



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de satisfacción de la Atención Prenatal en Gestantes atendidas
en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cerna Sanchez, Gina Katerina (ORCID:[0000-0001-8173-5057](https://orcid.org/0000-0001-8173-5057))

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, Maria Elena (ORCID:[0000-0002-3034-2170](https://orcid.org/0000-0002-3034-2170))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi hijo, madre, esposo que hoy en día goza de la presencia de Dios y mis hermanos, gracias a ustedes por ser mi fortaleza a diario para continuar con mi ardua labor como profesional y buen ser humano.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi fuerza en cada momento, por sostenerme y guiar cada paso a lo largo de mi vida.

A mi familia por ser mi fuente de inspiración y motivación, por estar conmigo cuando más necesite de ellos, por su fortaleza cuando creí no poder continuar, en especial a mi Madre por ser apoyo fundamental para lograr mis objetivos propuestos, ya que con su ejemplo y amor profundo me hacen ver que todo es posible.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en Hospital Leoncio Prado – Huamachuco 2021.....	19
Tabla 2. Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión fiabilidad.20
Tabla 3. Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión capacidad de Respuesta.	21
Tabla 4. Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión seguridad.	22
Tabla 5. Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión empatía.	23
Tabla 6. Nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión aspectos tangibles.	24

Resumen

La presente investigación buscó determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco 2021. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental descriptivo transversal, con una muestra de 278 gestantes atendidas en consultorio externo, para la aplicación de la encuesta se obtuvo el consentimiento informado. El instrumento de recolección de datos fue Encuesta Servqual Modificada compuesta de 22 preguntas tanto para medir expectativa como percepción. En el análisis de la variable se estimó frecuencias absolutas y relativas; para las tablas se utilizó el programa Microsoft Excel 2013. Se observó que en cada dimensión evaluada las gestantes mostraron satisfacción por la atención prenatal, en fiabilidad con 68,2%, capacidad de respuesta 68,7%, seguridad 85%, empatía 70,8% y aspectos tangibles 72,3%. Se obtuvo un 71% de nivel de satisfacción general sobre la atención prenatal recibida en los consultorios externos y un 29% de insatisfacción con respecto a la atención prenatal, considerando el porcentaje de insatisfacción como aceptable según matriz de mejoría debido a que se encuentra menor a 40% de insatisfacción. Se concluyó que la mayoría de gestantes se encuentran satisfechas (71%) con la atención prenatal recibida en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco 2021.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción, atención prenatal, gestantes.

Abstract

The present investigation sought to determine the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women treated at the Leoncio Prado Hospital. Huamachuco 2021

The methodology was of a basic type, non-experimental descriptive cross-sectional design, with a sample of 278 pregnant women seen in an outpatient clinic, informed consent was obtained for the application of the survey. The data collection instrument was the Modified Servqual Survey composed of 22 questions to measure both expectation and perception. In the analysis of the variable, absolute and relative frequencies were estimated; For the tables, the Microsoft Excel 2013 program was used. It was observed that in each dimension evaluated the pregnant women showed satisfaction with prenatal care, reliability with 68.2%, response capacity 68.7%, safety 85%, empathy 70, 8% and tangible aspects 72.3%. A 71% level of general satisfaction was obtained with the prenatal care received in the outpatient clinics and a 29% dissatisfaction with respect to the prenatal care, considering the percentage of dissatisfaction as acceptable according to the improvement matrix because it is less than 40% dissatisfaction. It was concluded that the majority of pregnant women are satisfied (71%) with the prenatal care received at the Leoncio Prado Hospital. Huamachuco 2021.

Keywords: satisfaction level, prenatal care, pregnant.

I. INTRODUCCIÓN

A mediados de la década de los 70, se inició en la Unión Americana el interés por la satisfacción o bienestar de los usuarios de los diferentes servicios de salud, relacionados con la aparición de los movimientos de los usuarios, lo que lleva a la percepción de la satisfacción del usuario como una medida de la calidad que brinda el personal de los diferentes establecimientos. (Mogollón, 2016)

El impacto de la satisfacción del paciente se encuentra en discusión; el más ampliamente aceptado y publicado es el propuesto por Avedis Donabedian en 1966, donde señala que la satisfacción del paciente en los establecimientos es un punto fundamental para la determinación de la calidad de los servicios. Aunque han pasado muchos años, el concepto de satisfacción del usuario sigue siendo relevante, más cuando evaluamos la atención en los servicios.

Un indicador de calidad es la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en los establecimientos de salud. Conocer los niveles de satisfacción cierra brechas y redefine las fortalezas para desplegar un sistema de salud que proporcione una atención de calidad de acuerdo a las exigencias de los pacientes. Es un factor importante de salud; la identificación de deficiencias y expectativas ayuda a evaluar la calidad del servicio, el cual es reflejado en satisfacción e insatisfacción con el servicio brindado; contribuyendo al objetivo de una mejor atención en el futuro (Mogollón, 2016).

En conformidad con la OMS, (Organización Mundial de la Salud, 2016) la atención prenatal es una plataforma para realizar diversas funciones de suma importancia como la promoción, prevención, detección y diagnóstico de la salud. Cuando es apropiado, las prácticas basadas en evidencia se implementan de manera oportuna, se ha descubierto que la atención prenatal salva vidas. Es fundamental que la atención prenatal también brinde

la oportunidad de conectar y apoyar a mujeres, familiares y a la comunidad en un momento crítico de la etapa de una mujer.

La atención prenatal consiste en una serie de visitas por parte de la usuaria al establecimiento de salud con el fin de reducir y prevenir factores de riesgo, así como también detectarlos y tratarlos; de tal forma disminuir la morbilidad y mortalidad materna cuidando el binomio madre-hijo. La OMS considera la salud materna como parte de la política pública como una estrategia para optimizar los resultados del embarazo y así prevenir muertes (OMS, 2019)

A nivel Mundial la Organización Mundial de la Salud (OMS) planteó en el 2000, un marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfatizando que su único objetivo no solo es mantener y mejorar la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de los usuarios con respecto a sus expectativas sobre la atención.

A nivel latinoamericano, se desarrollaron diversos programas con iniciativas de calidad para ser aplicados en los servicios sanitarios, los cuales contribuyen a elevar la capacidad resolutoria de los establecimientos de salud y satisfacer las necesidades de la población. En el área de salud sexual y reproductiva, los países han alcanzado compromisos que implican obligaciones para el Estado, en cuanto a calidad (satisfacción) y accesibilidad en igualdad de condiciones y equidad por los servicios integrales de salud sexual y reproductiva, con el fin de generar un impacto positivo en la salud de la población. (Mancilla, 2017)

A nivel nacional se han desarrollado intervenciones en mejora de la calidad desde los inicios de los 90, con la finalidad de afrontar graves problemas de salud tales como muertes maternas, infantil, limitado acceso a establecimientos de salud, humanizados y confiables. Apesar de las mejoras en las tasas de cobertura y seguros de salud en Perú en los últimos años, los pacientes de los establecimientos aún no están satisfechos. Según los resultados de esta encuesta sobre Satisfacción de Usuarios del Servicio Nacional de Salud 2016 (ENSUSALUD) muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de consultorios externos a nivel nacional es del

73,9%, es decir; los niveles de satisfacción de los establecimientos dependientes del Ministerio de Salud (MINSA) y de los gobiernos regionales (66,7%) son inferiores a los promedios nacionales y regionales. (INEI, 2016)

Así mismo Sevillano (2018) en su trabajo de investigación en Lima resalta que las gestantes acuden a sus atenciones porque se sienten satisfechas con la atención recibida; por lo cual, tomarán conciencia y tomarán en cuenta las indicaciones brindadas por la persona a cargo, siguiendo el tratamiento especificado, serán responsables de sus decisiones y participarán en actividades como la educación y promoción. Pero, si una embarazada se encuentra insatisfecha con la atención recibida, no le tomará importancia a la atención y por ende no asistirá, lo cual conllevará al incremento de la morbi-mortalidad de la madre.

