



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN- TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS

“NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL
CONSULTORIO DE ATENCION PRENATAL DEL HOSPITAL AMAZONICO
– YARINACocha. JULIO–SETIEMBRE 2013”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

OBSTETRA

AUTORES:

BACH. EN OBST. SALDAÑA SHUPINGAHUA BALENY
BACH. EN OBST. VILLACORTA COPIA RUTH VIVIANA

ASESORA:

DRA.OBSTA. ROSA RÍOS LÓPEZ

TARAPOTO – PERÚ
2014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN- TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS

**"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL
CONSULTORIO DE ATENCION PRENATAL DEL HOSPITAL AMAZONICO
- YARINACocha. JULIO-SETIEMBRE 2013"**

APROBADO POR LOS MIEMBROS DEL JURADO:

A blue ink signature in cursive script, reading 'Consuelo Dávila Torres', positioned above a horizontal line.

Obsta. Mg. Consuelo Dávila Torres
Presidente

A blue ink signature in cursive script, reading 'José Manuel Delgado Bardales', positioned above a horizontal line.

Obsta. Mg. José M. Delgado Bardales
Miembro

A blue ink signature in cursive script, reading 'Edward Villacorta Panduro', positioned above a horizontal line.

Obsta. Edward Villacorta Panduro
Miembro

DEDICATORIA

A mí querida familia: **Juan, Zadith y Karin** por ser los motivos de mi existencia y por darme fuerzas para seguir adelante, por brindarme su amor, apoyo moral, económico.

A mi novio **John Elvis** por su apoyo constante en todos los momentos de mi formación profesional por darme ánimos para seguir adelante.

Baleny.

A **Dios** por darme vida y salud, por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres **Isabel y Kelvin**, por sus consejos, comprensión, amor y apoyo incondicional tanto moral y económico durante mi formación profesional como también personal.

A mis hermanos Christian y Jhoana, porque a pesar de las diferencias que tengamos los amo mucho.

Ruth V.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarnos en el camino de la vida, darnos sabiduría, fortaleza y permitirnos superar los obstáculos que se presentaron durante nuestra preparación académica.

A nuestros padres, por darnos la oportunidad de formarnos como profesionales y por orientarnos por el buen camino

A las autoridades del Hospital Amazónico - Yarinacocha que nos brindaron la información necesaria y nos permitieron la ejecución de nuestra tesis.

A las gestantes entrevistadas por su tiempo brindado y porque gracias a la sinceridad que demostraron en las encuestas tenemos hoy los resultados fehacientes de nuestra investigación.

A nuestra asesora por habernos brindado su tiempo y paciencia en el desarrollo de nuestra tesis.

Finalmente, agradecemos a la Comisión de Investigación y Desarrollo de nuestra facultad ya que cumplen una ardua labor en la revisión y aprobación de la presente tesis.

LAS AUTORAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE DE CONTENIDOS	
INDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Marco Conceptual.....	1
1.2 Antecedentes.....	2
1.3. Bases Teóricas.....	5
1.4. Justificación.....	13
1.5. Problema.....	14
CAPITULO II: OBJETIVOS.....	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivo Especifico.....	15
2.3. Formulación de Hipótesis.....	15
2.4. Sistema de variables.....	15
CAPITULO III: MATERIAL Y METODOS.....	15
3.1. Tipo de Estudio	15
3.2. Diseño de Investigación.....	16
3.3. Universo, población y muestra.....	16
3.4. Criterio de Inclusión.....	17
3.5. Criterio de exclusión.....	17
3.6. Procedimientos.....	17
3.7. Métodos e instrumentos de recolección de datos.....	18

3.8. Plan de Tabulación y Análisis de datos.....	19
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	20
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	25
CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	30
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES.....	32
CAPITULO VIII: REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	33
CAPITULO IX: ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TITULO
1.	Porcentaje según características sociodemográficas en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013..... Pag. 20
2.	Porcentaje del nivel de satisfacción según el trato recibido en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013..... Pag. 21
3.	Porcentaje del nivel de satisfacción según el personal calificado en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico–Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013..... Pag. 22
4.	Porcentaje del nivel de satisfacción según el tiempo de espera en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013..... Pag. 23
5.	Porcentaje del nivel de satisfacción según la comodidad del servicio en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013..... Pag. 24

6. Distribución del nivel de satisfacción global de las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.....**Pag. 24**

RESUMEN

El presente estudio titulado nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de Atención Prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha Julio – Setiembre 2013; tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio prenatal. Estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, de corte transversal. Este instrumento fue una encuesta que constó de 10 preguntas con respuestas cerradas siendo el puntaje mínimo 10 puntos y el máximo 50 puntos que se clasificó en bajo, medio y alto. La muestra estuvo constituido por 200 gestantes que cumplieron con los criterios de inclusión, siendo la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los resultados encontrados, reportan que el 100% refiere que recibió buen trato, 85% refieren que le brindaron confianza, el 100% de las gestantes refieren que el personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar, 100% califica como entendible el lenguaje utilizado por el profesional, 99% refiere que le explicaron sobre la evolución, cuidados de su embarazo y a seguir en casa; sobre el tiempo que duró la consulta el 65% de las gestantes refieren que fue adecuado, un 75% refiere que esperó mucho para ser atendida y el 60% indican que se sienten cómodos con el servicio.

