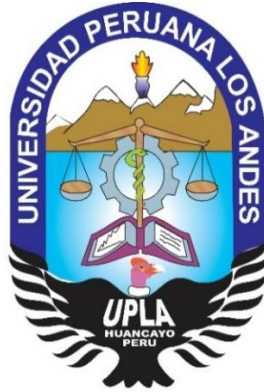


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN OBSTETRICIA



TRABAJO ACADÉMICO

**Satisfacción de la atención de usuarias durante la
atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018**

**Para Optar : TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN OBSTETRICIA,
ESPECIALIDAD: ALTO RIESGO
OBSTÉTRICO**

**Autor : OBST. YOLANDA EDILBERTA NUÑEZ
ESTRADA**

Asesora : DRA. MELVA IPARRAGUIRRE MEZA

**Línea de : SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD
Investigación**

HUANCAYO – PERÚ

2020

JURADO DE REVISIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO



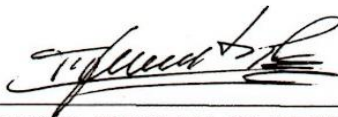
DR JUAN MANUEL SANCHEZ SOTO

DIRECTOR



DRA. MARIA LEONOR ROMERO SANTILLANA

JURADO



MG. ISABEL MARTHA CIFUENTES PECHO

JURADO



MG. ROCIO ISABEL RAMIREZ MIGUEL

JURADO

DR. JESUS ARMANDO CAVERO CARRASCO

SECRETARIO ACADEMICO

ASESORA

Dra. Melva Iparraguirre Meza

DEDICATORIA

A mi adorada familia por su
incesante apoyo, a mis hijos que son lo
más bello que Dios me pudo conceder.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien inspiró mi ímpetu para la realización de este trabajo, por darme salud y valentía frente a la vida

CONTENIDO

| | Pág. |
|----------------|------|
| CARÁTULA | i |
| JURADOS | ii |
| ASESOR | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| CONTENIDO | vi |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| INTRODUCCIÓN | x |

CAPÍTULO I

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

| | |
|--|----|
| 1.1 Antecedentes del estudio | 13 |
| 1.1.1 Antecedentes internacionales | 13 |
| 1.1.2 Antecedentes nacionales | 17 |
| 1.2 Bases teóricas | 25 |
| 1.2.1 Satisfacción | 25 |
| 1.2.2 Antecedentes de la medición de la satisfacción | 26 |
| 1.2.3 Nivel de satisfacción | 27 |
| 1.2.4 Satisfacción del usuario externo | 27 |
| 1.2.5 Ventajas de la satisfacción | 27 |
| 1.2.6 Clasificación de la satisfacción | 28 |

| | |
|---|----|
| 1.2.7 Medición de la satisfacción | 28 |
| 1.2.7.1 Cuestionario SERVQUAL | 28 |
| 1.2.7.2 Percepción | 28 |
| 1.2.7.3 Dimensiones del cuestionario | 29 |
| 1.2.7.4 Descripción del cuestionario | 30 |
| 1.3 Atención prenatal | 30 |
| 1.3.1 Atención | 30 |
| 1.3.2 Atención prenatal | 30 |
| 1.3.3 Recomendaciones de la atención prenatal | 31 |
| 1.3.4 Características de la atención prenatal | 33 |

CAPÍTULO II

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

| | |
|----------------------------|----|
| 2.1 Discusión | 34 |
| CONCLUSIONES | 38 |
| RECOMENDACIONES | 39 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 40 |
| ANEXOS | 44 |

RESUMEN

El **objetivo** es identificar la satisfacción del usuario externo (gestante) que acuden a la atención prenatal a través de la medición de la satisfacción. **Método** usado fue descriptivo, transversal y se aplicó una encuesta a 360 gestantes. **Conclusión:** Nivel de instrucción que predomina secundaria (50%); el 86.67% cuentan con el seguro integral de salud. En general se encuentran insatisfechas por encima del 50%. En la dimensión fiabilidad insatisfechos (50.67%). Dimensión capacidad de respuesta, insatisfechos en 56.11%. En la dimensión seguridad, satisfechos 59.2% La disponibilidad de pensar primero en el paciente: satisfechos en 60.9%. Al evaluar la apariencia física y del personal obstetra: satisfechos en 56.67%.

Palabras claves: satisfacción de la atención, atención prenatal.

ABSTRACT

The objective is to identify the satisfaction of the external user from the perception, through the measurement of the satisfaction of the pregnant woman. Method used was descriptive, transversal and a survey was applied to 360 pregnant women. Conclusion: Level of instruction that predominates secondary (50%); 86.67% have comprehensive health insurance. In general they are unsatisfied above 50%. In the unsatisfied reliability dimension (50.67%). Responsiveness dimension, unsatisfied in 56.11%. In the security dimension, satisfied 59.2% The availability of thinking first in the patient: satisfied in 60.9%. When evaluating the physical appearance and obstetric staff: satisfied at 56.67%.

Keywords: satisfaction of attention, prenatal care.

INTRODUCCIÓN

La organización Mundial de la salud (OMS)¹ considera que es clave para una mujer la experiencia que viva en la atención prenatal para hacer posible familias y barrios saludables.

Pero, se oye muy frecuentemente a través de los medios de comunicación a los usuarios que ponen en tela de juicio la atención de salud recibida incluso muestran insatisfacción, sin embargo, no se sabe con precisión porque son estas críticas, y surge las siguientes preguntas: ¿qué están evaluando cuando expresan su insatisfacción?, ¿comparan esta insatisfacción con algún estándar propio?, ¿tiene que ver con el cumplimiento o no de sus expectativas?, ¿cuáles son los componentes que determinan que la madre se sienta satisfecha con la atención prenatal?. Esto nos lleva a la reflexión de que no es suficiente que el sistema de salud marche, sino que aquel sea grato para el usuario y que lo considere así.

Por lo tanto, satisfacción² es "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." Según Seclen², "la satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio".

La atención prenatal³ es más que una simple «visita», es el «contacto» entre la embarazada y la obstetra responsable de la atención prenatal y debe considerar atención y apoyo a lo largo de la gestación. Por lo tanto, si ella se siente satisfecha

con la atención, incidirá sobre el cumplimiento de las atenciones prenatales futuras e incluso sobre el parto.

El año 2017 según la Organización Mundial de la salud ¹, unas 30 3000 mujeres fallecieron por causas relacionadas con el embarazo. Se podría inferir que la atención sanitaria que sea satisfactoria para la madre durante el embarazo y el parto si podría prevenir muchas de las muertes maternas e incluso complicaciones; sin embargo, las estadísticas mencionan que solo el 64% de las gestantes reciben atención prenatal ⁴ cuatro o más veces a lo largo de su embarazo (OPS)

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) juntamente con el Instituto Nacional de Estadística e Informática ⁵ (INEI) hizo una encuesta denominada ENSUSALUD el año 2016 y reveló que el “73,7% de usuarios de los establecimientos de salud y el 67,9% de usuarios del SIS se sienten satisfechos con la atención prenatal recibida, cifras que comparadas con el año 2014 presentan un incremento de 3,6 y 6,1 puntos, respectivamente”.

Por lo tanto, el tema del presente trabajo académico tiene por objetivo identificar la satisfacción del usuario externo (gestante) que acuden a la atención prenatal a través de la medición de la satisfacción. Este trabajo se justifica porque la estrategia al inicio del embarazo es la atención prenatal la cual debería colmar las expectativas de la gestante que les permite volver conscientemente a sus atenciones prenatales y luego al parto, lo cual influenciará directamente sobre el reconocimiento de signos de alarma y por lo tanto sobre indicadores mundiales como la morbilidad materna. La morbilidad materna está respaldado mundialmente en los objetivos Desarrollo Sostenible y la Estrategia Mundial para

la Salud de la Mujer, el Niño y el Adolescente a través de la Organización Mundial de la salud quienes apuestan y creen que es posible acelerar la reducción de muertes maternas considerando en una de las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible ³ la de reducir la RMM(razón de muertes maternas) mundial a menos de 70 por 100 000 nacidos vivos y lograr que ningún país tenga una mortalidad materna que supere el doble de la media mundial y coinciden que el acceso a los servicios de salud es clave. Además, esto se sustenta en cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible propuestos a nivel mundial plasmado en los lineamientos del sector salud de nuestro país que enmarca la mayor cobertura de atención y las gestantes son prioridad.

