

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

**TESIS**

---

**SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE SOBRE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE DEL 2017**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN PSICOPROFILAXIS Y ESTIMULACIÓN PRENATAL CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**

**PRESENTADO POR: OBST. CARMELA JAIME RAMOS**

**HUANCAMELICA - PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por Ley N°. 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

**TESIS**

---

**SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE SOBRE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE DEL 2017**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN PSICOPROFILAXIS Y ESTIMULACIÓN PRENATAL CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**

**ASESOR:** DRA. JENNY MENDOZA VILCAHUAMAN

**JURADOS:** Mg. TULA SUSANA GUERRA OLIVARES  
Mg. LINA YUBANA CÁRDENAS PINEDA  
Mg. ROSSIBEL J. MUÑOZ DE LA TORRE

**HUANCAMELICA – PERÚ**

**2017**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa a los 30 días del mes de MAYO a las 14:00 pm horas del año 2018 se instaló el Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis

del (la) Bachiller:

JAIME RAMOS CARMELA

Siendo los Jurados Evaluadores:

Presidente : Mg. TULA SUSANA GUERRA OLVARES  
Secretario : Mg. LINA YUBANA CARDENAS PINEDA  
Vocal : Mg. ROSEBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE

Para calificar la Sustentación de la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE SOBRE ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO AYACOCHO DE JUNIO A SEPTIEMBRE DEL 2017

Presentado por el (la) Bachiller:

JAIME RAMOS CARMELA

Concluida la sustentación, se procede con las preguntas y/o observaciones por parte de los miembros del jurado, concluyendo a las 14:56 PM horas. Acto seguido, los Jurados deliberan en secreto llegando al calificativo de: APROBADO por UNANIMIDAD

Observaciones:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

[Firma]  
Mg. TULA S. GUERRA OLVARES  
PRESIDENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

[Firma]  
Mg. TULA S. GUERRA OLVARES  
Vº COORDINACIÓN

Ciudad Universitaria de Paturpampa, 30 de MAYO 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
E.P. OBSTETRICIA  
[Firma]  
Mg. ROSEBEL JUANA MUÑOZ DE LA TORRE

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

[Firma]  
Mg. LINA Y. CARDENAS PINEDA  
DOCENTE NOMBRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
E.A.P. OBSTETRICIA

[Firma]  
Obsta. Ada Lizbeth Larico López  
DOCENTE  
VºBº SECRETARIA DOC.

## ÍNDICE

**Portada**

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Resumen**

**Abstract**

**Índice**

**Índice de gráficos**

**Introducción**

### **CAPÍTULO I**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Fundamentación del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.4. Justificación e importancia	15
1.5. Limitaciones	16
1.6. Factibilidad de la investigación	16

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos.	30
2.4. Identificación de variables.	31
2.5. Operacionalización de variables.	31

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

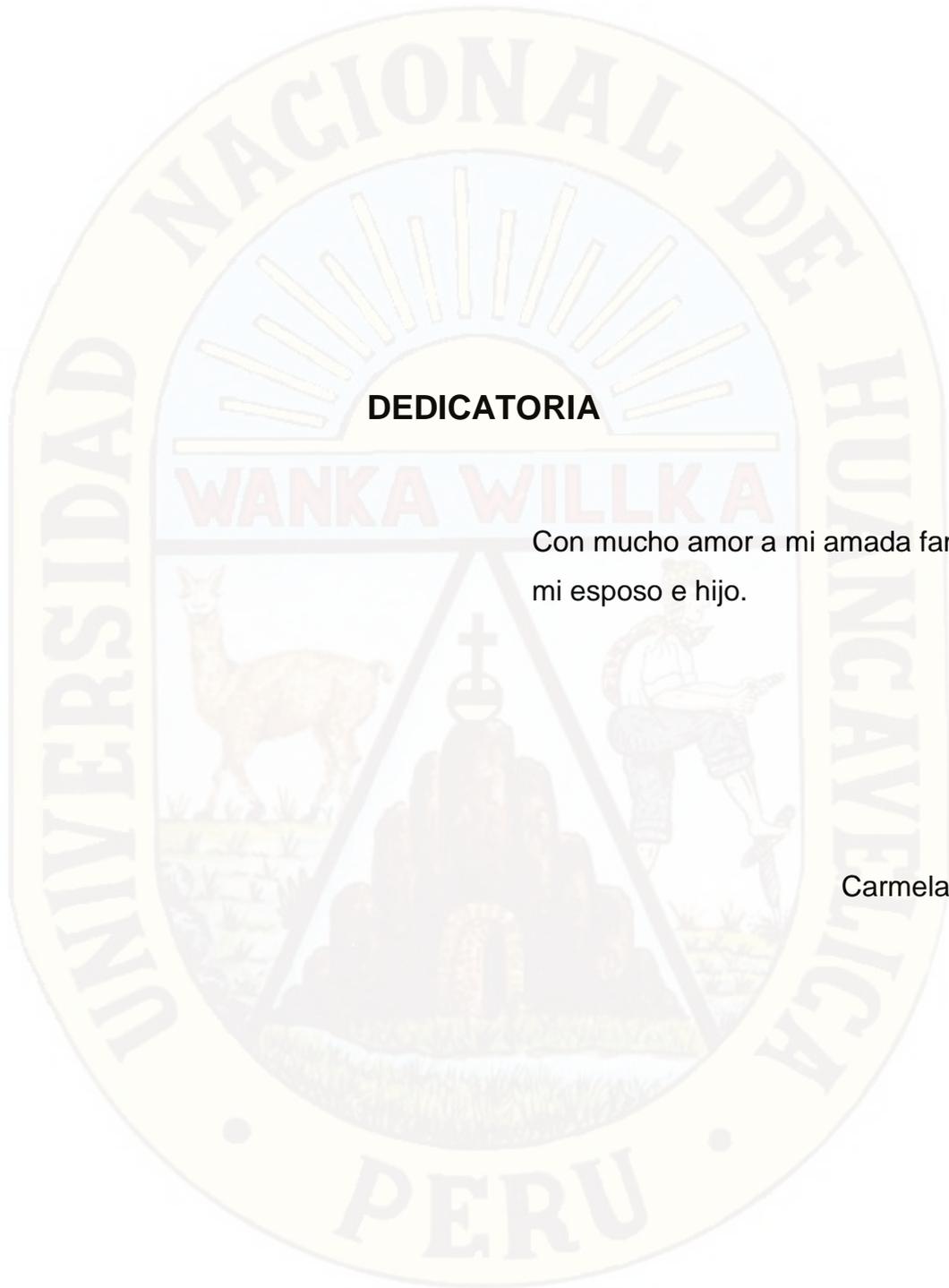
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Nivel de investigación	33
3.3. Métodos de investigación	33
3.4. Diseño de investigación	33
3.5. Población, muestra y muestreo	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	35

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

4.1. Presentación e interpretación de datos	36
4.2. Discusión de resultados	44
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Referencias bibliográficas	48
Anexos:	
Matriz de consistencia	52
Instrumento	53
Base de datos impresa (NO)	55
Registros visuales	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO Nº 1:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	43
<b>GRÁFICO Nº 2:</b> EDAD DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	44
<b>GRÁFICO Nº 3:</b> ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	45
<b>GRÁFICO Nº 4:</b> GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017. ....	45
<b>GRÁFICO Nº 5:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	46
<b>GRÁFICO Nº 6:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA DURANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	47
<b>GRÁFICO Nº 7:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS TANGIBLES RELACIONADOS A LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.....	48



**DEDICATORIA**

Con mucho amor a mi amada familia,  
mi esposo e hijo.

Carmela

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por representar la perseverancia y la constancia que me impulsa a salir adelante, gracias a su confianza voy cumpliendo mi objetivo.

A la doctora JENNY MENDOZA VILCAHUAMAN, asesora de Tesis, por su valiosa guía, por la paciencia y por su grandioso apoyo durante todo el desarrollo de esta investigación.

A todos mis jurados, quienes con sus observaciones a mi trabajo de investigación me permitieron pulir y mejorar el producto final y por todo el conocimiento y apoyo brindado.

A todo el personal del Centro de Salud Tambo, por habernos permitido desarrollar esta investigación de la mejor forma posible, por la paciencia y tiempo brindado.

A las gestantes que me brindaron su apoyo y colaboraron de forma incondicional en la aplicación de mis cuestionarios.

Por ultimo agradecer a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

Carmela

## RESUMEN

La investigación, Nivel de Satisfacción de la Gestante sobre Atención Prenatal en el Consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017, tuvo como **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de Julio a Setiembre 2017. La **metodología:** La investigación fue de tipo sustantiva, método básico descriptivo, nivel descriptivo, y diseño descriptivo no experimental. Se trabajó con una muestra de 84 gestantes atendidas en el Centro de Salud de Tambo, muestreo fue no probabilístico de tipo censal. **Resultados:** El nivel de satisfacción de la gestante sobre la atención prenatal encontrado fue nivel medianamente satisfecho en un 61%, el nivel satisfecho en un 38% y con el nivel insatisfecho en un 1%. Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en consultorio de obstetricia fue medianamente satisfecho en un 65%, insatisfecho en un 20% y satisfecho en un 14%. Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional de obstetricia durante la atención prenatal fue satisfecho 62%, medianamente satisfecho 36% e insatisfecho 2%. El nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal fue medianamente satisfecho en un 67%; satisfecho en un 23% e insatisfecho en un 11%. La edad fue adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%.

**Conclusión:** El nivel de satisfacción de las gestantes fue medianamente satisfecho. En el consultorio de obstetricia del centro de salud tambo Ayacucho de julio a Setiembre del 2017.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, atención prenatal y gestantes.

## ABSTRACT

The research, Level of Satisfaction of the Pregnant Woman in Prenatal Care in the Obstetrics Clinic of the Health Center of Tambo, Ayacucho from July to September 2017, had as **objective**: To determine the level of satisfaction on the prenatal care in pregnant women attended in the doctor's office of obstetrics of the Health Center of Tambo, Ayacucho from July to September 2017. The **methodology**: The investigation was of substantive type, descriptive basic method, descriptive level, transversal and simple descriptive design. We worked with a sample of 84 pregnant women attended in the Health Center of Tambo, sampling was non-probabilistic census type. **Results**: The pregnant woman's level of satisfaction with prenatal care was moderately satisfied by 61%, the level satisfied by 38% and the unsatisfied level by 1%. Satisfaction level about the organization of the prenatal consultation in the obstetric clinic was moderately satisfied in 65%, dissatisfied in 20% and satisfied in 14%. Level of satisfaction with the care received by the obstetrics professional during prenatal care was satisfied 62%, moderately satisfied 36% and dissatisfied 2%. The level of satisfaction on the tangible aspects related to prenatal care was moderately satisfied by 67%; satisfied by 23% and dissatisfied by 11%. The age was 56% young adult, 56% cohabiting civil status and 51% secondary education.