En conclusión no se acepta la hipótesis por existir un nivel de satisfacción alto (91%) de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal.

Palabras claves: nivel de satisfacción, gestante y atención prenatal.

ABSTRACT

The present study titled satisfaction of pregnant women at the office of the Amazon Prenatal Care Hospital - Yarinacocha July - September 2013; aimed to determine the level of satisfaction of pregnant women at the antenatal clinic. Quantitative, descriptive, prospective, cross-sectional study.

This was a survey instrument consisted of 10 questions with closed answers with a minimum score 10 points and the maximum 50 points was classified into low, medium and high. The sample consisted of 200 pregnant women who met the inclusion criteria, being the art of non-probability convenience sampling.

The findings, reported that 100% reported that he received good treatment, 85% reported that gave him confidence, 100% of pregnant women report that the staff that you explained about the test that was going to make 100% rate understandable as the language used by the professional, 99% reported that they explained about evolution, pregnancy care and follow at home; on the duration of the query 65% of pregnant women report that was adequate, 75% relates to wait long to be served and 60% indicate that they are comfortable with the service.

In conclusion, the hypothesis is not accepted because there is a higher level of satisfaction (91%) of the pregnant women at the antenatal clinic.

Key Words: level of satisfaction, pregnant woman and prenatal care.

I. INTRODUCCION

1.1 MARCO CONCEPTUAL

La calidad según Deming, significa dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario, enfocándose siempre en la mejora continua del servicio y a alcanzar su satisfacción. (1) La satisfacción del paciente es un componente esencial para incrementar la competitividad del sector salud. (2) Según Pascoe (1983) la satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. (7)

Los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de los usuarios permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar. Por esta razón, la satisfacción es fundamental como resultado de la atención. (5)

El personal de salud que brinda la atención cumple un papel protagónico, ya que se encarga de prevenir, diagnosticar y tratar los factores que pueden condicionar morbilidad materna perinatal. Mediante la atención prenatal se puede vigilar la evolución del embarazo y preparar a la madre para el parto y la crianza de su hijo. (6)

Durante nuestras prácticas pre-profesionales se pudo observar que algunas gestantes manifiestan inconformidad por la atención recibida, con respecto al tiempo para que inicie la atención, poca inspiración de confianza por el profesional y dificultad en comprender las recetas brindadas; por lo que la satisfacción es uno de los aspectos que debe tomarse en cuenta como parte sustantiva de la atención considerándola como una forma de evaluar los servicios otorgados y como una estrategia para mejorar su planeación y organización.

Este estudio pretende describir la satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal, y para un mejor análisis se clasificó en cuatro dimensiones: buen trato, personal calificado, tiempo de espera y comodidad del servicio. Siendo estos aspectos importantes para determinar donde se genera mayor insatisfacción y por lo tanto tener en cuenta las consecuencias que esto puede generar, según los factores que predominen, identificándolos en forma precoz y oportuna se podrá prevenir y tendremos gestantes cada vez más satisfechas.

1.2 ANTECEDENTES

Gogeoascoechea María,(2009) "Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario en México", Estudio observacional, transversal y descriptivo, aplicándose una encuesta mediante un muestreo estratificado proporcional de los usuarios que acudieron al hospital. En conclusión el nivel de satisfacción del usuario en general es alto, lográndose identificar algunos

elementos que influyen sobre la satisfacción manifestada por los usuarios del servicio. Los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren, lográndose identificar algunos elementos que influyen sobre la satisfacción manifestada por los usuarios del servicio. (3)

Del Cid Nancy, (2007) “Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil S.A”, Guatemala. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo. Se encuestaron a 248 pacientes escogidas al azar durante un mes. El resultado que mostró mayor número de respuestas negativas fue la puntualidad del médico (47%) y la atención recibida por parte del personal de secretaría (9%), mientras que los resultados con mayor número de respuestas positivas, fue el trato cortés brindado por el médico (97%) y la explicación que este le daba al paciente acerca de su diagnóstico y el tratamiento a seguir (98%). En conclusión un 99% de los encuestados se encontraron satisfechos y un 1% insatisfechos.(4)

Bastarrachea Sosa, (2008) “Satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención prenatal recibida en el Hospital General O’Horán”. México. Un estudio de intervención, cuasiexperimental, longitudinal y prospectivo, donde los pacientes fueron sus propios controles. El universo estuvo constituido por 107 adolescentes de 14 a 19 años de edad de medio socioeconómico bajo y sin seguridad social, Se entrevistaron 76 adolescentes embarazadas de 14 a 19 años de edad, de las cuales 61

completaron el estudio. En conclusión la administración de un modelo educativo integral para la salud permitió una mejoría significativa en la satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención recibida en el Hospital General O'Horán y el grado de satisfacción de las adolescentes embarazadas es alto. (19)

Tovar Sandra, (2008) "grado de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Lima. Es un estudio descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra proviene del muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta. Los resultados se encontró que 50% de las pacientes consideró mala la atención recibida, 30% regular y sólo 20% la consideró buena; con respecto a las relaciones interpersonales 40% de las pacientes la consideró mala, 37% regular y 23% buena; en relación a la capacitación técnica 37% opinó que fue regular, 36% mala y 27% la consideró buena, además 42% consideró buena la infraestructura, 31% regular y 27% mala En conclusión la atención recibida por la gestante y el aspecto interpersonal constituyen factores de riesgo para el desarrollo de insatisfacción. (8)