El Contenido estuvo dividido en capítulos en el capítulo I se desarrolló el contenido teórico de la satisfacción de la atención y el capítulo II se realizó el análisis y la discusión para finalmente mostrar los resultados de la encuesta aplicada en 360 gestantes del Centro de salud Chilca.

En consecuencia, conocer el nivel de satisfacción durante la atención prenatal a través de un cuestionario sencillo y de fácil aplicación es una necesidad para el uso de los gestores de salud en el planteamiento activo de estrategias focalizadas en esta área y también dar la oportunidad al usuario de adoptar un rol más activo, tomar decisiones sobre lo que desea recibir ante su atención.

CAPÍTULO I

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1.1. Antecedentes internacionales:

Mayorga L.⁴, Colombia, Montería 2019, realizo un estudio sobre la "satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería", con el objetivo de saber cuál es el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de la ciudad de Montería. Método fue de tipo transversal, analítico. Uso el programa Epidat 3.1 para conocer las medidas de desviación central (promedios, medianas y proporciones) según sean las variables de tipo cuantitativas o cualitativas. Estadísticamente de uso la prueba t de Student para determinar la asociación de la atención prenatal y la satisfacción. Resultados: de las 178 gestantes el 96% dijeron sentirse satisfechas con la atención prenatal.

Recibieron información durante la atención prenatal sobre Virus de Inmunodeficiencia Humana (83,7%), laboratorio (85,4%), signos de alarma de la gestación (3,8%), nutrición (86,5%), lactancia materna (76,4%), planificación familiar (64%), cuidados del recién nacido (71,9%). La edad promedio fue 22,7-25,1 años y de 11,1 a 14,9 semanas de gestación. Para este estudio hubo otras variables asociadas con la satisfacción en el control prenatal como es la entrega de medicación, entrega de los resultados de laboratorio, e información educativa sobre signos de alarma y nutrición (95% de satisfacción). Conclusión: existe relación con las variables demográficas, las obstétricas y las relacionadas a la calidad y además la información y la educación tiene asociación directa con la satisfacción en la atención prenatal.

Vesga L,⁵ Colombia en el 2019, hizo el estudio sobre las gestantes y su percepción de los cuidados de enfermería en la atención prenatal, con el objetivo de describir cual es la percepción de las gestantes en relación a las competencias de su técnica, conocimientos y capacidades de los enfermeros para el cuidado durante la atención prenatal. Método usado fue diseño descriptivo, transversal, se trabajó con 150 embarazadas como muestra, fueron seleccionadas por conveniencia, eran procedentes de otros establecimientos de salud de la ciudad de Bogotá, Colombia, en los meses de junio-agosto de 2013. Se usó una escala de Cuidado Profesional para evaluar el bienestar durante el cuidado e identifica habilidades del profesional de enfermería. Conclusiones, fue calificado como excelente el cuidado, pero existen

algunos aspectos sobre el cuidado que deben mejorarse. Se estudió la habilidad que tenían los enfermeros para expresar los sentimientos, escuchar y poder atender sin críticas a cada caso. Conclusiones: existen atributos de la atención que influyen en la adherencia a la atención prenatal el cual debe ser reconocida por los profesionales de la salud por su importancia.

Cabrera C.⁶ estudio hecho en Ecuador en el 2018, denominado "Calidad percibida de la atención prenatal percibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho, Ibarra" y se pretendió saber cuál es la percepción de las gestantes sobre la atención prenatal. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Resultados: edades entre 20-29 años de edad (64%), el nivel de instrucción: bachilleres (54%), se dedican a los quehaceres domésticos (51%), multigestas (61%), inició la atención prenatal desde los 2 meses (52%) para realizarse entre 4 a 6 controles. Se concluye por lo tanto que el trato cordial y amable de los profesionales a las gestantes es importante para que las gestantes cumplan con los controles y por lo tanto favorece la adherencia a la atención prenatal, aunque no lo perciba en otros factores. Por lo tanto, se concluyó que las gestantes perciben satisfacción en la calidad y calidez y se recomienda que los directivos del establecimiento de salud deben mejorar los servicios y tomar las medidas en las deficiencias que se encuentren para mejorar la imagen de la institución.

Flores J, Molinares A.⁷ hizo un estudio en Nicaragua en el año 2016 e hizo estudios sobre "opinión de la satisfacción de la atención

prenatal en usuarias/os del centro de salud Lidia Saavedra del municipio de Matagalpa en II semestre del año 2016'', para conocer cuál es la satisfacción de la atención prenatal. El método usado fue a través de listas de observación en los establecimientos de salud y luego se hizo una encuesta al beneficiario externo. Conclusiones: Calificaron a la infraestructura del establecimiento de salud como regular y sobre la atención prenatal consideran que la satisfacción fue buena.

Villareal M, Castillo I.⁸ en Colombia en el 2014 se hizo un estudio para medir la satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en establecimientos de salud públicos y saber qué factores estaban relacionados al agrado de las gestantes a la atención prenatal en la ciudad de Cartagena. Materiales y método: estudio de tipo analítico, se logró encuestar a 712 embarazadas de 25 establecimientos de salud de Cartagena. Los resultados fueron: la edad promedio en el estudio fue de 23 años, la mayoría de ellas, 598 que fue el 84% dijeron estar conformes con la atención, el área con más satisfacción que mencionan fue el buen trato del profesional que la atendió. Conclusión: la percepción adecuada que tenga la gestante unido a la adecuada interacción con el profesional está ligado al éxito de la asistencia a las atenciones prenatales

Castillo I.⁹ Colombia, 2014 hizo un estudio sobre la satisfacción de usuarias de área de atención prenatal en Cartagena, con el objetivo de conocer cuan satisfecha están las embarazadas que van a la atención prenatal en establecimientos de salud privados de la ciudad de Cartagena. Método fue descriptivo, estudio en 5 873 embarazadas. La muestra fue

de 413 embarazadas de riesgo bajo. Los resultados: edad promedio de 26,4. De ellas el 50.2% (207) se encuentran con un trabajo y el 42.2% (174) convivientes. Muchas de ellas manifestaron estar muy felices con la accesibilidad, estructura y atención del profesional, pero el 8.5% dijeron estar no conformes con los horarios que atienden. Se concluyó entonces que las gestantes estuvieron satisfechas con la accesibilidad, la estructura, la atención del personal de salud y por lo tanto la percepción total de la atención prenatal es buena.

1.1.2. Antecedentes nacionales:

Sevillano P¹⁰. Lima 2018 se hizo estudio "sobre calidad de la atención prenatal desde la percepción de las embarazadas en un establecimiento de salud para determinar cómo perciben la calidad de la atención en un Centro Materno Infantil. Metodología: Estudio no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra fue de 146 gestantes que fueron al Centro Materno Infantil "El Progreso" en febrero del año 2018. Se empleó un cuestionario tipo SERVQUAL. Para la variable y sus dimensiones se realizó un análisis univariado, se pudo estimar las frecuencias absolutas y relativas con uso del programa SPSS V. 23. Los resultados: según la edad fluctuaba entre 18 a 24 años de edad (44.5%), con grado de instrucción secundaria (59.6%). El estado civil predominante fue conviviente (76%) y de ocupación ama de casa (64.4%). Según la edad gestacional, en el tercer trimestre de la gestación (65,1%). Las cinco dimensiones: "elementos tangibles, empatía,

fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se consideraron como buena en un 59,6%, en un 43,2%, en un 54,8%, en un 52,1% y en un 69% respectivamente". En conclusión, la percepción global fue buena en 54,8%, el 43,8% como regular y el 1,4% como mala. El tiempo de espera lo consideraron como largo para la mayor parte de gestantes. El 91,8% fueron puntuales a su cita programada en comparación al 8,2% de las gestantes que no.

