limpios y no tienen bancas (31%, 28%, 9%) el 19% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 4%, 5% de las gestantes mencionan que los ambientes están limpios y cuentan con bancas y sillas en la sala de espera.

En la pregunta ¿El centro de salud contó con baños limpios para las gestantes? la mayoría de gestantes mencionan que los baños no están limpios (34%, 24%, 9%) el 21% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 3%, 6% de las gestantes mencionan que los baños están limpios.

En la pregunta ¿En el consultorio de obstetricia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? la mayoría de gestantes mencionan que no se cuentan con los equipos y materiales (32%, 24%, 8%), el 27% de las gestantes menciona que no les interesa y sólo el 3%, 3%, 4% de las gestantes mencionan que cuentan con los equipos y materiales.

66

CUADRO Nº 09

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN PUNTAJE OBTENIDO EN LA ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA LA ATENCIÓN PRENATAL, 2014

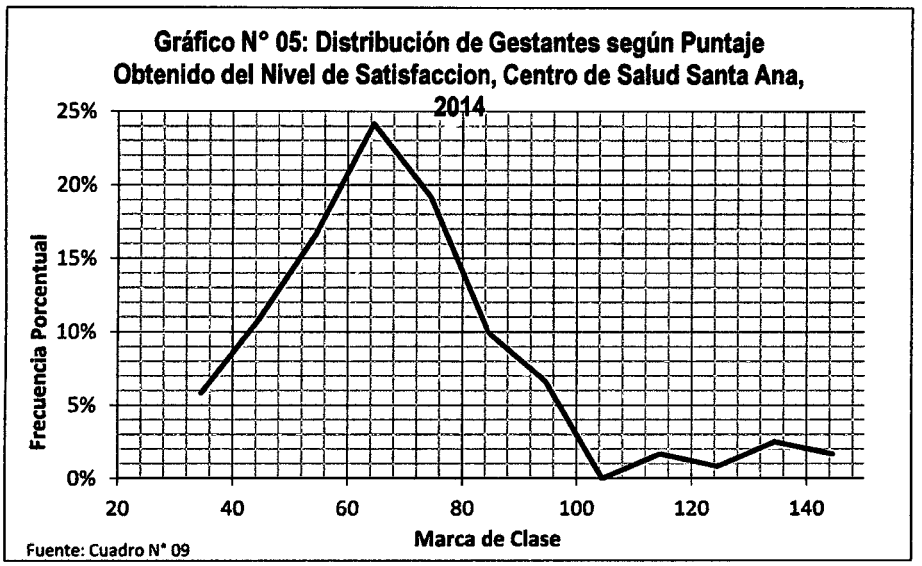
N°	Intervalo	Marca Clase	fi	Fi	hi	Hi
1	30 - 39	35	7	7	6%	6%
2	40 - 49	45	13	20	11%	17%
3	50 - 59	55	20	40	17%	33%
4	60 - 69	65	29	69	24%	58%
5	70 - 79	75	23	92	19%	77%
6	80 - 89	85	12	104	10%	87%
7	90 - 99	95	8	112	7%	93%
8	100 - 109	105	0	112	0%	93%
9	110 - 119	115	2	114	2%	95%
10	120 - 129	125	1	115	1%	96%
11	130 - 139	135	3	118	3%	98%
12	140 - 149	145	2	120	2%	100%
Total			**120**	-	**100%**	-

$\bar{X} = 69{,}20;\ Me = 66{,}5;\ Mo = 66;\ s = 22.6938;\ s^2 = 5515{,}0066;\ CV = 33\%;\ CAs = 1.23072;\ K_2 = 2.1937$

Elaboración propia

En el cuadro 9 se refleja que los puntajes oscilan entre 30 a 149, siendo más frecuente (24%) obtener un puntaje de 60 a 69, así mismo el 1% obtienen un puntaje de 120 a 129 y ninguno obtuvieron puntajes de 100 a 109 esto indica una alta frecuencia de gestantes insatisfechas.

El promedio de puntajes obtenidos es 69,20, la mitad de puntajes obtenidos es 66,5 y el puntaje más frecuente 66. El coeficiente de variación es igual al 33% (33%) que indica una distribución heterogénea. La distribución del puntaje es simétrica y al ser la curtosis mayor 0,263 es leptocúrtica (2,198).



En el gráfico 5 refleja la forma de la distribución es simétrica esto se debe a que los puntajes con respecto a la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal se agrupan a la mitad, es decir que la mayoría de gestantes han obtenido puntajes similares.

A partir de los puntajes obtenidos se categoriza el nivel de satisfacción, si el puntaje obtenido está entre 22 a menos de 79 es insatisfacción. Si el puntaje obtenido esta entre 79 a menos de 98 es indiferencia y si el puntaje obtenido es de 98 a 154 es satisfacción. Está categorización del nivel de satisfacción se sintetiza en el siguiente cuadro.

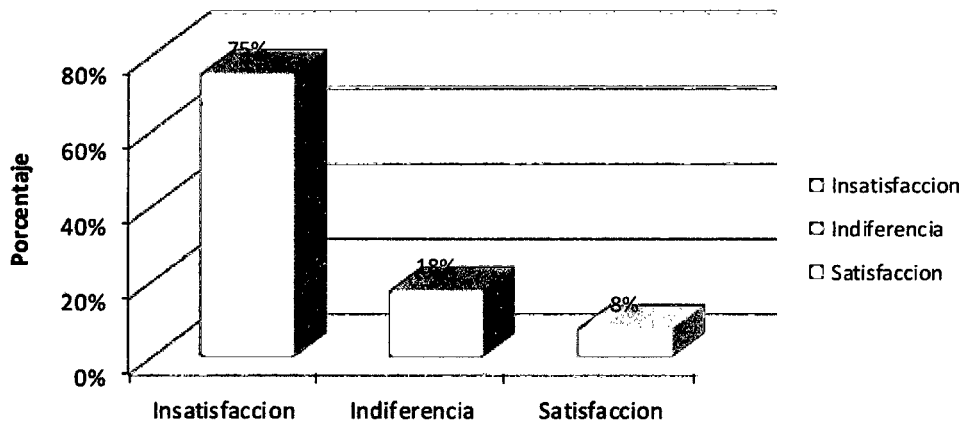
CUADRO N° 10

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nivel de Satisfacción	fi	hi%	Hi%
Insatisfacción	90	75%	75%
Indiferencia	21	18%	93%
Satisfacción	9	8%	100%
Total	**120**	**100%**	-

Elaboración propia

Grafico N° 06: Distribución de Gestantes según Nivel de Satisfacción, Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 10

En el cuadro 10 y gráfico 6 se observa que la mayoría (75%) de gestantes están insatisfechas, el 18% de gestantes se encuentran indiferentes. Son pocas las gestantes que están satisfechas al recibir la atención prenatal.

63

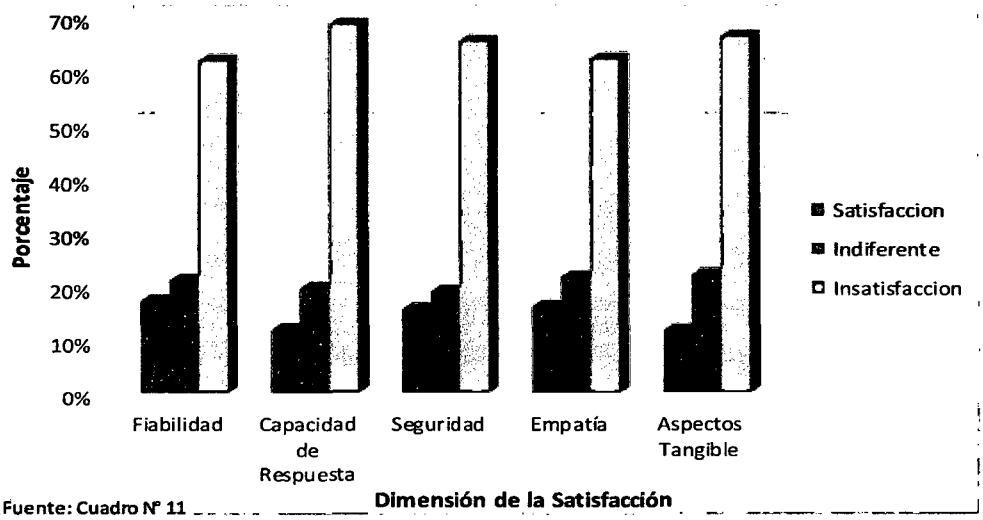
CUADRO Nº 11

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓNES DE LA SATISFACCIÓN, 2014

Dimensiones	Satisfacción		Indiferente		Insatisfacción		Total	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Fiabilidad	103	17%	126	21%	371	62%	600	100%
Capacidad de Respuesta	57	12%	94	20%	329	69%	480	100%
Seguridad	75	16%	91	19%	314	65%	480	100%
Empatía	97	16%	130	22%	373	62%	600	100%
Aspectos Tangible	56	12%	106	22%	318	66%	480	100%

Elaboración propia

Gráfico N° 07: Distribución de Gestantes por Dimensiones de la Satisfacción, según Nivel de satisfacción en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 11

En el cuadro 11 y gráfico 7 se observa que del total de gestantes que respondieron a las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía la mayoría (62%, 69% y 65% respectivamente) están insatisfechas y del total de gestantes que respondieron a las dimensiones de capacidad de respuesta y aspecto tangible la mayoría (19% y 19% respectivamente) están satisfechas.

62

A continuación analizará el nivel de satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes, que puedan interferir en un mayor o menor nivel de satisfacción.