Pizarro Elizabeth, (2009), "Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Es salud. Lima. El estudio fue un diseño descriptivo transversal. La medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la

encuesta Servqual. La muestra estuvo constituida por 195 usuarias externas; La muestra estuvo constituida por 195 usuarias externas. Con respecto a la satisfacción global, se encontró que el 60.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción y 40%, satisfacción. En conclusión la calidad de servicio no es adecuada en su totalidad. (9)

Gómez Raquel, Andrade Walter, (2007) "Informe del nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo en Hospitalización - Hospital Iquitos César Garayar G", el método empleado fue el multimetodico y el diseño fue descriptivo simple. La muestra lo constituyeron 420 pacientes egresados que cumplieron los criterios de inclusión y fueron seleccionados por saturación y conveniencia, la técnica empleada fue la encuesta. En conclusión el nivel de satisfacción de la calidad de atención se encontró nivel de satisfacción alto de 37.8%, medio de 54.8%, y bajo de 7.4%. en conclusión el nivel de satisfacción de la calidad de atención al usuario externo es medio.(10)

1.3. BASES TEÓRICAS

1.3.1. SATISFACCIÓN

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continua del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados del cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. (11)

La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo, y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado. Según Pascoe (7)

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermarse, prolongar la vida y estimular el mejoramiento de la población. (13)

Existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud y podemos agruparlo en:

a) Factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, redes de participación social), económicos (nivel de ingreso, gastos), culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso riesgo-salud-enfermedad), experiencias con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio).

b) Factores familiares / sociales: experiencia con el servicio de parte de amigos, familiares de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud – enfermedad.

c) Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolutive del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad, entre otros). La interacción entre estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción es compleja, ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, es decir basadas en perspectivas y experiencias. (12)

En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios / pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el Sistema de Salud, al expresar su percepción y evaluación de los servicios. (14)

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológica. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho

necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios. (15)

La satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de servicio, incluso algunos autores consideran calidad y satisfacción como sinónimos. Los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo. La satisfacción con los servicios de salud es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores, como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas del futuro y los valores del individuo y de la sociedad. (16)

En la satisfacción del usuario inciden diferentes factores, como dimensiones más significativas y son las siguientes:

➤ **Buen Trato**

El buen trato tiene muchas aristas y se puede aplicar de diversas formas dependiendo del área en la cual el trabajador/a de la salud se desempeñe, pero tiene un sustento teórico y práctico común que es conseguir que la prestación otorgada satisfaga a la persona usuaria y le haga sentir “bien tratado”. El concepto de trato se refiere a la acción y efecto de tratar. Este verbo tiene diversas acepciones, como el proceder con una persona (ya sea

de obra o de palabra). Puede entenderse como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.

Considerando la definición anterior, se puede decir que la noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral, social y/o cultural. ⁽¹⁷⁾ A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. Pero, el buen trato no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico (ejemplo: un apretón de manos) o en actitudes (ejemplo: prestar atención cuando habla otra persona). ⁽²¹⁾

- **Confianza y Empatía:**

La confianza y la empatía están ligadas a las posibilidades de intercambio de mensaje y el aspecto afectivo que el personal de salud establece con la paciente. La expresión corporal o lenguaje no verbal del personal de salud ayuda a crear mucho una relación de confianza con las pacientes y satisfacción de las mismas. Las pacientes sienten más confianza cuando tiene la libertad de hacer preguntas sobre las explicaciones que ha dado el personal de salud o cuando se le responde con facilidad y buen trato a sus requerimientos de información. La empatía recibe también el nombre de inteligencia interpersonal y se refiere a la habilidad cognitiva de una persona para comprender el universo emocional de otra desde su perspectiva ⁽¹⁷⁾

➤ **Personal Calificado**

El personal de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permiten realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de las necesidades del usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera, que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario. Involucra una actitud e interés por servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación. ⁽¹⁸⁾

Asimismo, los servicios centrados en el usuario continúan valorando la pericia de los profesionales de la salud. Los prestadores de servicios poseen habilidades y los conocimientos especializados para ayudar al usuario a tomar decisiones informadas, para garantizar la seguridad y satisfacción de los usuarios.

En los servicios de salud centrados en el usuario, el usuario es lo primordial en todo momento de la planeación, implementación y evaluación de la prestación de servicios. ⁽²⁰⁾

- **Información al usuario.**

El primer paso al atender al usuario debe ser escucharlo para determinar cuáles son sus deseos y necesidades y darle la información necesaria. Debe evitarse darle mucha información y saturarlo. Es mejor dar una información concreta y precisa para que el usuario entienda sobre su situación de salud. En todo momento el personal debe mostrar una

actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que el usuario se sienta a gusto y con deseos de regresar. (22)

➤ **Tiempo de espera**

Promedio de minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio y el inicio de ésta por el profesional de salud (obstetra o medico). (21)

➤ **Comodidad del servicio**

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio, incluye las condiciones físicas y de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado. La privacidad del ambiente en donde se realiza la consulta, de manera tal que no viola su intimidad, la no presencia de personas ajenas en la consulta, a menos que se tenga el consentimiento de la usuaria previa explicación de las razones de su presencia.(24)