En la provincia de Sánchez Carrión no existen investigaciones sobre nivel de satisfacción de la atención prenatal en cuanto es importante señalar que en el año 2020 se produjeron 6 muertes maternas de un total de 12 provincias que conforman la Región La Libertad, donde como provincia aportó de forma negativa en el 2020 en muertes maternas con un 37.5%. (CNEPCE, 2020), cabe señalar que en la actualidad la satisfacción en los servicios de salud es un eje importante en salud puesto que influye de manera determinante en cada gestante para continuar o acudir de forma oportuna a un establecimiento de salud contribuyendo así a la reducción de la mortalidad materna.

No obstante Cáceres y Cols (2015) indican que la atención prenatal, catalogada por la OMS como programa con alta prioridad en salud, será exitosa, siempre que garantice una participación completa, incluyendo atención con formación continua, de primer nivel, pero sobre todo, atención especializada de calidad.

En consideración al problema expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco 2021?

Ante el problema planteado este trabajo se justifica en cuanto a conveniencia, porque es una investigación que nos permitirá medir e identificar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado, punto fundamental del sistema de calidad, donde reuniremos información acerca de la percepción del usuario de acuerdo a la demanda y cómo se desarrolla durante la prestación del servicio; mejorando de tal forma la competitividad en los grupos de trabajo del establecimiento y servicios médicos de apoyo, a fin de cubrir con las necesidades y expectativas. La satisfacción depende significativamente de la apreciación del usuario y va relacionada con la atención percibida.

Esta investigación permite que el personal del área de obstetricia logre una atención rápida y eficaz cumpliendo las expectativas del usuario. De esto va a depender que regresen a sus controles de manera continua por ende reduciremos muchos casos de morbi-mortalidad materna.

La relevancia del estudio a nivel académico, aumenta la producción científica y a nivel en gestión en los servicios de salud, esto genera nuevos conocimientos para realizar estudios con enfoques de satisfacción del usuario logrando en el futuro la activación e implementación de políticas, intervenciones y normativas implementadas para promover la optimización de la salud en el país. Asimismo, poder mejorar y redefinir las fortalezas para fomentar un sistema de salud donde brinde una calidad de atención que los usuarios exigen.

Relevante para la sociedad, dado que las mujeres embarazadas que acuden a consultorio externo, al percibir una atención de calidad, sin complicaciones, con embarazo a término sin eventos, logran altos niveles de satisfacción y mantendrán óptimas condiciones de salud.

Como objetivo general se planteó: Determinar Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio PradoHuamachuco.2021

Como objetivos específicos se plantearon: Identificar el Nivel satisfacción de la atención prenatal en la dimensión fiabilidad. Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión capacidad de respuesta. Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión seguridad. Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión empatía. Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión aspectos tangibles.

II. MARCO TEÓRICO

Mogollón (2016) realizó un estudio donde su propósito fue determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de un Hospital, diseño transversal, prospectivo, con un total de 368 usuarias. Como resultado se obtuvo que el 86.4% de las usuarias estaban satisfechas, el 12% medianamente satisfechas y el 1.6% insatisfechas.

Así mismo, Urbina (2017) en su investigación donde determinó el nivel de satisfacción percibida con la calidad de la atención prenatal entre las mujeres embarazadas que asisten a un centro de salud. Estudio prospectivo, descriptivo, observacional y transversal en 70 gestantes. Como resultado se obtuvo que el 45.7% de las gestantes se encontraron satisfechas con la calidad de atención, el 31.4 % tuvo buena satisfacción, mientras que el 22.9% poca satisfacción.

Al igual, Cano y Charapaqui (2018) en su trabajo de investigación donde su objetivo fue identificar el nivel de Satisfacción en la atención Prenatal, con una investigación tipo básica y nivel Descriptivo aplicó una encuesta a 46 gestantes. Obteniendo como resultado 67,4% de satisfacción en atención prenatal.

Del mismo modo Vidal (2020) en su estudio determino el nivel de satisfacción de la atención prenatal entre las mujeres embarazadas que reciben atención en un centro de salud. Metodología: cuantitativo no experimental, descriptivo y transversal en 53 usuarias mediante un cuestionario. En los resultados se encontró que el 64.15% se encontraron satisfechas, el 66.04% se encontraron satisfechas en relación a la accesibilidad.

Guerrera y Otros(2017) en su estudio determinaron el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en Consultorio Externo de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo, con su investigación básico descriptivo no experimental, su muestra fue de 84 mujeres embarazadas que reciben atención en el Centro de Salud, a través de la encuesta donde como resultado manifestaron nivel medianamente satisfecho en un 61%, el nivel satisfecho en un 38% y con el nivel insatisfacción es de un 1%.

Así también, Simón (2018) en su estudio, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en un hospital, con un estudio prospectivo, descriptivo y transversal. En los resultados se halló que un 78.3% de las usuarias percibieron estar satisfechas con la atención recibida, el 15% medianamente satisfechas mientras que el 6.7% insatisfechas.

Villacorta (2017) en su estudio determinó la atención prenatal y la satisfacción de las gestantes atendidas en el Puesto de Salud 1ro de mayo. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – transversal. Con una población de 115 gestantes, de las cuales seleccionaron como muestra 89 gestantes, a través de muestreo probabilístico aleatorio simple, se aplicó una encuesta con resultado de 32,6% de gestantes satisfechas.

Asimismo, Guerrero (2018) con la finalidad de determinar la Calidad de atención prenatal y Satisfacción, su tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población muestral de 68 gestantes a quienes aplicó una encuesta, encontró relación entre ambas variables mostrando un 60.29% de satisfacción sobre la atención brindada.

Por otro lado, Mendez y Newbery (2016) en su trabajo de tesis Satisfacción de la usuaria sobre el control prenatal en Consulta externa, estudio descriptivo transversal con una muestra de 150 gestantes, a las cuales les aplicó una encuesta tuvo como resultado un 97.7% de usuarias refirieron satisfacción en el control prenatal.

Del mismo modo, Latino (2019) determinó grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en un hospital, con un estudio descriptivo y transversal aplicado en 227 usuarias mediante el cuestionario SERVQUAL modificado. En los resultados se obtuvo que el 98.6% para expectativas en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión empatía tuvo un 97.2% para percepción. La brecha menor se obtuvo en la dimensión capacidad de respuesta con -0,48 puntos, con un índice de calidad de -0.20.

En la misma fecha, Castillo (2019) en su estudio determinó el nivel de satisfacción de gestantes del servicio de control prenatal, en un estudio descriptivo, en 413

usuarias. Como resultados, se halló que la mayoría de las usuarias manifestaron estar completamente satisfechas en relación a la atención, estructura y accesibilidad, por otro lado, el 8.5% se mostraron insatisfechas con el horario de atención.

Por otro lado, Gómez et ál, (2017) en su trabajo de estudio Evaluación de la satisfacción en la atención en gestantes de un hospital, en 54 usuarias. Como resultados se obtuvo que la mayor parte de las usuarias se encontraron satisfechas, pese a ello, perciben un servicio básico. Esto es un aspecto fundamental para la optimización de la atención, mejorar el servicio y aumentar la satisfacción en el usuario.

Igualmente, Cabrera (2018), tuvo como objetivo valorar la calidad percibida por gestantes en un Centro de Salud de Ecuador. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, con una muestra de 83 gestantes. Obteniendo un resultado en el cual, el 64% tenían 20 a 29 años, el 54% eran bachilleres, el 51% eran amas de casa, 61% partos múltiples, 51% empezó los controles desde los 2 meses, 52% se hicieron de 4 a 6 controles. Las encuestadas percibieron la atención como satisfecha 54%, satisfecha medianamente 29%, e insatisfecha 17%.

Balmaceda y Vásquez (2016) analizó la satisfacción calidad de la atención prenatal según la perspectiva de las gestante del establecimiento de salud Lacayo, con un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal y prospectivo en el tiempo, su muestra fueron 22 gestantes a quienes se les entrevistó según una guía de observación realizada, como resultados el 80% se las gestantes se muestran satisfechas con la atención recibida.

Durante la investigación se encontró una variedad de teorías relacionadas al tema de satisfacción del usuario. Como principal autor, se consideró al investigador Avedis Donabedian, en 1966, quien aclara que la satisfacción depende de los resultados de la atención. Esto se mide a partir de las mejoras que los pacientes esperan en su estado de salud.

La satisfacción, se entiende como la capacidad de crear una experiencia positiva al usuario y población que está en contacto con los servicios de salud. La satisfacción está influenciada por características del usuario como la educación, edad, estado civil, sexo, el nivel de ingresos, factores socioeconómicos o el estado de salud. La insatisfacción aumenta de modo que la salud del usuario se deteriora. Además, habitualmente se manejan instrumentos hechos a medida, validados. La satisfacción del usuario se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo proporcionado por los servicios de salud. (Gómez y otros, 2017)

Como concepto importante (Huarcaya 2015) hace mención que la calidad es una agrupación de características de un servicio o producto, tiene como función satisfacer preferencias, necesidades y gustos, como las expectativas del cliente. Cada persona tiene su propia percepción respecto al producto o servicio. De acuerdo a la OMS, la calidad es una agrupación de diagnóstico, servicios y rehabilitación adecuados en lograr una óptima atención, con conocimientos propios del usuario y del servicio, y logrando excelentes resultados con un riesgo mínimo de efectos, iatrogenias, y máxima satisfacción con el proceso por parte del usuario.

González , Heredero y Aguilera (2003) destacan que el objetivo fundamental de garantía de calidad en salud, será hacer más eficiente la asistencia médica, el grado de satisfacción y mejorando el nivel de salud, con recursos que las personas y sociedad destinan a la asistencia sanitaria: Efectividad, Eficiencia, Accesibilidad, Aceptabilidad, Competencia profesional.

Donabedian (2007) informa que existen varias propuestas metódicas de calidad en salud, pero la que él presentó sigue siendo la de más aceptada. Propuso 3 dimensiones, entre ellos son el entorno de la atención, los aspectos técnicos, usuario y relaciones interpersonales establecidas con el distribuidor. Se basa en tres enfoques de evaluación de la calidad. (Estructura, procesos y resultados). El manejo y comprensión de las dimensiones se expresan en: a) Efectividad: basada en efectos positivos en el estado de salud. b) Dimensión científica y técnica: Se refiere al punto de vista científico y técnico de la atención se basan: b.1) Eficiencia: Uso racional de los recursos para lograr resultados deseados. b.2) Eficacia: Indica el resultado de los objetivos mediante la aplicación de normas técnicas y

administrativas. b.3) Continuidad: Continuación sin interrupción del servicio. b.4) Integralidad: Que el usuario y acompañante reciban las atenciones que requieran. b.5) Seguridad: Minimización de los riesgos para la salud del paciente o usuario. c) Dimensión Humana: Se refiere al cuidado interpersonal, con sus características: c.1) Respeto a la cultura, derechos y características del individuo. c.2) Información oportuna, veraz, completa comprendida por el usuario o tutor. c.3) Percepción por las necesidades, intereses y demandas. c.4) Trato cordial, amabilidad, calidez y empatía en la atención. c.5) Respetar valores, deberes, principios éticos orientados al comportamiento del profesional. d) Dimensión del entorno: Se refiere a las instalaciones con las que cuenta el establecimiento para una mejor prestación de los servicios generando valor agregado con costos moderados. Esto involucra un nivel básico de bienestar, ambiente, orden, limpieza, confianza y privacidad que la persona percibe por parte del servicio.

Medición de calidad: Instrumento básico para medir la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad de la atención. Se aplica mediante una encuesta en la que se obtiene la percepción de los usuarios sobre las necesidades y el proceso de atención en un establecimiento sanitario. (Paredes, 2019)

Parasuraman y cols. (1988) propusieron la escala SERVQUAL, cómo una técnica para poder valorar la calidad de un servicio, siglas en inglés (Service Quality), es la discrepancia entre expectativas y percepciones frente a un servicio por parte de los usuarios.

El Ministerio de Salud hizo modificaciones al modelo y contenido obteniendo SERVQUAL Modificado. Definiendo calidad como diferencia o brecha entre percepciones (P) y expectativas (E). Por su confiabilidad y alto grado de validez fue implementado en nuestro país. Con las siguientes dimensiones: a) Dimensión Fiabilidad: Capacidad de ofrecer un servicio de manera eficaz. Si la fiabilidad es baja, existe un grave riesgo de pérdida de la confianza del paciente. b) Dimensión Capacidad de respuesta: Brindar servicio adecuado, con rapidez, buena disposición y voluntad. c) Dimensión Seguridad: Ser cortés, brindar credibilidad, confidencialidad, y confianza en la atención minimizando riesgos. Tiene criterios:

1) Profesionalidad: Que tenga habilidades solicitadas y conocimiento para el cumplimiento del servicio. 2) Cortesía: Ser respetuoso, considerado, amable con el paciente. 3) Credibilidad: Autenticidad de lo que el servicio ofrece. Seguridad: Minimizar riesgos. d) Dimensión Empatía: Se considera la atención y cuidados personalizados. Tiene criterios como: 1) Accesibilidad: Servicio de fácil contacto. 2) Comunicación: Informar a los pacientes con un lenguaje básico, escucharlos y explicar lo ocurrido. 3) Comprensión del paciente: Reconocer las necesidades del usuario. e) Dimensión Aspectos tangibles: Basado en el aspecto y apariencia de instalaciones, materiales, equipos, y del personal. Determinan en la percepción de la imagen por parte del usuario y en la contradicción entre expectativas que produce el diálogo con el servicio propuesto, con un entorno real ofertado. (Paredes, 2019)

Una vez tabulada la información recolectada se calcula cada dimensión, la que se obtiene al restar Percepciones – Expectativas (P-E). Si $(P > E)$ significa que percepción supera las expectativas por lo tanto se considera que existe satisfacción, por otro lado si $(P < E)$ significa que percepción no supera la expectativa en tal sentido existe insatisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2014)

Expectativa: Son las opiniones acerca de la entrega del servicio, son útiles como puntos de referencias o estándares para calificar el desenvolvimiento de una institución. Lo que el paciente espera de un producto o servicio, su expectativa. Fueron creadas en base a la experiencia y comunicación de diferentes usuarios de un mismo servicio. (Torres, 2017)

Percepción: Es la apreciación, como perciben y evalúan los servicios. (Torres, 2017)

Satisfacción: Es la aprobación que expresa el usuario a partir de sus expectativas en base a la atención que reciben según las 5 dimensiones de calidad. (Aldave, 2017)

Niveles de satisfacción: Los pacientes perciben 2 niveles: a) Insatisfacción: No alcanza la expectativa del paciente. b) Satisfacción: Desempeño percibido coincide con las expectativas del paciente. (Gómez y otros, 2017)

La satisfacción del paciente es uno de los criterios utilizados para medir el nivel de éxito de los servicios en las unidades de salud. Satisfacción del paciente estuvo relacionado con las experiencias directas e indirectas con el sistema de salud, así como la relación construida entre el paciente y los profesionales sanitarios durante el seguimiento. Además, el medio ambiente puede tener un impacto positivo o negativo en el paciente. (Gómez y otros, 2017)

Además, la satisfacción de las mujeres embarazadas con la atención prenatal fue identificada como un factor que estimula la búsqueda y continuidad del seguimiento prenatal. (Santos P. & Villela Mamede, 2018).

Atención prenatal: Grupo de acciones que implican un orden de visitas de la gestante al centro de salud y su correspondiente consulta, a fin de monitorear el avance del embarazo, identificar riesgos precozmente previniendo complicaciones y concientizarlas para la maternidad, parto y crianza. La atención materna es considerada según OMS como prioridad y estrategia que forma parte de las políticas públicas para optimizar los resultados de la gestación, previniendo la mortalidad materna y del neonato. (MINSA 2016)

De acuerdo con el MINSA, se deben realizar controles mínimos a las gestantes:

Antes de las 22 semanas se deben realizar dos atenciones, la tercera atención entre 22 a 24 semanas, 4ta atención entre las 27 a 29 semanas, entre las 33 a 35 semanas la 5ta atención, y la sexta entre las 37 a 40 semanas.

La primera disposición para un correcto control es que la primera consulta dura aproximadamente 40 minutos y consultas de seguimiento aprox. 25 minutos, esta atención debe ser ejecutada por una obstetra, médico cirujano general o médico Ginecoobstetra dependiendo del grado de complejidad del establecimiento, sí en caso en la institución no se encuentren dichos profesionales, podrá ser frecuentado por una enfermera. Cualquier dificultad durante la gestación descubierto en la atención deberá ser atendida por médico ginecoobstetra especializado. Instruir tanto a la gestante cómo familiares y la comunidad acerca de los cuidados durante y después de la gestación cómo parto y puerperio. Además de identificar los signos de alarma. (MINSA, 2013).

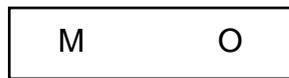
Uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de buena calidad es la satisfacción materna. Las mujeres embarazadas quedan satisfechas cuando el servicio cumple o supera las expectativas. Si las expectativas de los pacientes son bajas o los pacientes tienen acceso limitado a los servicios, pueden estar satisfechos con servicios relativamente deficientes. Cano y Charapaqui (2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Nivel aplicativo.

Diseño de la investigación: Descriptivo, transversal, prospectivo.



Dónde:

M= Muestra

O= Observación de la muestra.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Nivel de Satisfacción de la Atención prenatal

Definición Conceptual: Sensación de agrado procedente de la usuaria como respuesta ante la interacción que se da antes, durante y después de la atención.

Definición operacional: Fue valorada a través del instrumento SERVQUAL modificado por Minsa. Este fue aplicado a los usuarios antes y después de la atención en sus 5 dimensiones, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Aspectos tangibles.

Indicadores: Usuario satisfecho: $\text{Percepción} \geq \text{Expectativa}$

Usuario insatisfecho: $\text{Percepción} < \text{Expectativa}$

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Las gestantes atendidas en Hospital Leoncio Prado en consulta externa son de 1000.

Muestreo Porbabilistico:

$$\begin{array}{l}
 \text{Cuando: } Z= 1.96 \qquad n^{\circ} = \frac{z^2 N.P.Q}{Z^2 P. Q.+(N-1) E^2} \\
 N= 1000 \\
 P=0.5 \qquad n^{\circ} = 278 \\
 Q= 0.5 \\
 E=0.05
 \end{array}$$

Criterios de inclusión: Usuarías atendidas en el Hospital Leoncio Prado en consultorio externo de obstetricia. Usuarías que acepten voluntariamente ser partícipes de este estudio, Gestantes mayores de edad.

Criterios de exclusión: Usuarías que no posean ningún grado de instrucción, que refieran no saber leer ni escribir, con algún problema mental. Usuarías que no hayan sido atendidas previamente por el área de obstetricia en dicho hospital. De las 278 gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado, muchas de las gestantes se negaron a ser encuestadas por problemas de salud y falta de tiempo; solo 100 gestantes accedieron a ser encuestadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En este estudio se utilizó como instrumento una encuesta; se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado, el que midió nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en consultorios externo de Obstetricia.

La confiabilidad y validación del instrumento fue realizado por la investigadora Alexandra Paredes Paredes (2019) en su tesis Calidad de Atención Prenatal en Gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario de la Universidad Nacional de Cajamarca. Por tal motivo, ya no fue necesario realizar nuevamente el proceso metodológico.

A su vez, es importante dar conocer que esta encuesta fue elaborada por el MINSA como método para medir la satisfacción del usuario en consulta externa en Salud.,

incluye 22 ÍTEMS tanto de expectativas como de percepciones, donde se evalúan 5 dimensiones, fue modificado por MINSA.

El modelo SERVQUAL nos permite determinar las apreciaciones sobre percepción y perspectivas en relación a cada cualidad del servicio valorado. El déficit de calidad es la diferencia entre percepción y expectativa. Se interpretará de la siguiente forma:

Percepción > Expectativa = Satisfacción

Percepción < Expectativa = Insatisfacción

Percepción – Expectativa = Calidad Recibida (Donabedian 2007)

Porcentaje de insatisfacción, matriz de mejora:

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

3.5. Procedimientos:

Cómo primer paso, se solicitó la autorización correspondiente al Director de Red de Salud Sánchez Carrión quien a través de un memorándum permitió la ejecución de la investigación en el Hospital Leoncio Prado.

Cómo segundo paso, se realizaron las encuestas de manera presencial a 100 gestante de consulta externa de dicho hospital, las cuales aceptaron a participar de forma voluntaria y desinteresada en este estudio. Para ello, se les pidió firmar el consentimiento informado, en el cual se indicó la información pertinente del estudio. Dichas encuestas se realizaron antes y después de la atención.

3.6. Método de análisis de datos:

Se elaboraron cuadros en Excel con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas para luego ser analizadas según sus dimensiones y de forma general.

Se realizó análisis invariante de los datos obtenidos, estimándose frecuencias tanto relativo cómo absolutas. Para la representación de las tablas se usó el programa Excel.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación tuvo en cuenta y cumplió con la normativa ética. La información utilizada en el trabajo de investigación respeto la propiedad intelectual, sin maleficencia y acatando normas de ética vigentes internacionales y nacionales.

El principio de justicia se vio reflejado en el trato igualitario a todos los participantes que se atienden en consulta externa de los servicios de obstetricia del Hospital Leoncio Prado.

Además, se tuvo en cuenta los aspectos éticos de la misma universidad, de los artículos 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. Buscando integridad, autonomía, justicia y bienestar del usuario así minimizar cualquier riesgo. Igualmente, se respetó de forma honesta y transparente todo el proceso de la investigación. Cabe resaltar, que esta presente investigación cumplió con todos los requisitos legales y éticos para su posterior publicación. Asimismo, la firma previa del consentimiento informado, proceso en donde se proporcionó información importante a las personas encuestadas para el trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de Satisfacción de la atención Prenatal en gestantes atendidas en Hospital Leoncio Prado – Huamachuco 2021.

Nivel de satisfacción de la atención prenatal		Satisfacción		Insatisfacción	
		Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
		f	%	f	%
Gestantes	100	71	71%	29	29%
Total		71	71%	29	29%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: En la tabla podemos observar que de las 100 gestantes encuestadas 71 de ellas equivalentes al 71% se encuentran satisfechas por la atención prenatal recibida y el 19 equivalente al 19% se encuentran insatisfechas.

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión fiabilidad.

Fiabilidad	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	f	%	f	%
P1: ¿El personal dio informes, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención prenatal?	71	71%	29	29%
P2: ¿Se le atendió durante el horario programado?	63	63%	37	37%
P3: ¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	64	64%	36	36%
P4: ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	74	74%	26	26%
P5: ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	69	69%	31	31%
TOTAL	341	68.2%	159	31.8%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: Se observa que la satisfacción de las gestantes en la dimensión fiabilidad, fue de 68,2%, encontrando porcentajes significativos de satisfacción en cada pregunta, p1 con 71 % y p4 74% con porcentajes más altos de satisfacción; solo un 31,8 % indico que se encuentra insatisfecho.

Tabla 3.

Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión capacidad de respuesta.

Capacidad de Respuesta	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	f	%	f	%
P6: ¿La atención en triaje o admisión para atención prenatal fue rápida?	65	65%	35	35%
P7: ¿Los análisis de laboratorio solicitados por el/ la obstetra o medico se realizaron de forma rápida y oportuna?	66	66%	34	34%
P8: ¿La atención para interconsultas fue rápida y oportuna?	64	64%	36	36%
P9: ¿Farmacia contó con lo indicado en la receta de el/ la Obstetra o médico y su atención fue rápida?	80	80%	20	20%
TOTAL	275	68,7%	125	31,3%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: En la tabla 3, se muestra que la mayor parte de gestantes manifestaron estar satisfechas en la dimensión capacidad de respuesta 38,7%, mientras que el 31,3% estuvieron insatisfechas. Al examinar las preguntas de esta dimensión observamos que p6 y p8 tienen 35% y 36% de insatisfacción.

Tabla 4.

Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión seguridad.

Seguridad	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	f	%	f	%
P10: ¿Durante la atención prenatal se respetó la privacidad?	78	78%	22	22%
P11: ¿Durante la atención prenatal se le examinó de forma completa y minuciosamente?	71	71%	29	29%
P12: ¿El personal tomó el tiempo necesario para atender sus dudas o preguntas sobre su gestación durante su atención prenatal?	71	71%	29	29%
P13: ¿El personal que atendió su control prenatal inspiró confianza?	85	85%	15	15%
Total	305	76,3%	123	23,7%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: En la tabla 4, se observa calidad de atención en dimensión Seguridad donde el 76,3% se encuentra satisfecho y el 23,7 % insatisfecho cabe destacar que las preguntas que obtuvieron el mayor porcentaje de satisfacción fue la p11 y p1 con un 78% y 85%.

Tabla 5.

Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en su dimensión empatía.

Empatía	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	f	%	f	%
P14: ¿El trato del personal de obstetricia o medico fue amable, respetuoso y actuó con paciencia?	61	61%	39	39%
P15: ¿El personal mostró interés por solucionar sus inquietudes o problemas durante la gestación?	68	68%	32	32 ⁰⁰ %
P16: ¿Usted comprendió la explicación del médico u Obstetra sobre su estado actual de embarazo?	75	75%	25	25%
P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico u obstetra brindó sobre el tratamiento durante su gestación (Ac. Fólico, Sulfato Ferroso, Carbonato de Ca.) y cuidados necesarios.?	80	80%	20	20%
P18: ¿Usted comprendió la explicación sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán?	70	70%	30	30%
Total	354	70,8%		29,2%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: En la tabla 5, se observa que el 70,8% de gestantes se sintió satisfecho, mientras que un 29,2% mostró insatisfacción en la dimensión empatía, siendo el mayor porcentaje de satisfacción en el p16 con 75%, seguido del p 17 con 80%.

Tabla 6.

Nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión aspectos tangibles.

Aspectos Tangibles	Satisfacción		Insatisfacción	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	f	%	f	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a las pacientes?	60	60%	40	40%
P20: ¿La consulta externa de atención prenatal contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?	72	72%	28	28%
P21: ¿El consultorio contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	80	80%	20	20%
P22: ¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	77	77%	23	23%
Total	289	72,3%	111	27,7%

Nota: Encuesta SERVQUAL modificada.

Interpretación: En la tabla 6, se observa que el 72,3% de las gestantes estuvieron satisfechas en la dimensión de elementos tangibles, mientras que el 27,7 % se encontraron insatisfechas.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito conocer el Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado, donde se pudo demostrar que las gestantes atendidas en dicho establecimiento fue de 71% satisfechas y 29% se mostraron insatisfechas, por ende analizaremos cada dimensión en busca de soluciones. Partiendo del porcentaje de insatisfacción con un 29% según matriz de insatisfacción tenemos un porcentaje aceptable porque es <al 40% (Ministerio de Salud,2014). Los resultados coinciden con la investigación realizada por Méndez y Newbery (2016) donde evaluó satisfacción en la atención prenatal con un resultado de 97,7% de gestantes satisfechas. De acuerdo con Donabedian el significado de calidad en el área de asistencia sanitaria, es la capacidad que posee una institución para dar por satisfecha la necesidad de los usuarios que requieran de los servicios.

Al hacer la evaluación según cada dimensión, se halló que la dimensión fiabilidad obtuvo un 68.2% de gestantes satisfechas y un 31,8% de insatisfacción. Coincidiendo con Sevillano (2018) y Paredes (2019), su investigación reveló que el 54,8% de mujeres embarazadas consideró buena la dimensión de fiabilidad; esta dimensión cobra importancia ya que es la garantía de la calidad.

En la dimensión capacidad de respuesta el 68,7% manifestaron sentirse satisfechas y un 31,3% insatisfechas, recordemos que el Ministerio de salud define a esta dimensión como la capacidad de brindar un servicio adecuado con rapidez, buena disposición y voluntad con un tiempo aceptable y una respuesta de calidad, estos resultados se asemejan a la investigación realizada por el investigador Paredes (2019), en la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un 63.1% de usuarias satisfechas y 36.9% insatisfechas, por otro lado Latino (2019) en su investigación dimensión capacidad de respuesta el 68.15% indicó estar satisfechas. Cabe señalar

que el Minsa define a esta dimensión cómo la disposición a brindar atención inmediata y oportuna frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Por otro lado, en la dimensión Seguridad, se obtuvo que el 76,3% de las gestantes se mostraron satisfechas, este resultado concuerda con el investigador Carbajal (2017), manifestando que la dimensión de seguridad es la comprensión del usuario en relación al servicio prestado, cortesía del personal y la transmisión de confianza por parte del profesional, siendo estos aspectos de mayor importancia para lograr la satisfacción en el usuario. Latino (2019) y Paredes (2019) también obtuvieron niveles altos de satisfacción en esta dimensión.

En dimensión Empatía el 70,8% de las usuarias se sintieron satisfechas y el 29.1% insatisfechas, dichos resultados difieren a los encontrados por el investigador Sevillano (2018), el cual, concluye que el 43% de las usuarias calificaron como buena a dicha dimensión. Empatía, es la evaluación de la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal. Al respecto, Triana (2018) enfatiza que si bien la política de salud prioriza la humanización del cuidado como uno de los ejes más importantes, es fundamental reconocer que las mujeres embarazadas son seres humanos con derechos que necesita que quien la atiende comprenda sus necesidades y emociones.

En la dimensión Aspectos tangibles 72,3% presentan porcentajes altos de satisfacción, concluyéndose que coinciden con varios estudios realizados, aun cuando el porcentaje es menor a los presentados por Mogollón (2016) que demuestra que el 76.6% de gestantes manifestaron encontrarse satisfechas con la atención brindada y, a los de Cano y Charapaqui (2018) con 76.1% de las gestantes se encontraron satisfechas. Esta dimensión se refiere a la evidencia física y los elementos que forman parte de un servicio, cómo son las instalaciones, infraestructura, equipos e insumos y la apariencia del personal. Donabedian, citado por Borré y Vega (2014),

mencionan que este otorgó un valor agregado determinante para medir calidad asistencial en general. Sin embargo, expresaron que además de mantener una buena estructura, un adecuado proceso y resultados, no deben ignorarlos para lograr una mayor satisfacción. Tener los equipos y materiales para una atención prenatal nos brindará mayor seguridad para diagnosticar, a su vez mantener limpios los ambientes nos permitirá comodidad a las gestantes por tanto esta dimensión fortalece a las otras dimensiones para que el servicio brindado a la gestante sea de calidad.