Flores B,¹¹ Loreto 2018, realizo un estudio sobre el grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada en Gestantes para determinar cómo es el Grado de Satisfacción en las gestantes del Hospital Amazónico durante el año 2018. Material y Métodos: "Investigación analítica, descriptiva de corte transversal, con enfoque cualitativo". Resultados: El 51% entre las edades de 20-34 años, el 50% tuvieron el nivel educativo secundario, el 55% eran convivientes, el 63% eran amas de casa, el 91% tenían SIS (seguro integral de salud para financiar su atención. Según las dimensiones para medir el grado de Satisfacción con la atención prenatal Reenfocada: Dimensión Humana: el 95% de las gestantes estaban satisfechas y totalmente satisfechas, percibían como importante el saludo respetuoso del profesional, el 99% estaban satisfechas y totalmente satisfechas con el profesional que las pudo escuchar las inquietudes, el 97% dijeron que el personal de salud uso lenguaje adecuado y fácil de entender pero el 97% de las gestantes dijeron estar de acuerdo con que el consideraron que el profesional si mostró interés por su salud". El 93% dijeron que el personal las motivo a

acudir a su próxima atención prenatal y a su parto institucional, el 88% dijeron que el personal las trato amablemente, respetuosamente. El 89% de las gestantes dijeron estar satisfechas pues el personal mostro interés para ayudarla en las dificultades de la atención, el 72% consideraron estar satisfechas pues entendieron la explicación del profesional. Respecto a los ítems de satisfacción según la Calidad, en la dimensión entorno: el 72% refirieron sentirse conforme con el orden y la limpieza en el área de obstetricia, el 91% dijeron estar conformes cuando decimos que el consultorio de atención está fresco.

Garayar, T¹² Ayacucho- 2018 realizo un estudio sobre la “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos”, para saber cómo es la satisfacción de los usuarios, considerando las dimensiones de percepción de la calidad, del Centro de Salud Huancas. Método fue aplicativo, descriptivo, transversal. Participaron en este estudio las gestantes de Huanca Sancos, se tomó como muestra 80 usuarias. La técnica usada fue la encuesta, se usó el cuestionario SERVQUAL., y además una guía usada durante la observación: Los instrumentos tuvieron validación y confiabilidad. Los resultados nos dan que están satisfechos en 58.6% con la atención que tuvieron en el Centro de Salud de Huanca Sancos. Para la recolección de datos se usó un instrumento, y se elaboraron tablas de tendencia central (frecuencia y gráficos), siendo analizados e interpretados en Excel 2016 con una confiabilidad del 95%. La muestra

se obtuvo en forma probabilística. Se concluyó que existieron ciertas diferencias entre las usuarias en el nivel de satisfacción.

Carrillo V¹³, El estudio hecho en Piura en el 2018 sobre "factores del embarazo precoz y grado de satisfacción de la atención Prenatal en gestantes adolescentes del Centro de Salud Materno Infantil de Castilla", para determinar cuáles son los factores de la gestación y el nivel de satisfacción que perciben en la atención prenatal en las embarazadas, el estudio fue de tipo cuantitativo y descriptivo. Muestra fue de 23 gestantes entre 12 y 19 años. El instrumento fue, cuestionario para determinar la satisfacción de la atención prenatal y los factores de la gestación en la adolescencia. Resultados fueron: en cuanto a la edad: 15 a 19 años (86,96%), el 39,13% nivel de instrucción fue secundaria incompleta, 95,96% estado civil conviviente; edad de la primera menstruación fue 11-14 años (86,96%); el 100% dijo estar en su gestación número 1; 52,17% refieren no haber usado anticonceptivo ; 86,96% refieren haber tenido el coito entre 15 a 19 años; el 69,60% vienen de familia bi-parental. En general la satisfacción global fue de 34,80%, además el 34,8% dijeron estar insatisfechas con la accesibilidad; el 39,13% insatisfechas con la estructura; el 43,48% insatisfechas cuando se les pregunto sobre la atención brindada, pero el 47,83% dijeron esta algo satisfechas con la orientación y educación que se les dio.

Cano L,¹⁴ Estudio hecho en Huancavelica 2018. En su estudio sobre "Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018" con el

objetivo de determinar el grado de satisfacción en las gestantes que fueron atendidas. Material y método la investigación, de tipo básico, descriptivo, inductivo, diseño no experimental transeccional descriptivo. La muestra fue de 46 gestantes y se consideró los criterios de inclusión. Se usa la técnica Psicométrica y se usó la escala de Likert para medir la satisfacción (de 1 a 3 puntos, con una escala de 1 para el insatisfecho y el 3 para satisfecho). Teniendo los resultados; el 67,4% de gestantes estuvieron satisfechos con la atención prenatal, pero insatisfechas en 17,4% y el 15,2%, están en un nivel de complacencia frente a la atención prenatal, durante Julio - agosto del año 2018. Conclusión la mayor parte de las gestantes están satisfechas con la atención prenatal pues consideran que les da seguridad y confianza el cual está relacionado al cumplimiento de las citas.

Donayre T.¹⁵ Lima, 2017. En su trabajo: “Calidad de Atención del Profesional de Obstetricia y Adherencia de las Gestantes a su Control Prenatal En el Centro de Salud Materno Infantil Acapulco”, tuvo el objetivo de determinar cómo las gestantes cumplen con las atenciones prenatales y cuáles son las razones que las limitan. Método usado fue cuantitativo, aplicada, no experimental, transversal. El universo fue 40 gestantes y al calcular se tuvo una muestra de 36. Se les aplicó un instrumento estructurado. Se pudo analizar con estadística descriptiva y se hizo las pruebas de hipótesis chi cuadrado. Se concluyó entonces que existe una relación entre las dos variables entre calidad de atención y el

cumplimiento de la gestante a su atención. Valores de X^2 : 12.867 con $p=0.001$, por lo tanto, existe relación entre las dos variables.

Marín A¹⁶ Iquitos, 2017. En su estudio sobre “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción del Usuario en Consultorios Externos de Obstetricia Del Hospital Regional de Loreto” para determinar el nivel de satisfacción en el área de consultorios obstétricos de enero a marzo 2017. El estudio descriptivo, observacional, transversal, prospectivo. La muestra obtenida era el 10% del total de pacientes en los dos meses de estudio, nivel de confiabilidad del 95% y un error de 5%. La técnica que se usó fue la encuesta, método no probabilístico. El instrumento fue SERVQUAL y para analizar los datos se usó tablas. Los resultados más relevantes fueron que hubo insatisfacción (31%). Cuando se evaluó la calidad en la dimensión de capacidad de respuesta, hubo insatisfacción en el 18.2%, luego en fiabilidad:37.5% y aspectos tangibles 30.6%. si analizamos cuan satisfechos estuvieron entonces si hubo en la capacidad de respuesta 81.8%, en aspectos tangibles hubo 69.4%. Se concluyó que hubo un buen porcentaje de satisfechos con la atención.

Mogollón K.¹⁷, Lima, 2016. Hizo un estudio sobre nivel de satisfacción en gestantes que acudían a la atención prenatal en el Instituto Nacional Materno Perinatal. El objetivo estuvo relacionado a saber la satisfacción de las gestantes con la atención prenatal en el 2016. Metodología: Estudio fue aplicativo, diseño transversal prospectivo, la muestra fue de 368 gestantes. Resultados: la satisfacción fue “satisfecha” en 86.4%, “medianamente satisfecha” 12% e “insatisfecha” 1.6%. Si

analizamos cuan organizada estuvo el “consultorio de obstetricia fue 53.8% se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% se muestra “insatisfecha”. Cuando vemos el nivel de satisfacción de la atención percibida por el personal que hace la atención prenatal: el “78.3% esta “satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra “insatisfecha”. Si analizamos aspectos tangibles de la atención prenatal de las gestantes: “el 76.6% esta “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% esta “insatisfecha”. Se concluyó que la satisfacción de las gestantes fue de 86.4%, más o menos satisfechas en 12% e insatisfechas en 1.6%.

Perales S.¹⁸ Cusco en el 2016, hizo un estudio sobre la “satisfacción de la calidad de la atención en embarazadas atendidas en la atención prenatal del policlínico San Sebastián de Es salud”, para saber la satisfacción de las gestantes en la ciudad del Cusco en los meses de mayo a agosto del 2016. Resultados: se supo evaluar a los “niveles de fiabilidad, de capacidad de respuesta, de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles”. Se encuestó a 206 gestantes con SERVQUAL que es una encuesta usada por el Ministerio de salud y ratificado según RM-52-2011 MINSA. Los resultados: 43% de las gestantes estaban medianamente satisfechas. Se mostró más satisfacción en el área de tangibles, no en “fiabilidad, empatía y seguridad”; hubo más insatisfacción en “capacidad de respuesta 48%”. Conclusiones: el 43% dijeron estar medianamente satisfechas. “ En las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía dijeron estar poco satisfechas, en

comparación con la dimensión de elementos tangibles las embarazadas dijeron estar satisfechas. En la capacidad de respuestas dijeron estar insatisfechas”.

Urbina, K. ¹⁹ Huánuco, 2015. Hizo un estudio de percepción de la calidad de atención en el control prenatal en mujeres que a un Centro de Salud Carlos de Huánuco en el 2015, para saber cuál es la satisfacción percibida en embarazadas. Métodos: Estudio fue “observacional, prospectivo, transversal y descriptivo”. Resultados: la regular satisfacción en el 45,7%, el 31,4% dijeron tener buena satisfacción y el 22,9% dijeron mala satisfacción. Se concluye que el 50% de las gestantes fue regular la satisfacción de atención.

Rojas R²⁰, Huancavelica, 2014. Realizó un estudio sobre: “Satisfacción ante la Atención Prenatal en Gestantes Atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica”, para describir la satisfacción en mujeres gestantes del Centro de Salud Santa Ana. Método fue estudio sustantivo, nivel descriptivo, método deductivo, y un diseño descriptivo simple. La población de gestantes encuestadas fue de 120 gestantes, tipo de muestra fue censal. Se usó la encuesta Servqual con puntajes de 1 a 7, según el nivel de satisfacción. Los resultados: las gestantes entre 19 a 35 años tuvieron el Seguro Integral de Salud, grado de instrucción secundario, en su mayoría con pareja estable. Nro. de atenciones prenatales 4, 6, 8 mujeres que había deseado el embarazo y que eran continuadoras. El 75% se mostraron insatisfechas con el trato del admisión y caja, los horarios, tiempo de espera, no hubo explicación y la

privacidad. Las mujeres jóvenes en su mayoría eran de Es salud, sin grado de instrucción y con tres atenciones prenatales estaban insatisfechas.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. Satisfacción

La satisfacción es cuando concurren entre si las expectativas con los resultados ⁴ o es llamado también como la coincidencia entre las expectativas y la percepción que se percibe de la atención. Es común que el personal de salud pretenda satisfacer las necesidades y las expectativas del usuario. ⁶

Este tema de satisfacción define cuan satisfecha están los usuarios externos, por lo tanto, es un juicio de valor de forma individual y a veces subjetivo ², por ello se considera que es importante pues define el termino de calidad.

Además, Donabedian ² investigador del tema de calidad define a la satisfacción del usuario como un efecto humano que busca la aprobación de cómo se atiende, es un reflejo de como el proveedor se esfuerza en satisfacer las necesidades de los pacientes. ⁶

Por lo tanto, teóricamente cuando el paciente está satisfecho ellos usarán los servicios de salud considerando buenas las relaciones y harán caso a lo indicado y serán capaces de compartir información útil para los proveedores³.

1.2.2. Antecedentes de la Medición de la Satisfacción

La satisfacción siempre fue una preocupación y ha sido abordada como parte de la calidad, como a continuación se detalla:

- En Latinoamérica existe un surgimiento tarde de políticas públicas en calidad de la atención de la salud, se inició en Estados Unidos de Norteamérica e incluso en algunos de los países en Europa, en el marco del trabajo de múltiples agencias que trabajaban en el área de salud ⁶.
- En Perú fue tarde el inicio de la implementación de estas políticas como parte de la planificación que incluso paso de ser poco relevante ⁶. Esto estuvo vigente entre los años 70' y 80' y es en los años 1990 en la que se toca el tema haciendo hincapié en que existen diferencias de calidad, de cobertura, de acceso y oportunidad en la atención de salud en nuestra población, por lo tanto, los avances no fueron los deseados. En los años 1995-2000 existe la visión-objetivo como un "sector salud con equidad, eficiencia y calidad" ¹² que luego esta insertado en los Lineamientos de Política Sectorial ⁷ para el 2002 hasta el 2012 y se inserta el tema de calidad como parte del derecho ciudadano¹³, pero no hubo avances considerables por ser amplio el sentido del lineamiento. Pero hubo el esfuerzo a partir de aquella vez en el tema de satisfacción haciéndolo primordial, logrando resultados con buenas iniciativas que lograron medir la calidad haciendo uso de los

instrumentos que permitieron evaluar la calidad de la satisfacción de las usuarias que acudían al establecimiento de salud.

1.2.3. Nivel de satisfacción:

Grado de satisfacción, es entonces “la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo a las necesidades de las personas”.⁴ Los niveles pueden ser medidos como satisfecho e insatisfecho.

1.2.4. Satisfacción del Usuario Externo:

Es el grado de cumplimiento de expectativas por parte de la organización³.

1.2.5. Ventajas de la Satisfacción

Está ligada en forma significativa con los logros en la atención de salud, es decir:

- Se sabe de mejor adherencia de los pacientes a los tratamientos: Los términos "adherencia" y "cumplimiento" son usados con frecuencia y de manera indistinta. Antiguamente solo se usaba la palabra “cumplimiento ” para saber si está cumpliéndose con la terapéutica, actualmente se usa el término "adherencia" pues abarca la actitud y como participan con el cumplimiento de lo indicado.²
- Mejora la calidad de vida de los pacientes⁸ pues con esto se pretende mejorar que las personas accedan oportunamente a la atención.

1.2.6. Clasificación de la Satisfacción:

Se refiere al gusto del usuario (en relación a sus expectativas) por la prestación ⁹ que recibe y la del proveedor de salud que da el servicio. Se puede dividir en tres grados ¹⁴:

- Satisfacción buena: Cuando las expectativas de las pacientes son satisfechas en su totalidad.
- Satisfacción regular: Cuando las expectativas de las pacientes son satisfechas parcialmente.
- Satisfacción mala: Cuando las expectativas de las pacientes no han sido cubiertas.

1.2.7. Medición de la Satisfacción

1.2.7.1. Cuestionario SERVQUAL

El instrumento tipo cuestionario llamado SERVQUAL (Quality Service) ⁹ es usado para saber cuan satisfechos están con el servicio que brinda el proveedor. El trabajo es comparar las perspectivas del cliente con los que reciben, es entonces una medida del servicio en términos de calidad. ²⁶.

1.2.7.2. Percepción:

Es a través del cerebro que los sentidos son capaces de formar una emoción de la situación que vive o experimenta ¹¹.

Está incluye la percepción que tiene de escoger, como organizar e interpretación de sus estímulos, pensamientos y sentimientos, considerando una experiencia previa en forma lógica y secuencial. ¹².

1.2.7.3. Dimensiones del cuestionario

El cuestionario ¹² es capaz de evaluar satisfacción en cinco áreas:

- Fiabilidad, que es la habilidad en dar lo ofrecido en términos de servicios.
- La capacidad de respuesta considerada como la disposición y por lo tanto la voluntad para apoyar al usuario con la rapidez y oportunidad del servicio.¹¹
- La seguridad o la cortesía, es la destreza para dar credibilidad, dar confianza y confidencialidad con ausencia de peligros, posibles riesgos y dudas.
- Empatía, parte de que el personal piense primero en el paciente y atenderlo según las necesidades en forma individualizada .¹²
- Aspectos tangibles incluye la apariencia física, del personal de salud.

1.2.7.4. Descripción del cuestionario:

El cuestionario incluye en su estructura:

Veintidós preguntas sobre percepción, las que están distribuidas en 5 partes que evalúan la calidad.

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

1.3. ATENCIÓN PRENATAL

1.3.1. Atención:

La atención es según la Real Academia de Lengua Española (RAE) como una acción de dar un bien o incluso lograr la satisfacción de un deseo, además ruego e incluso un mandato con respeto y cortesía.

1.3.2. Atención prenatal

El Ministerio de Salud ¹³, define a la atención prenatal como el cuidado y atención dentro del marco de la integralidad de la gestante y el feto, mejor si es antes de las catorce semanas de gestación, con el fin de intervenir para que se pueda detectar en forma precoz los signos de

alarma, evaluar riesgos, considerando la educación en el autocuidado y haciendo que sea la familia el que logre participar, incluye actividades de detección y manejo de algunas de las complicaciones; bajo el enfoque de equidad de género en el marco del cumplimiento de los derechos humanos.

Es también llamado así al conjunto de acciones y procedimientos sistematizados ¹⁴, para evitar hacer el diagnóstico precoz de algunos factores que condicionen morbilidad materna y perinatal, con el fin de estar al tanto de la gestante para que tenga preparación adecuada para el parto e incluso del neonato.

La atención prenatal es considerada un momento decisivo pues sirve de apoyo y se logra informar a la gestante y se le impulsa a la madre a adoptar un modo de vida sano con adecuada nutrición, detección precoz de enfermedades, planificación familiar y detección de violencia de pareja.

Durante la conferencia de OMS (Organización Mundial de la salud) refieren que "para que las mujeres recurran a los servicios de atención prenatal y retornen para el parto, deben recibir una atención de buena calidad ¹⁵durante todo su embarazo donde se respete su dignidad".

1.3.3. Recomendaciones de la atención prenatal:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha divulgado un grupo de recomendaciones ¹ para alcanzar la calidad de la atención con

el fin de disminuir riesgos de morbimortalidad y darles la mejor experiencia de su gestación ¹⁶.

El año 2017 según la OPS, las muertes maternas: 303 000 madres murieron, muerte infantil: 2,7 millones de niños murieron en los primeros 28 días de nacido y los óbitos fueron de 2,6 millones. La OPS reconoce que estas muertes fueron prevenibles ya que solo el 64% de las gestantes tuvieron entre de 04 a 06 atenciones durante el embarazo ^{17,18}

Durante la atención prenatal se debe informar sobre alimentación que debe ser saludable con actividad física.

- Tomar suplemento de hierro y ácido fólico en forma diaria, dosis de "30 y 60 mg de hierro elemental y 400 µg (0,4 mg) de ácido fólico" para cuidarse de la anemia en la gestación, evitar la sepsis en el puerperio, los niños con bajo peso al nacer y el nacimiento prematuro.
- Si se han expuesto al tabaco o al alcohol se debe explicar los riesgos para la gestación.
- Es importante realizar a todas las pruebas para detectar el VIH y sífilis pues se busca reducir y eliminar la transmisión materno-fetal del VIH.
- Al hacer análisis oportunamente se busca detectar la bacteriuria asintomática (BA) que tiene relación con la prematuridad y la

insuficiencia ponderal al nacer. Por lo tanto, se da antibióticos a las gestantes.

- La vacunación contra el tétanos a todas las gestantes, para evitar que haya muertes en el neonatos por tétanos.

1.3.4. Características de la atención prenatal:

- Precoz: la atención prenatal debe hacerse durante los 3 primeros meses de embarazo o antes de las 14 semanas.
- Periódica: cuando las atenciones prenatales obedecen a la edad gestacional en secuencia y periodicidad.
- Continua: no debe saltarse atención alguna, debe obedecer ordenada y sin interrupción.
- Completa: se hace considerando actividades que fomenten la protección a la salud, recuperación de la enfermedad y la rehabilitación oportuna.
- Amplia cobertura: referida al porcentaje de gestantes que recibe la atención prenatal.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

2.1 DISCUSIÓN

Según la encuesta realizada en Centro de Salud Chilca sobre satisfacción en la atención prenatal se encontró que el nivel de instrucción que predomina es la secundaria con 50%, hecho que corrobora con el estudio de Sevillano¹⁰, el 86.67%. cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS) en el Establecimiento en mención hecho que coincide con el estudio de Flores¹¹ con un 91% y el 86.67% son continuadores en el Servicio de Obstetricia.

Al evaluar las dimensiones de la satisfacción se encuentra que:

- **Dimensión: Fiabilidad:**

En la atención prenatal ofrecida en el Servicio de Obstetricia del total de los encuestados el 50.67% están insatisfechos de la calidad de atención

este estudio difiere mucho con el estudio encontrado con Vesga⁵ el 96% manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Los horarios publicados para la atención de las gestantes no se cumplen creando insatisfacción en 55,56% en este estudio, estos resultados no coinciden con el estudio de castillo⁹ en este estudio mencionan no estar conformes con los horarios que atienden en un solo 8,5%. Se observa en el presente estudio que el Servicio de Farmacia no cuenta con las medicinas indicadas por el profesional obstetra con el 48,89%, también el estudio de Flores¹¹ refirieron que en la farmacia no cuentan con todos los medicamentos solicitados con el 82%. El consultorio obstétrico no cuenta con el libro reclamo siendo una barrera para las gestantes encontrando 57,78% de insatisfacción. Estas cifras son preocupantes pues superan el 50% de insatisfacción, teniendo en cuenta que según la OMS ¹ (Organización Mundial de la salud) la costumbre que tenga la gestante de la atención prenatal es clave e influye directamente sobre el parto. Esto explica lo que arroja ciertas estadísticas: en el mundo solo el 64% de mujeres reciben atención prenatal cuatro o más veces a lo largo de su embarazo ¹ no llegando a los estándares de atención. La insatisfacción podría ser una de las causas por las que las gestantes no cumplen con todas las atenciones prenatales, desde el momento en que se muestra un interés en dar solución al problema y genera insatisfacción cuando no toman en cuenta sus problemas e incluso la percepción de cómo realizamos la atención la primera vez podría ser algo negativo o positivo que definiría las demás atenciones prenatales e incluso el parto.

- **Dimensión: Capacidad de respuesta:**

El 56.11% mostraron estar insatisfechos en esta dimensión, que difiere con el estudio de Marín¹⁶ se obtuvo una satisfacción 81,8%. El tiempo de espera para ser atendida en el consultorio de obstetricia es muy largo presentándose una gran insatisfacción de las gestantes con 75,56%, hecho que difiere con Sevillano¹⁰ donde encontró insatisfacción de 54,8%. En el estudio realizado se encontró un 60% de gestantes donde su duda no fue absuelta ante un problema de su embarazo, hecho que no coincide con el estudio de Flores¹¹ el 93% opinaron sentirse totalmente satisfechas respecto a que el profesional absolvió sus problemas la motivó a acudir a la próxima cita pre natal y a la atención del parto institucional respectivamente.

- **Dimensión: seguridad:**

El 59.2% mostraron estar satisfechos en esta dimensión, hecho que coincide con Mogollón¹⁷. Se respetó la privacidad de la usuaria la atención prenatal con 67,8%, pero difiere con el estudio de Flores¹³ que el 84% son totalmente insatisfechas por no contar con privacidad, no le realizo el examen clínico durante la atención prenatal. La obstetra que atendió la atención prenatal inspiro confianza en las gestantes arrojando un 57,8%. El resultado del estudio en la atención fue minucioso y completo en la atención ofrecida presentado un 56,7%, hecho que coincide con el estudio de Mogollón¹⁷ con el 53,3% se encuentran satisfechos con la atención prenatal.

- **Dimensión: Empatía:**

El 60.9% mostraron estar satisfechos durante la atención prenatal hecho que coincide con el estudio realizado por Villareal ⁸ con 84%. El personal de caja y farmacia trataron con amabilidad, respeto y paciencia a las gestantes haciendo un 66,7% hecho que no coincide con lo hallado por rojas ²⁰ donde menciona que la mayoría de gestantes 75% están insatisfechas específicamente con el trato del personal de admisión y caja. La obstetra atendió con amabilidad, respeto y paciencia a las usuarias en el presente estudio llegando a 65,6%, este estudio coincide con Sevillano¹⁰ haciendo el 59.6% de satisfacción con respecto al buen trato del profesional que le atiende. También corrobora con los estudios de perales¹⁸ el 97% están satisfechos con el profesional que le atendió utilizando lenguaje sencillo y fácil de entender, del mismo modo se menciona en el estudio hubo disponibilidad de pensar primero en la paciente. La empatía un ítem importante ya que es importante para el gestante sentir que son empáticos con uno y que esto a futuro genera confianza.

- **Dimensión: Aspectos tangibles:**

Las gestantes mostraron estar insatisfechos en esta dimensión llegando a 56,67%, estudio no corrobora con Marín¹⁶ presentando un 69,4% de satisfacción. El Centro de Salud no cuenta con servicios higiénicos llegando a una gran insatisfacción por usuarias con 85,56%, difieren con de Mogollon¹⁷ donde las embarazadas dijeron estar satisfechas en un 76,6%., en la limpieza y orden.

CONCLUSIONES

- Según la encuesta realizada en Centro de salud Chilca, el nivel de instrucción que predomina es el 50% secundaria; el 86.67% cuentan con el seguro integral de salud (SIS), el 86.67% son continuadores.
- Las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud de Chilca se encuentran satisfechas por encima del 50%.
- En la dimensión fiabilidad que implica si hay cuidado en brindar el servicio de atención prenatal ofrecido, el mayor porcentaje es de insatisfechos con el 50.67%.
- En relación a la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje corresponde al 56.11%, ellos se mostraron estar insatisfechos ya que consideran que no hay la disposición de ayudar a los usuarios en proveer un servicio rápido y oportuno.
- La confianza en la atención sin peligro alguno, es la dimensión seguridad, el 59.2% mostraron estar satisfechos ya que tiene confianza en la atención sin peligro alguno que dañe su salud.
- La disponibilidad de pensar primero en la paciente muestra que el 60.9% mostraron estar satisfechos durante la atención prenatal.
- Al evaluar los aspectos tangibles referido a la apariencia física del establecimiento de salud y del consultorio de la atención prenatal, el 56.67% mostraron estar insatisfechos.

RECOMENDACIONES

1. Implementar la evaluación de satisfacción en cada Atención Prenatal para identificar las brechas, deficiencias para entrar en un proceso de mejora considerando a la calidad como un eje importante para todo el equipo de Obstetras encargados de la atención prenatal.
2. Realizar las atenciones Pre natales, iniciando la evaluación con el examen clínico general, sin obviar este procedimiento indispensable para efectuar un diagnóstico integral en la paciente gestante, además se estará dando cumplimiento a las normas establecidas.
3. Fortalecer el sistema de orientación al usuario, admisión, farmacia y elaborar un proyecto de inversión de las señalizaciones con adecuación intercultural.
4. Fortalecer el área de limpieza de todos los ambientes del Centro Salud incluido los servicios higiénicos para la comodidad de la gestante.
5. Contar con equipos, materiales e insumos necesarios para la atención de calidad en la gestante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. [serial online] 2018 julio [citado el 15 agosto 2018]:3(7): [5pantallas]. Disponible en <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR-16.12-spa.pdf?sequence=1>
2. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2005. Anales de la Facultad de medicina. Lima 2005; 66(2)
3. INEI. Población y territorio 2017 [serial online] 2017 noviembre [citado el 25 noviembre 2017]:3(7): [10 pantallas]. Disponible en http://www.inei.gob.pe/media/Menu_Recurso/publicaciones_digitales/Est/Lib1095/libro.pdf
4. Mayorga L, Mogollón Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev Univ Ind Santander Salud. 2019 – Colombia; 51(3) Julio-septiembre del 2019
5. Vesga, L Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal*Universidad Nacional de Colombia, Colombia lmvesgag@unal.edu,enero-junio 2019.

6. Cabrera C, Calidad percibida de la atención prenatal recibida en el centro de salud tipo A-PUGACHO, IBARRA.V Correo: carla_cabrera@hotmail.es
IBARRA - ECUADOR 2018
7. Flores J, Molinares A. Satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de las usuarias/os del centro de salud Lidia Saavedra del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. [tesis postgrado]. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua; 2016
8. Villareal M. Castillo I. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Revista de promoción de la Salud. Colombia. 2014; 19(1): 128 – 140
9. Sevillano P.” atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, tesis 2018
10. Flores B,” Grado de satisfacción de la calidad de la atención pre natal reenfocada en gestantes que acuden al hospital amazónico periodo junio – julio 2018
11. Garayar, T. “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos (tesis) PERÚ – 2018
12. Carrillo V, PERU ,2018 “factores del embarazo precoz y grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes adolescentes del centro de salud materno infantil de Castilla –Piura, mayo 2018
13. cano I, Perú Huancavelica 2018 “nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud ascensión huancavelica-2018

14. Donayre T.” Calidad de atención del profesional de obstetricia y adherencia de las gestantes a su control prenatal en el centro de salud materno infantil Acapulco – DIRESA callao “lima – Perú 2017.
15. Marín A “calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del hospital regional de Loreto enero a marzo 2017” Tesis – Iquitos Perú 2017.
16. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – febrero 2016 [tesis pregrado]. Lima. Universidad nacional Mayor san Marcos; 2016
17. Perales S. Nivel de satisfacción de la calidad de atención en gestantes atendidas en el servicio de control prenatal del policlínico san Sebastián – Es salud, cusco, mayo – agosto 2016 [tesis pregrado]. Lima. Universidad Alas Peruanas; 2016
18. Urbina K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015. [tesis postgrado]. Huánuco. Universidad de Huánuco; 2015
19. Rojas R “Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud santa Huancavelica,”URI: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/643> 2014

20. Ministerio de salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo". 2011
21. Ministerio de salud. Lineamientos de política del sector salud [serial online] 2015 [citado el 25 agosto 2018]:3(7): [2 pantallas]. Disponible en <https://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/reforma/documentos/documentoreforma11122013.pdf>.
22. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012;5(1): 23-28
23. Ministerio de salud. Política nacional de calidad en salud. 2012
24. Ministerio de salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. 2015

ANEXOS

RESULTADOS

Datos generales de los encuestados en el estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018.

| Condición del Encuestado | | % |
|--|----|-------|
| Nivel de Estudio | | |
| Analfabeto | 5 | 5.56 |
| Primaria | 16 | 17.78 |
| Secundaria | 45 | 50 |
| Superior Técnico | 15 | 16.67 |
| Superior Universitario | 9 | 10 |
| Tipo de seguro por el cual se atiende | | |
| SIS | 78 | 86.67 |
| Ninguno | 8 | 8.89 |
| Otro | 4 | 4.4 |
| Tipo de paciente | | |
| Nuevo | 12 | 13.22 |
| Continuador | 78 | 86.67 |

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción del usuario en el Centro de salud Chilca

2018

TABLA N° 01

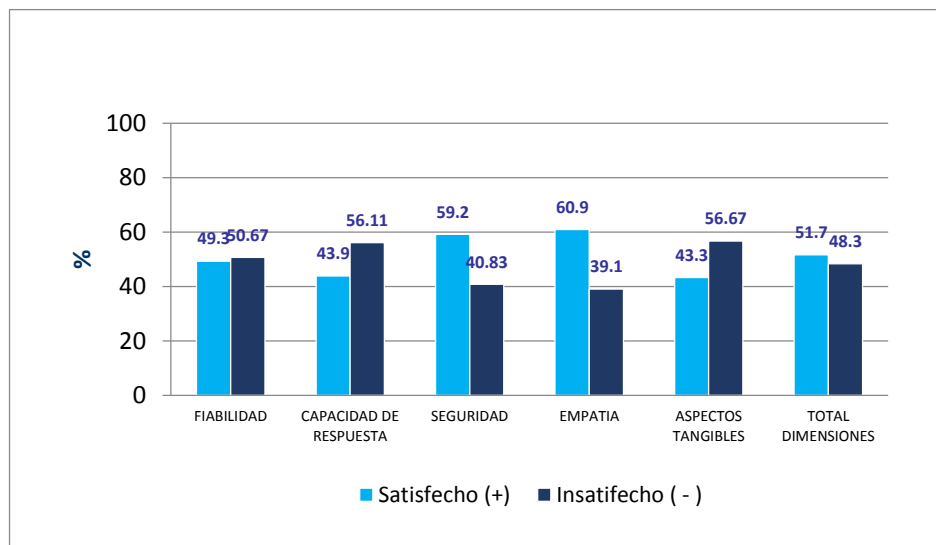
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Según dimensiones de calidad

| Dimensiones | Satisfecho (+) | Insatisfecho (-) |
|------------------------|----------------|------------------|
| Fiabilidad | 49.3 | 50.67 |
| Capacidad de respuesta | 43.9 | 56.11 |
| Seguridad | 59.2 | 40.83 |
| Empatía | 60.9 | 39.1 |
| Aspectos tangibles | 43.3 | 56.67 |
| Total dimensiones | 51.7 | 48.3 |

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes en Centro de salud Chilca.2018

Gráfico Nro. 01

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Según dimensiones de calidad



Interpretación:

De los encuestados se concluye que hay satisfacción en un 51.7%, de las 5 dimensiones, tres de ellas muestran valores por encima del 50% de insatisfacción (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, aspectos tangibles). El mayor valor de satisfacción se encontró en la dimensión de empatía, el 60.9% de ellas consideran que la atención es individualizada y según las características particulares.