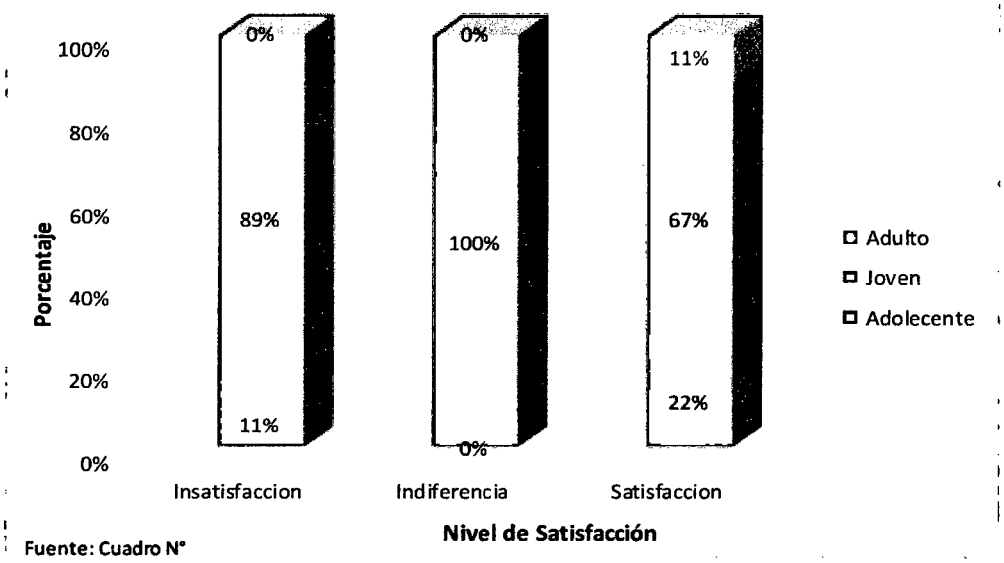
CUADRO N° 12

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR GRUPO DE EDAD SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN, 2014

Nivel de Satisfacción	Grupo de Edad						Total	
	Adolecente		Joven		Adulto			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Insatisfacción	10	11%	80	89%	0	0%	90	100%
Indiferencia	0	0%	21	100%	0	0%	21	100%
Satisfacción	2	22%	6	67%	1	11%	9	100%

Elaboración propia

Gráfico N° 08: Distribución de Gestantes, por Grupo de Edad, según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N°

En el cuadro 12 y gráfico 8 se observa que del total de gestantes insatisfechas la mayoría (89%) son jóvenes. De las gestantes que están indiferentes todas (100%) son jóvenes y de las gestantes que están satisfechas más de la mitad (67%) son jóvenes.

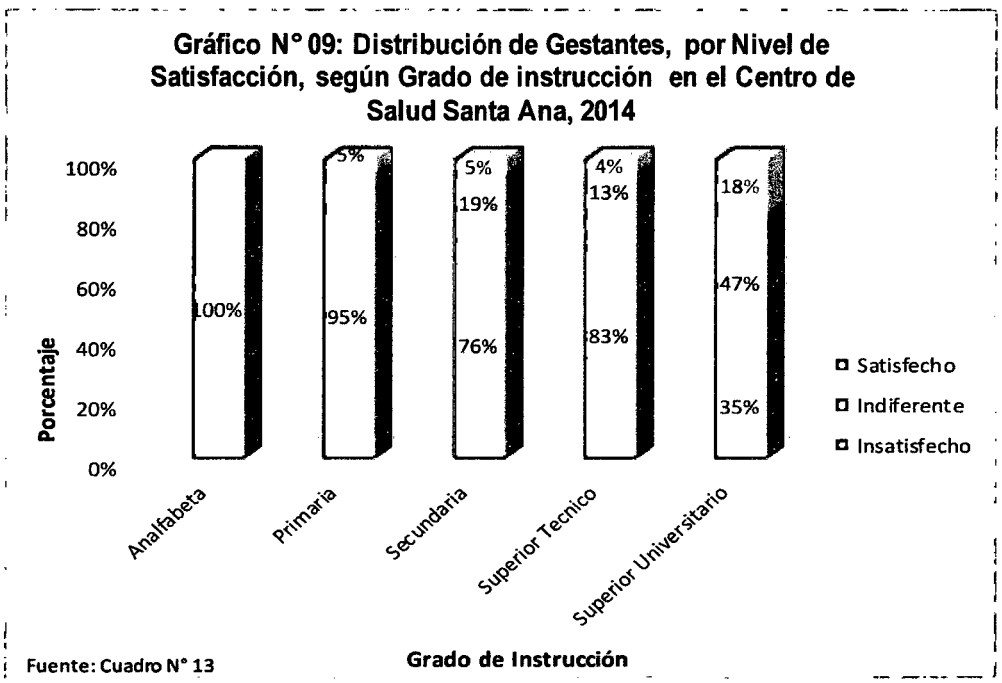
61

CUADRO Nº 13

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN, 2014

Grado de Instrucción	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%
Analfabeta	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Primaria	20	95%	0	0%	1	5%	21	100%
Secundaria	44	76%	11	19%	3	5%	58	100%
Superior Técnico	19	83%	3	13%	1	4%	23	100%
Superior Universitario	6	35%	8	47%	3	18%	17	100%

Elaboración propia



En el cuadro 13 y gráfico 9 se observa que del total de gestantes que son analfabetas todas (100%) las gestantes están insatisfechas. De las gestantes que tienen primaria casi todas (95%) están insatisfechas, de las gestantes que tienen secundaria la mayoría (76%) están insatisfechas, de las gestantes que tienen superior técnico la mayoría (83%) están insatisfechas y de las gestantes que tienen superior universitario casi la mitad (47%) están indiferentes

60

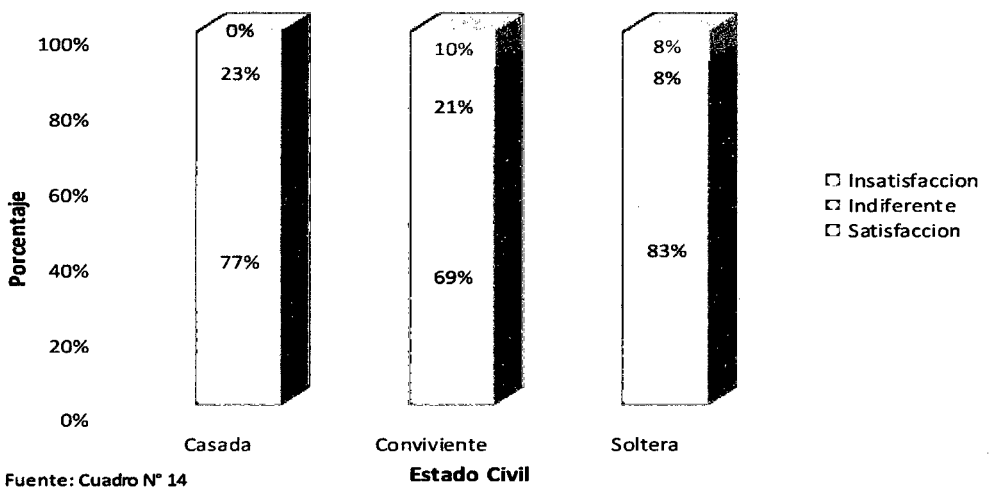
CUADRO Nº 14

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL, 2014

Estado Civil	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Casada	17	77%	5	23%	0	0%	22	100%
Conviviente	43	69%	13	21%	6	10%	62	100%
Soltera	30	83%	3	8%	3	8%	36	100%

Elaboración propia

Gráfico N° 10: Distribución de Gestantes, por Nivel de Satisfacción, según Estado Civil en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 14

En el cuadro 14 y gráfico 10 se detalla que del total de gestantes solteras la mayoría (83%) están insatisfechas. De las gestantes casadas la cuarta parte (23%) están indiferentes y las gestantes que conviven el 10% están satisfechas.

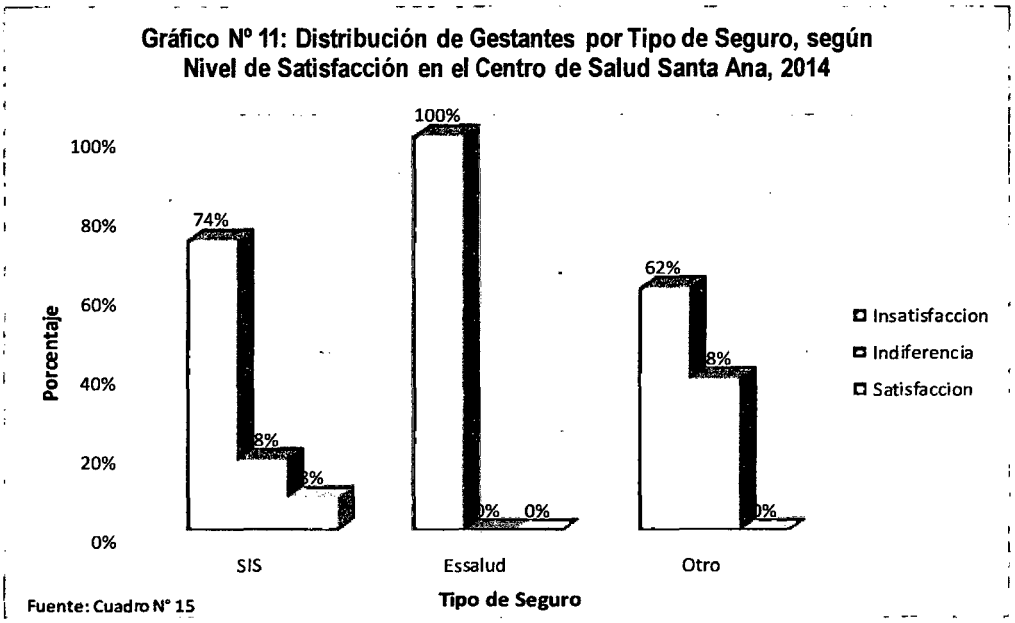
59

CUADRO Nº 15

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE SEGURO, 2014

Tipo de Seguro	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
SIS	81	72%	23	20%	9	8%	113	100%
Essalud	3	75%	1	25%	0	0%	4	100%
Ninguno	1	33%	2	67%	0	0%	3	100%

Elaboración propia



En el cuadro 15 y gráfico 11 se observa que del total de gestantes que tienen Essalud la mayoría (75%) están insatisfechas. De las que tienen SIS la mayoría (72%) están insatisfechas y las que no tienen ningún tipo de seguro la mayoría (67%) están indiferentes y sólo el 8% de gestantes que tienen SIS están satisfechas.