○ **Atención Prenatal**

El cuidado prenatal, proporciona el espacio más importante para establecer un dialogo entre la gestante y el trabajador de salud, permite conocer acerca de los hábitos que debe observar la gestante para lograr una maternidad saludable, tales como la dieta, el complemento de micronutrientes como el hierro/ácido fólico para prevenir la anemia, las vacunas necesarias (toxoides tetánico) y a asumir una actitud positiva y segura que la lleve a prevenir complicaciones del embarazo y a tratar

oportunamente enfermedades que pudieran estar cursando simultáneamente.⁽²³⁾

Se requiere de una información precisa que sea diseñada en un lenguaje que les sea de fácil comprensión orientado a las mujeres que pertenecen a los grupos más necesitado de la población, las cuales no hacen uso de los servicios de salud por falta de información. Es necesario eliminar las barreras económicas que limitan a las mujeres más pobres y con mayores riesgos para su salud, de hacer uso de los servicios de salud. ⁽²⁵⁾ Los trabajadores de salud deben adoptar actitudes y prácticas consideradas y respetuosas de la condición de la gestante. ⁽¹⁸⁾

DEFINICION DE TERMINOS:

- **Nivel de satisfacción de la gestante**

Es el bienestar que desea obtener la gestante luego de recibir la atención prenatal, a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades de salud, luego de recibir una atención del profesional de salud.

- **Atención Prenatal**

Es el conjunto de acciones y procedimientos sistemáticos y periódicos, destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbilidad materna y perinatal. La atención prenatal es importante porque al verla en forma regular su proveedor de atención médica tiene la oportunidad de descubrir los problemas en forma

temprana para que puedan ser tratados lo antes posible con el objetivo de prevenir complicaciones y disminuir la incidencia de mortalidad materna y perinatal.

1.4. JUSTIFICACION

La gestante que asiste al consultorio de atención prenatal, espera que sean satisfechas sus múltiples expectativas o necesidades y para el logro de estas características es necesario la participación del equipo de salud.

Mediante la atención prenatal el obstetra adquiere un rol protagónico, porque se encarga de la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbimortalidad materna y perinatal.

La atención prenatal, brinda los conocimientos básicos que la mujer necesita para enfrentarse a su parto en las mejores condiciones posibles con una información que le hace consciente de su gran papel protagónico en el nacimiento de su hijo. (5)

En los servicios de salud ofrecidos por el Minsa, a través de sus diferentes tipos de establecimientos, no se ha prestado atención al nivel de satisfacción que tienen las gestantes y que, debería ser de conocimiento del personal que brinda la atención a la gestante como parte de las mejoras de calidad que se puede ofrecer.

Por otro lado en la medida en que se desarrolle la búsqueda de datos que nos permita identificar el nivel de satisfacción de las gestantes, se irán

incorporando valores y principios fundamentales que permitirá conseguir gestantes satisfechas, con posibilidad de mejorar cada día.

Ante la manifiesta inconformidad de las gestantes, ha sido notoria la preocupación oficial por mejorar las instituciones de salud, por eso cada día los pacientes exigen ser tratados en forma rápida, eficaz y cumplir con sus expectativas y de ello dependerá que regresen para solicitar otro servicio.

Es por esto que se consideró importante realizar este estudio, para poder identificar al grupo de gestantes insatisfechas y brindar alternativas de mejora para así tener satisfechas y con una atención prenatal.

1.5. FUNDAMENTO DE PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico Julio–Setiembre 2013?

II. OBJETIVOS

2. 1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico. Julio–Setiembre 2013.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.
- Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes, en función al trato recibido por el personal que brinda la atención prenatal.
- Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes, en función al servicio prestado por el personal calificado.
- Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes en función al tiempo de espera para la Atención Prenatal.
- Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes en función a la comodidad del servicio.

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

HI: El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de Atención Prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, es bajo.

2.4. SISTEMA DE VARIABLES.

Univariable: Nivel de satisfacción de las gestantes.

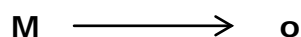
III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE ESTUDIO:

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con recolección prospectiva de datos, aplicada en el Hospital Amazónico – Yarinacocha.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo simple



Donde:

M: Gestantes atendidas

O: Nivel de satisfacción de las gestantes.

3.3 UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA:

Universo: Conformada por toda las gestantes que acudieron a consultorio de Atención Prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha.

Población: Conformada por 672 gestantes atendidas mensual.

Fuente: Libro de atenciones prenatales diarias del consultorio.

Muestra: 200 gestantes atendidas. La muestra se obtuvo a través de la tabla de gestantes atendidas al mes que utilizó el MINSA. (26)

Tipo de Muestreo: Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque la muestra fue seleccionada siguiendo algunos criterios identificados para los fines del estudio.

La unidad de estudio fue la gestante que egresó de consultorio de atención prenatal cumplieron los criterios de inclusión.