TABLA N° 02

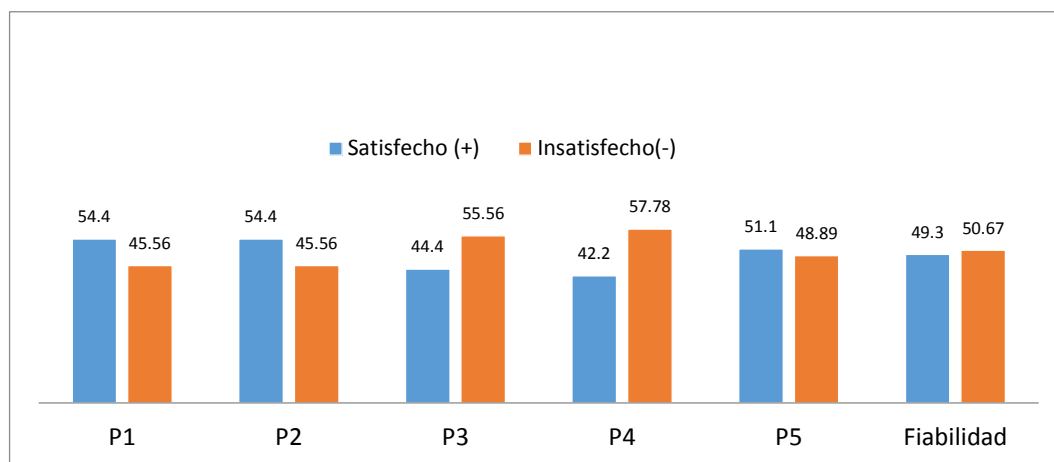
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: Fiabilidad

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|------|-----------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P1 ¿Ud. fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas ? | 49 | 54.4 | 41 | 45.56 |
| P2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | 49 | 54.4 | 41 | 45.56 |
| P3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud? | 40 | 44.4 | 50 | 55.56 |
| P4 ¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo del consultorio de obstetricia conto con mecanismos para atenderla? | 38 | 42.2 | 52 | 57.78 |
| P5 ¿La farmacia conto con los medicamentos que receto la obstetra? | 46 | 51.1 | 44 | 48.89 |
| <i>Fiabilidad</i> | 222 | 49.3 | 228 | 50.67 |

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción del usuario en el Centro de salud Chilca 2018

Gráfico N° 02

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: Fiabilidad



Interpretación: De los encuestados el 50.67% mostraron estar insatisfechos ya que consideran que no hay un cuidado en brindar el servicio de atención prenatal ofrecido, en comparación con un 49.3% que se mostraron satisfechos.

TABLA N° 3

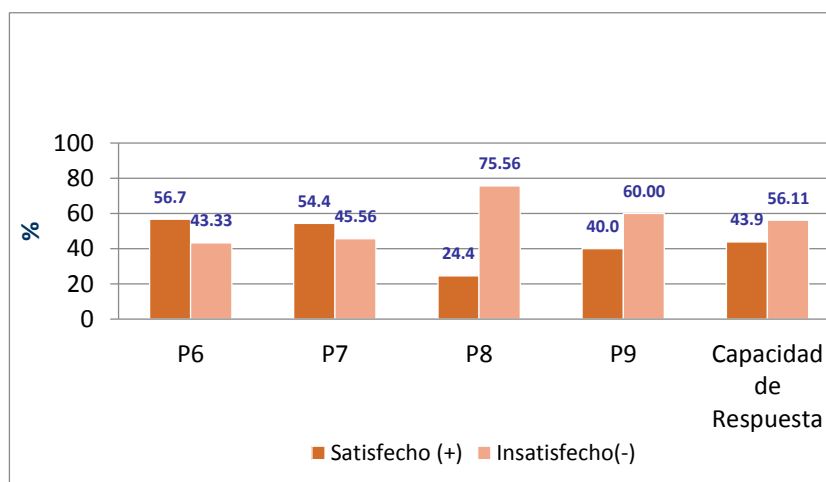
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: Capacidad de respuesta

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|--|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P6¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida? | 51 | 56.7 | 39 | 43.33 |
| P7¿La atención en el área de admisión fue rápida? | 49 | 54.4 | 41 | 45.56 |
| P8¿El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto? | 22 | 24.4 | 68 | 75.56 |
| P9¿Cuando Ud. presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió rápidamente? | 36 | 40.0 | 54 | 60.00 |
| <i>Capacidad de Respuesta</i> | 158 | 43.9 | 202 | 56.11 |

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción del usuario en el Centro de salud Chilca 2018

GRÁFICO N° 3

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: Capacidad de respuesta



Interpretación:

De los encuestados el 56.11% mostraron estar insatisfechos ya que consideran que no hay la disposición de ayudar a los usuarios en proveer un servicio rápido y oportuno, en comparación con un 40% que se mostraron satisfechos.

N° 04

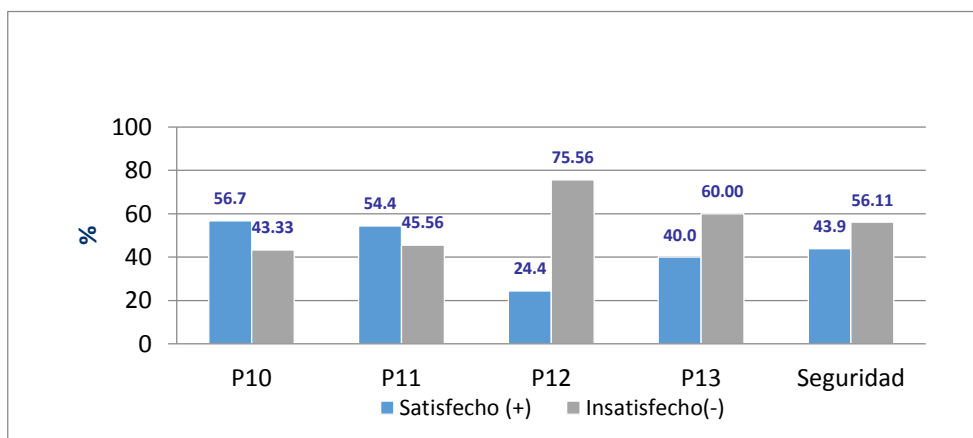
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: seguridad

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|---|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P10¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad? | 61 | 67.8 | 29 | 32.22 |
| P11¿La obstetra que le atendió le realizo un examen completo y minucioso? | 51 | 56.7 | 39 | 43.33 |
| P12¿La obstetra que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas? | 49 | 54.4 | 41 | 45.56 |
| P13 Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza | 52 | 57.8 | 38 | 42.22 |
| <i>Seguridad</i> | 213 | 59.2 | 147 | 40.83 |

Fuente: Encuesta de evaluación de satisfacción del usuario en el Centro de salud Chilca 2018

GRÁFICO N° 04

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: seguridad



Interpretación:

De los encuestados el 59.2% mostraron estar satisfechos ya que tiene confianza en la atención sin peligro alguno que dañe su salud, en comparación con un 40.83 % que se mostraron insatisfechos.

TABLA N° 05

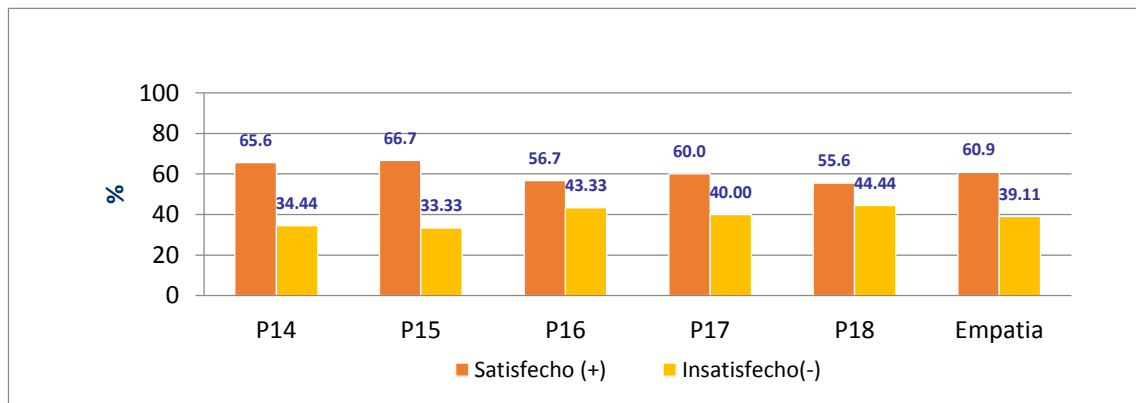
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: empatía

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho (-) | |
|--|----------------|------|------------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P14 Que la obstetra que le atenderá lo trate con amabilidad, respeto y paciencia | 59 | 65.6 | 31 | 34.44 |
| P15 Que el personal de caja , farmacia lo trate con amabilidad, respeto y paciencia | 60 | 66.7 | 30 | 33.33 |
| P16 Que el personal de admisión lo trate con amabilidad, respeto y paciencia | 51 | 56.7 | 39 | 43.33 |
| P17 Que usted comprenda la explicación que le da la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal | 54 | 60.0 | 36 | 40.00 |
| P18 Que usted comprenda la explicación que le da la obstetra sobre el los signos de alarma y cuidados del embarazo | 50 | 55.6 | 40 | 44.44 |
| <i>Empatía</i> | 274 | 60.9 | 176 | 39.11 |

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes en Centro de salud Chilca.2018

GRÁFICO N° 05

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: empatía



Interpretación:

De los encuestados el 60.9% mostraron estar satisfechos consideran que durante la atención prenatal la obstetra tiene la disponibilidad de pensar primero en el paciente, en comparación con un 39.11 % que se mostraron insatisfechos.

TABLA N° 06

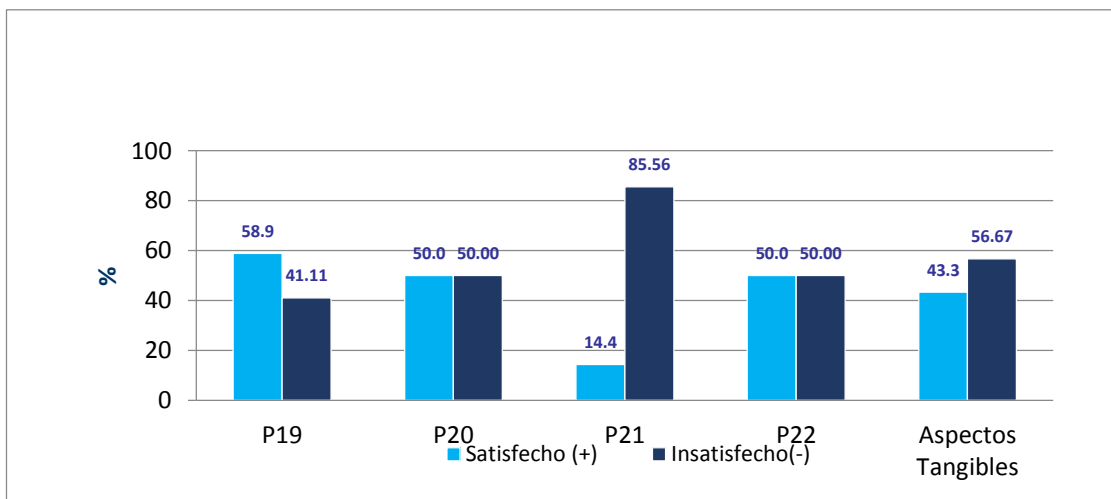
Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: aspectos tangibles

| Preguntas / Dimensiones | Satisfecho (+) | | Insatisfecho(-) | |
|---|----------------|------|-----------------|-------|
| | n | % | n | % |
| P19 Que los carteles, letreros o flechas del centro de salud seas adecuados para orientar a las gestantes | 53 | 58.9 | 37 | 41.11 |
| P20 Que el consultorio de obstetricia y sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (bancas y sillas) para comodidad de las gestantes | 45 | 50.0 | 45 | 50.00 |
| P21 Que el centro de salud cuente con baños limpios para las gestantes | 13 | 14.4 | 77 | 85.56 |
| P22 Que el consultorio de obstetricia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de la gestante | 45 | 50.0 | 45 | 50.00 |
| <i>Aspectos Tangibles</i> | 156 | 43.3 | 204 | 56.67 |

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes en Centro de salud Chilca.2018

GRÁFICO N° 06

Evaluación de la satisfacción de los usuarios durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca. 2018. Dimensión: aspectos tangibles



Interpretación:

De los encuestados el 56.67% mostraron estar satisfechos con la apariencia física del establecimiento de salud y del consultorio de la atención prenatal.

INSTRUMENTO

TÍTULO DEL TRABAJO:

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE USUARIAS DURANTE LA
ATENCIÓN PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD CHILCA, 2018

Estimada gestante:

Reciba nuestros saludos cordiales. El presente cuestionario es parte de una investigación realizada por la obstetra Yolanda Núñez Estrada en la Escuela de postgrado de la Universidad Peruana Los Andes; tiene como finalidad recabar información sobre la satisfacción en la atención prenatal en el servicio de Obstetricia del centro de salud Chilca.

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

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años: _____

2. Estado Civil:

- a) Casada
- b) Conviviente
- c) Soltera

3. Nivel de estudio

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior Técnico
- e) Superior Universitario

4. Tipo de seguro por el cual se atiende

- a) SIS
- b) Ninguno

5. Tipo de usuario

- a) Nuevo
- b) Continuador

PERCEPCIONES

En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a la importancia que usted otorga a la atención prenatal que recibe en el servicio de obstetricia. Utilice la escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación

| | | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----------|-------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Fiabilidad | ¿Ud. fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas? | | | | | | | |
| 2 | Fiabilidad | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | | | |
| 3 | Fiabilidad | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud? | | | | | | | |
| 4 | Fiabilidad | ¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo del consultorio de obstetricia conto con mecanismos para atenderla? | | | | | | | |
| 5 | Fiabilidad | ¿La farmacia conto con los medicamentos que receto la obstetra? | | | | | | | |
| 6 | Capacid de respuesta | ¿La atención en el área de caja farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 7 | Capacid de respuesta | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 8 | Capacid de respuesta | ¿El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio de obstetricia fue corto? | | | | | | | |
| 9 | Capacidad de respuesta | ¿Cuándo Ud. presentó algún problema o dificultad en el embarazo se resolvió rápidamente? | | | | | | | |
| 10 | Seguridad | ¿Durante su atención en el consultorio de obstetricia se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | Seguridad | ¿La obstetra que le atendió le realizo un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | Seguridad | ¿La obstetra que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas? | | | | | | | |
| 13 | Seguridad | ¿La obstetra que le atendió le inspiro confianza? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | Empatía | ¿La obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? ? | | | | | | | | | |
| 15 | Empatía | ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | | | |
| 16 | Empatía | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | | | |
| 17 | Empatía | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre el procedimiento de la atención prenatal? | | | | | | | | | |
| 18 | Empatía | ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre los signos de alarma y los cuidados en el embarazo? | | | | | | | | | |
| 19 | Aspectos tangibles | ¿Los carteles, letreros o flechas del centro de salud fueron adecuados para orientar a las gestantes? :: | | | | | | | | | |
| 20 | Aspectos tangibles | ¿El consultorio de obstetricia y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | | | | | | | | | |
| 21 | Aspectos tangibles | ¿El centro de salud contó con baños limpios para las gestantes? | | | | | | | | | |
| 22 | Aspectos tangibles | ¿En el consultorio de obstetricia donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | | | | | | | | | |

Muchas gracias

Obstetra Yolanda Núñez Estrada

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman ²⁶, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios y resulta ser la herramienta utilizada por el Ministerio de salud ¹⁴ en nuestro país.