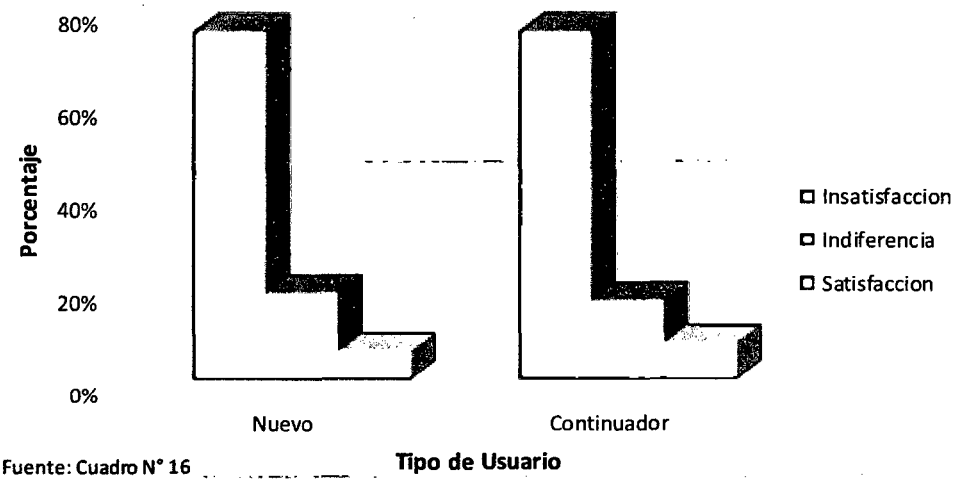
CUADRO Nº 16

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO, 2014

Tipo de Usuario	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Nuevo	24	75%	6	19%	2	6%	32	100%
Continuador	66	75%	15	17%	7	8%	88	100%

Elaboración propia

Gráfico Nº 12: Distribución de Gestantes por Tipo de Usuario, según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 16

En el cuadro 16 y gráfico 12 se observa que del total de gestantes continuadoras, la mayoría (75%) se encuentran insatisfechas. En el grupo de las gestantes nuevas sólo el 19% están indiferentes y el 6% de estas gestantes están satisfechas. En el nivel de satisfacción no se encuentra diferencia alguna.

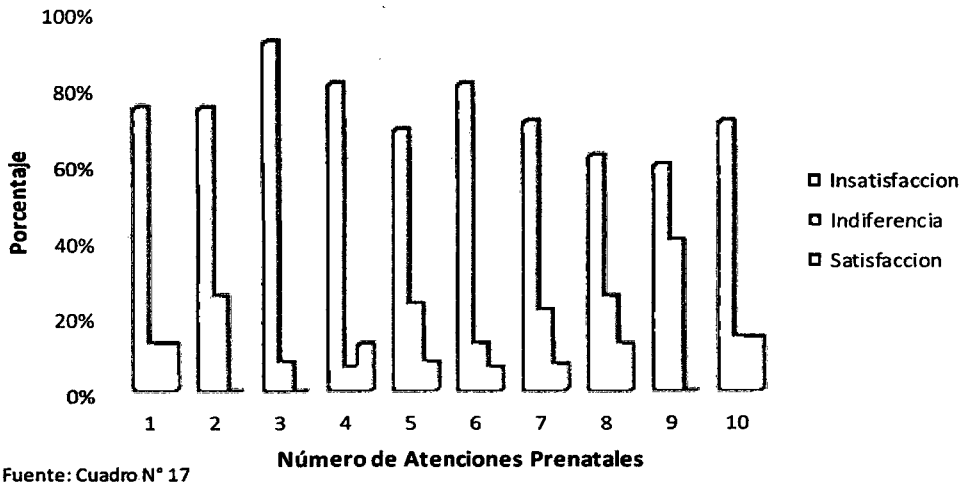
CUADRO N° 17

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN EL NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES, 2014

N° De Atenciones Prenatales	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
1	6	75%	1	13%	1	13%	8	100%
2	9	75%	3	25%	0	0%	12	100%
3	12	92%	1	8%	0	0%	13	100%
4	13	81%	1	6%	2	13%	16	100%
5	9	69%	3	23%	1	8%	13	100%
6	13	81%	2	13%	1	6%	16	100%
7	10	71%	3	21%	1	7%	14	100%
8	10	63%	4	25%	2	13%	16	100%
9	3	60%	2	40%	0	0%	5	100%
10	5	71%	1	14%	1	14%	7	100%

Elaboración propia

Gráfico Nº 13: Distribución de Gestantes por Número de Atenciones Prenatales, según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 17

En el cuadro 17 y gráfico 13 refleja que del total de gestantes que recibieron su 3 atención prenatal la mayoría (91%) están insatisfechas. De las gestantes que recibieron 1, 2, 4. 5. 6. 7 8, 9 y 10 atenciones prenatales la mayoría (75%, 75%, 81%, 69%, 81%, 71%, 63%, 60%, y 71% respectivamente) están insatisfechas. Las gestantes que contaron con la 2, 3 y 9 de atenciones prenatales, nadie están satisfechas.

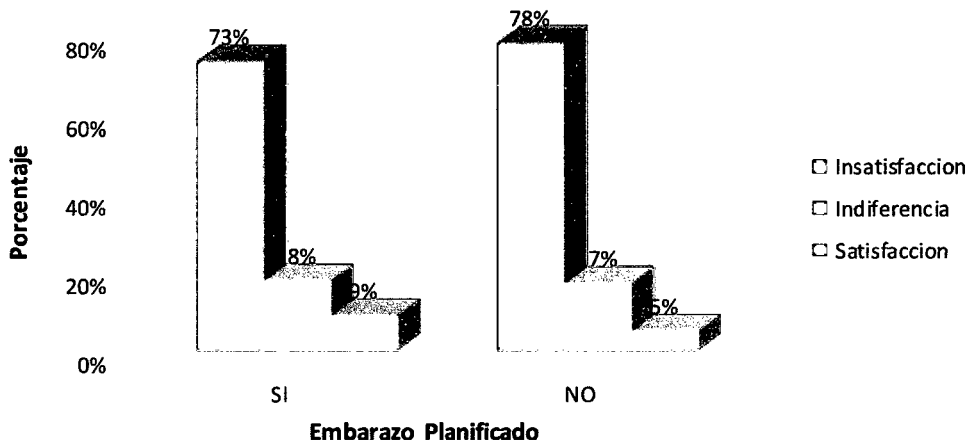
56

CUADRO Nº 18

CENTRO DE SALUD SANTA ANA: DISTRIBUCIÓN DE GESTANTES POR NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN PLANIFICACIÓN DE EMBARAZO, 2014

Embarazo Planificado	Nivel de Satisfacción						Total	
	Insatisfacción		Indiferencia		Satisfacción			
	fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%	fi	hi%
SI	58	73%	14	18%	7	9%	79	100%
NO	32	78%	7	17%	2	5%	41	100%

Gráfico Nº 14: Distribución de Gestantes por Planificación de Emabarazo, según Nivel de Satisfacción en el Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N° 18
Elaboración propia

En el cuadro 18 y gráfico 14 se observa que del total de gestantes que no planificaron su embarazo la mayoría (78%) están insatisfechas. De las que si planificaron su embarazo la mayoría (73%) se encuentran insatisfechas, el 18% están indiferentes y sólo 9% están satisfechas.

4.1.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS:

La hipótesis a contrastar es "El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción". Se contrasta a partir de los puntajes obtenidos con la "Encuesta servqual de satisfacción modificado para la atención prenatal" a través de los siguientes pasos.

a) Formulación de Hipótesis Estadísticas

H0: "El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana no es de insatisfacción"

$$\mu \geq 79$$

H1: "El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción"

$$\mu < 79$$

b) Determinación del Tipo de Prueba:

Se realizó una prueba unilateral.

c) Nivel de Significación:

Se comprueba la Ho con $\alpha.= 0.05$ es significativo

Se rechaza la Ho, se acepta la H1 de la investigación

d) Prueba Estadística a emplear, llamada también Estadística de Prueba

La prueba utilizado es la prueba T de student que es una prueba paramétrica

e) Regla de Decisión o Zona Crítica para rechazar H_0:

La regla de decisión se rechaza la Ho, si al calcular la prueba t de student es < 0.05.

f) Cálculo de la Estadística de Prueba

Estadísticos para una muestra

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Nivel de Satisfacción Ante la Atención Prental	120	69,21	22,694	2,072

Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 79					
	T	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Nivel de Satisfacción Ante la Atención Prenatal	-4,727	119	**,000**	-9,792	-13,89	-5,69

g) Decisión Estadística o Toma de decisiones

Como el valor del puntaje obtenido por el T de student calculado -4,727 es menor al T de student de la tabla -2,00 que se muestra en la zona critica; por lo tanto se rechaza la Ho a un nivel de significancia del 5% para una prueba unilateral. El valor p es 0.000 siendo significativo.

h) Conclusión:

El valor promedio de puntajes obtenidos por las gestantes en la "Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal" de la población es menor a 79; es decir que: El nivel de satisfacción ante la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción esto es significativo.

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

La presente tesis tuvo como propósito describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.

En relación a las gestantes atendidas, se observa que la mayoría (86%) son jóvenes, casi la mitad (48%) tienen nivel de estudio secundario, más del (94%) cuentan con seguro integral de salud (SIS) y el 73% son continuadoras, más de la mitad (52%) son convivientes, un mínimo (13%) tiene cuatro atenciones prenatales y más de la mitad (66%) planificaron su embarazo.

Estos valores coinciden con los resultados obtenidos por Carbajal (2014) en su investigación titulada "Factores del Servicios de Salud y Satisfacción de Usuarias Asociados al Acceso del Control Prenatal" en la que detalla que el 70% de gestantes encuestadas tenían entre 17 a 30 años y el 17,8% no estaban afiliadas a ningún seguro. El 27% son continuadoras y el 94% tiene cuatro atenciones prenatales.

También coinciden con los resultados obtenidos por Revoló (2012) en su investigación titulada "Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo" en la que indica que el 54,8% de gestantes viven con parejas estables, el 48% sólo alcanzó un nivel secundario, donde el 80% tienen embarazos deseados. Estas concordancias se deben a que se ha logrado un mayor acceso a información en planificación familiar lo cual conlleva a embarazos en la etapa de la juventud, por ende tener algún nivel de instrucción y contar con el Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual posibilita la asistencia a las atenciones prenatales.