3.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

- ✓ Gestantes que recibieron más de una atención Prenatal en el consultorio del Hospital Amazónico- Yarinacocha.
- ✓ Gestantes que brindaron su aceptación para participar en el estudio

3.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

- ✓ Gestantes que recibieron su primera atención en consultorio de atención Prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha.
- ✓ Gestantes con discapacidad (retraso mental y sordomudas)

3.6. PROCEDIMIENTOS

- a) Se solicitó permiso al Director del Hospital, con la finalidad que se nos brinde las facilidades para la recolección de datos.
- b) Se diseñó la encuesta tomando como referencia el instrumento del MINSA Calidad en Salud- Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicio de Salud.⁽²⁷⁾
- c) La recolección de datos se realizó desde el 1° de Julio hasta el 31 Setiembre 2013 en el Hospital Amazónico – Yarinacocha
- d) Se seleccionó a los sujetos de estudio, considerando los criterios de inclusión detallados en el presente proyecto de investigación.
- e) Posteriormente se procedió a sensibilizar a la unidad de estudio donde se explicó en forma detallada en que consiste el desarrollo del instrumento.

- f) La aplicación del instrumento a la gestante se realizó todo los días en turno mañana, excepto los domingos y feriados.
- g) Obtenidas las encuestas, se realizó las tabulaciones respectivas de la información, para el procesamiento estadístico de los datos.
- h) Luego se realizó el análisis y discusión de los resultados obtenidos.
- i) Al concluir estos procesos, se elaboró el informe final de investigación.

3.7. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para medir el nivel de satisfacción de las gestantes en la Atención Prenatal se elaboró una encuesta tomando como referencia la encuesta de Calidad del MINSA: “Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicio de Salud”.

La encuesta fue estructurada en 2 secciones:

SECCION I:

Características Socio-demográficas de las gestantes: consta de 3 ítems: edad, grado de instrucción y ocupación.

SECCION II

En cuanto a la atención prenatal: Se consideró los indicadores de satisfacción: buen trato, personal calificado, tiempo de espera y comodidad del servicio.

Se considero 10 ítems con preguntas de tipo cerradas SI – NO.

3.8 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS:

Se realizó el análisis e interpretación de los datos, mediante técnicas de la estadística descriptiva, para el resumen de la información se empleó cuadros y gráficos, mediante el uso del programa excel, a través de la construcción de una base de datos para la sistematización de la información.

Para conveniencia del estudio se procedió a realizar un ponderado a las respuestas (SI – NO) de cada pregunta, dándole a cada una de las alternativas de respuesta afirmativa de 5 puntos y para cada una de las alternativas de respuesta negativa 1 punto.

Puntaje:

- Puntaje máximo del instrumento = 50 puntos.
- Puntaje mínimo del instrumento =10 puntos.

Luego estos puntajes son clasificados en tres niveles de satisfacción: alto, medio y bajo de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ NIVEL DE SATISFACCION ALTO : 36 – 50 puntos
- ✓ NIVEL DE SATISFACCION MEDIO : 26 - 35 puntos
- ✓ NIVEL DE SATISFACCION BAJO : 10 – 25 puntos

La valoración de los datos obtenidos se realiza en base a la Escala Ordinal

IV. RESULTADOS

TABLA N° 01

Porcentaje según características sociodemográficas en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		N°	%
EDAD	<19	29	14
	20 - 34	138	69
	>35	33	17
TOTAL		200	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Analfabeta	0	0
	Primaria	70	35.5
	Secundaria	118	59
	Superior	12	5.5
TOTAL		200	100
OCUPACIÓN	Ama de Casa	170	85
	Estudiante	22	11
	Profesional	8	4
TOTAL		200	100

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

Observamos que del 100% (200 gestantes), la edad más predominante es de 20 a 34 con 69%, seguido de edad mayor de 35 con 17% y finalmente las menores de 19 años con 14%. El grado de instrucción más visto es el nivel secundario con 59%, primaria con 35.5% y superior con 5.5%, no se tuvo analfabetas. La ocupación más resaltante son las ama de casa con un 85%, estudiante con 11% y profesional con 4%.

TABLA N° 02

Porcentaje del nivel de satisfacción según el trato recibido en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

TRATO RECIBIDO	NIVEL DE SATISFACCION			
	SI		NO	
	N°	%	N°	%
¿Durante su permanencia en el consultorio la trataron bien?	200	100	0	0
¿El personal le brindo confianza para expresar su problema de salud?	170	85	30	15

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

Observamos que el 100% de las gestantes indican que recibieron buen trato por parte de los profesionales de Salud, sin embargo un 15% no sintió confianza para expresar su problema de Salud.

TABLA N° 03

Porcentaje del nivel de satisfacción según el personal calificado en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

PERSONAL CALIFICADO	NIVEL DE SATISFACCION			
	SI		NO	
	N	%	N	%
El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar.	200	100	0	0
El personal que le atendió utilizó palabras fáciles de entender su problema de salud o resultados de la consulta	200	100	0	0
Le explicaron la evolución y cuidados durante su embarazo	198	99	2	1
Si le dieron indicaciones en una receta: ¿están escritas en forma clara para Ud.?	168	84	32	16
¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	197	99	3	1

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

El 100% de las gestantes refieren que el personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar, el 100% califica como entendible el lenguaje utilizado por el profesional, 99% refiere que si le explicaron sobre la evolución y cuidados de su embarazo; un 16% de las gestantes refieren no entender la escritura de las recetas; y con respecto a la explicación sobre los cuidados a seguir en casa el 99% refiere que si le explicaron.