(Reinoso, 2018)

Por otro lado, la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud realizada por el INEI (2016), mostró que el 73.85% estuvo satisfecho con las consultas externas, y que el departamento de Cajamarca reportó un porcentaje más alto con un 83,75%, coincidiendo con la presente investigación; del mismo modo informó Vidal (2020) en su estudio de investigación donde el 66,04% de las gestantes indicaron estar satisfechas con la atención prenatal.

Mientras que la OMS, resalta que calidad es el uso apropiado de los servicios y diagnósticos médicos, considerando las opiniones del usuario, siendo escuchado, para así lograr una buena atención destacada y conseguir la satisfacción máxima del usuario.

Un usuario satisfecho es un resultado significativo de la atención ofrecida en los servicios con calidad, influyendo de manera contundente en su conducta, en tal sentido los servicios de salud deben buscar que la percepción del paciente sea mayor igual a sus expectativas con el fin de tener usuarios satisfechos que posteriormente se involucren en su salud. (Urbina 2017).

En los resultados se evidencia la diferencia porcentual entre insatisfacción y satisfacción la cual no es muy significativa, pero debemos considerar cada dimensión para mejorar como servicio y que los resultados sean favorables en bien de la salud pública, que las gestantes se sientan seguras y en

confianza para que acudan puntualmente a sus citas finalizando en un parto institucional reduciendo así la morbi-mortalidad materna.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el Nivel de Satisfacción de la atención prenatal fue de 71% de gestantes satisfechas y un 29% de insatisfacción que estaría en el porcentaje Aceptable en matriz de mejoría.
2. Se demostró que el 68.2% de gestantes se mostraron satisfechas en relación a la dimensión de fiabilidad.
3. Referente al Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta el 68,7% de las gestantes manifestaron estar satisfechas.
4. Se pudo evidenciar que el 70,8% de las gestantes están satisfechas de la atención prenatal en la dimensión Empatía.
5. En relación a la dimensión de Seguridad el 76,6% de las gestantes manifestaron encontrarse satisfechas.
6. Por último en Aspectos tangibles el 72,3% de las gestantes se mostraron satisfechas con la atención prenatal recibida.

VII. RECOMENDACIONES

Al Director de Hospital:

1. Capacitar a personal técnico de triaje para informar y orientar a las gestantes para trámites y respetar citas.
2. Al personal obstetra respetar el tiempo de atención para cada gestante de acuerdo a norma y brindar información de fácil comprensión acerca del estado gestacional.
3. Respetar la privacidad de las gestantes separando los ambientes con biombos o explicando si acompañará algún otro profesional.
4. Que se pueda seguir evaluando de forma periódica la satisfacción de las gestantes en cuanto a la atención prenatal de tal forma poder corregir las debilidades y mejorar como entidad hospitalaria.

REFERENCIAS

- Aldave S. Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de la atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén de Trujillo. Trujillo. 2017.
- Aguirre O. y Cols. Atención de salud con calidad. primera ed. Lima: REP SAC; 2018.
- Balmaceda y Vasquez. Satisfacción en la Calidad de Atención Prenatal, según la opinión de las usuarias/os de los Centros de Salud del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016.
- Cabrera C. (2018) Calidad percibida de la atención prenatal recibida en el centro de salud tipo A-Pugacho, Ibarra. Universidad Técnica del Norte.pag.13-16
- Cáceres F. (2009) El control prenatal: una reflexión urgente. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología. Vol. 60.pag.1-3 <https://revista.fecolsog.org/index.php/rcog/article/view/342/358>
- Cáceres F. y Cols. (2015) La atención prenatal: una mirada desde los profesionales de salud. Revista Colombiana de Obstetricia y
- Carbajal R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el módulo de atención al ciudadano del congreso de la república. Lima: Universidad Cesar Vallejo.2017.
- Cano y Charapi. Nivel de Satisfacción en la Atención Prenatal de las Gestantes Atendidas en el Centro de salud Ascensión Huancavelica. Universidad Nacional de Huancavelica.2018.
- Castillo Avila, I. Y., Dávila Zarco, L., Jiménez García, M., Nieto Caamaño, Z., & Hernández Bello, L. S. (2019). Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. Revista Ciencias Biomédicas, 8(1), 3–8. <https://doi.org/10.32997/rcb-2018-2709>

Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades
(2021) Boletín epidemiológico del Perú 2020. Semana epidemiológica
(del 27 de diciembre al 02 enero del 2020). Volumen 29 - SE 53-2020.

Lima, Perú. Disponible en:

<https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/publicaciones/boletinesepidemiologicos/>

Donabedian A. (2007) Calidad de Atención [Online].; [cited 2015 julio 19.

Available from:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.pag.10-19

García C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. Rev. Fac, Med. 2016; P.:305-310.

González D., De Pablos A., Aguilera M. (2003), Calidad total en atención primaria de salud, Ediciones Díaz de Santos, N° de páginas 136.pag.15-18

Gomez y otros(2017) Evaluación de la Satisfacción en la atención en salud de las gestantes del hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017. Tesis para obtener el grado de Magister.

Guerrera y Otros. 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.

Guerrero F.(2018) Calidad de Atención y Satisfacción de las gestantes en la primera Atención Prenatal en el Centro de Salud Pueblo Nuevo. Tesis para obtener el grado académico de Magister.

Guizado A. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima. Lima, 2016.

Hernández y Vargas (2019) Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. Lima

- Huarcaya R. (2015) Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital Santa Margarita de Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad Ciencias de la Empresa.pag.13-15
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2016. Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2016) Encuesta Demográfica y de Salud Familiar Salud materna. Pag.13-27 [Base de datos en línea]. Disponible en :https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2020/INFORME_PRINCIPAL_2020/INFORME_PRINCIPAL_ENDES_2020.pdf
- Latino G. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, hospital bautista, Managua Nicaragua, junio 2019.
- Mancilla n. Historia de la Calidad. [Online].; 2014[Citado el 12 de enero del 2017]. Disponible en: <https://seguridaddelpaciente.wordpress.com/historia-de-la-calidad/> .
- Maúrtua N. Atención prenatal reenfocada y complicaciones obstétricas durante el parto en gestantes de 18 a 35 años en el hospital María Auxiliadora. San Juan de Miraflores: Octubre 2016 a Mayo 2017- Lima. Lima: Universidad Privada Sergio Bernal.
- Mendez y Newbery. Satisfacción de la Usuaría sobre el control Prenatal. Universidad de San Carlos de Guatemala. Mayo 2016.
- Mogollón (2016) 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.
- Ministerio de Salud. Guía para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima. 2012.pag.15-17

Ministerio de Salud, MINSA (2007) Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Online].; [cited 2015 julio 19. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.

Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en usuarios externos de emergencia. Lima.2014.

Ministerio Nacional de Salud. Salud sexual y reproductiva. [internet] 2016 [citado el 22 de julio del 2020]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_2.aspx?sub5=1.

MINSA (2013) Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna. NTS N° 105-MINSA/ DGSP-V.01. Resolución Ministerial N° 827-2013/MINSA. Lima, Perú.pag.10-19 Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_8272013minsa.pdf. [Fecha de acceso 04 de mayo del 2021].

MINSA (2016) Estrategia sanitaria nacional salud sexual y reproductiva: atención materno perinatal. Lima.pag.14-15.

Organización Mundial de la Salud OMS (2016) Recomendaciones sobre atención prenatal para una experiencia positiva del Embarazo.pag.1-3RHR16.12spa.pdf;jsessionid=E3DD52D22F30D61AA922A310D2107960?sequence=1

Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. Washington, D.C.2018.

OMS (19 de setiembre de 2019) Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/maternal-mortality>

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>.

Organización Mundial de la Salud. Salud materna y perinatal. [internet]. 2016. [citado el 26 de julio del 2020]. Disponible en: https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal_perinatal_health/es/

Paredes A. (2019), Calidad de Atención Prenatal En Gestantes Atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pari Quispe AB. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017. [Online].; Disponible en:

[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_viss1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaa+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=.](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_viss1&q=Percepci%C3%B3n+de+la+calidad+de+atenci%C3%B3n+del+control+prenatal+por+la+usuaa+externa+en+el+Puesto+de+Salud+Vi%C3%B1ani+de+Tacna%2C+en+el+a%C3%B1o+2017.+Pari+Quispe&btnG=)

Reinoso L. Calidad del servicio y satisfacción del usuario - Consulta externa del Hospital Luis N. Saenz. Lima.2017

Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. Tesis de Maestría. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.2017.

Sanatana Omeño. Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia del puesto de salud Fonavi IV junio 2018. Universidad Cesar Vallejo.

Santos P. & Vilella Mamede, 2018, Satisfacción con la atención prenatal.

- Sevillano P. (2018) Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, pag.6 https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/2012/500.12672/7866/Sevillano_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Simon D. Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018.
- Urbina K. (2017) Satisfacción Percibida Sobre la Calidad de Atención en el Control Prenatal En Gestantes que Acuden Al Centro De Salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco.pag-3
URL:<http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/URBINA%20ROSAS%2C%20KIM%20JANNET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Távora L. Contribución de la Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología al desarrollo de la salud sexual y reproductiva y los derechos sexuales y reproductivos en Perú. Rev. peru. ginecol. obstet. [internet]. 2017 [citado el 17 de julio del 2020]. 3(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322017000300011.
- Torres E. Satisfacción de usuarios en servicio de consulta externa del Hospital General de Cajabamba, 2017. Cajamarca: Universidad San Pedro.
- Triana M. La empatía en la relación enfermera paciente. Avances en Enfermería. 2017; 35(2): p. 121-122.
- Vargas V. y Cols. Calidad en la prestación de servicios de salud. Revisa de ciencias sociales. 2013; 19(4): p. 663-671.
- Vidal K. Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua Piura, 2020.

Villacorta y Amaro. Atención prenatal y satisfacción de las gestantes atendidas en el puesto de salud 1ero de mayo-distrito santa maría, 2021.

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DE SERVQUAL MODIFICADA

EXPECTATIVA								
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de atención prenatal.</p> <p>Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Percepción >= Expectativa = Satisfacción Percepción < Expectativa = Insatisfacción</p>								
Nº		1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
02	Que se le atienda en horario programado.							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
06	Que la atención en triaje o admisión para atención prenatal sea rápida.							
07	Que los análisis de laboratorio solicitados para el/la obstetra o médico sean realizados de forma rápida y oportuna.							
08	Que la atención para interconsultas sea rápida y oportuna.							
09	Que la farmacia cuente con lo indicado en la receta de el/ la obstetra o médico y su atención sea rápida.							
10	Que durante la atención prenatal se respete la privacidad.							
11	Que durante la atención prenatal se examine de forma completa y minuciosamente.							
12	Que el personal tome el tiempo necesario para atender sus dudas o preguntas sobre su gestación durante su atención prenatal.							
13	Que el personal que atenderá su atención prenatal inspire confianza.							
14	Que el trato del personal de obstetricia o médico sea amable, respetuoso y que actúen con paciencia.							
15	Que el personal muestre por solucionar sus inquietudes o problemas durante la gestación.							
16	Que usted comprenda la explicación del médico u Obstetra sobre su estado actual de embarazo.							
17	Que usted comprenda la explicación que el médico u obstetra brinde sobre el tratamiento durante la gestación (Ac. Fólico, Sulfato Ferroso, Carbonato de Ca.) y cuidados necesarios.							
18	Que usted comprenda la explicación sobre los procedimientos o análisis que se realizan.							
19	Que los carteles, letreros y flechas de consulta externa para atención prenatal sean adecuados para orientar pacientes.							
20	Que la consulta externa de atención prenatal cuente con personal para informar a los pacientes y acompañantes.							
21	Que el consultorio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cómodos.							

PERCEPCIÓN

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de atención prenatal. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. **Percepción >= Expectativa = Satisfacción**
Percepción < Expectativa = Insatisfacción

Nº		1	2	3	4	5	6	7
01	¿El personal dio informes, oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención prenatal?							
02	¿Se le atendió durante el horario programado?							
03	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?							
06	¿La atención en triaje o admisión para la atención prenatal fue rápida?							
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por el/la obstetra o médico se realizaron de forma rápida y oportuna?							
08	¿La atención para interconsultas fue rápida y oportuna?							
09	¿Farmacia contó con lo indicado en la receta de el/ la obstetra o médico y su atención fue rápida?							
10	¿Durante la atención prenatal se respetó la privacidad?							
11	¿Durante la atención prenatal se le examinó de forma completa y minuciosamente?							
12	¿El personal se tomó el tiempo necesario para atender sus dudas o preguntas sobre su gestación durante su atención prenatal?							
13	¿El personal que atendió su atención prenatal inspiró confianza?							
14	¿El trato del personal de obstetricia o médico sea amable, respetuoso y actuó con paciencia.							
15	¿El personal mostró interés por solucionar sus inquietudes o problemas durante la gestación?							
16	¿Usted comprendió la explicación del médico u Obstetra sobre su estado actual de embarazo?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico u obstetra brindó sobre el tratamiento durante la gestación (Ac. Fólico, Sulfato Ferroso, Carbonato de Ca.) y cuidados necesarios?							
18	¿Usted comprendió la explicación sobre los procedimientos o análisis que se realizan?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa para atención prenatal le parecen adecuados para orientar pacientes?							
20	¿La consulta externa de atención prenatal contó con personal para informar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿El consultorio contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Gina Katerina Cerna Sánchez estudiante de Maestría en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad Cesar Vallejo, trabajo de investigación titulado “Nivel de Satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado – Huamachuco 2021” Habiendo sido informada sobre el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud y bienestar.

- La encuesta durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted marque será tratado de forma confidencial, es decir, su entidad será protegida a través de anónimo.
- La información proporcionada por usted será únicamente para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria.
- Si usted tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

Complete los siguientes datos si desea participar.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA O HUELLA

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA EXPECTATIVA

PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	15	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	22

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA PERCEPCIÓN PRUEBA ALFA DE CRONBACH

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,884	22

ANEXO 5



Justicia por la Prosperidad

Erigo. p. 7. 3.

SOLICITO: Autorización para realizar Proyecto de Investigación

DR. MIGUEL CASANOVA VELARDE
DIRECTOR DE RED DE SALUD SÁNCHEZ CARRIÓN

Yo, Gina Katerina Cerna Sánchez, Obstetra de Consulta Externa de Hospital Leoncio Prado, identificada con DNI: 71513248, solicito ante usted me autorice desarrollar mi proyecto de investigación titulada "Calidad de la atención prenatal y relación con la continuidad de sus atenciones prenatales. Hospital Leoncio Prado –Huamachuco 2021" que se desarrollará en el Hospital Leoncio Prado, en el periodo 09 al 29 de Noviembre donde se aplicará una Encuesta Servqual Modificada (La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención de servicios y resulta ser la herramienta utilizada por el Ministerio de salud en nuestro país) a las gestantes que se atienden en dicho establecimiento, dicha encuesta consta de 22 preguntas que desarrollaran antes y después de la atención; midiendo de tal forma la calidad brindada por las obstetras en cada atención prenatal, permitiendo conocer la opinión de los gestantes sobre los diferentes atributos del servicio que contribuyen a su satisfacción.

Esta investigación se desarrolla dentro del marco del trabajo de Grado de Maestría en **GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, seguido por el suscrito de la **UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO**.

Esperando la atención de la presente, manifestando las muestras de estima personal.

Huamachuco, 8 de Noviembre de 2021.

Cerna Sánchez Gina Katerina

DNI: 71513248

- Adjunto encuesta.

ANEXO 6



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Huamachuco, 09 de noviembre del 2021.

CARTA N° 164 - 2021-GR-LI/GRDS/DRS/RED-S.C./RR-HH.ODII.

DE: M.C. MIGUEL ANGEL CASANOVA VELARDE
Director Ejecutivo de la Red Sánchez Carrión

A: GINA KATERINA CERNA SÁNCHEZ

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Mediante el presente se le comunica a usted que está autorizada para realizar recolección de datos para su trabajo de investigación denominado: "CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL Y RELACIÓN CON LA CONTINUIDAD DE SUS ATENCIONES PRENATALES. HOSPITAL LEONCIO PRADO -HUAMACHUCO 2021" y aplicar encuestas SERVQUAL modificada a 278 gestantes que acudirán al servicio de consulta externa del hospital Leoncio Prado para recibir atención prenatal en el periodo del 09 al 29 de noviembre del presente; así mismo, se hace de conocimiento que al término de la investigación deberá presentar un ejemplar anillado a la Oficina de Docencia en Investigación con la finalidad de ampliar nuestra sala de investigación y bibliografía en datos reales encontrados por los investigadores, bajo responsabilidad.

Atentamente,

HACV702/8ma
C.C. Andino
Folio 01



	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	TOTAL	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	TOTAL	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	TOTAL	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	TOTAL	PREGU	PREGU	PREGU	PREGU	TOTAL	RESUL	CONTIN	DORA/DESERTORA	EXPECTAT	RESULTADOS	FIABIL
1	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	154	continuada	16	SATISFECHO		
2	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	153	continuada	13	SATISFECHO		
3	6	7	6	7	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	152	continuada	0	SATISFECHO		
4	4	3	4	4	15	5	4	3	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	74	continuada	0	SATISFECHO		
5	3	4	4	4	15	3	3	2	4	12	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	16	86	continuada	8	SATISFECHO		
6	6	6	5	3	20	3	4	5	6	18	4	5	5	4	18	6	5	4	5	4	19	4	4	5	4	17	100	continuada	0	SATISFECHO		
7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	154	continuada	1	SATISFECHO		
8	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	3	7	7	24	146	continuada	-8	INSATISFECHO		
9	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	3	7	7	24	146	continuada	-8	INSATISFECHO		
10	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83	continuada	-67	INSATISFECHO		
11	3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	16	4	4	4	4	16	81	continuada	-7	INSATISFECHO		
12	3	7	7	6	23	5	4	5	6	20	4	7	7	6	24	4	3	7	3	6	23	2	4	7	7	20	117	continuada	17	SATISFECHO		
13	5	6	7	5	23	6	7	6	7	26	5	6	7	6	24	7	7	6	5	6	31	7	7	6	7	27	137	continuada	8	SATISFECHO		
14	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	6	7	7	27	149	continuada	-4	INSATISFECHO		
15	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	151	continuada	0	SATISFECHO		
16	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	12	3	3	3	3	12	76	continuada	-24	INSATISFECHO		
17	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	6	7	7	6	26	7	7	7	6	7	34	6	7	7	7	27	150	continuada	-1	INSATISFECHO		
18	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	11	4	3	3	3	13	72	continuada	-38	INSATISFECHO		
19	5	1	7	6	24	7	4	2	4	17	2	3	7	5	17	6	5	6	5	6	28	6	3	7	7	23	111	continuada	11	SATISFECHO		
20	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	154	continuada	2	SATISFECHO		
21	5	5	4	5	19	6	4	3	5	18	7	7	4	5	23	6	4	6	5	5	26	4	6	4	6	20	112	continuada	2	SATISFECHO		
22	5	5	4	5	19	6	4	4	5	19	6	4	3	6	19	7	5	7	4	5	28	4	5	6	7	22	113	continuada	3	SATISFECHO		
23	6	7	7	7	27	6	6	6	2	20	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	6	6	6	7	25	141	continuada	30	SATISFECHO		
24	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	154	continuada	0	SATISFECHO		
25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	6	5	7	25	149	continuada	4	SATISFECHO		
26	7	7	6	7	26	7	6	6	7	26	7	6	7	7	27	7	7	7	7	7	35	7	6	7	7	27	149	continuada	29	SATISFECHO		
27	3	6	6	7	22	7	6	6	6	25	5	6	7	3	21	4	5	4	7	7	27	7	5	6	6	24	124	continuada	-30	INSATISFECHO		
28	4	2	4	3	13	5	6	5	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	4	3	17	5	2	1	3	11	86	continuada	20	SATISFECHO		
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88	continuada	-13	INSATISFECHO		
30	2	2	3	2	9	3	4	3	4	14	5	4	4	4	17	4	4	5	7	7	27	7	5	4	7	23	93	continuada	23	SATISFECHO		
31	1	7	7	7	24	1	1	1	7	10	7	1	7	7	22	7	7	1	7	7	29	7	7	7	7	28	118	continuada	-24	INSATISFECHO		
32	1	4	7	6	21	1	3	4	5	13	7	6	6	7	26	7	7	7	7	7	34	7	2	1	4	14	108	continuada	12	SATISFECHO		
33	5	6	6	7	24	7	5	7	6	25	5	7	6	7	25	7	6	7	7	7	34	7	6	6	7	26	141	continuada	2	SATISFECHO		
34	5	4	5	6	20	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	3	4	25	5	6	7	5	23	122	continuada	15	SATISFECHO		
35	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	83	continuada	-44	INSATISFECHO		
36	7	7	6	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	153	continuada	2	SATISFECHO		
37	7	5	7	7	26	7	7	7	7	28	7	5	7	7	26	7	7	7	5	7	30	5	6	5	4	20	137	continuada	8	SATISFECHO		
38	4	6	5	3	18	5	5	5	5	20	3	5	6	4	18	4	5	6	7	7	29	7	5	4	5	21	111	continuada	-25	INSATISFECHO		
39	5	6	7	7	25	7	5	7	5	24	6	6	7	7	26	5	6	7	7	6	31	6	5	4	5	20	130	continuada	-1	INSATISFECHO		
40	4	4	7	2	17	4	1	4	6	15	6	6	6	6	24	7	6	6	6	6	31	6	5	6	5	22	115	continuada	-17	INSATISFECHO		
41	3	4	4	4	15	4	7	7	7	25	5	5	5	6	21	6	6	5	5	5	27	5	5	5	5	20	114	continuada	7	SATISFECHO		
42	3	4	4	4	15	1	7	7	7	22	5	5	5	5	20	6	6	6	6	5	29	5	5	5	5	20	112	continuada	0	SATISFECHO		

Base de datos

dimension fiabilidad

capacidad de respuesta

Hoja2

Windows
Ve a Configuración para activar Windows

ANEXO 8

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y MEDICIÓN
<p>Nivel de Satisfacción de las gestantes</p>	<p>Sensación de agrado producido en la gestante como respuesta ante la interacción que se presenta antes, durante y después de la consulta prenatal relacionada a fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles.</p> <p>(Mendez y Newbery, 2016)</p>	<p>Se mide a través de una encuesta a gestantes que se atienden en Hospital Leoncio Prado de Huamachuco. (Paredes, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Empatía • Seguridad □ Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfecho Percepción > = Expectativa ▪ Insatisfecho Percepción < Expectativa 	<p>Nominal</p>

ANEXO 9

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital Leoncio Prado. Huamachuco.2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Identificar el nivel satisfacción de la atención prenatal en la dimensión fiabilidad. b) Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión capacidad de respuesta. c) Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión seguridad)</p> <p>Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión empatía. E) Identificar nivel de satisfacción de la atención prenatal en la dimensión aspectos tangibles.</p>	<p>Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal</p>	<p>La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental descriptivo transversal</p>	<p>Población: 1000 gestantes que se atienden en consulta externa del Hospital Leoncio Prado.</p> <p>Muestreo Probabilístico: Cantidad de gestante a encuestar 278.</p>