Con respecto al nivel de satisfacción, el 75% de gestantes están insatisfechas específicamente: El trato del personal de admisión y caja, el horario establecido, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

Estos valores coinciden con los resultados obtenidos por Birriel, Garcia, Lesina et al Oyarvide (2009) en su investigación titulada "Grado de Satisfacción de la población de Adolescentes Embarazadas y Puérperas en el primer nivel de Atención" donde se obtuvo como resultado que; las gestantes afirman que no tienen habilidad para la organización del servicio (24%) y el 81.2% de gestantes afirman que reciben peor trato por parte de los profesionales de salud (Obstetricia).

También coinciden con los resultados obtenidos por Castaño (2009) en su investigación titulada ¿Existe Relación Entre los Programas de Mejora de la Calidad y Satisfacción de usuarias de Atención Prenatal? Donde se obtuvo como resultado que; el grado de satisfacción es bajo, frente al alto porcentaje que se quejó de una u otra forma del servicio.

Pero se encontraron diferencias en los resultados obtenidos por Rivera (2014) en su investigación titulada "Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores Asociados" donde se obtuvo que; el 81,8% de los casos y 89,2% de los controles percibieron que el trato recibido en el consultorio fue amable y el 64.3% detalla que la información recibida durante la consulta prenatal fue buena. En cuanto a la privacidad el 90,3% de gestantes respondieron que si cumplieron con este requisito.

Estos resultados no concuerdan debido a que nuestro estudio fue descriptivo y el estudio realizado fue de casos y controles.

Sobre las diferencias de la satisfacción con las características de las gestantes, la mayoría (89%) de gestantes jóvenes, el total de las gestantes analfabetas, más de la mitad (60%) de las gestantes con tres atenciones prenatales y el 75% de las gestantes que tienen Essalud están insatisfechas.

Estos valores coinciden con los resultados obtenidos por Castillo y Rivera (2014) en su investigación titulada "Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de salud Pública y factores Asociados" donde se obtuvo que; el 89.2% de gestantes jóvenes con ningún nivel de estudio (60%), sin pareja (72%) que tienen otro tipo de seguro (55%) con menor atención prenatal (50%) están insatisfechas.

Esto se debe a que mientras menos jóvenes sean, con un nivel de estudio alto, con pareja estable y sólo con un tipo de seguro, con atenciones prenatales más frecuentes, habrá una mayor satisfacción.

No se ha encontrado diferencias algunas con el tipo de usuario y la planificación de embarazo.

Con el contraste de hipótesis, se demuestra que existe insatisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de salud Santa Ana.

CONCLUSIONES

1. Ocho de cada diez gestantes son jóvenes, con nivel de estudio secundario; que cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), que son continuadoras y son convivientes. Tienen entre 4, 6 y 8 atenciones prenatales, que planificaron su embarazo.

2. La insatisfacción se presenta en 7 de cada 10 gestantes, sobre todo con respecto al trató del personal de admisión y caja, el horario establecido, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

3. Las gestantes jóvenes, solas, con Essalud, analfabetas, que tienen tres atenciones prenatales están insatisfechas; a diferencia de la planificación de embarazo y el tipo de usuario.

4. El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción ($p<0,05$)

RECOMENDACIONES

- Al jefe del Centro de Salud Santa Ana que programe capacitaciones cada tres meses para sensibilizar al personal de salud (obstetra) y también al personal en general de salud para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercute en la atención hacia las gestantes.
- Al Personal de Obstetricia que labora se le sugiere ofertar servicios humanizados de atención prenatal basados en el buen trato y en la información a la gestante, con la idea de mejorar la aceptabilidad de los servicios de salud y la adherencia de la gestante a ellos.
- Al director de la DIRESA se le sugiere realizar capacitaciones al personal de Obstetricia en el tema de capacidad de respuesta la cual permitirá brindar una atención de calidad.
- Al personal de salud y estudiantes de obstetricia interesados en el tema, queda pendiente realizar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIA

- ARANDA, J.; REVILLA, L. y LUNA, J. (2000) *"Atención obstétrica primaria: los retos de un nuevo modelo de asistencia."* 4° ed. edit. Venus. Lima, Perú. 276pp.

- BRIZUELA, M.; CÁRDENAS, M; y ESPÍNOLA, S. (2009, Julio) "Encuesta de satisfacción de usuarios".[Versión Electrónica]. *En rev.Tendencias en Medicina*. Asunción, Paraguay, 24, pp. 108-109

- BIRRIEL, GARCIA, LESINA ET AL OYARVIDE (2009). *" Grado de satisfacción de la población de adolescentes embarazadas y puérperas en el primer nivel de atención".* [Versión Electrónica]. Montevideo. Uruguay, 26pp

- CAMINAL, J. (2001, Mayo) "La medida de la satisfacción: Un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios".[Versión Electrónica]. *En rev. Calidad Asistencial*. Barcelona, 16, pp. 276-279.

- CASTILLO, A; y RIVERA, M. (2014, Mayo) "Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de salud Pública y factores Asociados".[Versión Electrónica]. *En rev. Calidad Asistencial.* Colombia, 19, pp. 27-36.

- CHAMBE, E. (2013, Abril*). "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 2012"*[Versión Electrónica]. E*nrev. Asistencia en Salud.* Perú, 18. pp 12-19

- ELÍAS, J. y ÁLVAREZ, J. (1998) *"El tubo de la Satisfacción"* 3° ed. edit. Prentice Hall. España. 321pp.

- ESCOBAR, A. (1999)*"La calidad en la atención al cliente"* edit. Barranquilla. Colombia. 305pp.

- GUTIÉRREZ, R. (2003) "La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida" edit. SESCAM y Toledo, 16 de julio de 2003.

- IMPROVEN CONSULTORES (2001, Octubre) Calidad total-EFQM-ISO 9000, diferencias y similitudes [Versión Electrónica]. *En rev.Marketing*. Lima, 18. pp. 10-24

- LÁGRIMA, F. (2006) "*Calidad de atención obstétrica en los servicios de salud reproductiva en las provincias de Cabo Delgado, Inhambane, y zambezia. Mozambique*". Tesis para optar el grado de Magíster en Obstetricia de la USMP

- LANATA, C.; CÁRDENAS, F.; CARRILLO, C. y LEGUA, L.(2007) "*Plan Nacional de gestión de la Calidad en Salud*" *pp1-25*

- MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2011) "*Plan y programación local con enfoque estratégico*" 2º ed. edit. Aguilar. Lima, Perú. 78pp.

- MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2011) "*Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud primer nivel de atención*, Perú. 60pp.

- ORIHUELA, AQUINO, SÁNCHEZ Y SUAREZ (2010) *"Percepción de la Calidad de la Atención de Obstetricia en usuarias del Control Prenatal del Hospital Regional de la Ciudad de Este y del Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco".* [Versión Electrónica]. Minga Guazú. Colombia, 40pp.

- REVOLO, E. (2011*) "Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo".* [Versión Electrónica]. EN rev.Minga Guazú. Uruguay, 10.pp 22-27

- SHUAR y WILLIANS (2005) *"Ginecología y Obstetricia". Trad. Miguel Enriques 23º ed.* Estados Unidos, 103pp.

- TOVAR, S. (2003) "*Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao*". Tesis para optar el grado de Lic. en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- VICUÑA, M. (2009) "*Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital Hipólito Unanue*". Tesis para optar el grado de Lic. en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO A

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TITULO

"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA"

Rojas Rodríguez, Pamela Erika

RESUMEN

La tesis titulado "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014" tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana. Para ello se realizó una investigación de tipo sustantiva de nivel descriptivo con el método deductivo, descriptivo y un diseño descriptivo simple. La población fue de 120 gestantes, siendo la muestra de tipo censal. A partir de ello se utilizó la técnica de cuestionario y el instrumento utilizado fue una Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal con puntajes 1 al 7 siendo 1 extremadamente malo y 7 extremadamente bueno. Los resultados más importantes fueron que las gestantes son jóvenes es decir que tienen entre 19 a 35 años que cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS) con nivel de estudio secundario y una pareja estable. Las cuales tienen entre 4, 6 y 8 atenciones prenatales que lograron planificar su embarazo y son continuadoras. La mayoría de gestantes (75%) están insatisfechas específicamente: El trató del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad. Asimismo las gestantes jóvenes solas que tienen Essalud, analfabetas y con tres atenciones prenatales están insatisfechas. A diferencia de la planificación familiar y el tipo de usuaria que no se encontraron diferencias.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, atención prenatal.

ABSTRACT

This thesis entitled "satisfaction with prenatal care in pregnant women attended at Santa Ana Health Center - HUANCAVELICA, 2014" had the objective to describe the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women attended at Santa Ana Health Center. A substantive type investigation was conducted, of a descriptive level with deductive - descriptive method and a simple descriptive design.

The population was 120 pregnant women, sample was of census type. From this we used the questionnaire technique and the instrument used was a modified survey Servquals of satisfaction for prenatal care with scores from 1 to 7, being 1 = extremely bad, and 7= extremely good.

The most important results were that the pregnant are young, in other words they are between 19 to 35 years old who have the Holistic Insurance of health (HIH), with secondary studies and a stable couple; whom have among 4, 6 and 8 prenatal care and managed to plan their pregnancy and keep on their prenatal care.

The majority of pregnant women (75%) are dissatisfied, specifically regarding: the admission and checkout personnel, schedule, wait time, explanation and privacy. Additionally, single young pregnant that have ESSALUD, are illiterate and have three prenatal care are also unsatisfied. Opposed to this, differences were no found regarding family planning and the type of user

Key words: level of satisfaction, prenatal care.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres sobre la atención prenatal (Cáceres, 2009).

En la región Huancavelica y específicamente en el Centro de Salud Santa Ana del Distrito y Provincia de Huancavelica no se evalúa la satisfacción ante la atención prenatal, es por ello que se planteó como interrogante a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014?. Siendo el objetivo principal: Describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014. Cuyos objetivos específicos fueron: Caracterizar a gestantes que realizan su atención prenatal en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014, valorar la satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014, analizar la satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.

Esta investigación se realizó porque se ha encontrado una mayor cantidad de queja de las gestantes al recibir la atención prenatal, ya que la calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes.

A partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes. Incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y capacitaciones al personal de obstetricia para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercuten en la atención, a fin de disminuir la inasistencia a las atenciones prenatales que se percibe de forma negativa y desagradable, conllevando a la mayor cantidad de partos domiciliarios.

La investigación se realizó en el Centro de Salud Santa Ana del Distrito y Provincia de Huancavelica, aplicándose el instrumento de recolección de datos a una población de 120 gestantes, que duró 15 minutos por cada sujeto de estudio. Se valoró la variable de estudio: Satisfacción ante la atención prenatal como el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a las acciones y cuidados que reciben, destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal. Pero también es una forma de participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal.

Esta investigación se basa principalmente en la Teoría de las Expectativas propuesta por Kotler (2000, Cf. Brizuela, Cárdenas y Espínola, 2009), en la que el nivel de satisfacción de un paciente, es el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido.

Se empleó un diseño no experimental, transeccional, descriptivo simple y un instrumento estandarizado la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal. Con una validez de contenido en 0.975 y una validez de constructo por análisis factorial en 88.9% validado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima en el año 2012.

Los hallazgos de este estudio se detallan en cuatro capítulos, en los que está estructurado el presente informe. El capítulo I, delimita el problema del estudio, formulando el problema y especificando los objetivos alcanzados que esboza la importancia del estudio.

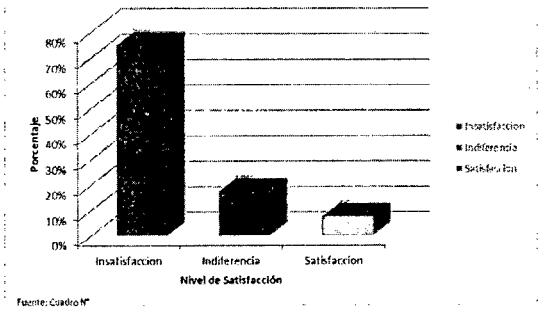
Así mismo el capítulo II, detalla temas relacionados con el marco teórico conceptual, antecedentes del estudio y las variables de estudio. Prosiguiendo con el capítulo III, donde se considera aspecto metodológico de la investigación donde se precisó el tipo y diseño de investigación, población, técnicas e instrumentos, procedimientos y procesamientos de datos.

Finalmente en el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio de investigación y la discusión; complementando el trabajo con la formulación de las conclusiones, recomendaciones y anexos. Esperando que sea un aporte en el campo de la obstetricia, se pone en consideración el presente trabajo.

METODOLOGIA: la investigación fue de tipo sustantiva de nivel descriptivo, el método fue deductivo, el diseño de investigación es no experimental, de tipo transversal. La población estuvo constituida por 120 gestantes, la muestra será de tipo censal. Como técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario y el instrumento es la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal.

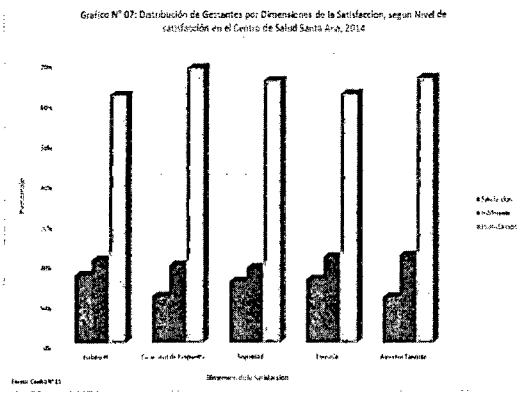
RESULTADOS:

Grafico N° 06: Distribución de Gestantes según Nivel de Satisfacción, Centro de Salud Santa Ana, 2014



Fuente: Cuadro N°

En el gráfico 6 se observa que la mayoría (75%) de gestantes están insatisfechas, el 18% de gestantes se encuentran indiferentes. Son pocas las gestantes que están satisfechas al recibir la atención prenatal.



En el gráfico 7 se observa que del total de gestantes que respondieron a las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía la mayoría (27%, 19% y 25% respectivamente) están insatisfechas y del total de gestantes que respondieron a las dimensiones de capacidad de respuesta y aspecto tangible la mayoría (19% y 19% respectivamente) están satisfechas.

A continuación analizará el nivel de satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes, que puedan interferir en un mayor o menor nivel de satisfacción

DISCUSION Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN:

La presente tesis tuvo como propósito describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014.

En relación a las gestantes atendidas, se observa que la mayoría (86%) son jóvenes, casi la mitad (48%) tienen nivel de estudio secundario, más del (94%) cuentan con seguro integral de salud (SIS) y el 73% son continuadoras, más de la mitad (52%) son convivientes, un mínimo (13%) tiene cuatro atenciones prenatales y más de la mitad (66%) planificaron su embarazo.

Estos resultados coinciden el estudio titulado Factores del Servicios de Salud y Satisfacción de Usuarias Asociados al Acceso del Control Prenatal por Carbajal (2014), en la que detalla que el 70% de gestantes encuestadas tenían entre 17 a 30 años y el 17,8% no estaban afiliadas a ningún seguro. El 27% son continuadoras y el 94% tiene cuatro atenciones prenatales.

También coinciden con los resultados del estudio titulado Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo por Revoló (2012), en la que indica que el 54,8% de gestantes viven con parejas estables, el 48% sólo alcanzó un nivel secundario, donde el 80% tienen embarazos deseados.

Estas concordancias se deben a que se ha logrado un mayor acceso a información en planificación familiar lo cual conlleva a embarazos en la etapa de la juventud, por ende tener algún nivel de instrucción y contar con el Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual posibilita la asistencia a las atenciones prenatales.

Con respecto al nivel de satisfacción, el 75% de gestantes están insatisfechas específicamente: El trato del personal de admisión y caja, el horario establecido, el

tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

Estos valores coinciden con los resultados obtenidos por Birriel, Garcia, Lesina et al Oyarvide (2009) en su investigación titulada "Grado de Satisfacción de la población de Adolescentes Embarazadas y Puérperas en el primer nivel de Atención" donde se obtuvo como resultado que; las gestantes afirman que no tienen habilidad para la organización del servicio (24%) y el 81.2% de gestantes afirman que reciben peor trato por parte de los profesionales de salud (Obstetricia).

También coinciden con los resultados obtenidos por Castaño (2009) en su investigación titulada ¿Existe Relación Entre los Programas de Mejora de la Calidad y Satisfacción de usuarias de Atención Prenatal? Donde se obtuvo como resultado que; el grado de satisfacción es bajo, frente al alto porcentaje que se quejó de una u otra forma del servicio.

Pero se encontraron diferencias en los resultados obtenidos por Rivera (2014) en su investigación titulada "Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores Asociados" donde se obtuvo que; el 81,8% de los casos y 89,2% de los controles percibieron que el trato recibido en el consultorio fue amable y el 64.3% detalla que la información recibida durante la consulta prenatal fue buena. En cuanto a la privacidad el 90,3% de gestantes respondieron que si cumplieron con este requisito.

Estos resultados no concuerdan debido a que nuestro estudio fue descriptivo y el estudio realizado fue de casos y controles.

Sobre las diferencias de la satisfacción con las características de las gestantes, la mayoría (89%) de gestantes jóvenes, el total de las gestantes analfabetas, más de la mitad (60%) de las gestantes con tres atenciones prenatales y el 75% de las gestantes que tienen Essalud están insatisfechas.

Estos valores coinciden con los resultados obtenidos por Castillo y Rivera (2014) en su investigación titulada "Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de salud Pública y factores Asociados" donde se obtuvo que; el 89.2% de gestantes jóvenes con ningún nivel de estudio (60%), sin pareja (72%) que tienen otro tipo de seguro (55%) con menor atención prenatal (50%) están insatisfechas.

Esto se debe a que mientras menos jóvenes sean, con un nivel de estudio alto, con pareja estable y sólo con un tipo de seguro, con atenciones prenatales más frecuentes, habrá una mayor satisfacción.

No se ha encontrado diferencias algunas con el tipo de usuario y la planificación de embarazo.

Con el contraste de hipótesis, se demuestra que existe insatisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de salud Santa Ana.

CONCLUSIONES:

1. Ocho de cada diez gestantes son jóvenes, con nivel de estudio secundario; que cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), que son continuadoras y son convivientes. Tienen entre 4, 6 y 8 atenciones prenatales, que planificaron su embarazo.

2. La insatisfacción se presenta en 7 de cada 10 gestantes, sobre todo con respecto al trató del personal de admisión y caja, el horario establecido, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

3. Las gestantes jóvenes, solas, con Essalud, analfabetas, que tienen tres atenciones prenatales están insatisfechas; a diferencia de la planificación de embarazo y el tipo de usuario.

4. El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción ($p<0,05$).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. GUTIÉRREZ, R. (2003) "La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida" edit. SESCAM y Toledo, 16 de julio de 2003

2. MINISTERIO DE SALUD [MINSA] (2011) "Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud primer nivel de atención, Perú. 60pp.

3. ORIHUELA, AQUINO, SÁNCHEZ Y SUAREZ (2010) "Percepción de la Calidad de la Atención de Obstetricia en usuarias del Control Prenatal del Hospital Regional de la Ciudad de Este y del Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco". [Versión Electrónica]. Minga Guazú. Estados Unidos, 40pp

4. VICUÑA, M. (2009) "Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en el Hospital Hipólito Unanue". Tesis para optar el grado de Lic. en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

5. TOVAR, S. (2009) "Grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao". Tesis para optar el grado de Lic. en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

ANEXO B

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del Proyecto: Satisfacción ante la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana

Investigadora: ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODÓLOGIA
¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014	**OBJETIVO GENERAL** -Describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana durante el año 2014. **OBJETIVOS ESPECIFICOS** -Identificar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el Centro de Salud	El nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana es de insatisfacción	Nivel de satisfacción ante la atención prenatal. **Definición Conceptual**: Es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a las acciones y cuidados destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal en gestantes.	• **Fiabilidad** • **Capacidad de**	Qué Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. Qué la atención a las gestantes por la obstetra se realice según el horario publicado en el CS. Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las gestantes Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta la obstetra a la gestante Qué la atención a la gestante	**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Sustantiva **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Descriptivo. **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:** **General**: Deductivo **Básico:** Descriptivo **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** Es transeccionales descriptivo simple, cuyo esquema es: **M O** Donde M representa a las gestantes que se atendieron en el Centro de Salud Santa Ana durante el 2014 y O es la aplicación de la Encuesta

	Santa Ana en el año 2014. -Valorar la satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud en el año 2014. -Analizar la satisfacción ante la atención prenatal según características de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana en el año 2014		**Definición Operacional:** Respuesta de las gestantes a la Encuesta servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal	**Respuesta** • **Seguridad** • **Empatía**	en el área de caja/farmacia sea rápida Qué la atención a la gestante en el área de admisión sea rápida Qué el tiempo de espera de la gestante para ser atendida en el consultorio de obstetricia sea corto. Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de las gestantes Qué durante su atención prenatal en el consultorio se respete su privacidad. Qué la obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso. Qué la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo. Qué la obstetra que le atenderá le inspire confianza. Qué la obstetra que le atenderá le trate con	Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal **POBLACIÓN:** La población estuvo constituida por las 120 gestantes que se atendieron en el Centro de Salud Santa Ana durante los meses de octubre a noviembre del 2014 para ello se tomó de base en promedio de gestantes atendidas mensualmente siendo 48 gestantes (Oficina de Estadística Informática del Centro de Salud Santa Ana, 2014). **MUESTRA:** La selección de sujetos de estudio de la población fue censal que conto con las 120 gestantes. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** La técnica de recolección de datos es el cuestionario y el instrumento es la encuesta servqual modificado para la atención prenatal con validez de contenido en 0,975; una validez de

				• **Aspecto Tangible**	amabilidad, respeto y paciencia. Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Qué usted comprenda la explicación que le brindará la obstetra sobre procedimiento de la atención prenatal. Qué usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre los signos de alarma y los cuidados del embarazo. Qué los carteles, letreros o flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a las gestantes. Qué el consultorio de obstetricia y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de las gestantes. Qué el centro de salud cuente con baños limpios para las gestantes.	constructo por análisis factorial que mostro 88, 9% de la varianza de las variables y confiabilidad elevada 0,91 tras la realización de la prueba piloto en 20 sujetos que corresponden al 20% de la muestra de estudio. **TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS:** Para realizar la presente investigación se utilizó: **Estadística descriptiva:** Se utiliza distribución de frecuencias simples y porcentuales, tablas simples y de doble entrada, el tipo de grafico que se utilizo es el diagrama de barras, barras simples, barras compuestas, barras superpuestas y polígono de frecuencias, medidas de tendencia central, varianza, deviación estándar, coeficiente de variación, coeficiente de asimetría y curtosis. **Estadística inferencial:** Se utilizó para la prueba de hipótesis con la prueba T de student.

					Qué el consultorio de obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante	**Paquetes y software Estadísticos**: Se procesa la información con el programa estadístico SPS 19.0, Microsoft Excel 2010

ANEXO C

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INDICE
Nivel de satisfacción ante la atención prenatal	Es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a las acciones y cuidados destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbimortalidad materna perinatal en gestantes.	Respuesta de las gestantes a la escala de satisfacción ante la atención prenatal.	▪ **Fiabilidad**	-Qué Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	1. ¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la atención a las gestantes por la obstetra se realice según el horario publicado en el CS.	3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las gestantes	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al consultorio de obstetricia contó con mecanismos para atenderla?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta la obstetra a la gestante.	5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó la obstetra?	1.2.3.4.5.6.7
			▪ **Capacidad de**	Qué la atención a la gestante en el área de caja/farmacia sea rápida	6. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?	1.2.3.4.5.6.7

			Respuesta	Qué la atención a la gestante en el área de admisión sea rápida.	7. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué el tiempo de espera de la gestante para ser atendido en el consultorio de obstetricia sea corto.	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención delas gestantes	9. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió inmediatamente?	1.2.3.4.5.6.7
			▪ **Seguridad**	Qué durante su atención prenatal en el consultorio se respete su privacidad	10. ¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso	11. ¿La obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo.	12. ¿La obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué la obstetra que le atenderá le inspire confianza.	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	1.2.3.4.5.6.7
			▪ **Empatía**	Qué la obstetra que le atenderá le trate con	14. ¿La obstetra que le atendió le trató con	1.2.3.4.5.6.7

				amabilidad, respeto y paciencia.	amabilidad, respeto y paciencia?	
				Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	15. ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué usted comprenda la explicación que le brindará la obstetra sobre procedimiento de la atención prenatal.	17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre los signos de alarma y los cuidados del embarazo.	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre los signos de alarma y los cuidados en el embarazo?	1.2.3.4.5.6.7
			▪ **Aspectos Tangible**	Qué los carteles, letreros o flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a las gestantes.	19. ¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar las gestantes?	1.2.3.4.5.6.7
				Qué el consultorio de obstetricia y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad delas gestantes.	20. ¿El consultorio de obstetricia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	1.2.3.4.5.6.7

				Qué el centro de salud cuente con baños limpios para las gestantes. Qué el consultorio de obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante	21. ¿El centro de salud contó con baños limpios para las gestantes? 22. ¿En el consultorio de obstetricia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	1.2.3.4.5.6.7 1.2.3.4.5.6.7

ANEXO D

PROCESO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. **Ítems según dimensiones:**

- **Fiabilidad:**
  1. Qué usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras gestantes.
  2. Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.
  3. Qué la atención a las gestantes por la obstetra se realice según el horario publicado en el C S.
  4. Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las gestantes.
  5. Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta la obstetra a la gestante.
- **Capacidad de respuesta:**
  6. Qué la atención a la gestante en el área de caja/farmacia sea rápida.
  7. Qué la atención a la gestante en el área de admisión sea rápida.
  8. Qué el tiempo de espera de la gestante para ser atendida en el consultorio de obstetricia sea adecuado.
  9. Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de las gestantes.
- **Seguridad:**
  10. Qué durante su atención prenatal en el consultorio se respete su privacidad.
  11. Qué la obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.
  12. Qué la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo.
  13. Qué la obstetra que le atenderá le inspire confianza.

- **Empatía:**
  14. Qué la obstetra que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
  15. Qué el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
  16. Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
  17. Qué usted comprenda la explicación que le brindara la obstetra sobre procedimiento de la atención prenatal.
  18. Qué usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre los signos de alarma y los cuidados del embarazo.
- **Aspectos tangible:**
  19. Qué los carteles, letreros o flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a las gestantes.
  20. Qué el consultorio de obstetricia y la sala de espera se encuentre limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de las gestantes.
  21. Qué el consultorio de obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante.
  22. Qué el consultorio de obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante

2. **Validez:**

   El instrumento tiene validez de contenido la cual fue analizada con 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas en 0,975; también tiene una validez de constructo por análisis factorial que mostró un 88,9% de las varianzas de las variables, esta validación se llevó acabo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima en el año 2012.

3. **Prueba piloto:**

   Se precede a la prueba piloto, la cual se realizó en el centro de salud de Ascensión durante el año 2014 que es una muestra similar a la del estudio para ello se aplica el instrumento en 20 sujetos, que corresponden al 20% de la muestra de estudio.

Por cada sujeto de estudio la aplicación del instrumento de recolección de datos duro 10 minutos. Necesitando 2 días para culminar la prueba piloto, a partir de las 9:00 AM hasta 13:00 PM.

4. **Poder discriminativo de ítems:**

   Se discrimina el ítems 8 ¿el tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue adecuado?

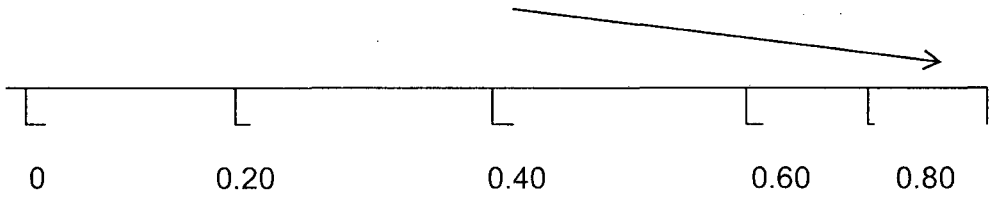
5. **Confiabilidad:**

   En el Hospital Nacional Cayetano Heredia se llevó a cabo la prueba piloto a 40 usuarias encontrando una confiabilidad de 0,984 por el alfa de Cronbach.

   Es por ello que se calcula la confiabilidad por el método α de cronbach, sobre la base de datos siendo la matriz de consistencia.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

$$\partial = \frac{22}{21} * 0.87190467 = 1.04761905 * 0.87190467 = 0.91$$



La confiabilidad es de 0.91 siendo semejante la confiabilidad y por lo tanto la confiabilidad es elevada.

6. **Versión final del instrumento:**

   El instrumento queda con 22 ítems por 5 dimensiones.

7. **Baremo del instrumento de recolección de datos:**

   Para las gestantes satisfechas e insatisfechas se calcula los siguientes puntajes:

Lo que cada items se valora:

Extremadamente Mala	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Extremadamente Buena
1	2	3	4	5	6	7

Tomando en cuenta los puntajes obtenidos en la escala, se suman los puntajes del total de ítems.

	CATEGORIA	PROMEDIO
Insatisfecho	Extremadamente mala	22-41
	Muy mala	41-60
	Mala	60-79
Indiferente	Regular	79-98
	Buena	98-117
Satisfecho	Muy buena	117-136
	Extremadamente buena	112-154

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	total
1	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	6	6	6	3	3	3	3	4	4	4	88
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	70
5	6	6	6	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
6	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	75
7	5	5	5	4	4	6	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	77
8	2	3	2	2	2	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	55
9	4	3	3	4	4	2	2	3	3	1	5	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	5	69
10	2	2	2	1	1	3	3	3	4	5	3	3	1	1	1	1	4	4	4	2	2	2	54
11	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	81
12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	41
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	52
14	2	3	2	3	4	5	2	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	62
15	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	52
16	2	2	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
17	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	3	48
18	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	50
19	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	47
20	2	2	2	4	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	56
	0,6	0,68	0,72	0,68	0,7	0,68	0,44	0,11	0,42	0,4	0,38	0,68	0,73	0,58	0,61	0,67	0,65	0,7	0,68	0,73	0,6	0,64	
	1,7	1,46	1,46	0,94	0,94	1,84	0,54	0,38	1,15	1,94	1,52	1,57	1,63	1,36	1,4	0,98	1,08	1,04	1,17	1,36	1,04	1,1	

ANEXO E

N° Encuesta: _____

ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL

Nombre del Encuestador : _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora inicio: _____ Hora final: _____

Estimada gestante:

Reciba nuestros saludos cordiales. El presente cuestionario es parte de una investigación realizada en la E.A.P. de Obstetricia de la Universidad Nacional de Huancavelica; tiene como finalidad recabar información sobre la calidad de atención prenatal en el servicio de Obstetricia del centro de salud

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años _____

2. Estado Civil:
   - Casada 1
   - Conviviente 2
   - Soltera 3

3. Nivel de estudio
   - Analfabeto 1
   - Primaria..... 2
   - Secundaria..... 3
   - Superior Técnico..... 4
   - Superior Universitario 5

4. Tipo de seguro por el cual se atiende
   - SIS..... 1
   - Ninguno..... 2
   - Otro..... 3

5. Tipo de usuario
   - Nuevo..... 1
   - Continuador..... 2

6. Nº de atención prenatal: .....

7. Embarazo Planificado :
   - SI..... 1
   - NO..... 2

EXPECTATIVAS										
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a **LA IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención prenatal que espera recibir en el servicio de Obstetricia (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Qué Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E	Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E	Qué la atención a las gestantes por la obstetra se realice según el horario publicado en el CS							
4	E	Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las gestantes							
5	E	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta la obstetra a la gestante							
6	E	Qué la atención a la gestante en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E	Qué la atención a la gestante en el área de admisión sea rápida							
8	E	Qué el tiempo de espera de la gestante para ser atendido en el consultorio de obstetricia sea corto							
9	E	Qué el consultorio de obstetricia cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de las gestantes							
10	E	Qué durante su atención prenatal en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Qué la obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Qué la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo							
13	E	Qué la obstetra que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Qué la obstetra que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que le brindará la obstetra sobre procedimiento de la atención prenatal							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre los signos de alarma y los cuidados del embarazo							
19	E	Qué los carteles, letreros o flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a las gestantes							
20	E	Qué el consultorio de obstetricia y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de las gestantes							
21	E	Qué el centro de salud cuente con baños limpios para las gestantes							
22	E	Qué el consultorio de obstetricia cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención prenatal en el servicio de Obstetricia (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al consultorio de obstetricia contó con mecanismos para atenderla?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó la obstetra?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad?							
11	P	¿La obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P	¿La obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿La obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre los signos de alarma y los cuidados en el embarazo?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar a las gestantes?							
20	P	¿El consultorio de obstetricia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El centro de salud contó con baños limpios para las gestantes?							
22	P	¿En el consultorio de obstetricia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

24

Gobierno Regional
HUANCAVELICA
Trabajamos para todos...

PERÚ | Ministerio de Salud

"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y COMPROMISO CLIMÁTICO"

JEFE DEL CENTRO DE SALUD ASCENCIÓN, DE MICRORED DE ASCENCIÓN DE HUANCAVELICA, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE LA PRUEBA PILOTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"

A LA BACHILLER EN OBSTETRA. **PAMELA ERIKA ROJAS RODRIGUEZ,** QUIEN REALIZO LA PRUEBA PILOTO CON LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA LA ATENCIÓN PRENATAL.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA.

HUANCAVELICA 14 DE NOVIEMBRE DEL 2014.

Mg. Juan Pablo Romero Cordova
COP. 9510

Gobierno Regional
HUANCAVELICA
Trabajamos para todos...

PERÚ | Ministerio de Salud

"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y COMPROMISO CLIMÁTICO"

JEFE DEL CENTRO DE SALUD ASCENCIÓN, DE MICRORED DE ASCENCIÓN DE HUANCAVELICA, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO "SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"

A LA BACHILLER EN OBSTETRA. **PAMELA ERIKA ROJAS RODRIGUEZ,** QUIEN REALIZO LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CON LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA LA ATENCIÓN PRENATAL.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA.

HUANCAVELICA 15 DE DICIEMBRE DEL 2014.

Obsta. Esmeli Sanchez Atalaya
COP. 9510
JEFATURA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

22

Resolución N° 261-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 03 de setiembre de 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 415-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, con hoja de trámite N° 1117 (03.09.2014), se solicita emisión de resolución de designación de Asesor para los Proyectos de Tesis, entre ellos **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 14°, del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 002-2009-FCS-VRAC-UNH (21.08.2009) y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 0836-2009-R-UNH (14.10.2009) y Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 500-2005-R-UNH (30.09.2005), el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia al Artículo 22° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación será presentado por duplicado a la Dirección de la E.A.P. de Obstetricia, solicitando designación del Docente Asesor. El Director de la Escuela designará al docente asesor en un plazo no menos de cinco días hábiles, y comunicará al Coordinador para que este emita la resolución de designación de Asesor.

Que, con Oficio N° 415-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, con hoja de trámite N° 1117 (03.09.2014), la Directora de la EAP de Obstetricia solicita emisión de Resolución de Asesor y Coasesor, adjuntando un ejemplar del Proyecto de Tesis **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika; siendo designados como docente asesor, la Obsta. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS y Coasesor, la Obsta. Marleny Elizabeth CCENTE CONDORI.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo correspondiente;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, a la Obsta. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS como docente asesor y Obsta. Marleny Elizabeth CCENTE CONDORI como docente co asesor del Proyecto de Tesis **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 261-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 03 de setiembre de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, interesadas, docente asesor y docente coasesor, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese----------"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANATO

Obsta. Lina Yubaña CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECRETARIA DOCENTE

Obsta. Gabriela ORDOÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Asesor
Coasesor
Interesadas
Archivo

LYCP/goc

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

20

Resolución N° 275-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de setiembre del 2014.

VISTO:

El Oficio N° 432-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 09 de setiembre del 2014, remitido por la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, con hoja de trámite 1134, de Decanatura (09.09.2014), sobre designación de Jurados de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 30°, 31° y 32° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 25° y 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el proyecto de investigación, aprobado por el Asesor, será presentado en triplicado por el o los interesados a la Dirección de la Escuela, con una solicitud de designación del Jurado Calificador del Proyecto. El Director de Escuela designa a tres docentes ordinarios afines con el tema de investigación, como Jurado Calificador, siendo presidido por el docente de mayor categoría y/o mayor antigüedad; debiendo remitir esta designación a la Coordinadora de la Facultad, para que emita la Resolución correspondiente. Así mismo, el jurado designado, después de revisar el trabajo de investigación emitirá el informe respectivo de aprobación o desaprobación, adjuntando el acta correspondiente en un plazo no mayor de 10 días hábiles, el trabajo de investigación aprobado será remitido a la coordinación de Facultad para que éste emita la Resolución de aprobación e inscripción, previa ratificación de Consejo de Facultad, caso contrario será devuelto para su corrección. Una vez aprobado el graduando procederá a desarrollar el trabajo de investigación con la orientación del docente Asesor.

Que, con Oficio N° 432-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 09 de setiembre del 2014, la Directora de la E.A.P. de Obstetricia remite propuesta de terna de Jurados para revisión y aprobación de Proyectos de investigación.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 275-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de setiembre del 2014.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como Jurados del Proyecto de investigación para su revisión y aprobación, conforme al siguiente detalle:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	EGRESADOS A CARGO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	JURADOS
"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",	• MAYHUA MATAMOROS, Yolanda. • ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika	**PRESIDENTE:** Obsta. CARDENAS PINEDA, Lina Yubana. **SECRETARIO:** Mg. MENDOZA VILCAHUAMAN, Jenny **VOCAL:** Mg. MUÑOZ DE LA TORRE, Rossibel. **ACCESITARIA:** Obsta. ORDOÑEZ CCORA, Gabriela.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, a los miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese......"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANATO

Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECRETARIA DOCENTE

Obsta. Gabriela ORDOÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.
FCS
EAPO
Jurados
Interesados
Archivo

LYCP/goc

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

f8

Resolución N° 320-2014-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica 10 de octubre del 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 469-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 07 de octubre del 2014, con hoja de trámite N° 1238, del 07 de octubre del 2014, sobre emisión de resolución de aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika; que pone a consideración de Consejo de Facultad, la Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica; el Libro de Actas en fojas 136, donde el Consejo de Facultad acuerda aprobar e inscribir el proyecto, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA,** Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.

Que, de conformidad al Artículo 14°, del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 002-2009-FCS-VRAC-UNH (21.08.2009) y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 0836-2009-R-UNH (14.10.2009) y Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 500-2005-R-UNH (30.09.2005), el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, según el Artículo 26° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, concordante al Artículo 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación aprobado por el asesor, será remitido a la Dirección de Escuela y ésta remitirá a Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud, para la emisión de Resolución de aprobación e inscripción del proyecto. Posterior a ello el graduando recién procederá a ejecutar el trabajo de investigación con la orientación del docente asesor. El asesor es responsable del cumplimiento, ejecución y evaluación.

Que, con **Resolución N° 261-2014-FCS-VRAC-UNH (03.09.2014) se DESIGNA,** a la Obsta. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS como docente asesor y Obsta. Marleny Elizabeth CCENTE CONDORI como docente co asesor del Proyecto de Tesis **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.

Que, con **Resolución N° 275-2014-FCS-VRAC-UNH (11.09.2014) SE DESIGNA,** como Jurados del Proyecto de investigación para su revisión y aprobación conforme al siguiente detalle: **PRESIDENTE:** Obsta. CARDENAS PINEDA, Lina Yubana; **SECRETARIO:** Mg. MENDOZA VILCAHUAMAN, Jenny; **VOCAL:** Mg. MUÑOZ DE LA TORRE, Rossibel y **ACCESITARIA:** Obsta. ORDOÑEZ CCORA, Gabriela.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

17

Resolución N° 320-2014-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica 10 de octubre del 2014.

Que, con Oficio N° 469-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 07 de octubre del 2014, con hoja de trámite N° 1238, del 07 de octubre del 2014, sobre emisión de resolución de aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika; adjuntando el Informe N° 026-2014-LYCP-EAPO-FCS-VRAC-UNH (22.09.2014) y el acta de aprobación del proyecto presentado por los jurados.