TABLA N° 04

Porcentaje del nivel de satisfacción según el tiempo de espera en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

TIEMPO DE ESPERA	NIVEL DE SATISFACCION			
	SI		NO	
	N	%	N	%
El tiempo que duró la consulta le pareció adecuada. (15 y 20 min)	130	65	70	35
El tiempo que Ud. esperó para ser atendido fue mucho (mayor de 20 min.)	150	75	50	25

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

Se observa que el 65% de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha refieren que el tiempo que duro la consulta fue adecuado, y el 75% refiere que esperó mucho tiempo para ser atendida.

TABLA N° 05

Porcentaje del nivel de satisfacción según la comodidad del servicio en gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

COMODIDAD DEL SERVICIO	NIVEL DE SATISFACCION			
	SI		NO	
	N	%	N	%
Le parecieron cómodos los ambientes del consultorio de Atención Prenatal.	120	60	80	40

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

Se observa que las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico – Yarinacocha, en relación a la comodidad el 60% les pareció cómodos los ambientes y el 40% de las gestantes no les parecieron cómodos los ambiente del consultorio de atención prenatal.

TABLA N° 6

Distribución del nivel de satisfacción global de las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio – Setiembre 2013.

NIVEL DE SATISFACCION	N°	%
BAJO	0	0
MEDIO	18	9
ALTO	182	91
TOTAL	200	100%

FUENTE: Elaboración propia de la investigación. Setiembre 2013.

De acuerdo a los resultados la Hipótesis planteada no se cumple, obteniendo que el nivel de satisfacción es alto.

V. DISCUSIÓN

Obteniendo datos demográficos mostrados en la tabla N° 1: Encontrándose que, el 69% de las gestantes encuestadas pertenecen al grupo de edades de 20 a 34 años, el 17% corresponde al grupo mayor de 35 años y el 14% considerado como los embarazos en adolescentes. Con relación al grado de instrucción, en nuestro estudio tenemos que el 59% y el 35.5% corresponden al grado de secundaria y primaria respectivamente y solo el 5.5% tienen grado de instrucción superior. Referente a la ocupación resultados obtenidos el 85% pertenecen al grupo de gestantes que son ama de casa; mientras que 11% son gestantes estudiantes y 4% pertenecen al grupo de profesionales.

Según el **INEI (Lima 2007)** los embarazos en adolescentes constituyen un tercio del total de los embarazos de las MEF, y los dos tercios restantes corresponden a la adulta joven y la adulta (mayores de 20 años), también encontró el 55% de la población femenina tienen estudios primarios o secundario y el 12.4% no poseen ningún tipo de estudios.⁽²³⁾ Así también lo corrobora **García Charrasquiel (Colombia 2008)** en su estudio sobre “Prácticas sobre calidad de atención que realizan las gestantes adultas asistentes al control prenatal en Sinclejo” en la que el 72.9% de las gestantes corresponden al grupo de edad entre 20 y 34 años; datos que coinciden con nuestros resultados y menciona que el 60.3% habían cursado la secundaria, el 24.1% la primaria, mientras que el nivel universitario fue de

11% de las gestantes encuestadas.⁽²⁰⁾ Sin duda que estos datos son diferentes.

Con respecto al nivel de satisfacción que tienen las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, según el trato recibido, se encontró que el 100% indican que recibieron buen trato por parte de los profesionales de Salud, sin embargo un 85% sintió confianza para expresar su problema de Salud. **Tovar Sandra (Lima 2008)**, Realizó un estudio “grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao” encontró que el 50% de las pacientes consideró mala la atención recibida y sólo 20% la consideró Buena.⁽⁸⁾ Estos resultados no coinciden con nuestros resultados.

Con relación al nivel de satisfacción que tienen las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, según al personal calificado, el 100% de las gestantes atendidas en el consultorio respondió que el personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar, el 100% califica como entendible el lenguaje utilizado por el profesional, 99% refiere que si le explicaron sobre la evolución y cuidados de su embarazo; un 84% de las gestantes refieren entender la escritura de las recetas; y con respecto a la explicación sobre los cuidados a seguir en casa el 99% refiere que si le explicaron. Según **Del Cid Nancy (Guatemala 2007)**. Realizo un estudio “Satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil” encontró que el 98%

manifestaron que el personal de salud le explico a cerca de su diagnóstico y el tratamiento a seguir ⁽⁴⁾, mientas que **Tovar Sandra (Lima 2008)**. Realizo un estudio sobre “grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao” encontró que las relaciones interpersonales 40% de las pacientes la consideró mala, 37% regular y 23% Buena. ⁸⁾ Estos resultados no coinciden con nuestros resultados.