**Conclusion**: The level of satisfaction of the pregnant women found was moderately satisfied.

**Key words**: Level of satisfaction, prenatal care and pregnant women.

## INTRODUCCIÓN

La atención en salud de buena calidad puede representar para el usuario la consecuente satisfacción con el servicio. Se considera que esta a su vez, depende en gran medida de la interacción con el personal de salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención y, sobre todo de que obtenga solución al problema que desencadena la búsqueda de atención. (5)

El Ministerio de Salud, define a la atención prenatal como la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de los signos y síntomas de alarma, factores de riesgo, educación para el autocuidado y la participación de la pareja y familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos.(3)

Satisfacción es 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. (16)

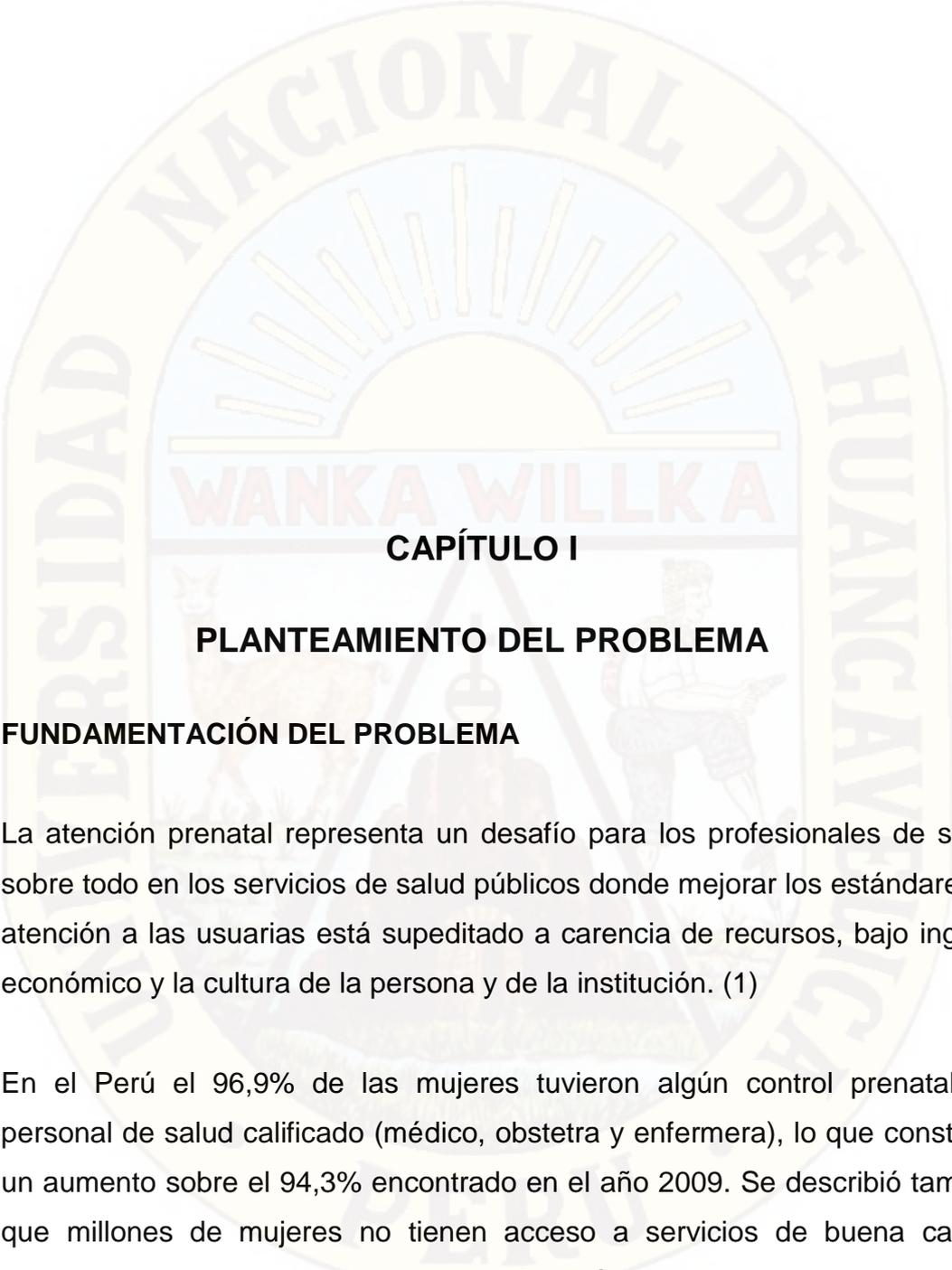
La presente investigación pretende determinar cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el Centro de Salud Tambo de Ayacucho.

En el Centro de Salud Tambo Ayacucho la calidad de la salud se evalúa solo en base a cumplimiento de indicadores de Gestión, limitándose solo a realizar las atenciones prenatales y detectar las complicaciones obstétricas, no se evalúan la satisfacción del usuario por los servicios recibidos.

Las expectativas de la gestantes el hecho de no brindar una atención con calidad trae problemas, ya que se van han sentir insatisfechas con la atención recibida. Es por eso es importante saber la opinión de la gestante cuando sale de la consulta sobre atención prenatal, también se observó muchas de ellas ya no regresan, se mostraban ansiosas y consta mente manifestaban que no percibían una atención buena ya sea en la organización de consulta, atención recibida por profesional y aspectos tangibles. Lo que me motivo realizar el presente trabajo de investigación sobre satisfacción de gestante atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo.

La investigación, hará conocer el por qué la atención prenatal no está cumpliéndose adecuadamente, asimismo se espera tomar estrategias y la toma de decisiones y lograr un cambio en la atención prenatal de las gestantes.

Esta tesis se divide en cuatro capítulos, siendo estos: CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN y finalmente el CAPÍTULO IV: RESULTADOS.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA**

La atención prenatal representa un desafío para los profesionales de salud, sobre todo en los servicios de salud públicos donde mejorar los estándares de atención a las usuarias está supeditado a carencia de recursos, bajo ingreso económico y la cultura de la persona y de la institución. (1)

En el Perú el 96,9% de las mujeres tuvieron algún control prenatal por personal de salud calificado (médico, obstetra y enfermera), lo que constituyó un aumento sobre el 94,3% encontrado en el año 2009. Se describió también que millones de mujeres no tienen acceso a servicios de buena calidad durante el embarazo, parto y puerperio, más aun cuando tienen escasos recursos. (2)

El Ministerio de Salud, define a la atención prenatal como la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, de preferencia antes de las catorce semanas de gestación, para proporcionar un paquete básico de

intervenciones que permita la detección oportuna de los signos de alarma, factores de riesgo, educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado y oportuno de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos.(3)

El Ministerio de Salud determina que las pacientes deben acudir a un mínimo de seis atenciones prenatales, a diferencia de esta la Organización Mundial de la Salud que menciona que las pacientes de bajo riesgo deben acudir a un mínimo de cuatro atenciones. (4)

Las gestantes pueden evaluar la calidad del servicio recibido, expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio, lo que constituye un criterio válido sobre la atención recibida. La satisfacción de las gestantes permite obtener su cooperación y contribución para el bienestar propio de los usuarios. Por lo expuesto la satisfacción es fundamental como resultado de la atención. Los programas de mejoría de la calidad poseen como uno de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario. La satisfacción del paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto que la calidad en salud intenta promover, la cual deberá enfocarse hacia una atención integral considerando al usuario como un ser biopsicosocial. (2)

La atención en salud de buena calidad puede representar para el usuario la consecuente satisfacción con el servicio, a la vez esta depende en gran medida de la interacción con el personal de salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención y, sobre todo, de que obtenga solución al problema que desencadena la búsqueda de atención. (5)

Buitrago, refiere que entre las teorías de la satisfacción más extendidas y sobre la que existe mayor solidez empírica, destaca la correspondiente al denominado paradigma de la “des confirmación de expectativas” según este

enfoque, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido, su percepción de la experiencia, es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio prestado, del binomio expectativas - calidad percibida se obtendrá el nivel de satisfacción del usuario de los servicios sanitarios. (6)

En el Centro de Salud Tambo Ayacucho la calidad de la salud se evalúa solo en base a cumplimiento de indicadores de Gestión, limitándose solo a realizar las atenciones prenatales y detectar las complicaciones obstétricas, no se evalúan la satisfacción del usuario por los servicios recibidos.

Las expectativas de la gestantes el hecho de no brindar una atención con calidad trae problemas, ya que se van han sentir insatisfechas con la atención recibida. Es por eso es importante saber la opinión de la gestante cuando sale de la consulta sobre atención prenatal, también se observó muchas de ellas ya no regresan, se mostraban ansiosas y consta mente manifestaban que no percibían una atención buena ya sea en la organización de consulta, atención recibida por profesional y aspectos tangibles. Lo que me motivo realizar el presente trabajo de investigación sobre satisfacción de gestante atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.
- Valorar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.
- Valorar el nivel de satisfacción sobre atención recibida por el profesional durante la atención prenatal. en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.
- Valorar el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La atención prenatal es un aspecto de significativa importancia para el bienestar materno infantil y para un desenlace exitoso del proceso de la gestación, nacimiento, parto y postparto, ya que sus acciones, actividades, procedimientos e intervenciones se realizan con el objetivo de disminuir y evitar riesgos que comprometan la vida del binomio madre-hijo; explorar y describir la percepción de las gestantes, contribuirá a comprender mejor aquellas áreas que necesiten ser abordadas con mayor profundidad y, al mismo tiempo, reflexionar sobre las fortalezas y debilidades que presenta la atención prenatal para mantenerlas y/o mejorarlas.(7)

Se han realizado y realizan esfuerzos a nivel nacional para que las gestantes accedan y asistan a sus atenciones prenatales, sin embargo a nivel regional, todavía existen dificultades para lograr esto, ya sea por motivos geográficos, culturales y otros.

Se sabe que no existen estudios que indiquen lo que piensan y sienten las gestantes con respecto a la atención prenatal. Por lo que se sugiere para mejorar los programas de atención prenatal se tiene que considerar como elemento importante la percepción de las gestantes sobre esta atención. Ello

implica al tipo de atención que el personal médico y de Obstetricia brindan a la gestante, trato humanizado y satisfactorio que motive a permanecer en este programa.

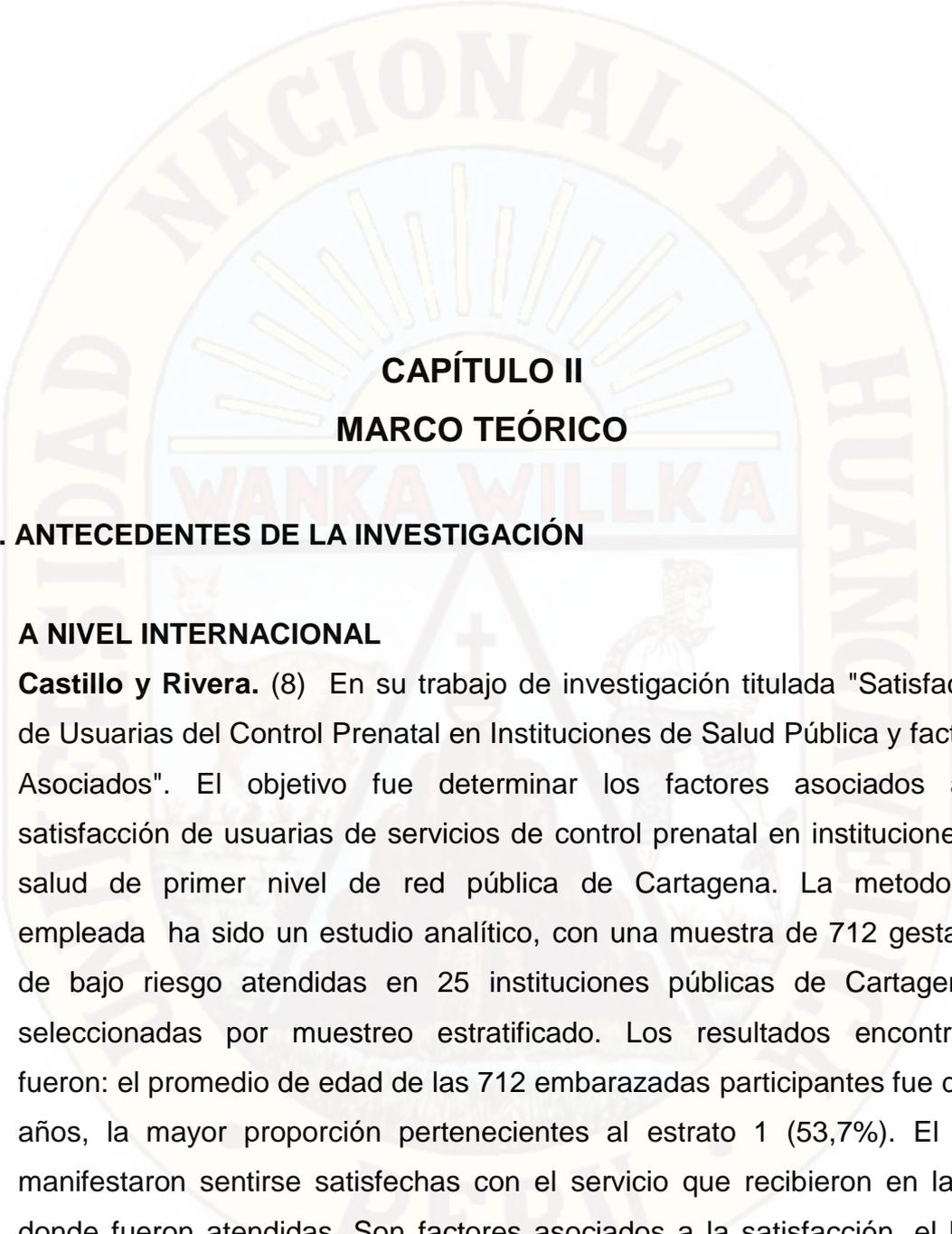
Esta investigación se realizó en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Tambo, esto permitirá identificar y evaluar la satisfacción de las gestantes con respecto a la atención prenatal brindada, la que es de vital importancia para describir y mejorar la situación en se encuentra el servicio de obstetricia y con los resultados se podrá elaborar propuestas de mejora en la atención integral y calidad de atención hacia la gestante en la que se dará importancia a las áreas o dimensiones de satisfacción con puntajes negativos y poder mejorar estas áreas para una mejor atención hacia las gestante.

#### **1.5. LIMITACIONES**

No se encontró limitación alguna, no hubo limitaciones internas ni externas, el hecho de laborar en el Centro de Salud Tambo permitió hacer fácil la ejecución de la investigación.

#### **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Se contó con la disponibilidad de un ambiente adecuado para aplicar los cuestionarios, además se contaron con materiales necesarios y se tuvo acceso a las usuarias del establecimiento de salud, todo lo descrito hizo posible que la presente investigación fuera factible de ejecutar.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### A NIVEL INTERNACIONAL

**Castillo y Rivera.** (8) En su trabajo de investigación titulada "Satisfacción de Usuaris del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores Asociados". 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 empleada ha sido un estudio analítico, con una muestra de 712 gestantes de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Los resultados encontrados fueron: 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 14 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 determinante 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 y col.** (9) En su trabajo "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". Investigación en la cual 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 gestantes. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional, observacional, transversal y abierto, con apoyo de observación cualitativa de enfoque cuantitativo y una población a 21 O 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. 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.** (10) En su investigación "Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo". 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 1 0% 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.

**Centeno D. y Patterson K.** (11) En su investigación titulada Satisfacción con la atención que reciben en el control prenatal. Centro de Salud Fidel Ventura, Municipio de Waslala (SILAIS Matagalpa). Julio-Septiembre 2009, tuvo como objetivo general: Determinar la satisfacción que tienen las usuarias, con la atención que reciben en el control prenatal que brinda el personal de Salud del centro de salud Fidel Ventura en el municipio de Waslala del SILAIS Matagalpa en el periodo comprendido de Julio – Septiembre 2009. Su diseño metodológico fue: Tipo de estudio: Descriptivo de corte transversal mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción. Área de estudio: Esta situado en el extremo sur este de la región Autónoma del Atlántico Norte. La población a estudio son todas las mujeres embarazadas que acuden al Centro de Salud Fidel Ventura del Municipio de Waslala, al Programa de Control Prenatal durante el periodo de estudio de Julio- Septiembre del año 2009. Universo del estudio: total de usuarias que acuden al control prenatal en el Centro de Salud Fidel Ventura en el periodo comprendido entre Julio- Septiembre del año 2009. Un total de paciente de 1440 usuarias del subprograma de Control Prenatal durante el periodo mencionado, según los informes estadísticos el promedio de ingreso es entre 25-35 ingreso mensual por cada clínica. Muestra: Se estima una muestra de 303 usuarios mediante el uso del programa StatCalc del Epi-Info 3.5.1 para Windows, Tomando en cuenta el total de la población, con una prevalencia del 50%, un error del 5% y un nivel de confianza del 95%. La muestra se seleccionará a partir de los pacientes que acudieron durante los tres meses de estudio en el sub-programa de Control Prenatal del Centro de Salud en estudio. Los resultados fueron: De acuerdo a la edad, un poco más de la tercera parte de las mujeres eran adolescentes, encontrando

muchachas hasta de 13 años, sigue el grupo de 20 a 29 años y de 30 a 39. El grupo de 40 a 49 fue el más pequeño en la muestra. Se dio una buena proporción entre procedencia urbana y rural 46.9% y 53.1% respectivamente. Predominó la ocupación “Ama de casa”. Un poco más de la tercera parte era analfabeta (35%) y casi las dos terceras partes refirieron profesar la religión evangélica. El estado civil que predominó fue la acompañada o de unión estable, seguidas por el grupo de las casadas. Un poco más de la mitad de las mujeres (59.6%) fueron atendidas entre media hora y la hora de haber llegado a solicitar la consulta. En general predominó en las mujeres encuestadas el grado medio de satisfacción (77.9%), seguido de grado bajo con un 14.9%. El grado alto de satisfacción fue casi la mitad del grado bajo de satisfacción.

#### **A NIVEL NACIONAL**

**Mogollón K.** (12) En su tesis “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016”. En esta investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante enero - febrero del año 2016. Metodología: Estudio de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el enero - febrero del año 2016. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos, es decir, para el análisis de variables cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas (%). Para representar las gráficas de las tablas se utilizó el programa Microsoft Excel 2013. Resultados: el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es “satisfecha” (86.4%), “medianamente satisfecha” (12%) e “insatisfecha” (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes

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

**Avalos G.** (13) Publico un trabajo titulado “Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo”, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes que recibieron su atención prenatal en dicha institución. Fue un estudio no experimental de corte transversal, prospectiva, descriptiva y correlacional causal aplicado a 64 gestantes. Hallaron que la mayoría estuvo satisfecha con la información recibida (58%) y el trato recibido (42%), sin embargo un grupo estuvo insatisfecho con el tiempo de espera (61%), con la disponibilidad de los equipos (73%), con la limpieza (67%) y con la privacidad (59%).

**Aliaga J.** (14) Desarrollo un estudio titulado “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas y atención prenatal del Hospital Regional de Cajamarca, 2013”; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción respecto a la estructura y proceso percibido en 66 gestantes durante Julio a Octubre. Evidenciando que la mayoría de las gestantes estaban del servicio (43.9%), y con el proceso de atención (51.5%).

**Chambe.** (15) En su investigación "Percepción de la Calidad de Atención del Control Prenatal por las Usuaris Externas en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio Puerto Maldonado, en el Año 2012". 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 llevo 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.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Satisfacción del usuario**

#### **a) Definición:**

Satisfacción es 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. (16)

La satisfacción es considerada un estado mental del usuario a representar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo. 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. (17)

La satisfacción está asociado a calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público. Es definida también como la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente o usuario. (18)

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (71).

#### **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.

- 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.(16)

**c) Dimensiones de la Satisfacción: Se consideran cinco dimensiones de la satisfacción:**

- 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: Aspectos Tangibles: Se refieren a 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. Generalmente, el paciente espera disponer de servicios en un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, comodidad, con equipos, instrumental y material de consumo suficiente, orden y aseo. (19)

## **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. (20)

La atención prenatal es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de los signos de alarma, factores de riesgo, educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. (20)

### **b) 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. (20)

**c) 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, menciona que la gestante debe recibir como mínimo seis atenciones prenatales, óptima de atención prenatal distribuida de la siguiente manera:

- Mensual hasta las 32 semanas
- Quincenal entre las 33 y las 36 semanas
- Semanal desde las 37 semanas hasta el parto.(20)

**d) Procedimiento de la Atención Prenatal**

Primera atención Prenatal: norma técnica de salud: Atención integral de salud materna:

- Elaboración de la historia clínica, historia clínica perinatal y el carnet perinatal incluyendo:
- Anamnesis: Considerar filiación,
- Antecedentes familiares, personales, ginecológicos, obstétricos y precisar la edad gestacional, e indagar sobre violencia y salud mental.
- Primer plan de parto: Considera datos de filiación y determinación de la atención de
- parto.
- Examen Físico. Incluye funciones vitales y el examen de los diferentes órganos (corazón, pulmones, abdomen, mamas, odontostomatológico etc).
- Examen obstétrico completo.
- Valoración obstétrica según edad gestacional, determinara altura uterina números de fetos latidos cardiacos fetales y movimientos fetales.

- Registrar el incremento de altura uterina y graficar en la tabla CLAM/OPS
- Valoración ginecológica: realizar examen en el momento oportuno, examen de mamas, y examen ginecológico (toma de muestra de pap)
- Exámenes completos de laboratorio: Se debe realizar como mínimo dos exámenes completos de laboratorio con un intervalo de tres meses mínimo como son: Hemoglobina (se evaluara según la altitud), grupo sanguíneo. Factor Rh, glucosa, pruebas rápidas sífilis y VIH. examen completo de orina, prueba rápida, para proteinuria.
- Ecografía obstétrica será solicitado antes de 14 semana para confirmar la edad gestacional en gestantes mayores de 35 años solicitar evaluación del pliegue nucal entre las 10 y 14 semanas.
- Prescripción de ácido fólico.
- Prescripción y entrega de ácido fólico (500mcg) a toda gestante en la primera consulta durante el primer trimestre.
- Prescripción de ácido fólico y sulfato ferroso
- Prescripción y entrega de ácido fólico (500mcg) y sulfato ferroso (60mg) a toda gestante a partir de las 14 semanas.
- Prescripción de calcio, Prescripción de calcio durante la gestación es de 2000mg al día partir de las 20 semanas.
- 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.
- Control Odontológico: El cirujano dentista debe brindar dos atenciones a gestantes.
- Control psicológico: La psicóloga debe ser partícipe de la atención a la gestante como: mínimo dos atenciones con juntamente con el relleno del tés VIF, SQR, que deben ser tres.
- Protección inmunológica: En la gestación se debe recibir dos dosis de vacuna antitetánica. Toda gestante debe recibir una dosis de vacuna contra la influenza a partir de 20 semanas de gestación.(20)

## Atenciones prenatales posteriores

En todas las consultas siguientes:

- Evaluación integral
- Interrogar por signos y síntomas de alarma asociados a la gestación
- Controlar el aumento de peso materno, las funciones vitales, reflejos y presencia de
- Edemas (especialmente presión arterial)
- Control del crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina
- Interpretación de exámenes auxiliares (proteinuria con ácido sulfusalicílico o tiras reactivas en toda gestante)
- Evaluar la edad gestacional
- Indicar suplemento de hierro/ácido fólico a partir de 14 semanas(20)

A partir de las 28 semanas:

- Determinar la situación, posición, presentación fetal y número de fetos
- Control de latidos cardiacos fetales
- Interrogar sobre la presencia de movimientos fetales
- Solicitar segundo examen de hemoglobina, glucosa, prueba rápida de sífilis, VIH y a partir de de 33 semanas de gestación, con un intervalo no menor de tres meses de los primero examen de laboratorio.
- Los exámenes de detección de diabetes gestacional se debe realizarse en la semana 25 a33.

A partir de las 35 semanas:

- Pelvimetría interna y valoración feto pélvica en primigravidas y gestantes de talla baja
- Determinación del encajamiento fetal
- Reevaluación del estado general materno
- Actualizar exámenes auxiliares, si corresponde
- Solicitar pruebas de bienestar fetal, según caso (control de movimientos fetales)

- Referir al establecimiento FONE, los casos para cesárea electiva a fin de ser programado oportunamente.

Signos y síntomas de alarma

Referir inmediatamente al establecimiento de salud con mayor capacidad resolutive según el caso para su atención (20)

### **2.2.3. SATISFACCIÓN 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 en la atención prenatal, destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbilidad 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. Además 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. (21)

#### **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: Cuenta con los baños limpios, carteles para la orientación, la sala de espera tenga bancas y el consultorio cuenta 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 (21).

### 2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS

**Satisfacción:** La satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. (22)

**Nivel de satisfacción:** Según SERVQUAL nivel de satisfacción se mide como la diferencia entre las expectativas que se tiene frente a un servicio recibido, clasificándolo por mejorar, en proceso y aceptable (26).

**Atención Prenatal:** Conjunto de acciones asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas con el equipo de salud y la embarazada a fin de controlar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la crianza del recién nacido, con la finalidad de disminuir los riesgos de este proceso fisiológico.(20)

## 2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

**Variable de investigación:** Nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

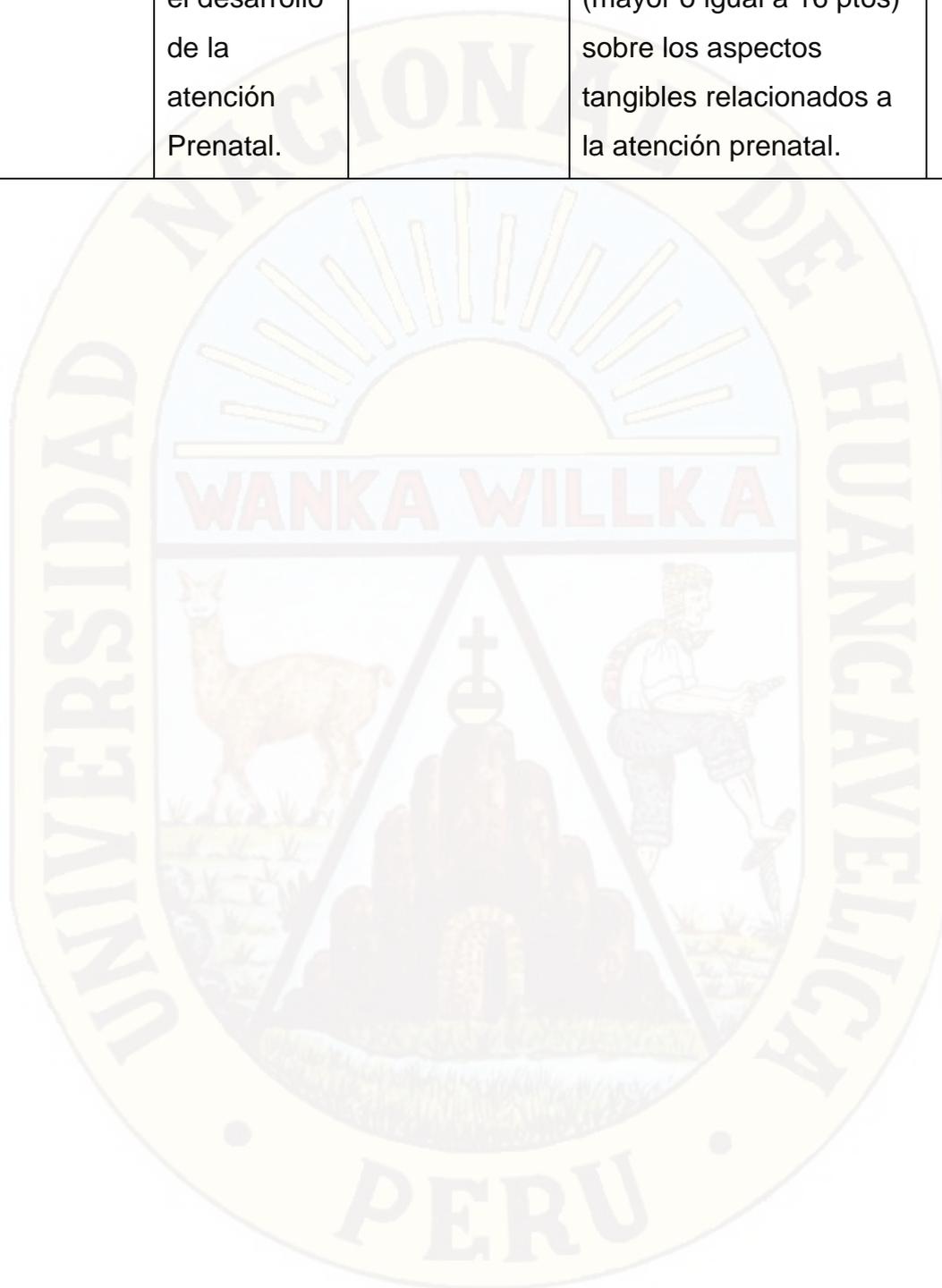
**Definición Conceptual:** Es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a las acciones y cuidados destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbilidad materna perinatal en gestantes. (21)

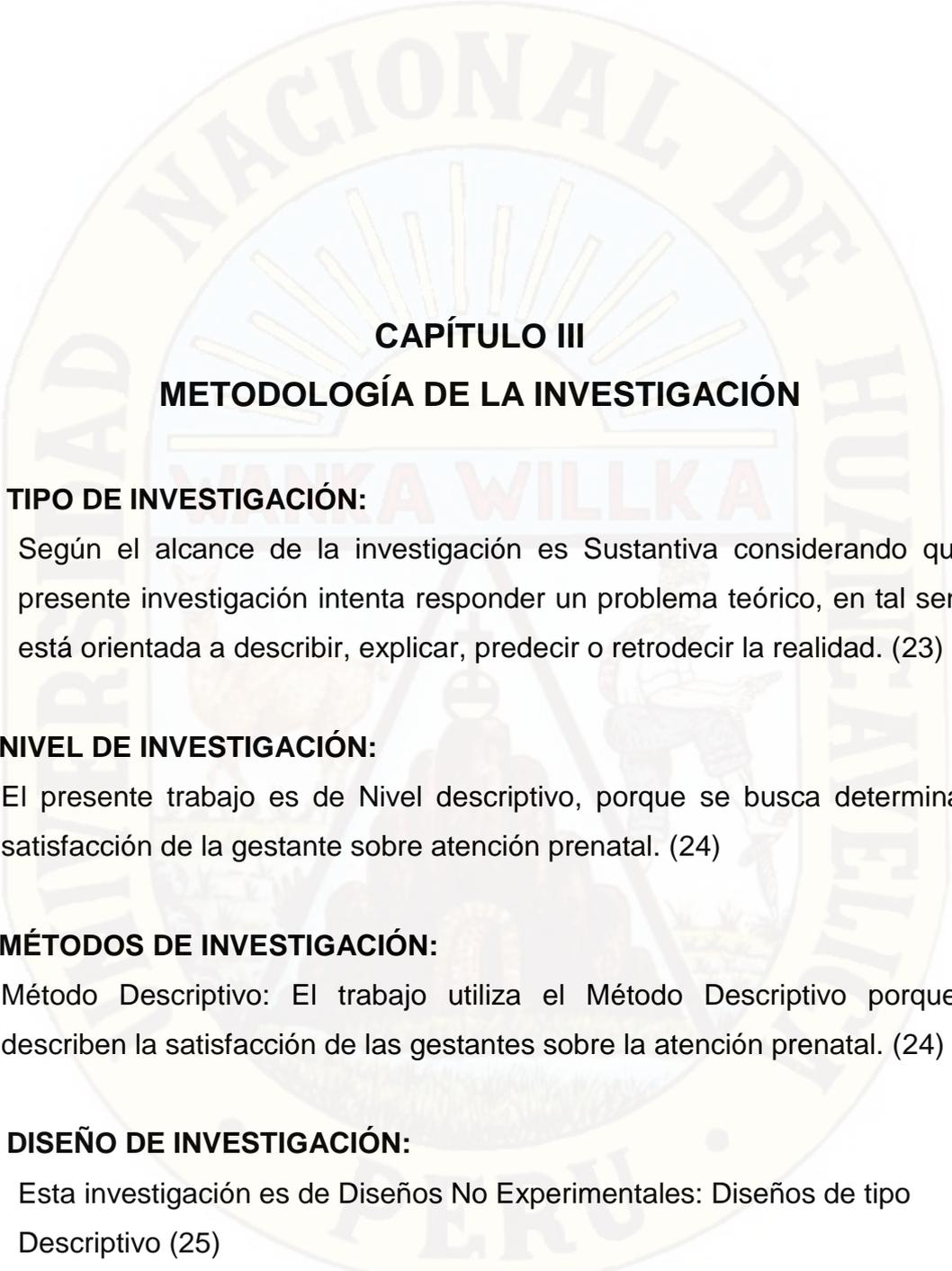
**Definición Operacional:** Respuesta de las gestantes a la Encuesta de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable de investigación	Definición	Dimensiones	Indicador	Tipo
Nivel de satisfacción sobre la atención Prenatal.	Grado de complacencia que se tiene sobre la organización de la consulta, la atención recibida por el profesional obstetra y la infraestructura	Organización de la consulta prenatal	Nivel de satisfacción de las gestantes expresado en puntajes (mayor o igual a 16 pts) sobre la organización de la consulta prenatal.	Cualitativa
		Atención recibida por el profesional Obstetra	Nivel de satisfacción de las gestantes expresado en puntajes (mayor o igual a 16 pts) sobre la atención recibida por el profesional Obstetra que realiza la atención prenatal.	Cualitativa
		Aspectos tangibles	Nivel de satisfacción de las gestantes	Cualitativa

	que permiten el desarrollo de la atención Prenatal.		expresado en puntajes (mayor o igual a 16 pts) sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal.	
--	---	--	--	--





### **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Según el alcance de la investigación es Sustantiva considerando que la presente investigación intenta responder un problema teórico, en tal sentido está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad. (23)

#### **3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

El presente trabajo es de Nivel descriptivo, porque se busca determinar la satisfacción de la gestante sobre atención prenatal. (24)

#### **3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:**

Método Descriptivo: El trabajo utiliza el Método Descriptivo porque se describen la satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal. (24)

#### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

Esta investigación es de Diseños No Experimentales: Diseños de tipo Descriptivo (25)

M ----- O

M: Muestra son las gestantes del centro de salud de tambo

O: Variable observada es la satisfacción sobre la atención prenatal

### 3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.5.1 POBLACIÓN:

La población estuvo constituida por todas las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

#### 3.5.2 MUESTRA:

La muestra fue censal y estuvo conformada por 84 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

#### 3.5.3 MUESTREO:

No probabilístico, censal.

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

**La técnica de recolección de datos:** Es la encuesta.

**Instrumento:** Es el cuestionario de satisfacción sobre atención prenatal.

El instrumento fue tomado de la investigación titulada. “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016.

El cuestionario de satisfacción en la atención prenatal, fue respectivamente validado y tuvo una confiabilidad de 0,83 según Coeficiente de Correlación de Cormbach.

Este instrumento considera a la satisfacción en tres niveles:

Nivel de satisfacción sobre organización de la consulta prenatal

- Satisfecho 16 a 18
- Medianamente satisfecho 11 a 15
- Insatisfecho 6 a 10

Nivel de satisfacción sobre atención recibida

- Satisfecho 16 a 18
- Medianamente satisfecho 11 a 15
- Insatisfecho 6 a 10

Nivel de satisfacción sobre aspecto tangible

- Satisfecho 16 a 18
- Medianamente satisfecho 11 a 15
- Insatisfecho 6 a 10

Nivel de satisfacción global

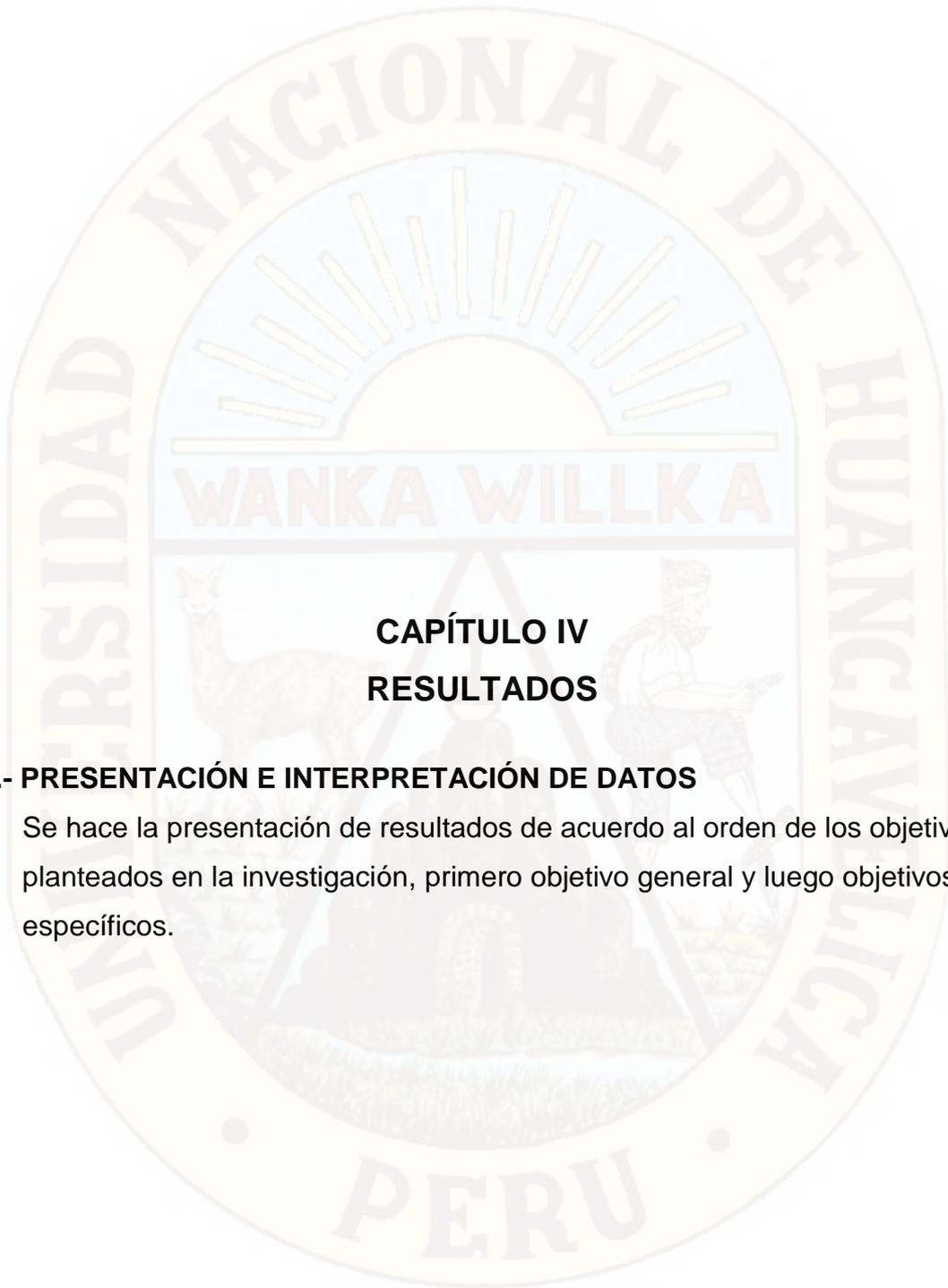
- Satisfecho 44 a 54
- Medianamente satisfecho 31 a 43
- Insatisfecho 18 a 30

### 3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Se solicitó permiso en la institución y jefatura para desarrollar las encuestas en las gestantes que se atendieron en el consultorio de obstetricia del centro de salud Tambo. posteriormente se explicó a las gestantes en qué consistía la presente investigación y se aplicó el cuestionario. Se tuvo en cuenta los principios éticos se hizo énfasis respeto, privacidad y decisión en forma voluntaria y dieron su autorización verbal.
- La recolección de la información se realizó mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción.

#### **Estadística descriptiva:**

Se utilizó la distribución de frecuencias simples y porcentuales, tablas simples y de doble entrada, el tipo de gráfico, el diagrama de barras y barras simples.

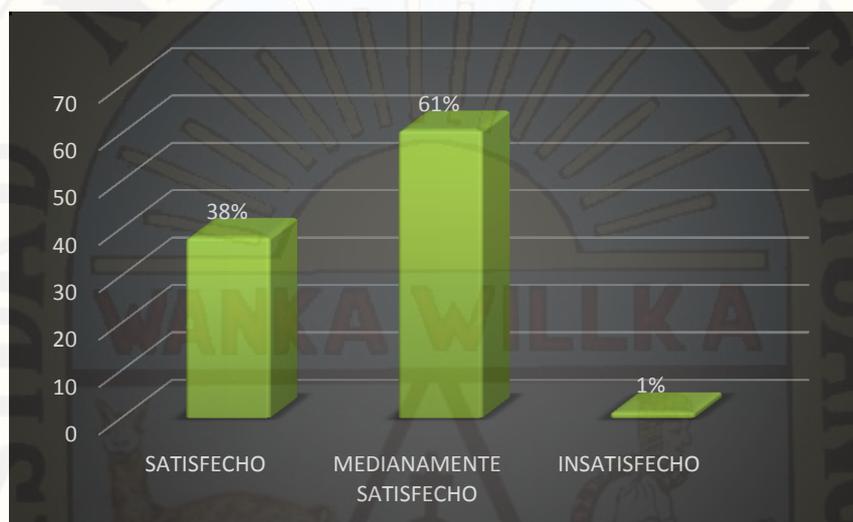


## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

### **4.1.- PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Se hace la presentación de resultados de acuerdo al orden de los objetivos planteados en la investigación, primero objetivo general y luego objetivos específicos.

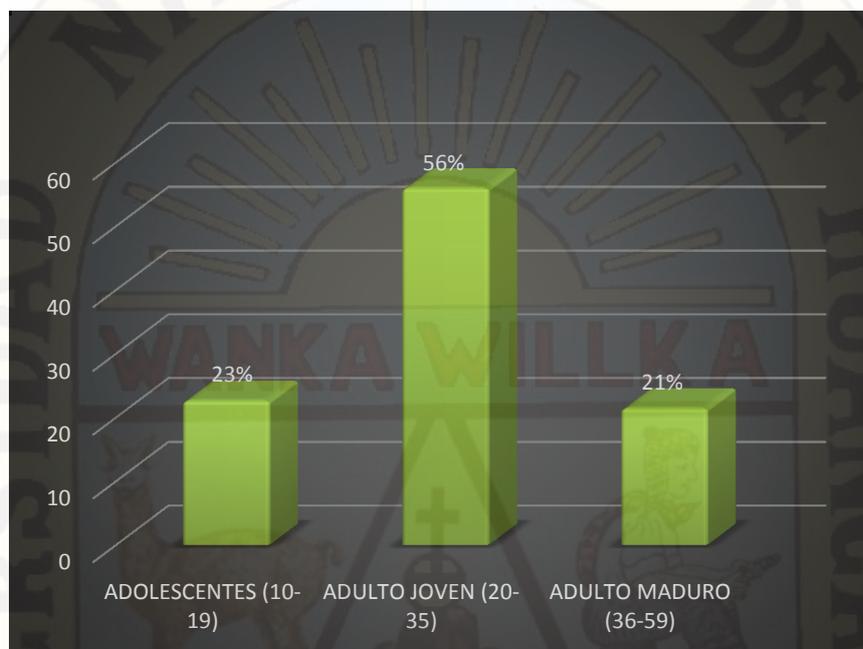
**GRÁFICO N° 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente gráfico se observa el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal, nivel medianamente satisfecho en un 61% (51), el nivel satisfecho en un 38% (32) y concluyendo con el nivel insatisfecho en un 1% (1).

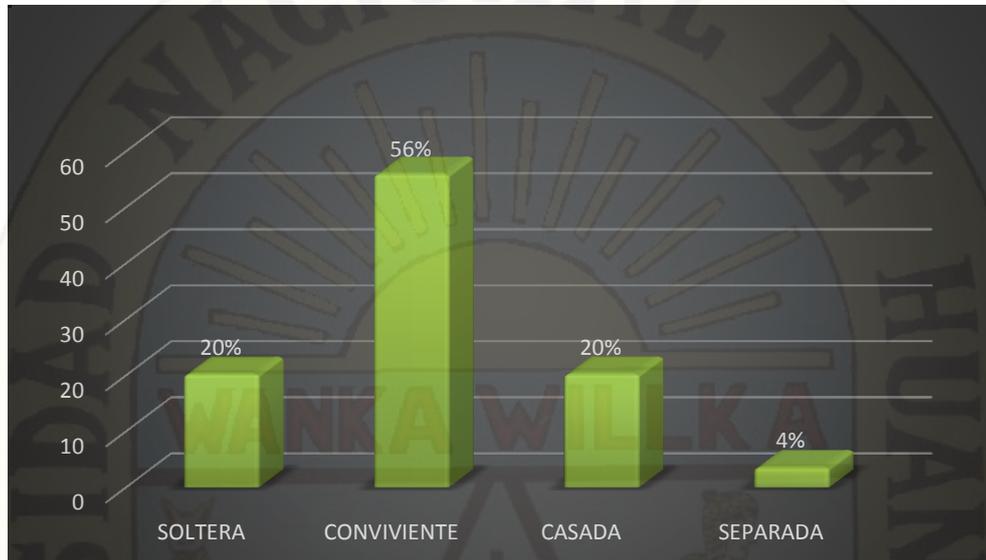
**GRÁFICO Nº 2: EDAD DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente gráfico se observa las edades de las gestantes de acuerdo al ciclo de vida de la OMS; adolescentes en un 23% (19), adulto joven en un 56% (47) y concluyendo con adulto maduro en un 21% (18).

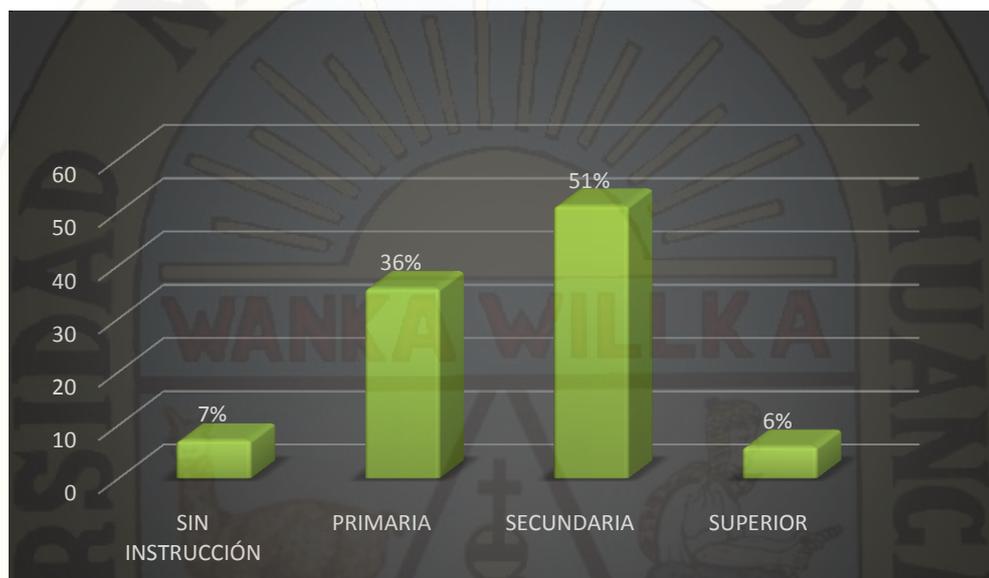
**GRÁFICO Nº 3: ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente grafico se observa el estado civil de las gestantes; mujeres con estado civil conviviente en un 56% (47), solteras en un 20% (17), casadas en un 20% (17) y separadas en un 4% (3).

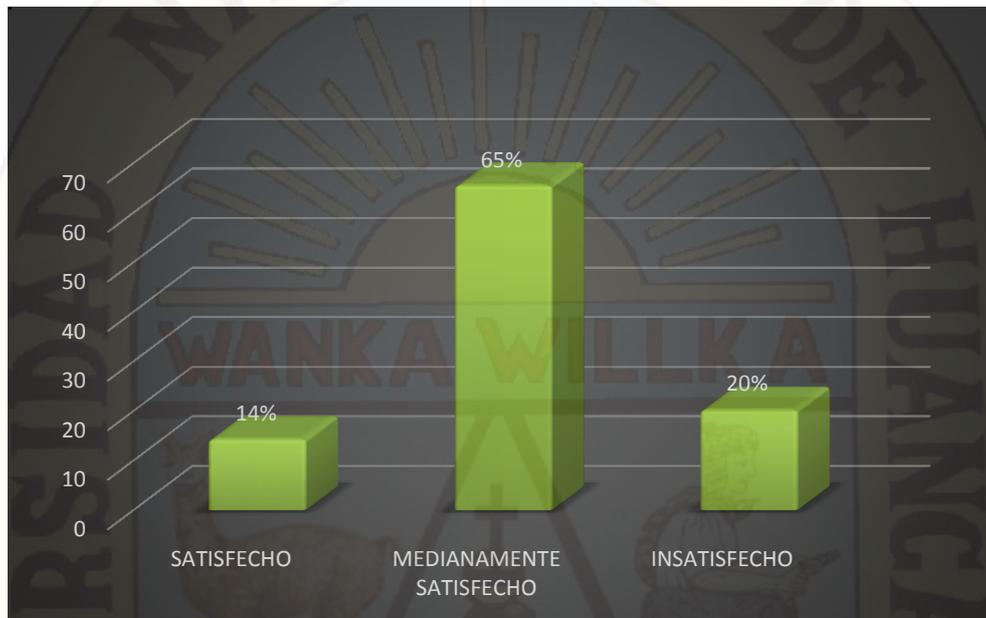
**GRÁFICO Nº 4: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE REALIZAN SU ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente gráfico se observa el grado de instrucción que tienen las gestantes; gestantes con secundaria en un 51% (43), gestantes con primaria en un 36% (30), gestantes sin instrucción en un 7% (6) y gestantes con superior en un 6% (5).

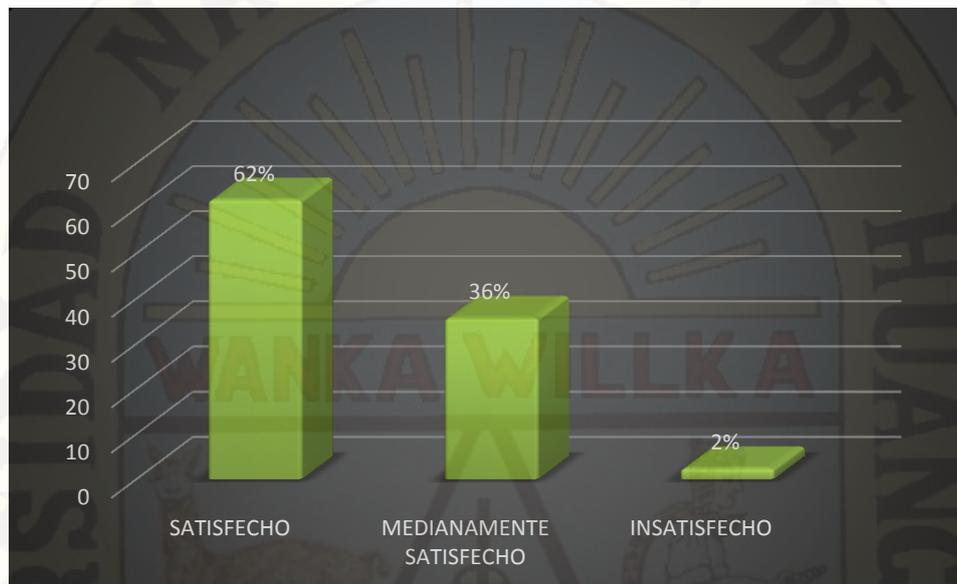
**GRÁFICO Nº 5: NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente gráfico se observa el Nivel de satisfacción sobre organización de la consulta prenatal; Medianamente satisfecho en un 65% (55), Insatisfecho en un 20% (17) y satisfecho en un 14% (12).

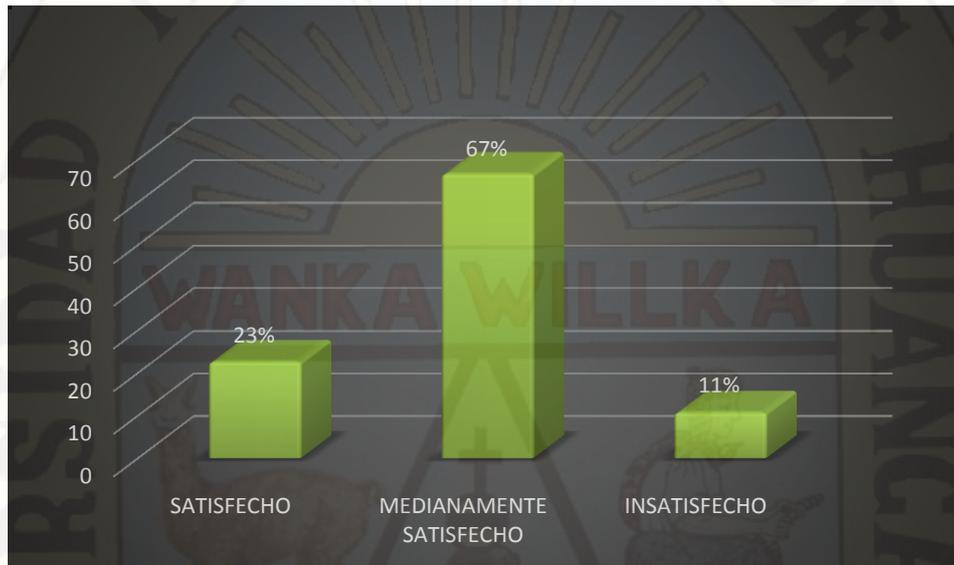
**GRÁFICO Nº 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL DE OBSTETRICIA DURANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente grafico se observa el Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional de obstetricia durante el control prenatal; Satisfecho en un 62% (52), Medianamente satisfecho en un 36% (30) y concluyendo con Insatisfecho en un 2% (2).

**GRÁFICO Nº 7: NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS ASPECTOS TANGIBLES RELACIONADOS A LA ATENCIÓN PRENATAL EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD DE TAMBO, AYACUCHO DE JULIO A SETIEMBRE 2017.**



**FUENTE:** Cuestionario de nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre 2017.

En el presente gráfico se observa el Nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal Medianamente satisfecho en un 67% (56); Satisfecho en un 23% (19), y concluyendo con Insatisfecho en un 11% (9).

#### 4.2.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La atención prenatal se define como la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de los signos y síntomas de alarma, factores de riesgo, educación para el autocuidado y la participación de la pareja y familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos.(3)

Esta investigación de Nivel de Satisfacción Sobre la Atención Prenatal de las Gestantes del Centro de salud Tambo se encontró un nivel de satisfacción medio en un 61%, resultado que coincide con lo descrito por **Centeno y Paterson**,(11) encontraron en su tesis titulada Satisfacción con la atención que reciben en el control prenatal, que la satisfacción fue de grado medio en un 77,9%.(11) Y difiere con lo encontrado por **Castillo y Rivera**, (8) quienes encontraron en su investigación Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Pública y factores Asociados, donde el 84% de las usuarias manifestaron sentirse satisfechas. (8) Los resultados de la presente investigación también difiere con lo encontrado por **Revoló**.(10) quien encontró en su investigación Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo, en la que las gestantes alcanzaron un grado de satisfacción alto. (10)

Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo fue; edad adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%.

En la presente investigación el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue medianamente satisfecho en un 65%, lo que coincide con lo encontrado por **Revoló**, (10) quien indica que el 50% estaban satisfechas con la organización.

Aquí encontré que el nivel de satisfacción sobre atención recibida por el profesional durante la atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue satisfecho en un 62%, resultado coincidente con lo encontrado por **Revoló,(10)** encontró que el 75,56% se mostraron muy satisfechas.

Mi tesis describe que el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue medianamente satisfecho en un 67%, dato que difiere con lo encontrado por **Mogollon.(12)** quien en su tesis Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016, encontró que el 76.6% se encuentra “satisfecha”. (12)

## CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes del Centro de salud Tambo fue nivel medianamente satisfecho en un 61%. Esto indica que se tiene que realizar actividades para lograr la satisfacción de la usuaria.
2. Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo fue; edad adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%.
3. Valorar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue medianamente satisfecho en un 65%.
4. Valorar el nivel de satisfacción sobre atención recibida por el profesional durante la atención prenatal. en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue satisfecho en un 62%.
5. Valorar el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, fue medianamente satisfecho en un 67%.

## RECOMENDACIONES

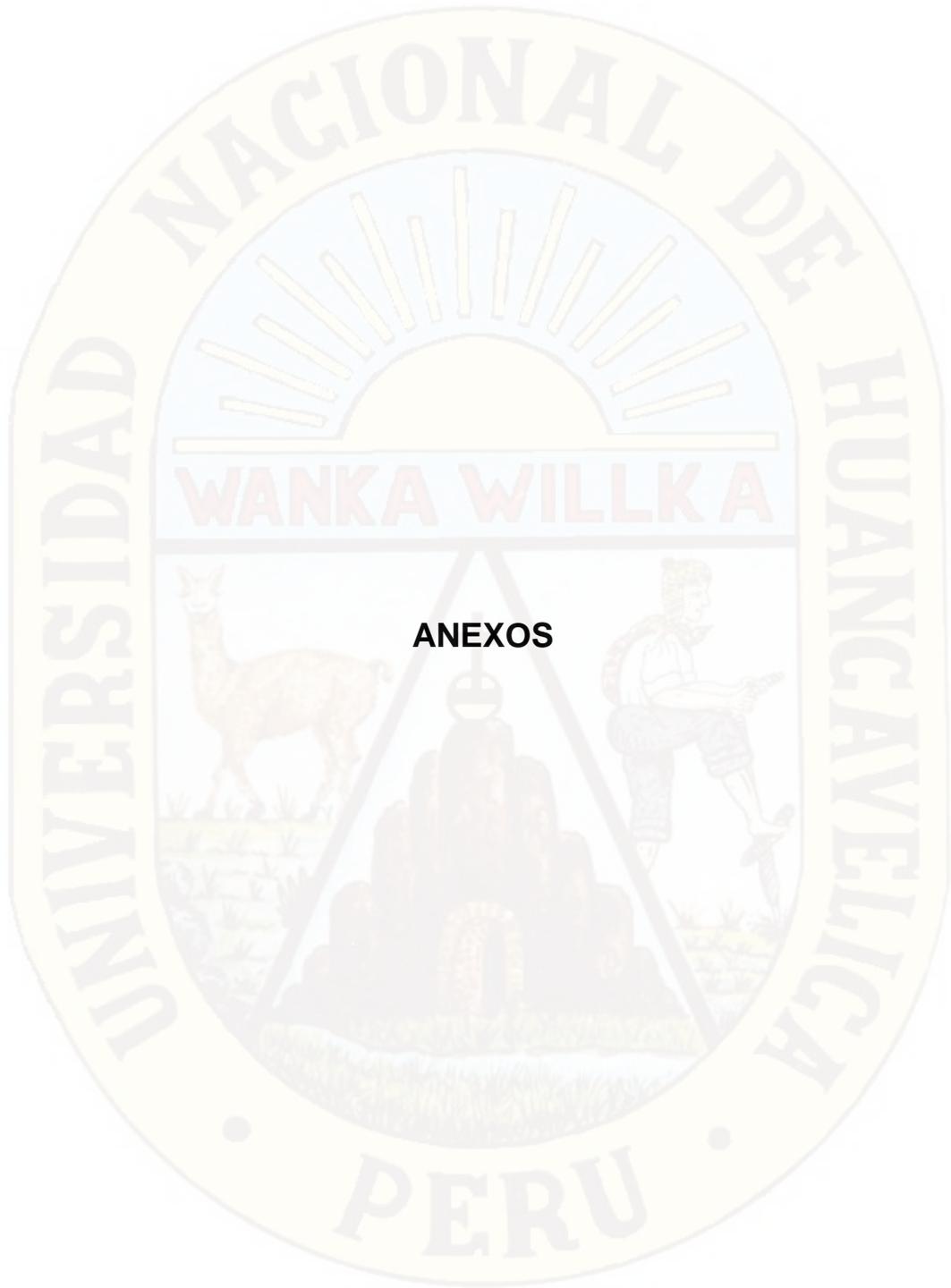
1. Se recomienda al jefe del establecimiento de salud Tambo tomar medidas en la gestión del personal pertinente para mejorar los resultados del nivel de satisfacción encontrados en las gestantes que acuden a su atención prenatal.
2. Se recomienda a los profesionales obstetras implementar estrategias que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes que son atendidas en el Centro de Salud Tambo.
3. Se recomienda a los egresados de las especialidades y maestrías de la Universidad Nacional de Huancavelica realizar investigaciones de niveles superiores sobre este tema de investigación y en base a los resultados encontrados en esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. INEI. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2014). Informe General. Perú, abril 2015.
2. Tataje, O. Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Lima Perú; 2012. 67.
3. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. Lima: Ministerio de Salud; 2013.
4. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Guía para la implementación de la atención integral materna y neonatal. Guatemala: Ministerio de Salud Pública; 2011.
5. Urriago M, Viáfara L, Acevedo M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. [citado 10 Dic 2013]. Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/quality-of-care-in-health.pdf>
6. Buitrago, M. Satisfacción de los clientes con los Servicios Hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico. (Tesis Maestría). Universidad de Puerto Rico. Mayagüez. 2007.
7. Bronfman, M. del "cuanto" al "por qué": la utilización de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. Salud Pública México 2011; 39:442-450. 1
8. Castillo, A; y Rivera, M. (2014, Mayo) "Satisfacción de Usuaris del Control Prenatal en Instituciones de salud Pública y factores Asociados".[Versión Electrónica]. En rev. Calidad Asistencial. Colombia, 19, pp. 27-36.
9. Orihuela, Aquino, Sánchez Y Suarez (2010) "Percepción de la Calidad de la Atención de Obstetricia en usuarias Prenatal del Hospital Regional de la Ciudad de Este y del Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco". [Versión Electrónica]. Minga Guazú. Colombia, 40pp.
10. Revolo, E. (2011) "Satisfacción de las Gestantes con el Actual Programa de Embarazo". [Versión Electrónica]. EN rev.Minga Guazú. Uruguay, 1 O.pp 22-27

11. Centeno D. y Patterson K. Satisfacción con la atención que reciben en el control prenatal. Centro de Salud Fidel Ventura, Municipio de Waslala (SILAIS Matagalpa). Julio-Septiembre 2009. [31 de julio del 2017]. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/2371/1/216304.pdf>
12. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Tesis [revisado 25 julio 2017], disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4812/1/Mogoll%C3%B3n\\_rk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4812/1/Mogoll%C3%B3n_rk.pdf)
13. Avalos G. Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. Cientifi-k. 2013. 1(1): 36-44.
14. Aliaga J. Nivel de satisfacción de gestantes atendidas y atención prenatal del Hospital Regional de Cajamarca 2013 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de Ciencias de la Salud.
15. Chambe, E. (2013, Abril). "Percepción de la Calidad de Atención del Control Prenatal por la Usuaría Externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Ma/donado en el 2012" [Versión Electrónica]. En rev. Asistencia en Salud. Perú, 18. pp 12-19
16. Brizuela, M.; Cárdenas, M; y Espínola, S. "Encuesta de satisfacción de usuarios". [Versión Electrónica]. En rev. Tendencias en Medicina. Asunción, Paraguay. 2009; 24, pp.108-109.
17. Gutiérrez, R. (2003) "La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida" edit. SESCOAM y Toledo, 16 de julio de 2003.
18. Nejati, M.; Nejati, M. (2008) Service quality at University of Tehran Central Library. Library Management, 29 (6/7) : 571-582.
19. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Diaz de Santos, ISBN N°8479780616. 1992 -272.

20. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. Lima: Ministerio de Salud; 2013.
21. Hernandez P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información 2011; 34: 349-368.
22. Vogt, H. El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 2012; 132 p.
23. Sánchez Reyes C. Metodología y Diseños de la Investigación Científica. 5th ed. Sanchez H, editor. Lima: Bussiness Support Aneth; 2015.
24. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 5th ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores SADCV, editor. Mexico: Mexicana; 2014.
- 25.. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de satisfacción de usuarios externo de servicios de salud. Dirección General de las personas. Dirección Ejecutiva de servicios de Salud . Lima 2002.
26. Aiteco Consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet]. Disponible en: <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-decalidad-de-servicio/>



**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema	Objetivos	Metodología
<p>Satisfacción de la Gestante Sobre Atención Prenatal en el I Consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo - Ayacucho de julio a setiembre del 2017</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar a las gestantes que realizan su atención prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción sobre atención recibida por el profesional durante la atención prenatal. en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal en el consultorio de obstetricia del centro de salud de tambo- Ayacucho de julio - setiembre 2017.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Sustantivo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Método:</b> Básico – descriptivo. <b>Diseño:</b> no experimental <b>Población:</b> Todas las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del centro de salud de Tambo- Ayacucho <b>Muestra:</b> La muestra censal conformada de 84 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del centro de salud de Tambo- Ayacucho.</p>

## SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL (Mogollón Karla)

Datos Generales:

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Estado civil: Soltera [1] Conviviente [2] Casada [3] Separada [4]
3. Grado de Instrucción:  
Sin Instrucción [1] Primaria [2] Secundaria (3) Superior [4]

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

1 = Desacuerdo

2 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3 = De acuerdo

	1	2	3
--	---	---	---

### Organización de la consulta prenatal

1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de embarazo fueron sencillos.			
2. El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 30min)			
3. El tiempo promedio que le dedico el obstetra medico durante la consulta fue el necesario (+/- 15min).			
4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)			
5. Se siente conforme con el costo y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías) que le solicitaron durante sus controles.			
6. El ambiente en el que su obstetra realizo la consulta guardaba privacidad e intimidad			
<b>Atención recibida por el profesional</b>			

7. El trato recibido por su obstetra fue adecuado			
8. Las respuestas del Obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.			
9. Las respuestas de su obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.			
10. Su Obstetra mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal			
11. Su obstetra mostro habilidad durante la atención prenatal.			
12. Las recomendaciones e indicaciones del Obstetra fueron claras			
<b>Aspectos tangibles</b>			
13. El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal			
14. El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad			
15. Los instrumentos médicos que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.			
16. La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable			
17. La decoración y ambientación del consultorio fue agradable			
18. La sala de espera fue el ambiente cómoda			

## BASE DE DATOS

COD	e	ESTADO CIV	GRADO DE INSTR																			PROMEDI	INAL		
50	16	SEPARADA	PRIMARIA	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	1	1	1	9	27
46	25	CASADA	PRIMARIA	1	1	1	1	2	3	9	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	1	1	1	9	31
52	20	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	2	2	3	1	3	13	3	2	2	1	2	2	12	2	1	1	1	1	1	7	32
47	34	CASADA	SECUNDARIA	1	1	1	1	2	3	9	2	2	2	3	3	3	15	1	2	2	2	1	1	9	33
48	33	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	1	1	2	2	3	10	3	2	2	3	3	2	15	2	1	2	2	1	1	9	34
80	30	SOLTERA	SECUNDARIA	1	3	1	1	1	1	8	2	3	2	3	3	3	16	3	1	1	1	3	1	10	34
51	40	CASADA	PRIMARIA	1	2	3	2	2	3	13	2	2	2	3	3	3	15	2	1	1	1	1	1	7	35
64	30	SOLTERA	SIN INSTRUCCIÓN	1	1	1	1	3	3	10	3	1	2	3	2	2	13	3	1	3	3	1	1	12	35
82	33	CASADA	PRIMARIA	1	1	1	1	2	3	9	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	3	1	1	13	35
49	23	CASADA	SUPERIOR	1	2	2	1	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	7	36
20	42	CASADA	PRIMARIA	1	1	1	3	3	3	12	2	2	2	2	2	2	12	3	1	3	3	1	1	12	36
8	23	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	2	3	1	1	3	11	3	3	3	3	1	3	16	3	1	1	3	1	1	10	37
60	38	SEPARADA	PRIMARIA	3	1	2	3	1	3	13	1	2	2	3	2	2	12	3	2	3	2	1	1	12	37
4	20	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	1	3	1	1	3	11	3	3	1	3	1	2	13	3	1	3	3	2	1	13	37
61	28	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	1	2	1	2	3	10	2	2	2	3	1	3	13	3	3	3	3	1	1	14	37
1	33	SOLTERA	SIN INSTRUCCIÓN	3	1	3	1	1	3	12	1	2	2	1	2	2	10	3	2	3	3	3	1	15	37
56	38	CONVIVIENTE	PRIMARIA	2	1	2	3	1	1	10	3	3	2	3	2	3	16	3	1	3	2	2	1	12	38
79	21	CASADA	SECUNDARIA	1	1	1	1	1	3	8	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	3	3	1	12	38
26	36	CASADA	PRIMARIA	1	2	2	1	3	3	12	2	2	2	2	1	2	11	3	3	3	3	2	1	15	38
74	46	CASADA	PRIMARIA	2	1	1	1	3	3	11	2	2	2	3	1	2	12	3	3	3	3	1	2	15	38
2	31	CASADA	PRIMARIA	1	1	1	1	3	3	10	3	2	1	3	1	2	12	3	3	3	3	3	1	16	38
54	36	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	2	3	2	3	14	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	1	11	39
78	36	CONVIVIENTE	SUPERIOR	1	1	2	3	1	3	11	3	3	3	3	1	2	15	2	1	3	3	3	1	13	39
75	38	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	1	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	1	3	1	14	39
40	40	CASADA	SIN INSTRUCCIÓN	1	1	2	1	3	3	11	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	2	2	16	39
35	42	CONVIVIENTE	SIN INSTRUCCIÓN	2	1	2	1	1	3	10	1	2	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	3	16	39
18	31	CASADA	PRIMARIA	3	1	3	1	1	3	12	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	1	2	1	11	40
53	18	SEPARADA	SECUNDARIA	1	2	2	1	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	1	11	40
9	17	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	1	3	1	3	1	12	3	3	3	3	1	3	16	3	1	3	3	1	1	12	40

65	18	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	2	1	3	3	11	3	3	3	3	1	2	15	3	1	3	3	3	1	14	40
41	44	CONVIVIENTE	SIN INSTRUCCIÓN	1	1	2	1	3	3	11	3	2	2	3	2	2	14	3	2	3	3	2	2	15	40
42	38	SOLTERA	SUPERIOR	1	2	2	1	3	1	10	2	3	3	3	2	2	15	3	2	3	3	3	1	15	40
21	32	CASADA	PRIMARIA	1	1	1	3	1	3	10	2	2	2	3	2	3	14	3	3	3	3	2	2	16	40
58	27	CONVIVIENTE	SUPERIOR	3	1	1	3	1	3	12	3	3	3	3	1	3	16	3	1	2	3	1	3	13	41
11	25	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	3	1	3	1	10	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	2	1	13	41
37	29	SOLTERA	SECUNDARIA	1	1	3	1	1	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	2	1	13	41
43	40	CASADA	PRIMARIA	2	2	3	1	2	3	13	3	3	1	3	1	3	14	3	1	3	3	3	1	14	41
10	18	SOLTERA	SECUNDARIA	1	1	2	1	3	3	11	3	3	3	3	1	3	16	3	2	3	3	2	1	14	41
39	36	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	1	2	1	3	3	11	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	2	1	14	41
72	29	CASADA	SECUNDARIA	3	1	1	3	1	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	1	1	3	12	42
30	23	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	1	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	1	14	42
76	16	SOLTERA	SECUNDARIA	1	3	1	3	3	3	14	2	3	2	3	1	2	13	3	3	3	3	2	1	15	42
62	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	2	1	3	3	11	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	1	15	42
3	29	SOLTERA	SUPERIOR	1	1	3	1	3	3	12	2	3	2	3	1	3	14	3	3	2	3	3	2	16	42
24	17	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	1	2	15	3	1	3	3	1	1	12	43
83	26	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	3	17	3	1	1	3	3	1	12	43
68	15	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	1	2	3	3	3	14	3	3	3	3	1	3	16	3	1	3	3	2	1	13	43
81	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	1	3	3	3	1	14	2	2	3	3	3	3	16	2	3	1	3	3	1	13	43
45	25	CONVIVIENTE	PRIMARIA	2	3	3	1	1	3	13	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	2	1	13	43
14	31	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	1	3	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	2	1	13	43
7	22	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	1	3	1	2	3	12	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	1	14	43
36	15	CONVIVIENTE	PRIMARIA	1	3	2	1	2	3	12	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	1	14	43
6	16	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	1	3	16	3	3	2	3	1	3	15	3	1	1	3	2	3	13	44
5	17	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	1	3	3	1	3	14	3	3	2	3	3	3	17	3	1	3	3	2	1	13	44
33	18	SOLTERA	SECUNDARIA	1	2	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	2	1	3	3	3	1	13	44
71	22	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	1	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	1	3	14	44
73	27	SOLTERA	SECUNDARIA	1	1	3	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	2	2	3	14	44
77	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	3	1	3	1	3	12	3	3	3	3	1	3	16	3	1	3	3	3	3	16	44
34	22	CASADA	PRIMARIA	1	2	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	2	1	3	3	2	1	12	45

19	17	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	2	3	1	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	1	3	3	2	1	13	45
17	36	CONVIVIENTE	SIN INSTRUCCIÓN	2	1	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	1	14	45
23	16	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	1	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	1	15	45
25	18	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	2	3	3	3	13	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	2	2	16	45
69	36	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	2	1	3	3	13	3	3	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	45
84	24	SOLTERA	SECUNDARIA	1	2	3	3	1	1	11	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	3	18	45
29	30	CASADA	SECUNDARIA	1	3	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	1	14	46
44	27	SOLTERA	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	2	14	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	3	2	3	16	46
27	18	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	1	3	1	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	3	16	46
15	36	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	2	1	13	47
55	23	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	1	16	3	3	2	3	3	3	17	2	1	2	3	3	3	14	47
57	26	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	3	17	3	1	3	3	1	3	14	47
32	24	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	1	14	47
16	21	SOLTERA	SECUNDARIA	3	1	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	1	15	47
28	16	SOLTERA	SECUNDARIA	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	1	14	48
59	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	15	48
12	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	1	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	1	3	16	3	1	3	3	3	3	16	48
38	23	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	15	49
22	28	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	1	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	3	16	49
66	30	SOLTERA	SECUNDARIA	3	1	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	3	16	49
70	19	SOLTERA	SECUNDARIA	3	1	2	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	49
63	29	CONVIVIENTE	PRIMARIA	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	1	16	50
13	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	1	3	15	3	3	3	3	2	3	17	50
31	21	CONVIVIENTE	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	1	16	51
67	18	SOLTERA	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54



Encuesta realizada en una visita domiciliaria



Encuesta realizada en una visita domiciliaria



Recolección de datos en gabinete



Vaciado de datos en gabinete