Que, en Sesión Ordinaria de Consejo de Facultad del día 09.10.2014, tal como consta en el folio 136 del Libro de Actas de Secretaría Docente; se acuerda por unanimidad aprobar e inscribir el Proyecto de Tesis titulado **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR e **INSCRIBIR,** el Proyecto de Tesis titulado **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la asesora del Proyecto de Tesis, Obsta. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS, **velar por su cumplimiento, ejecución y evaluación.**

ARTÍCULO TERCERO.- REMITIR la presente Resolución a las interesadas e instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese----------"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANATO

Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECRETARIA DOCENTE

Obsta. Gabriela ORDOÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Asesor
Interesadas
Archivo

LYCP/goc

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 360-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 20 de noviembre del 2014.

VISTOS:

El Oficio N° 522-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 20 de noviembre del 2014, con hoja de trámite 1373, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Titulado **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 22° del Estatuto de la UNH, las Facultades tienen autonomía académica, administrativa, normativa y económica, dentro de la Ley que le faculta.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA,** Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 39°, 40° y 42° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 37°, 38° y 39° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el jurado calificador designado por la Escuela Académico Profesional de Obstetricia estará integrado por docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación, el cual será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La Escuela comunicará a la Coordinación de la Facultad, para que ésta emita la Resolución correspondiente. El jurado designado que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela. Si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación.

Que con Oficio N° 522-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha 20 de noviembre del 2014, con hoja de trámite 1373, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Titulado **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika;** donde propone a: Obsta. LINA YUBANA CARDENAS PINEDA (Presidente); Mg. JENNY MENDOZA VILCAHUAMAN (Secretaria); Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE (Vocal); Obsta. GABRIELA ORDOÑEZ CCORA (Accesitaria) como miembros de dicho jurado.

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 360-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 20 de noviembre del 2014.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como Jurado para revisión del informe de investigación Titulado: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika,** conforme al siguiente detalle:

- **Presidente** : Obsta. LINA YUBANA CARDENAS PINEDA
- **Secretario** : Mg. JENNY MENDOZA VILCAHUAMAN
- **Vocal** : Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE
- **Accesitaria** : Obsta. GABRIELA ORDOÑEZ CCORA

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, a los miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANATO

Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECRETARIA DOCENTE

Obsta. Gabriela ORDOÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Jurados
Interesadas
Archivo

LYCP/goc

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

14

Resolución N° 377-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de diciembre del 2014.

VISTO:

La solicitud de la Bachiller: **ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika,** de fecha 11 de diciembre del 2014 con hoja de trámite N° 1424, solicitando se le programe lugar, fecha y hora para sustentación de Tesis; el Informe N° 002-2014-LLY.DN-FCS-VRAC-UNH (03.12.2014) dando conformidad de pase a sustentación la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** y;

CONSIDERANDO:

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se crea la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 001-2013-CFCS-VRAC-UNH, de fecha 16 de octubre del 2013, donde se **ACEPTA** la renuncia de la Mg. Tula Susana Guerra Olivares al cargo de Decana (e) de la Facultad de ciencias de la Salud y se **DESIGNA** a la **Obsta. Lina Yubana CÁRDENAS PINEDA,** Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Huancavelica, a partir del 16 de octubre de 2013.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 40°, 41° y 42° del Reglamento Específico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 38°, 39° y 40° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, El jurado designado, que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela; si algún miembro del Jurado Calificador demora sin justificación alguna en presentar el informe será sancionado con llamada de atención verbal por el Jefe de Departamento o por quien cumpla estas funciones y, en caso de reincidencia se derivará al tribunal de honor; si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Coordinación emitirá la Resolución correspondiente fijando fecha, hora y lugar para la sustentación. Así mismo entregará al Presidente del Jurado Calificador el formato del acta de sustentación.

Que, mediante **Resolución N° 320-2014-CFCS-VRAC-UNH**, de fecha 10 de octubre del 2014, se aprueba e inscribe el Proyecto de Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por las estudiantes: MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

13

Resolución N° 377-2014-FCS-VRAC-UNH

Huancavelica 11 de diciembre del 2014.

Que, mediante **Resolución N° 360-2014-FCS-VRAC-UNH** (20.11.2014), se designa a los Jurados para la revisión y aprobación de la Tesis: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por las estudiantes: **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda y ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika.**

Que, con **Oficio N° 537-2014-EAPO-FCS-VRAC/UNH,** de fecha 02.12.2014, la Directora de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia remite la carta notarial de renuncia al proyecto de investigación titulado: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014"**, presentado por la estudiante **MAYHUA MATAMOROS, Yolanda.**

Que, con el Informe N° 002-2014-LLY.DN-FCS-VRAC-UNH, la presidenta de los Jurados remite el informe de conformidad y acta de apto para sustentación, dando pase a sustentación de la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014".**

Que, de conformidad con lo establecido por el Estatuto Interno de la Universidad, es potestad de la autoridad competente, emitir el acto administrativo;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FIJAR, el Acto de Sustentación para el día martes 16 de diciembre del 2014 a las 09:00 horas en el auditorio de la E.A.P. de Obstetricia.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RATIFICAR, a los miembros del Jurado para la evaluación de la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN ANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ANA HUANCAVELICA, 2014",** presentado por la estudiante **ROJAS RODRIGUEZ, Pamela Erika,** conforme al siguiente detalle:

- **Presidente** : Obsta. LINA YUBANA CARDENAS PINEDA
- **Secretario** : Mg. JENNY MENDOZA VILCAHUAMAN
- **Vocal** : Mg. ROSSIBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE
- **Accesitaria** : Obsta. GABRIELA ORDOÑEZ CCORA

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, a la Presidenta del Jurado Calificador el cumplimiento de la presente Resolución.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DECANATO

Obsta. Lina Yubana CARDENAS PINEDA
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD SECRETARIA DOCENTE

Obsta. Gabriela ORDOÑEZ CCORA
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente (e)

Cc.

FCS
EAPO
Jurados
Interesadas
Archivo

LYCP/goc

ANEXO G

REGISTRO DE FOTOGRÁFIA

FOTO N° 01: Aplicación de la encuesta a la gestantes en la sala de espera del consultorio de Obstetricia

FOTO N° 02: Aplicación de la encuesta a la gestantes en el contorno del Centro de Salud Santa Ana

traFOTO N° 03: Aplicación de la encuesta a la gestante en el momento de que ella solicita su história clínica

FOTO N° 04: Aplicación de la encuesta a las gestantes en el momento en que ella está espera su turno para ingresar al servicio de admisión

FOTO N° 05: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

FOTO N° 06: Aplicación de la encuesta a la gestante en el momento que solicita su historia clinica

FOTO N° 07: Aplicación de la encuesta a la gestante en la fila para sacar su historia clínica

FOTO N° 08: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

FOTO N° 09: Aplicación de la encuesta a la gestante al momento de sacar su historia clínica

FOTO N° 10: Aplicación de la encuesta a la gestante

FOTO N° 10: Aplicación de la encuesta a la gestantes

FOTO N° 11: Aplicación de la encuesta a la gestante

FOTO N° 12: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

FOTO N° 13: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

FOTO N° 14: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

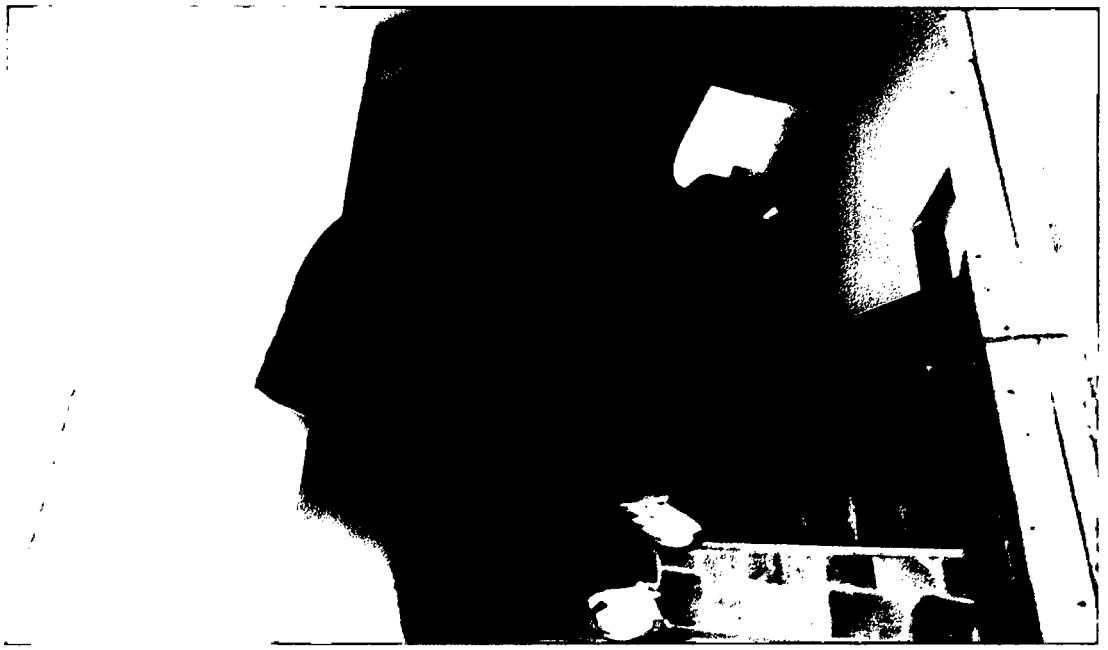


FOTO N° 15: Aplicación de la encuesta a la gestante en la sala de espera

FOTO N° 16: Aplicación de la encuesta a la gestante al momento de ingresar al Centro de Salud Santa Ana

FOTO N° 17: Aplicación de la encuesta a la gestante cuando esta haciendo su fila para sacar hístoria clínica

FOTO N° 18: Aplicación de la encuesta a la gestante

FOTO N° 19: Aplicación de la encuesta a la gestante

FOTO N° 20: Aplicación de la encuestas a la gestantes en el Centro de Salud Santa Ana