Respecto al nivel de satisfacción que tienen las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, según al tiempo de espera, el 65% de las gestantes refiere que el tiempo que duró la consulta fue adecuada, y el 75% refiere que esperó mucho tiempo para ser atendida, nuestro resultado se compara con los resultados de **Tovar Sandra (Lima 2008)**. Realizo un estudio sobre “grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao” encontró que el 19% de las gestantes califico como mala el tiempo de espera en el consultorio, el 37% regular y el 44% califico como buena.⁽⁸⁾ Para **Del Cid A. Nancy (Guatemala 2007)** realizo un estudio acerca de la “satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil” indico que el profesional de salud debe mostrar disponibilidad a las necesidades del paciente, a partir del hecho de que el personal de salud atienda en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia.⁽⁴⁾

Con respecto al nivel de satisfacción que tienen las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, según la comodidad del servicio, se obtuvo que un 60% de las gestantes les parecieron cómodos los ambientes del consultorio, podríamos relacionarlo con lo que se encontró en la investigación que realizó **Tovar Sandra (Lima 2008)**. Realizo un estudio sobre “grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao” encontró que el 42% que considero buena la infraestructura del servicio.⁽⁸⁾ Según el **Hassan El Gebaly (México 2007)**, en su estudio sobre “Mejorías en la atención y mayores expectativas” indico que un aspecto importante es el contexto físico y el ambiente donde recibe la atención y que comprende aspectos visuales como son la limpieza, decoración del servicio, el uniforme del personal y otro de carácter psicológico directamente comprometidos con el respeto a la persona y que son: la privacidad del ambiente en donde se realiza la consulta, de manera tal que no viola su intimidad. La no presencia de gente ajena en la consulta, a menos que se tenga el consentimiento de la usuaria previa explicación de las razones de su presencia. ⁽¹⁷⁾

Con respecto al nivel de satisfacción global de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazónico – Yarinacocha, se encontró que el 91% obtuvo un nivel de satisfacción alto, sin embargo un 9% tuvo un nivel de satisfacción medio. Así mismo se encontró similitud con los reportados por **Gómez Raquel, Andrade Walter (Iquitos 2007)**,

Realizó un “Informe del nivel de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo en Hospitalización - Hospital Iquitos César Garayar G” encontró que el nivel de satisfacción de la calidad de atención es alto 37.8%, medio de 54.8%, y bajo de 7.4%.⁽¹⁰⁾ Así mismo **Gogearcochea María (México 2009)** realizó un estudio sobre “Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario” encontró que el nivel de satisfacción promedio en el hospital fue alto (97.6%).⁽³⁾

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La población de estudio se caracterizó por ser del grupo etario 20 – 34 años con 69%, con grado de instrucción secundaria 59% y el 85% son de ocupación ama de casa.
2. El nivel de satisfacción respecto al buen trato, el 100% refiere que recibió buen trato por parte del profesional de Salud y el 85% refieren que le brindaron confianza para expresar su problema..
3. El nivel de satisfacción respecto al personal calificado, el 100% de las gestantes respondió que el personal de salud le explicó sobre el examen que le iba a realizar, el 100% califica como entendible el lenguaje utilizado por el profesional; el 99% refiere que si le explicaron sobre la evolución y cuidados de su embarazo y cuidados a seguir en casa; y un 84% refiere que las indicaciones estuvieron claras.
4. El nivel de satisfacción de las gestantes según el tiempo de espera, el 65% considera que el tiempo que dura la consulta fue adecuado y el 75% refiere que esperó mucho para ser atendida.
5. El nivel de satisfacción sobre la comodidad del servicio un 60% le parecieron cómodos los ambientes.

6. El nivel de satisfacción global de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del Hospital Amazonico – Yarinacocha el nivel es alto (91%), sin embargo encontramos 9% de gestantes con nivel de satisfacción medio que amerita su atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los profesionales de salud que brindan la atención prenatal tomen en cuenta las conclusiones del presente estudio, a fin de continuar mejorando las estrategias y lograr que la gestante se sienta satisfecha por la atención recibida.
2. Al Hospital Amazonico – Yarinacocha y otras instituciones que brindan atención prenatal, implementen alternativas de mejora en favor de la calidad total.
3. A los docentes y estudiantes de la facultad ciencias de la salud de las diferentes universidades, a que prioricen la calidad del servicio para tener usuarios satisfechos en su totalidad.

VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Deming WE. (1989) - Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.
- 2) Aiteco Consultores (2007), Satisfacción del cliente, artículo de asesoría al cliente en calidad publicado- Perú
- 3) Gogeoascoechea María del Carmen (2009) - Articulo. Nivel de satisfacción desde la perspectiva del trato recibido en los servicios del Hospital (México)
- 4) Del Cid Aldana Nancy (2007), Estudio a cerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el Centro Integral Materno Infantil S.A. (Guatemala)
- 5) Matersonbarry J. (2005) "El Costo de la Garantía de la Calidad".
- 6) Otero Jaime, (2006) bibliografía del Dr. Kauro Ishikawa padre de la calidad total, publicado en Perú.
- 7) Pascoe G, Patient (1983), satisfaction in primary bealthcare; a literature review and analysis Eval Program Plann"
- 8) Tovar Sandra (2008).- Grado de satisfacción de las Gestantes al recibir la Atención Prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Lima.
- 9) Pizarro Elizabeth (2009). "Percepción de la usuaria externa de la calidad del servicio de gineco obstetricia del hospital Aurelio Díaz Ufero", Lima.

