



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA ATENCIÓN PRE NATAL
CON LA EDAD Y ESTADO CIVIL EN EL HOSPITAL PACASMAYO.
FEBRERO – MARZO 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

AUTOR: SOLEDAD NATALIA VELASQUEZ ALVAREZ

ORCID 0000-0002-9571-3868

ASESOR: Mg. MERIS ABIGAIL DIAZ VARGAS

ORCID 0000-0002-8903-1481

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

Trujillo - Perú

2019

Página del jurado

Dra. Ana Peralta Iparraguirre
Presidente.

Dra. Ladys Karim Santos Rebaza
Secretario.

Mg. Meris Abigail Díaz Vargas
Vocal

Dedicatoria

A Dios

por darme vida, salud
e iluminar éste camino que emprendí
con un solo anhelo, el ser profesional.

A mi amada madre, por todo su amor
y apoyo incondicional, quien en todo
este tiempo confió en mí, me enseñó
a no conformarme y no rendirme a
pesar de las adversidades.

A mis hijos,
quienes comparto
con gran orgullo y
felicidad mis logros.

Natalia.

Agradecimiento

Agradezco a la Mg.. MERIS ABIGAIL DÍAZ VARGAS, por su apoyo y críticas constructivas a fin de la realización del presente trabajo y a la Universidad César Vallejo por acogerme durante estos años de estudio.

Natalia

Declaratoria de autenticidad

Yo Soledad Natalia Velásquez Álvarez con Documento nacional de identidad N° 40029760 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas - Escuela de Obstetricia, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Mayo 2019

Índice

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
1.1 Trabajos previos.....	4
1.2 Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3 Formulación del Problema.....	9
1.4 Justificación del estudio.....	9
1.5 Hipótesis	10
1.6 Objetivos.....	10
II. Método.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión.....	19
V. Conclusiones	21
VI. Recomendaciones.....	22
Referencias.....	23
Anexos.....	25

Resumen

Se realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionada con la edad, el estado civil en el Hospital de Pacasmayo durante febrero – marzo del año 2019. El estudio corresponde a una investigación descriptiva, correlacional. Se trabajó con una muestra conformada por 132 usuarias externas que acudieron para su atención prenatal. Se aplicó un instrumento de recolección de datos que permitió medir el nivel de satisfacción del usuario a través de la escala tipo, también se utilizó el software Excel y la prueba estadística Chi cuadrado para corroborar la prueba de hipótesis planteada. Se encontró que el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal (95.90%) su nivel fue regular, mientras que el (4.10%) su nivel de satisfacción es mala. Respecto al nivel de satisfacción y la edad el (80.53%) su nivel de satisfacción es regular, el (15.57%) su nivel de satisfacción es mala, esta representa a las usuarias adultas, y el (4.10%) su nivel de satisfacción es regular y representa al grupo de usuarias adolescentes. En cuanto al nivel de satisfacción con el estado civil (63.93%) su nivel de satisfacción es regular, el (13.93%) su nivel de satisfacción es mala representa al estado civil conviviente, y el (12.30%) su nivel de satisfacción es irregular y representa al estado civil casado. Se concluye que las usuarias atendidas en el consultorio de obstetricia en el Hospital de Pacasmayo su nivel de satisfacción es regular (95.90%) y el nivel de satisfacción es mala (4.10%) respecto a la atención prenatal

Palabras claves: nivel de satisfacción, atención, usuarias.

Abstract

An investigation in order to determine the level of satisfaction of the external user on prenatal care related to age, civil status at the Hospital of Pacasmayo during February - March of the year 2019 was carried out. The study is a descriptive, correlational research. He worked with a formed sample by 132 external users who came to your prenatal care. Applied an instrument of data collection which allowed to measure the level of user satisfaction through the scale type, also used the Excel software and Chi-square statistical test to corroborate the hypothesis test. It was found that the level of satisfaction of the external user on prenatal care (95.90%) its level was regular, while the (4.10%) your level of satisfaction is bad. With respect to the level of satisfaction and age the (80.53%) your level of satisfaction is regular, the (15.57%) your level of satisfaction is bad, this represents adult users, and the (4.10%) your level of satisfaction is regular and represents the Group of teenage users. In terms of the level of satisfaction with the civil status (63.93%) your level of satisfaction is regular, the (13.93%) your level of satisfaction is bad represents the State civil partner, and the (12.30%) your level of satisfaction is irregular and represents the civil status married. It is concluded that users treated in the clinic of obstetrics at the Hospital of Pacasmayo satisfied is regular (95.90%) and the level of satisfaction is bad (4.10%) regard to prenatal care

Key words: level of satisfaction, attention, users.

I. Introducción

La calidad en salud es una preocupación en América Latina y en el mundo con mayor interés en las dos últimas décadas por garantizar calidad en las atenciones de salud en los Países de América Latina y el Caribe. Con este trabajo de investigación se estudió la satisfacción de la calidad de atención externa relacionada con la edad y el estado civil en el hospital de Pacasmayo en el año 2019 con el cual se espera determinar cuál es la satisfacción que usuarias en el momento que acuden a realizarse el control prenatal, ya que el control prenatal es vigilar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la maternidad enfocándose a disminuir la morbimortalidad y promover la calidad de vida de las gestantes para que la percepción de atención es indispensable así como la relación cordial entre la obstetra y la usuaria.

Mientras que Carbones y Vílchez (Huamachuco-2016), en su estudio sobre calidad de atención de salud y satisfacción en gestantes y puérperas del hospital Leoncio Prado de Huamachuco contaron con una muestra de 104 gestantes y 104 puérperas a quienes se les aplico cuestionarios sobre calidad de atención del servicio de ginecología y obstetricia. Encontraron como resultado que el 40% de ellas manifestaron mala calidad de atención de salud, el 35% regular y el 25% opinaron que recibieron una buena calidad de atención. El 58% de gestantes y puérperas demostraron insatisfacción con la atención de salud y el 42% se encuentra satisfecha con la atención recibida concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención de gestantes y puérperas del Hospital Leoncio prado de Huamachuco.

Según Jiménez L y Salazar(Tarapoto - Perú 2015) en su estudio relacionado a calidad de atención según expectativas y percepción de gestantes en el control prenatal en la consulta externa en obstetricia del hospital II Essalud Tarapoto, estudio no experimental contaron con una muestra de 169 gestantes a quienes se le realizo una encuesta, encontraron que el 100% de las gestantes tienen una expectativas buenas en las dimensiones de la calidad de atención, es así que el 74,6% y el 64,5% de las gestantes manifestaron que recibieron una calidad de atención buenas en las dimensiones de tangibilidad y empatía

respectivamente, un 77,5%, 66,6% y 56,8% percibieron calidad de atención regular en las dimensiones de confiabilidad, proyección a la seguridad y respuesta pronta al estado, en resumen, con la calidad del servicio tiene una relación estadísticamente significativa con las percepciones de las gestantes atendidas, $p < 0,05$ ($0,00 < 0,05$).

Meza P, (Peru-2015), en su tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del servicio terapia física y rehabilitación en el hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2015” tuvo como muestra a 57 pacientes, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación, la metodología aplicada fue descriptiva y estadístico, utilizando de instrumentos una encuesta elaborada por la autora y obtuvo como resultado que existe relación de fiabilidad/seguridad y el trato personal y relación entre recursos materiales físicos y al aspecto técnico.

Vásquez, K y Hernandez, M (Moyobamba San Martín 2015), realizaron una investigación sobre “Percepción de la calidad del control prenatal por la gestante atendida como usuaria externa en el Hospital II- I Moyobamba Julio – Octubre, 2015. Encontró que el promedio de edad de las gestantes es de 20 a 24 años de edad, un alto porcentaje son convivientes y tienen nivel de instrucción secundaria completa, el tiempo de espera para recibir la atención el 55,4% percibe como regular el 93,6% percibe que le ofrecieron comunicación sobre una adecuada alimentación en el embarazo, el trato que le dieron en la atención prenatal 70,1% manifiesta que trato recibido fue buena, el 66,9% percibiendo que la limpieza del consultorio fue buena, el 66,9% percibida que la limpieza general del hospital fue mala, la atención que ofrece el laboratorio clínico es considerado como regular, así mismo que la atención dada por farmacia es malo, llegando a la conclusión que la percepción de la calidad de la atención prenatal por la gestante atendida como usuaria externa, en el hospital II-I Moyobamba es regular.

A la fecha calidad, ha evolucionado hacia la calidad total, cuyo indicador fundamental y la satisfacción del usuario, en el proceso las reformas de modernización del sector salud en nuestro País sigue en esta misma dirección

con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación en salud invirtiendo en la infraestructura de los establecimientos, entonces para el logro de la calidad de atención no solo es infraestructura sino también un componente que es la satisfacción del usuario que se realiza directamente con el paciente sobre todo con la gestante que para los profesionales de salud debe significar el cuidado tanto de la gestante como del niño.

Un estudio sobre la satisfacción del usuario en México entre los pacientes de los consultorios externos de muchos centros asistenciales del estado y privados señaló que para los usuarios del sector privado lo que define la satisfacción del usuario y calidad de la atención es el tiempo de espera; el tiempo corto dedicado a la consulta y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico de una población total de 474 millones de habitantes se atendieron en el sector salud, se estimó que 130 millones manifiesta insatisfacción y un máximo de 307 millones, satisfacción los cuales reciben una atención por los médicos del sector salud.

En nuestro país, en las diversas regiones, cuando se trabaja sobre la satisfacción de los usuarios externos se convierte en todo un reto por parte de los gestores y planificadores. En nuestro medio, son muy pocos los trabajos de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, de allí el interés de iniciar una investigación y saber las dimensiones más influyentes en su determinación por lo cual se da un punto de partida para futuras investigaciones que conduzcan a la mejora integral de la calidad de atención. Se ha llegado a observar que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención refleja negligencias que se difunde por los medios de comunicación, quejas de insatisfacción y maltrato a las usuarias en los grupos más vulnerables por parte de trabajadores de salud. Frente a esta realidad, se ha creído conveniente realizar esta investigación de tal forma que se mejore el proceso de abordar la salud del usuario, contando con profesionales capacitados y con vocación de servicio para ofrecer una atención de calidad y con calidez que redunde en la satisfacción del usuario.

Referente al control prenatal, se considera como una estrategia muy

importante, que pretende encontrar resultados satisfactorios en el embarazo y parto, resguardando la salud tanto de la madre como del niño. Las instituciones sanitarias aplicaran actividades orientados a realizar seguimiento a las gestantes asegurándoles una atención prenatal oportuna y una buena satisfacción por las futuras madres en los servicios de la atención prenatal. No obstante pueden presentarse en alguna de ellas un cierto grado de insatisfacción por diversos factores como el ambiente donde se lleva a cabo la atención, la privación, la falta de confianza hacia el personal de salud, la forma de responder las preguntas por parte del profesional

Asimismo, Rondón (Tacna- 2015) en su investigación sobre el control prenatal tardío y patologías del embarazo en gestantes en puesto de salud Cono norte-Tacna, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el control prenatal tardío y patologías del embarazo en gestantes, estudio no experimental, retrospectivo, relacional. Conto con una muestra de 100 gestantes que presentan anemia un 34,56%, infecciones del tracto urinario un 30,88%, un 31,34% infección de transmisión sexual (síndrome de flujo vaginal). Concluye que el control prenatal tardío está relacionada con la anemia, infección del tracto urinario e infecciones de transmisión sexual (síndrome de flujo vaginal).

1.1 Trabajos previos

1.1.1 Internacional

Atín, Fernández y Valero (España - 2014), se realizó la investigación para recibir el grado de enfermería titulado Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la Comunidad de Madrid 2014, el objeto de valorar el grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid 2014, el objetivo de valorar el grado de satisfacción con los valores internos, externos e interpersonales de los pacientes quienes han recibidos fisioterapia ambulatoria en centros públicos y privados. El estudio fue de naturaleza descriptivo, correlacional, aleatorio conformada por una

muestra de 632 pacientes. Los resultados mostraron que la satisfacción está relacionada con la falta de información en el sector público como el privado, llegaron a la conclusión que el grado de satisfacción en los centros privados es elevado en la comparación de los públicos y se recomienda que es necesario continuar con la investigación para mejorar el sistema de atención.

Castillo I, Villarreal M, Olivera E, Pinzón A y Carrascal H., (Colombia), en el año 2014 llevaron a cabo una investigación titulada “Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones del salud públicas y factores asociados” con el objetivo de determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicio de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Fue de tipo analítico con diseño transversal y contó con una muestra de 712 gestantes. Encontraron que el 84% de las usuarias se encuentra satisfechas con el control prenatal y el 10.7% insatisfechas-

1.1.2 Nacional

Diaz(Cajamarca-2014), realizo una investigación de tipo descriptivo no experimental en el hospital Tito Villar Cabeza Bambamarca, con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. La muestra estuvo conformada por 368 usuarios externos. Encontró que el 68,2% de los usuarios estaban insatisfechos con la calidad brindada en el hospital. Asimismo el 53% de los usuarios se encuentran satisfechos y corresponden a las edades 30-59 años

Asimismo Preciado Fuentes (Tumbes-2016) realizo un estudio o investigación de diseño no experimental descriptivo prospectivo transversal en el puesto de salud Gerardo Gonzales Villega. Con el

objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. La muestra estuvo conformada por 76 gestantes, se encontró 81,6% de los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada en el puesto de salud. Asimismo el 18,4% de gestantes se encuentran regularmente satisfechos.

Por otro lado Mogollón Rea(Lima-2016), realizó un trabajo de investigación de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo en el Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención Perinatal en gestantes. La muestra estuvo conformada por 368 gestantes atendida en los consultorios de obstetricia, refiere que el 86,4% de las gestantes se encuentran “Satisfechas”, el 1,2% se encuentran “Medianamente satisfechas” y el 1,6% estas gestantes se encuentran “Insatisfechas” en la atención Prenatal.

1.1.3 Local

A nivel local no se han encontrado investigaciones similares a trabajo de investigación estudiado.

1.2 Teorías relacionadas al tema

En la primera cumbre de las Américas en Miami y Estados Unidos en el año de 1994, los gobiernos de la región consolidaron el compromiso de incluir en sus procedimientos de reforma del sector de la salud alternativas y procesos para asegurar el acceso equitativo a determinados servicios básicos de salud y de mejorar la calidad de esos servicios. Al siguiente año la Organización Panamericana de la Salud (OPS) junto con el Banco Mundial (IBM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de otras estrategias internacionales, patrocinaron una reunión especial sobre reformas del sector de la salud donde se fijaron criterios decisivos, basados en los principios de equidad, efectividad, calidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social.⁽¹¹⁾

En el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes; la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollen.

Es por ello Donabedian define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en cada uno de ellos es un fin o terminación de la anterior y una condición necesaria para el que sigue. Es así que la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito.⁽⁵⁾ Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada⁽¹²⁾.

Por ello la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en termino de evaluación de los servicios de calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en la salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicio de salud ⁽¹³⁾.

En nuestra patria debido a la gran diversidad, se evidencia muchas desigualdades en el ámbito cultural, económico, geográfico, educacional y étnicas que hacen difícil la administración política y administrativa del país. Respecto a la salud son difíciles el diagnóstico y el control del control de los problemas referidos a la calidad de atención en los diferentes servicios que ofrecen. Es así que el Ministerio de Salud ha diseñado muchas estrategias con el propósito de cambiar la calidad de atención en todos los servicios, poniendo mucho fuerza en los servicios de salud sexual y reproductiva a través del plan de mejoramiento continuo de la calidad, para lo cual recomendó en sus lineamientos de llevar a cabo una reestructuración sectorial que promueva la mayor eficacia y eficiencia de los servicios de salud, así como considerar al

usuario como el pilar fundamental del Ministerio de salud⁽¹⁴⁾.

El Ministerio de Salud de Nicaragua a través del proceso de modernización considera que existe una preocupación latente respecto a la atención integral de los usuarios, es por ello que la calidad de atención se constituye en un elemento prioritario que necesita especial interés⁽¹⁵⁾.

Se ha reportado que las pacientes de los diversos servicios consideran la satisfacción teniendo en cuenta elementos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Por ello debe considerarse en forma sistematizada investigaciones que consideren la satisfacción del usuario y la prestación ⁽¹⁶⁾.

Por su parte el control de la gestante se describe como las atenciones médicas ofrecidas a la embarazada durante el proceso de su embarazo antes del nacimiento del nuevo ser. La consulta prenatal es de vital importancia ya que el profesional de salud al estar en constante comunicación con la gestante, tendrá la posibilidad de averiguar oportunamente los problemas de salud de la gestante e intervenir en tempranamente para mejorar la calidad de vida de la gestante. De forma general el control prenatal debe ser periódica, continua y concreta su aplicación incide en la disminución de las complicaciones del embarazo y la mortalidad materna y perinatal ⁽¹⁷⁾⁽¹⁸⁾.

1.3 **Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionado con la edad y estado civil en el hospital de Pacasmayo Febrero-Marzo 2019?

1.4 **Justificación del estudio**

En el presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionado con la edad y el estado civil en cual permitirá conocer si los usuarios son satisfechos y atendidos y así plantear algunos cambios necesario en la atención de salud.

De tal manera, la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención relacionada con la edad y el estado civil en consultorios externos en el hospital de Pacasmayo deben ser estudiados de manera que permitan atender cuáles son sus principales problemas para poder plantear soluciones para que los profesionales del sector salud puedan brindar a los usuarios un mejor servicio de inclusión social y calidad.

Ya que ellos son evaluadores de nuestras acciones es quien percibe cada una de ellas como buenas y oportunas o por el contrario como perjudiciales y tardías por esto la acciones deben encaminara satisfacer las necesidades de los pacientes, prestando los servicios de manera oportuna eficiente, efectiva, sobre todo seguro y también como humanos.

Este estudio beneficiara al sector salud por cuanto conociendo la satisfacción del usuario externo se orientara sus estrategias para elaborar planes de mejora de la calidad de atención que brinda los profesionales de salud.

Control prenatal: Es una serie de contactos entrevistas o visitas programadas de la embarazada con integrantes de salud con el objetivo de vigilar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la maternidad.

Edad: tiene que origen en el latín Aetas, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.

Estado civil: se entiende por estado civil a la condición particular que

caracteriza a una persona en la que hace sus vínculos personales con un individuo de otro sexo o de su mismo sexo

Tipos de estado civil: Soltería (aquellas personas que no se encuentran comprometidas legalmente con otras) Casado (Aquellas que si lo están) Divorciados (Las personas que han roto el vínculo amoroso o legal con sus parejas) Viudos (Los que han perdido a su pareja por deceso).

1.5 Hipótesis

- El nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionado con la edad y estado civil es buena.

1.6 Objetivos

General:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionado con la edad y estado civil en el hospital de Pacasmayo Febrero-Marzo 2019.

Específicos.

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención Prenatal.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención Prenatal relacionado con la edad.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención Prenatal relacionada con el Estado Civil.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño descriptivo correlacional. Los mismos que se utilizan con la finalidad de evaluar el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.104-105). En consecuencia, el estudio permite determinar la relación que existe entre ambas variables



En donde:

X: Grupos de Edades y el Estado Civil

Y: Nivel de Satisfacción del Usuario

R=Relación

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE

Nivel de Satisfacción

Edad

Estado Civil

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Escala de medición
Variable dependiente	Nivel de satisfacción: medida en que las prestaciones y servicios sanitarios son aceptados por los propios usuarios y por la población en general.	Nivel de satisfacción: Bueno = 23 – 30 ptos Regular = 11 – 22 ptos Malo = 1-10 ptos	Nominal
Variable independiente	Edad: Adolescente: toda mujer que se encuentra entre los 15-19 años Adultos: mujeres que se encuentran entre los 20-45 años	Edad: Adolescente Adulto	Ordinal
	Estado civil: situación de las personas físicas determinadas por su relaciones de familia, proveniente del matrimonio o del parentesco que establece ciertos derechos y deberes.	Estado civil: Soltera Casada Conviviente Divorciada Viuda	Nominal

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población:

La población de estudio son todos los Usuario externo en la atención prenatal del Hospital de Pacasmayo, el cual asciende a 450

Muestra:

Para obtener el tamaño de la muestra se consideró el muestreo aleatorio simple, considerando el tipo de variable Cuantitativa, por lo que se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ}$$

$$f = \frac{n}{N} > 0.05$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{450 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(450 - 1)0.06^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 167.7 = 168$$

$$n_o = \frac{168}{1 + \frac{168}{450}} = 122.33 = 122$$

Reemplazando:

no= Tamaño de la muestra final

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (450)

Z : Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.06)

P = Probabilidad de ocurrencia Q = Probabilidad de no ocurrencia

Con el factor de corrección la muestra final es de 122 usuarios

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para poder recolectar y analizar datos se aplicarán encuestas para medir el Nivel de Satisfacción del usuario, a fin de obtener información sobre estas variables.

Se usó una encuesta que permitió evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo donde la escala utilizada fue tipo Likert, que tuvo 10 ítems y 3 alternativas de respuesta. La escala que se empleará será la siguiente:

Mala

Regular

Buena

Las Otras dos variables es Grupos de Edad y el Estado Civil

2.5. Procedimiento

Para recolectar la información se realizó el siguiente procedimiento:

1. Aprobado el proyecto de investigación por parte de la Escuela de Obstetricia.
2. Se solicitó el permiso a la Dirección del Hospital de Pacasmayo.
3. Otorgado el permiso se procedió a aplicar el cuestionario en el servicio de Obstetricia.
4. Con la información obtenida se procedió a la tabulación de la información.

2.6. Método de análisis de datos

En cuanto al procesamiento de datos éste consistirá en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas o cuadros, debidamente codificados y tabulados. La tabulación se realizará de forma electrónica y se someterá al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una coherencia entre Edad; Estado Civil y el Nivel de Satisfacción del Usuario. Para analizar los datos se utilizará el Software Excel o Spss versión 22, y se utilizara la prueba estadística Chi

cuadrada para corroborar la prueba de hipótesis planteada.

2.7. Aspectos éticos

El estudio se regirá teniendo en cuenta las normas éticas y Declaraciones de Helsinki que delimitan establecen las condiciones de respeto a la dignidad, protección de los derechos y bienestar de los sujetos en investigaciones con seres humanos; salvaguardando su integridad física y mental, así como su intimidad y la protección de sus datos; motivo por el cual se solicitará la el consentimiento informado, en el que señala en forma voluntaria la participación en la investigación, como consecuencia de un proceso de recolección de datos y explicación minuciosa relacionados a las variables de investigación. Toda la data que se recolectó será privada la misma que no se usará con ninguna otra finalidad fuera de los objetivos de la investigación.

III. Resultados

Tabla 01. Distribución del usuario externo en la atención prenatal en el Hospital de Pacasmayo según Nivel de Satisfacción.

<i>Nivel de Satisfacción del Usuario</i>	<i>f_i</i>	<i>h_i%</i>
<i>Mala</i>	<i>05</i>	<i>4.10</i>
<i>Regular</i>	<i>117</i>	<i>95.90</i>
<i>Buena</i>	<i>0</i>	<i>0.00</i>
<i>Total</i>	<i>122</i>	<i>100.00</i>

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

*En la Tabla 01 se observa que en el Nivel de Satisfacción los usuarios externos en la atención prenatal en el Hospital **Pacasmayo** el 95.90% su Nivel de Satisfacción es Regular (representa a 117 usuarios), mientras que el 4.10% su nivel de Satisfacción es Mala (representa a 05 usuarios)*

Tabla 02. Distribución del usuario externo en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo según Nivel de Satisfacción y Edad

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Edad</i>					
	<i>Adolescente</i>		<i>Adulto</i>		<i>Total</i>	
	<i>fi</i>	<i>hi%</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>
<i>Mala</i>	0	0.00	19	15.57	19	15.57
<i>Regular</i>	05	4.10	98	80.33	103	84.43
<i>Bueno</i>	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<i>Total</i>	05	4.10	117	95.90	122	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

En la Tabla 02 se observa que los usuarios externos en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo el 80.33% su Nivel de Satisfacción es Regular y es adulto (representa a 98 usuarios), el 15.57% su Nivel de Satisfacción es Mala y es adulto (representa a 19 usuarios), el 4.10% su Nivel de Satisfacción es Regular y es adolescente (representa a 05 usuarios)

Tabla 03: Distribución del usuario externo en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo según Nivel de Satisfacción y Estado Civil

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Estado Civil</i>							
	<i>Soltero</i>		<i>Casado</i>		<i>Conviviente</i>		<i>Total</i>	
	<i>f_i</i>	<i>hi%</i>	<i>f_i</i>	<i>hi%</i>	<i>f_i</i>	<i>hi%</i>	<i>f_i</i>	<i>hi%</i>
<i>Mala</i>	02	1.64	0	0.00	17	13.93	19	15.57
<i>Regular</i>	10	8.20	15	12.30	78	63.93	103	84.43
<i>Bueno</i>	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<i>Total</i>	12	9.84	15	12.30	95	77.87	122	100.00

Fuente: Encuesta Aplicada

En la Tabla 03 se observa que los usuarios externos en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo el 63.93% su Nivel de Satisfacción es Regular y su estado civil es conviviente (representa a 78 usuarios), el 13.93% su Nivel de Satisfacción es Mala y su estado civil es conviviente (representa a 17 usuarios), el 12.30% su Nivel de Satisfacción es Regular y su estado civil es Casado (representa a 15 usuarios)

IV. Discusión

A continuación se realizará una comparación sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en la consulta prenatal relacionada con la edad y el estado civil del Hospital de Pacasmayo y de otras instituciones, en la investigación se encontró que el 95.90% de usuarios que recibieron su control prenatal en el Hospital de Pacasmayo durante los meses de febrero a marzo del 2019, tuvieron un nivel de satisfacción “REGULAR”.

Estos resultados se asemejan a los encontrados por Díaz (2014) quien en su investigación encontró que el 68.2% de los usuarios externos estaban insatisfechas por la calidad de atención recibida en el Hospital. Asimismo estos resultados son similares por Vásquez y Hernández (2015) calidad de atención de control prenatal es regular, esto coincide parcialmente con el de Urbina Rosas (2015) encontró un 45.7% tienen un nivel de satisfacción regular, el 31.4% un nivel de satisfacción buena y un 22.9% una mala satisfacción brindada a las usuarias y a la vez por Enciso, T. (2016) en su resultado de estudio el 78% están medianamente satisfechas y 72% están insatisfechas.

En cuanto a otros estudios se encontraron resultados diferentes a los nuestros como es el de Preciado, F. (2016) teniendo como resultado que el 81.6% de las usuarias estuvieron satisfechas, 4% regularmente satisfechas, asimismo Mogollón Rea (2016) encontró el 86.4% están satisfechas, en 1.2% medianamente satisfechas y 1.6% insatisfechas. Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón y Carrascal (Colombia), en su trabajo de investigación encontraron el 84% de usuarias son satisfechas, y el 10.7% insatisfechas. A la vez Pari Quispe (2017) encontró en su estudio como resultados que el 66.8% estuvieron satisfechas, mientras que el 33.2% insatisfechas.

En relación al nivel de satisfacción se encontró que es regular, ya que muchas veces el personal de salud que trabaja en el mencionado establecimiento de salud, no trabaja en equipo, ni en forma multisectorial y multidisciplinario, por lo que no brinda una atención adecuada al usuario externo. Si bien es cierto las usuarias se encuentran regularmente satisfechas con la atención recibida aún hay un porcentaje de usuarias insatisfechas, donde es necesario que el nivel de satisfacción sea evaluado periódicamente en la institución y para lo cual se espera que siga mejorando aún más la calidad de atención y lograr un nivel de atención plena.

EDAD: Como se observa el 80.33% se encuentran regularmente satisfechas en su mayoría y son usuarias adultas, sin embargo hay un 15.57% están insatisfechas, también manifiestan regular satisfacción el 4.10% y son usuarias adolescentes.

ESTADO CIVIL: Los resultados encontrados señalan que del total de la muestra el 63.93% se encuentra regularmente satisfecha, tienen un estado civil conviviente, 93% están insatisfechas.

Asimismo el 12.30% están regularmente satisfechas y tienen un estado civil casadas, seguido el 80.20% se encuentran regularmente satisfechas y son usuarias solteras, frente al 1.64% manifestaron insatisfacción.

En este estudio encontrado por Díaz Guevara (2014), concluyó que el 53% se encuentran satisfechas en esta edad adulta y el 46.6% están insatisfechas seguido el 31.6% están satisfechas, 36.3% refieren estar insatisfechas y son usuarias adolescentes y a la vez no coincide con el estado civil según sus resultados obtenidos el 49.6% casadas, convivientes el 31.6% y viudas el 1.7% están satisfechas. Asimismo estuvieron insatisfechas el 37.5% casadas el 34.3% convivencia, viudas el 1.7% y el 1.6% divorciadas.

Respecto a nuestro estudio de investigación nuestros resultados encontrados coinciden con la edad pero no con el nivel de satisfacción asimismo los resultados de satisfacción del Estado civil también son diferentes a los nuestros.

Por su parte Pérez Cieza (2015), Urbina Rosa (2015) y Pari Quispe (2017) tuvieron resultados parecidos en su trabajo de investigación así como el nuestro mayormente son usuarias adultas pero sin embargo tienen diferentes resultados de satisfacción y con el estado civil predomina la convivencia, de acuerdo a la satisfacción de los usuarios los resultados son totalmente diferentes.

V. Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones

- ❖ El Nivel de Satisfacción de los usuarios externos en la atención prenatal en el Hospital de Pacasmayo Regular en un 95.90% y malo en un 4.50 %
- ❖ No se evidencia relación significativa entre Nivel de Satisfacción y la edad del usuario externo en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo, mediante la prueba estadística Chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%
- ❖ No Existe relación entre Nivel de Satisfacción y Estado Civil en los usuario externos en la atención prenatal en el Hospital Pacasmayo, mediante la prueba estadística Chi cuadrado a un nivel de significancia del 5%

VI. Recomendaciones

- A pesar de los resultados encontrados en el Hospital de Pacasmayo es necesario que el Hospital de Salud en general de dicho Hospital deben contar con capacitaciones permanentes e implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de atención demostrando empatía, trato adecuado a los usuarios.
- Al personal obstetra que labora en la estrategia preventiva promocional, aprovechar el tiempo que esperan las usuarias para consejería, educación sanitaria o información en salud.
- Continuar con el desarrollo de informaciones sobre calidad de atención en las usuarias

Referencias.

1. Salvatierra J. Universidad de Salud Pública. Gerencia para la Calidad total en salud. Módulo de Planificación y Gestión en Salud. Lima. 2000.
2. Cantera F.; Evaluación de la satisfacción laboral. Métodos directos e indirectos. Gabinete técnico provisional Cantabria, España. 2001.
3. Ministerio de Salud, Calidad de los servicios de salud. En línea. (10 de mayo 2012). Disponible URL: www.minsa.gob.pe.
4. Satisfacción personal en enfermería. En línea (10 de mayo 2015) Disponible URL: <http://www.fac.org.ar/ccvc/llave/t1014/p1014.pdf>.
5. Roldan P.; Vargas CR. Y colaboradores. Evaluación de la calidad en la atención en salud. Colombia. Médica. Vol. 32 N° 1, 2000.
6. Moraga H; Gonzales Cascante, R; Satisfacción del usuario se requiere exámenes de laboratorio urgentes. Costa Rica. Rev. Constarric.salud pública, 20(1):44-48, jun 2011.
7. Niquen Escudero, Nivel de satisfacción al paciente respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera (o) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Noviembre, Diciembre 2018. Lima; s.n; 2009. 54 p. tab. graf.
8. Gallardo Ramírez, Jacqueline. Calidad de la atención que brinda el personal de enfermería según la opinión del usuario en el preventorio Callao 2009, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina para la obtención del grado de especialista.
9. Dominguez Analía Verónica. Calidad de atención del profesional obstétrico y el grado de satisfacción de las usuarias en la atención primaria de la salud en Santiago del Estero – capital. Córdoba; s.n; 2008. 139 p. presentada en la Universidad nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Médicas para la obtención del grado de Magister.
10. Valle Llagostera, Juan Guillermo del; Plasencia Asrorey, Carolina; Valle, García, Nancy del; Napoles Vaillant, Enrique; Matamoros Sánchez, Dayamí. Calidad de la atención prenatal en el área de Mella Medisan; 14 (5), jun-jul.2010. Graf.
11. Organización Panamericana de la Salud. La corporación de la OPS ante los procesos de reforma del sector salud. Washington, D.C.: OPS; 1997.
12. Donabedian. A. Evaluación de la Calidad de la atención médica Publicación científica N° 534. Organización Panamericana de la Salud, 1992.
13. Schneider H, Palmer N. GettingtothetruthResearchingusersviews of

- primaryhealthcare. HealthPolicyPlann. 2002; 17(1): 32-41.
14. Paca Papalo AY; Calidad de atención en los servicios de Control prenatal y planificación familiar. Perú-2003.
 15. Juran J.M. Gryna Franck M. Manual de control de la calidad. 4ta Edición. 1990.
 16. Medrano, Y; Satisfacción de usuaria del servicio de salud sexual y reproductiva en el distrito VI. 2001.
 17. Spanchez S; "Utilización de servicio de salud por embarazadas en servicio de control prenatal". Centro de Salud Silvia Ferrufino Managua. 2001.
 18. Ministerio de Salud. Mortalidad Materna: Un análisis de las muertes ocurridas en Nicaragua. Managua. 2001.
 19. Alvarez C.; Jara M. "Evaluación de calidad en la atención del médico de emergencia". Revista Médica Essalud: 8: 1-2: pp. 82-89. Lima. 1999.
 20. Mongrut Steane A: Tratado de obstetricia IV edición: Editorial Interamericana México 2000. Cap VIII. Pag. 241.
 21. Definición de estado civil. (En línea 14 de mayo 2012) disponible URL: <http://www.definicionabc.com/derecho/estado-civil.php>.
 22. Hernández Sanpieri R: metodología de la investigación: edición Mc Graw – Hill tercera edición año 2010.

Anexos

ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA ATENCIÓN PRENATAL RELACIONADO CON LA EDAD Y ESTADO CIVIL EN EL HOSPITAL PACASMAYO FEBRERO – MARZO 2019.

Instrucciones: A continuación presentamos una serie de ítems los cuales esperamos pueda responder con absoluta sinceridad los cuales nos ayudarán a mejorar nuestra atención.

I. Datos generales

1. Edad (años) _____
2. Estado civil: Soltera (___) Casada (___) Conviviente (___) Divorciada (___) Viuda (___)

II. Datos que miden satisfacción

ITEM	BUENO	REGULAR	MALA
1. Los trámites para recibir atención obstétrica en el consultorio considera que fue?			
2. Considera que el tiempo que esperó en la última consulta para recibir atención fue?			
3. Como considera la información dada en la última consulta.			
4. El personal de salud le brindó información sobre los cuidados durante su embarazo.			
5. En la última consulta como fue el trato que recibió			
6. En la última consulta, la privacidad que tuvo (entraban, salían personas) como fue?			
7. Considera que el personal que le atendió en la última consulta resolvió sus dudas?			
8. Como considera la limpieza del consultorio.			
9. Como considera la atención en la farmacia.			
10. En el laboratorio la explicación del procedimiento de los análisis considera que fue?			