- 10) Gómez A. Raquel y Andrade M. Walter (2007) – Informe del nivel de satisfacción de la calidad de atención al usuario externo en Hospitalización, del Hospital Iquitos César Garayar G.
- 11) Ministerio de Salud (2007), “Aspectos Funcionales de los servicios de Salud Reproductiva”.
- 12) Gasca Ricardo, “La calidad de la Atención en los Servicios de Salud” Centro de Investigación en servicios de Salud. Pub México 2005.
- 13) Costa Font (2001) “Evaluación de la Satisfacción del paciente”, Departamento de Teoría Económica Universidad de Barcelona. Art., pag 1-3.
- 14) Tafur Raúl. (2008) “La Tesis Universitaria” edit. Mantaro.
- 15) Ministerio de Salud, (2008) “Investigación Operativa en salud Materno Infantil” Compendio.
- 16) Donavedian Avedis (2005), “Evaluando la Calidad de la Atención Médica” Pub. México.
- 17) Hassan El Gebaly (2007), “Mejorías en la Atención y Mayores Expectativas”.
- 18) Ebensperger Enrique (2006), Alto Riesgo Obstétrico, Dirección de docencia y Desarrollo de RR HH.
- 19) Bastarrachea Sosa (2008), “Satisfacción de las Adolescentes Embarazadas con la Atención Prenatal recibida en el Hospital General O’Horán ”, México.

- 20) García y Charrasquiel (2008); “Prácticas sobre calidad de atención que realizan las gestantes adultas asistentes al control prenatal en Sincelejo”. Colombia.
- 21) Gonzales y Romero, “Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería” México 2011.
- 22) Sánchez (2009) “Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales públicos de Ixmiquilpan HGO. Estado de Hidalgo ”
- 23) INEI (2007), situación social de las madres adolescentes. Lima
- 24) Otero M. Jaime La calidad de la Atención de Salud, boletín trimestral del NAADIR, publicado 2002. Vol 8.
- 25) BriggsBonahan, “Relación Médico – Paciente” 2004. Colombia.
- 26) MINSA Calidad en Salud- Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicio de Salud- Lima Perú.

VIII. ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

“Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal del hospital Amazónico – Yarinacocha. Julio–Setiembre 2013”

ENCUESTA

PRESENTACION: Estimada Sra. Gestante en esta oportunidad me dirijo a Ud. Para hacerle llegar la presente encuesta con la finalidad de determinar el Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio de atención prenatal. Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sinceras posible, es de carácter anónimo. Agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

PARTE I: ASPECTOS GENERALES

a) ¿Qué edad tiene usted?años

b) ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Analfabeta
- b) Primaria
- c) Secundaria.....
- d) Superior técnica.....
- e) Superior Universitaria

c) ¿Cuál es su ocupación?

- a) Ama de casa
- b) Estudiante
- c) Profesional

PARTE II: EN CUANTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA

BUEN TRATO

1. Durante su permanencia en el Servicio de atención prenatal lo trataron bien? SI NO
2. ¿El personal le brindo confianza para expresar su problema? SI NO

SEGÚN EL PERSONAL CALIFICADO

3. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar? SI NO
4. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultados de la consulta? SI NO
5. Le explicaron la evolución y cuidados durante su embarazo. SI NO
6. Si le dieron indicaciones en una receta: ¿Están escritas en forma clara para ud? SI NO
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa. SI NO

SEGÚN TIEMPO DE ATENCION

8. El tiempo que duró la consulta le pareció adecuada. SI NO
9. El tiempo que Ud. Esperó para ser atendido fue mucho. SI NO

COMODIDAD DEL SERVICIO

10. Le parecieron cómodos los ambientes del servicio de atención prenatal. SI NO

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Nivel de Satisfacción de la gestante.	Es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo prestador de servicios.	Buen Trato	Es la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con la gestante, no sólo se expresa a través de palabras, sino también puede advertirse en el contacto físico o actitudes.	Amabilidad Confianza
		Personal Calificado	Es la capacidad que tiene el profesional de salud para responder de manera integral y oportuna a una demanda de atención por un problema de salud	Información completa
		Tiempo de espera	Tiempo transcurrido desde el momento de entrega de fichas para la atención y desde el inicio de la atención.	Adecuado Mucho tiempo
		Comodidad del servicio	Conjunto de cosas y bienes para sentirse a gusto.	Ambiente Limpieza Privacidad Iluminacion ventilacion

- ✓ **Para obtener la muestra:** El número de gestantes atendidas en un mes en el Hospital Yarinacocha es un promedio de 672, aplicando esta técnica se tenía que entrevistar a 85 gestantes al mes, significando que en los tres meses que se programó la recolección de datos la muestra fue de 200 gestantes.

CASO	RANGO DE ATENDIDOS EN EL MES	MUESTRA (¿A cuántos Entrevistar?)
1	30 a 34 atendidos	25
2	35 a 37 atendidos	27
3	38 a 42 atendidos	29
4	43 a 46 atendidos	31
5	47 a 51 atendidos	33
6	52 a 56 atendidos	35
7	57 a 61 atendidos	37
8	62 a 67 atendidos	39
9	68 a 73 atendidos	41
10	74 a 79 atendidos	43
11	80 a 86 atendidos	45
12	87 a 93 atendidos	47
13	94 a 102 atendidos	49
14	103 a 111 atendidos	51
15	112 a 131 atendidos	55
16	132 a 163 atendidos	60
17	164 a 205 atendidos	65
18	206 a 265 atendidos	70
19	266 a 353 atendidos	75
20	354 a 497 atendidos	80
21	498 a 779 atendidos	85
22	780 a 1569 atendidos	90
23	1570 a 5906 atendidos	95

MINSA: encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios