



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA
ATENCIÓN PRENATAL. HOSPITAL II – E SIMÓN BOLÍVAR,
CAJAMARCA, 2018.**

AUTOR: JOSÉ LUIS URTEAGA JARA

ASESOR: MG. SEGUNDO LIBORIO CERNA RODRÍGUEZ

CAJAMARCA-PERÚ

DICIEMBRE, 2018

En primer lugar, a Dios por darme la oportunidad de alcanzar mis metas, fortalecerme, guiarme y ser mi soporte durante todo momento.

A mis padres por su apoyo, sus consejos, y la motivación constante que me han brindado durante esta etapa.

A mi Asesor Obstetra Segundo Liborio Cerna Rodríguez por su apoyo, paciencia, su entrega incondicional y por sus valiosos consejos que me han permitido alcanzar todas las metas deseadas para la culminación de esta tesis.

A Dios.

Por la fortaleza que me ha brindado día a día para poder enfrentar cada uno de los retos y lograr este objetivo.

A mis padres.

Porque gracias a ellos he llegado a enfrentar los momentos difíciles, por ayudarme a tomar las decisiones correctas durante las etapas de este trabajo.

A mi Asesor Obstetra Segundo Liborio Cerna Rodríguez

Por su esfuerzo, su dedicación, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda culminar mi estudio con éxito.

A mi Alma Mater “Universidad Alas Peruanas”.

Por haberme acogido en claustro de sus aulas, por haberme brindado la oportunidad de formarme como un gran profesional.

RESUMEN

La tesis titulada "Nivel de Satisfacción de las Gestantes en la Atención Prenatal Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca, 2018" tuvo como objetivo Determinar el nivel satisfacción las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018, durante los meses de setiembre y octubre del año 2018. METODOLOGÍA: Estudio de nivel básico de tipo transversal prospectivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 87 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Hospital II – E Simón Bolívar, al ser de metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos, a partir de ello se utilizó la técnica de cuestionario y el instrumento utilizado fue una Encuesta de tipo SERVQUAL de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal con puntajes 1 al 7 siendo 1 extremadamente malo y 7 extremadamente bueno

RESULTADOS: el nivel de satisfacción global sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Hospital II – E Simón Bolívar es "satisfecha" con 65.5%, e "insatisfecha" con 34.5%. Además, se obtuvo resultados parciales de nivel de satisfacción en las diferentes dimensiones planteadas, es así que en fiabilidad es de 63,2%, capacidad de respuesta es de 59,8%, seguridad es de 62,1%, empatía es de 60,9% y aspectos tangibles es de 66,7%. CONCLUSIÓN: La mayoría de las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia del Hospital II –E Simón Bolívar están satisfechas en cuanto a su atención prenatal recibida.

PALABRAS CLAVE: nivel de Satisfacción, gestantes, atención prenatal.

ABSTRACT

The thesis entitled "Level of Satisfaction of Pregnant Women in Prenatal Care Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2018" aimed to determine the level of satisfaction of pregnant women in prenatal care. Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca 2018, during the months of September and October of the year 2018. **METHODOLOGY:** Basic level study of prospective cross-sectional type, for this we worked with a sample consisting of 87 pregnant women attended in the obstetrics clinic of the Hospital II - E Simón Bolívar, since it was a descriptive methodology, only a univariate analysis of the data was performed, based on this the questionnaire technique was used and the instrument used was a SERVQUAL satisfaction survey modified for Prenatal Care with scores 1 to 7 being 1 extremely bad and 7 extremely good

RESULTS: the level of overall satisfaction with prenatal care of pregnant women seen in the obstetrics clinic of Hospital II - E Simón Bolívar is "satisfied" with 65.5%, and "unsatisfied" with 34.5%. In addition, partial satisfaction level results were obtained in the different dimensions proposed, in this way, reliability is 63.2%, response capacity is 59.8%, security is 62.1%, empathy is 60, 9% and tangible aspects is 66.7%. **CONCLUSION:** The majority of pregnant women seen in the Obstetrics offices of Hospital II -E Simón Bolívar are satisfied with their prenatal care received.

KEYWORDS: Satisfaction level, pregnant women, prenatal care.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Dedicatoria..... | 2 |
| Agradecimiento..... | 3 |
| Resumen..... | 4 |
| Abastract..... | 5 |
| Índice..... | 6 |
| Índice de tablas..... | 8 |
| INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 11 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 11 |
| 1.2 Delimitación de la investigación..... | 14 |
| 1.3 Formulación del problema..... | 15 |
| Problema principal..... | 15 |
| Problema Secundario..... | 16 |
| 1.4 Objetivos..... | 16 |
| Objetivo general..... | 16 |
| Objetivos específicos..... | 17 |
| 1.5 Hipótesis..... | 17 |
| Identificación y clasificación de variables..... | 19 |
| Operacionalización de variables..... | 20 |
| 1.6 Diseño de la investigación..... | 21 |
| Tipo de investigación..... | 21 |
| Nivel de investigación..... | 21 |
| Método de la investigación..... | 21 |
| 1.7 Población y muestra..... | 22 |
| Población..... | 22 |
| Muestra..... | 22 |
| 1.8 Técnicas e instrumentos..... | 24 |
| 1.9 Justificación de la investigación..... | 25 |
| 1.9.1 Importancia de la investigación..... | 27 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 28 |
| 2.1 Fundamentos de la investigación..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.1.1 Antecedentes de la investigación..... | 28 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 39 |
| 2.2.1 Calidad de atención..... | 39 |
| 2.2.2 Componentes de la calidad..... | 40 |
| 2.2.3 Dimensiones de la calidad..... | 41 |
| 2.2.4 Calidad de consulta externa..... | 43 |
| 2.2.5 Satisfacción..... | 44 |
| 2.2.6 Satisfacción del usuario..... | 44 |
| 2.2.7 Dimensiones de la satisfacción..... | 46 |
| 2.2.8 Atención prenatal..... | 46 |
| 2.2.9 Satisfacción de las gestantes de la atención prenatal..... | 48 |
| 2.2.10 Modelo SERVQUAL..... | 48 |
| 2.3 Definición de términos básicos..... | 50 |
| CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 52 |
| 3.1. Presentación de resultados..... | 52 |
| Prueba de Hipótesis..... | 66 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 67 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RESULTADOS | 73 |
| 4.1 Conclusiones..... | 73 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 76 |
| Anexos. Matriz de consistencia..... | 80 |
| Ficha de recolección de datos..... | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 52 |
| Tabla 2. Características sociodemográficas de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 54 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 55 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 57 |
| Tabla 5. Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 59 |
| Tabla 6. Nivel de satisfacción para la dimensión seguridad por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018 | 61 |
| Tabla 7. Nivel de satisfacción para la dimensión empatía de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 63 |
| Tabla 8. Nivel de satisfacción para la dimensión empatía por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018 | 65 |
| Tabla 9. Nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | 66 |

INTRODUCCION

En la última década en nuestro país ha tenido importantes cambios en cuanto a la organización del sistema de salud, en donde se ha involucrado la calidad de la atención como un ente fundamental de la prestación de los servicios de salud. De lo cual se puede deducir que la calidad de atención es uno de los pilares fundamentales que está orientado a brindar confianza y seguridad a los usuarios, en donde los riesgos sean mínimos en la prestación de salud y de los servicios, esto va a conllevar a plantear la implementación de un sistema de gestión de la calidad en todos los establecimientos que prestan atención de salud, y que pueden ser evaluados constantemente con la finalidad de realizar mejoras en cuanto a la calidad².

La búsqueda de la calidad de atención en obstetricia representa un desafío o una estrategia para los profesionales de la salud, en especial para quienes laboran en el sector público, en donde el compromiso personal es mejorar constantemente los indicadores de calidad y que los usuarios se vean satisfechos en su atención, que muchas veces está influenciado por la carencia de recursos, los bajos salarios y por la cultura del mismo personal.

La satisfacción de la atención prestada en los servicios de salud constituye una medida, la misma que será el resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres gestantes sobre la atención prenatal. En la región Cajamarca y en especial en el Hospital II –E Simón Bolívar que no se ha evaluado la satisfacción de la atención prenatal, es por ello que se planteó como problema a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II

–E Simón Bolívar? Con el único objetivo de conocer cuál es la aceptación o aprobación de la atención de las gestantes en cuanto a la atención prenatal, ya que la calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes. A partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes. Incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales; y capacitaciones al personal de obstetricia para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercuten en la atención, a fin de disminuir la inasistencia a las atenciones prenatales que se percibe de forma negativa, conllevando a la mayor cantidad de ausentismo de las gestantes a su cita programada para su atención. Pero también es una forma de participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal.

Los hallazgos de este estudio se detallan en cuatro capítulos, en los que está estructurado el presente informe. El capítulo I, delimita el problema del estudio, formulando el problema y especificando los objetivos alcanzados. Así mismo el capítulo II, detalla el marco teórico, antecedentes del estudio y las variables de estudio, la metodología del trabajo, donde se precisó el tipo y diseño de investigación, población, técnicas e instrumentos, procedimientos y procesamientos de datos. Seguido del capítulo III, los resultados del estudio de investigación y la discusión. Finalmente, en el capítulo IV, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Esperando que este trabajo sea un aporte en el campo de la obstetricia, se pone en consideración el presente trabajo.

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde el siglo pasado se viene tratando temas concernientes sobre calidad, tal es así que en uno de sus trabajos Juran considera la calidad y lo define en dos conceptos distintos, pero que a la vez tienen relación entre sí:

“Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más¹”.

La segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad¹.

En el Perú para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. Uno de ellos propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.

Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados. La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención. Los resultados representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados².

Se advierte que la baja calidad de la atención en los servicios de salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito³. Es importante por lo tanto realizar evaluaciones en forma periódica para a partir de la cual plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

La satisfacción del usuario va a expresar el valor subjetivo de la atención que reciba la cual es muy importante en varios aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora⁵.

Arriagada en su trabajo hace referencia que los principales problemas que se presenta en la atención de salud a nivel de Latinoamérica está el limitado acceso a los servicios de salud, el mismo que es considerado mayoritariamente como el principal problema que afecta a los países sudamericanos en el cual también está incluido República Dominicana. En segundo lugar, de importancia, las autoridades de varios países en donde está incluido Perú señalan que es la baja calidad y la ineficiencia de los servicios⁶.

En nuestro territorio peruano, de acuerdo al documento de Política Nacional de Salud, se hace referencia que, en nuestro país, los procesos de formación de políticas públicas fueron instalado en forma tardía y bajo un sistema de planificación sanitaria tal como sucedió en muchos países en vías de desarrollo. No considerando a la calidad de la atención como un problema relevante y por lo tanto no mereció mayor preocupación⁴.

En el 2006, el Ministerio de salud (MINSA) aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en donde establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad en el componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos⁷.

Actualmente, en el Perú se han realizado muchos trabajos de investigación los que están dirigidos básicamente a la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que van desde la percepción del usuario externo de acuerdo a la atención que recibe, siendo la mayoría

de estos estudios realizados en el MINSA, y se conoce pocos estudios de las evaluaciones de la calidad del servicio en ESSALUD⁸

La gran mayoría de estos estudios sobre la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los servicios de salud han utilizado el instrumento SERVQUAL (Service Quality), que evalúa la diferencia entre las percepciones y las expectativas. Esta encuesta presenta la metodología más aceptada por su validez y alta confiabilidad⁷.

El Hospital II-E Simón Bolívar es un establecimiento de salud de reciente creación en esta categoría, que forma parte de los establecimientos del Ministerio de Salud y que en el consultorio de atención prenatal atiende un número aproximado de 639 gestantes anuales, no es ajeno de esta condición mencionada. En consecuencia, sería importante determinar los niveles de satisfacción de sus gestantes. Esto ayudaría a elaborar estrategias específicas, diseñadas de acuerdo a las necesidades de cada estrategia sanitaria, propiciando el bienestar de las gestantes y el ahorro de recursos para las instituciones de salud.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el área de consultorio externo de obstetricia, donde se realiza la atención prenatal del Hospital II E Simón Bolívar.

1.2.2 Delimitación social.

El grupo social que es el objeto de estudio serán las gestantes que son atendidas en el consultorio externo de obstetricia del Hospital I.E Simón Bolívar.

1.2.3 Delimitación temporal

La presente investigación se recolectó la información en un periodo de tiempo de 2 meses (septiembre a octubre de 2018), la información referida a la satisfacción de la atención de las gestantes en el Hospital II E Simón Bolívar, referentes a las expectativas cuando ingresan y su percepción una vez que hayan sido atendidas.

1.2.4 Delimitación conceptual

El presente proyecto de investigación se delimitó conceptualmente dentro del enfoque integral de cumplimiento de los estándares del sistema de gestión de la calidad, basado también en la guía técnica para la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud, y que forman parte de instrumentos de gestión que maneja el Ministerio de salud.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?.

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes en la atención prenatal, Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de las gestantes en la atención prenatal, Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?..
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?..
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel satisfacción las gestantes en la atención prenatal.
Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar de Cajamarca 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.
- Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.
- Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.
- Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis principal

H1 Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre de 2018 se sienten satisfechas con la atención prenatal.

Ho Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre de 2018, se sienten insatisfechas con la atención prenatal.

1.5.2 Hipótesis secundaria

- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la dimensión fiabilidad predomina la satisfacción.
- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la capacidad de respuestas predomina la satisfacción
- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la dimensión seguridad es de satisfacción predominante.
- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la dimensión fiabilidad es de insatisfacción predominante.
- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la dimensión empatía es de insatisfacción predominante.
- El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el hospital II E Simón Bolívar en la dimensión aspectos tangibles es de satisfacción predominante.

1.5.3 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores

Variable de investigación: “satisfacción de las gestantes”

Definición Conceptual: Nivel de satisfacción de las gestantes en el cumplimiento de las expectativas y percepciones de las gestantes en la atención prenatal.

Definición Operacional: Respuesta de las gestantes a la escala de satisfacción ante la atención prenatal; expresado en puntaje.

Operacionalización de las variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------------------|--|---|------------------------|---|-----------|
| Características socio demográficas | Son el conjunto de características, sociodemográficas y culturales que están presentes en la población sujeta a estudio. | Respuesta de las gestantes que reciben atención prenatal. | Grado instrucción | - Ilustrada - Primaria - Secundaria - Superior técnica - Superior universitaria | Nominal |
| | | | Edad | 1: 14-19 años 2: 20-25 años 3: 26-30 años 4: mas de 30 | Intervalo |
| | | | Residencia | - Rural - Urbana | Nominal |
| | | | Religión | - Católica - Evangélica | Nominal |
| | | | Ocupación | - Ama de casa - Empleada público - Trabajadora independiente | Nominal |
| Nivel Satisfacción | Nivel de satisfacción de las gestantes en el cumplimiento de las expectativas y percepciones de las gestantes en la atención prenatal. | Respuesta de las gestantes a la escala de satisfacción ante la atención prenatal; expresado en puntaje. | Fiabilidad | - Satisfecha - Insatisfecha | Nominal |
| | | | Capacidad de respuesta | - Satisfecha - Insatisfecha | Nominal |
| | | | Seguridad | - Satisfecha - Insatisfecha | Nominal |
| | | | Empatía | - Satisfecha - Insatisfecha | Nominal |
| | | | Aspectos tangibles | - Satisfecha - Insatisfecha | Nominal |

1.6 Diseño de la Investigación

1.6.1 Tipo de investigación

Descriptivo: permitiendo analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado de tiempo.

Transversal: porque se estudió las variables de una manera simultánea haciendo un corte, en un período de tiempo determinado.

1.6.2 Nivel de la investigación

En la presente investigación se usó la de tipo Básica: aquella que se caracteriza porque contribuye a la ampliación del conocimiento científico formulando nuevas teorías o modificando las existentes, son las investigaciones teóricas destinada al conocimiento de algún aspecto de la realidad o a la verificación de hipótesis.

1.6.3 Método

Cuantitativo: porque se usó la recolección de los datos para probar la hipótesis y el análisis estadístico. Además de usará las variables cuantitativas.

Diseño de la Investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo, **No experimental:** porque no se manipularon las variables de investigación, es decir que se observó los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos, de las respuestas de la encuesta

SERVQUAL realizada a cada una de las gestantes encuestadas del hospital II E Simón Bolívar.

M → **O**

Donde M representa a las gestantes que se atendieron y O es la aplicación de la de la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal.

1.7 Población y muestra

1.7.1 Población

La población estuvo constituida por 639 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Hospital II E Simón Bolívar durante el 2018.

1.7.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 87 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia durante el año 2018.

El tamaño de la muestra se calculó considerando el muestreo aleatorio simple para estimación de proporciones poblacionales con una confiabilidad de 95% y admitiendo un error máximo tolerable del 5%. La determinación de las 87 unidades muestrales obedece a la siguiente fórmula:

Donde:

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

n= Tamaño de la muestra

N= 639 atenciones pre natales durante un año

Z= 1.96 (Confiabilidad al 95%)

P= 0.93 (Proporción estimada de satisfacción en CPN)

Q= 0.07 (Complemento de P)

E= 0.05 (Tolerancia de error en las mediciones)

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{639 \times (1.96)^2 (0.93)(0.07)}{(0.05)^2 (639 - 1) + (1.96)^2 (0.93)(0.07)}$$

n = 87 gestantes atendidas en consultorio de obstetricia.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Ser gestante de cualquier edad gestacional.
- Aceptación de la gestante para su participación en el estudio.
- Gestante que se atiende en el hospital Simón Bolívar

Criterios de Exclusión:

- Gestante que manifieste no querer ser parte de la presente investigación.

1.8 Técnicas e instrumentos

1.8.1 Técnicas:

- a.** Se solicitó autorización para la realización del estudio al director del Hospital II E Simón Bolívar- Cajamarca para la recolección de la información las que se hará directamente a las gestantes que fueron atendidas.
- b.** Se utilizó la técnica de la ficha de recolección de datos, a través de la cual se determinará el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención que reciban.
- c.** Se realizó el análisis estadístico e interpretación de los resultados
- d.** se realizó la elaboración del informe final

1.8.2. Instrumentos:

Se utilizó como instrumento la Encuesta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud del Perú y propuesto para ser implementada en los servicios de salud de nuestro país, para la evaluación del nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Este instrumento consta de 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones, distribuidas en cinco dimensiones, a saber: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada pregunta tiene como respuesta una escala

de valoración del 1 al 7. Se consideró como gestante satisfecha a los valores positivos (+), que resultaron de la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como gestantes insatisfechas a los valores negativos (-) de la diferencia de P – E.

- 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

1.8.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 23, y la presentación de los resultados obtenidos se hizo en tablas y gráficos estadísticos apropiados.

Para realizar el análisis descriptivo de los datos obtenidos se usó la estadística descriptiva, así como la distribución de frecuencias absolutas, frecuencias relativas, y las medidas descriptivas de tendencia central. Con el objetivo de realizar el análisis inferencial se utilizó los intervalos confidenciales con una confiabilidad del 95%.

1.9 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación busca analizar la satisfacción de la atención de las gestantes sobre la atención que reciben en el Hospital II-E Simón Bolívar.

Es muy importante conocer la opinión de la gestante con respecto en la atención de la salud que recibe y es primordial para el sector salud, muchas veces las gestantes hacen largas colas y esperan horas para ser atendidas, en algunas veces la consulta tan solo duró unos pocos minutos, recibiendo indicaciones de ecografía, una prueba de laboratorio o una cita próxima. Se requiere conocer si la gestante estará satisfecha con la consulta prenatal, o si cubrió sus expectativas, la forma como la atendieron.

Se busca aportar con información a partir de los resultados con planteamientos concretos de mejora continua del cuidado con calidad y calidez al usuario en forma general, y que los resultados contribuyan a la elaboración de propuestas para la mejora de la calidad de todos los usuarios que acuden a recibir una atención de salud. La satisfacción del usuario en particular de las gestantes es uno de los resultados más importantes para prestar servicios de buena calidad. El estudio concluido será valioso la información ya que se aplicaron instrumentos validados y reconocidos por la comunidad científica, de tal manera que sus resultados sean confiables y ofrezcan información para profundizar más en las investigaciones de usuarios atendidos en forma ambulatoria, sobre estas variables que tienen implicancia directa con el servicio de obstetricia del Hospital II-E Simón Bolívar de Cajamarca para lograr la mejora de la atención del cliente y la satisfacción del mismo.

Es por ello la importancia de conocer el nivel de satisfacción de las gestantes en el consultorio de atención prenatal del Hospital II – E

Simón Bolívar de Cajamarca e identificar al grupo de gestantes insatisfechas y brindar opciones de mejora de la calidad de atención de las gestantes y disminuir la morbimortalidad materna perinatal.

1.9.1 Importancia de la investigación

La aplicación de la metodología SERVQUAL de análisis de satisfacción de las gestantes que reciben atención prenatal en el Hospital II-E Simón Bolívar se dejó sentado el inicio para la aplicación y priorizar otros proyectos de investigación de mejora de diferentes dimensiones contempladas dentro del alcance de lo que significa calidad de atención de salud.

El resultado de este proyecto de investigación es de gran ayuda para la realización de nuevos trabajos de investigación; puesto que, se podrá obtener información esencial relacionada a la satisfacción de las gestantes atendidas en el establecimiento de salud en el consultorio de atención prenatal. Este tema fue analizado desde el punto de vista de quien recibe la atención; debido a que la insatisfacción de los usuarios en forma general es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones que brindan atención de salud; por ello, es necesario seguir desarrollando otras investigaciones similares; de esta forma se da a conocer los problemas que prevalecen en las organizaciones públicas de salud, lo que va a permitir corregir las debilidades, con la finalidad de que se brinde una atención de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos Teóricos de la Investigación

2.1.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales.

Vargas, D. (2013) en su estudio descriptivo, analítico transversal, denominado “*Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*”, con el objetivo de Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Encuestó a 101 UI (todo el personal de los servicios de salud) y 499 UE (seleccionados de forma aleatoria de acuerdo a demanda de cada centro). Encontró resultados: Usuario Interno. nivel de satisfacción en general 90%. Usuario Externo (UE): El

nivel de satisfacción fue 98%. La edad promedio 39 años con predominancia del sexo femenino 68,34%, nivel de instrucción secundaria completa 45,89%, Los servicios más utilizados son Medicina General y Odontología 54,51%, tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos. Las variables agrupadas en los principios “Enfoque al Cliente” y “Participación del personal” (ISO), dieron resultados estadísticamente significativos⁹.

Sánchez LA, (2012) en su estudio sobre “**grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe**”, con el objetivo de establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, estudio de tipo transversal, aplicando encuesta de satisfacción a usuarios directos de consulta externa de una Institución de Seguridad Social. RESULTADOS: encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato del médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta¹⁰.

Maggi W, (2018) en Ecuador en un estudio titulado “***Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro***”, utilizó metodología: SERVQUAL. El diseño de la investigación fue transversal analítico, los Resultados: Las dimensiones de insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Propuesta: Las estrategias fueron garantizar la limpieza, evaluar las falencias del hospital, desarrollar indicadores de desempeño, el triaje Manchester y capacitar todo el personal. Conclusiones: Se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato¹¹.

Álvarez R. (2017), en su estudio realizado en Nicaragua con el Objetivo: “***Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo***”. De diseño descriptivo corte transversal; tomando 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas. Realizando 36 encuestas Resultados: el 33% correspondieron a edades de 51-60 años, el 67% sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana. La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las

dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34. El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Conclusiones: de las expectativas y percepciones en las 5 dimensiones, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados¹².

Nacionales.

Zamora S. (2016), en su trabajo ***“Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria”***, con el Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas. Material y Métodos: estudio observacional no experimental con pacientes de 18 años o más, encuestando a 249 pacientes, con el instrumento SERVQUAL modificado, de agosto 2011 a febrero 2012. Resultados: La edad promedio fue de 41.41 años (DS 13.36); 74% tienen secundaria incompleta o no la han iniciado. 68.28% estuvo de acuerdo en cuanto a la atención y su percepción del trato. La "explicación con palabras fáciles de entender" tuvo un 73.89% de aceptación y la receta prescrita con indicaciones claras, 75.1% de aceptación. Las tarifas tuvieron 25.70% de totalmente de acuerdo. 29.72% estuvo pocas veces de acuerdo por los vestidores y

55.75% no estaban de acuerdo con la comodidad de los ambientes. La percepción de la calidad de atención 87.65% de acuerdo. El grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%¹³.

Izquierdo G., Sosa L. (2017), “En su estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal, objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo Tumbes, septiembre-noviembre 2016”, población de 233 usuarias; el método utilizado encuesta y la técnica de entrevista directa mediante instrumento SERVQUAL el que esta validado por el MINSA, se aplicó en el Servicio de Obstetricia en las áreas de Emergencia y Hospitalización. Los resultados fueron que las usuarias satisfechas en la dimensión fiabilidad fue de (47.15%) , capacidad de respuesta (47.8%), seguridad (41.95%), empatía (49.95%), aspectos tangibles (17%) y de manera general según la evaluación propuesta por SERVQUAL, en el área de Hospitalización el (66.2%) de insatisfechas por lo que debe mejorar (> de 60%) y el área de Emergencia (57.5%), está en proceso de mejora (40-60%). Por lo tanto, el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Obstetricia es de (38.15%) y las usuarias insatisfechas (61.85%)¹⁴

García R., Gálvez N. (2016), en su trabajo realizado en Perú. Tuvo como objetivo: Comparar el **“grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – ESSALUD en el distrito de Chongoyape de Lambayeque”**. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Utilizó el instrumentos de recolección de datos la encuesta SERVQUAL. Los resultados fueron: EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9%. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos¹⁵.

Tinoco M. (2015), en su trabajo **“Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre”**, tuvo como Objetivo: determinar el grado de satisfacción del usuario en consultorios externos del HN.PNP.LNS. Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Utilizó una encuesta y cuestionario SERVQUAL modificado. Los Resultados: muestra 460 pacientes. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo

prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, Cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de Consulta Externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción.

CONCLUSIONES: El usuario externo en Consulta Externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital¹⁶.

Cabrera M. (2016), realizó un estudio denominado “***Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015***” con el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015. Fue un diseño: Descriptivo, Transversal y Observacional. Muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones, los resultados: Se halló una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). Llegó a la conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue

de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global¹⁷.

Marín A. (2017), en su estudio descriptivo, transversal y prospectivo , denominado ***“calidad de atención y grado de satisfacción el usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero – marzo”***, tuvo como propósito determinar la calidad de atención y grado de satisfacción en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto en los meses de Enero a Marzo. La muestra significativa fue obtenida del 10% de los pacientes atendidos por varias Obstetras en dos meses. El instrumento la encuesta SERVQUAL, los resultados fueron: se evidenció insatisfacción en un 31% En capacidad de respuesta se obtuvo 30.6%. Respecto a la satisfacción el mayor porcentaje de usuarios evidenció satisfacción en la capacidad de respuesta 81.8% seguido de aspectos tangibles de una insatisfacción de 18.2%, seguido por la dimensión de fiabilidad con 37.5% y aspectos tangibles 69.4%. Se concluyó que hay un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios de los Consultorios Externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto¹⁸.

Jaime C. (2017), en su investigación denominada ***“Nivel de Satisfacción de la Gestante sobre Atención Prenatal en el Consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre”*** , tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en el consultorio de

Obstetricia. Metodología: nivel descriptivo, y diseño no experimental. Muestra de 84 gestantes atendidas. Resultados: El nivel de satisfacción encontrado fue nivel medianamente satisfecho en un 61%, el nivel satisfecho en un 38% y con el nivel insatisfecho en un 1%. Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal fue medianamente satisfecho en un 65%, insatisfecho en un 20% y satisfecho en un 14%. Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional de obstetricia fue satisfecho 62%, medianamente satisfecho 36% e insatisfecho 2%. El nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal fue medianamente satisfecho en un 67%; satisfecho en un 23% e insatisfecho en un 11%. La edad fue adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%.¹⁹.

Urbina K. (2017), en su estudio ***“satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferreari, región Huánuco 2015”***, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción percibida sobre calidad de atención en el control prenatal en embarazadas que asisten a la atención de sus controles prenatales en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015. Metodología: estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Conclusiones: La satisfacción total en las gestantes que acudieron a la atención de sus controles prenatales en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari se evidencio que un 45,7% de

ellas manifestaron tener regular satisfacción de la calidad de atención en sus controles prenatales, un 31,4% manifestaron tener buena satisfacción y un 22,9% manifestaron tener mala satisfacción de la calidad de atención recibida²⁰.

Local

Bustamante F. (2017), realizó un estudio denominado ***“nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, del Hospital Regional de Cajamarca”***, de naturaleza cuantitativa, descriptivo, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Durante los meses de Enero – Junio 2016. Permite evaluar la calidad del servicio de Farmacia en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian. La muestra fue 375 usuarios. El instrumento de recolección se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud, resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. Las dimensiones de la variable de estudio fueron: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles.. En todo momento se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios éticos, entre los resultados se tiene que el nivel de satisfacción Global fue satisfecho 54% y el 46% estuvo insatisfecho, lo cual significa en conclusión un nivel de calidad “En Proceso”, por lo tanto, la atención No es Satisfactoria²¹.

Díaz M. (2014), en su trabajo realizado "**Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud. Hospital Tito Villar Cabeza - Bambamarca 2014**", el objetivo fue determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra 368 usuarios externos. Se utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud, los resultados encontrados muestran que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. El 48,4% estaban comprendidos entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61,1 %, son casadas el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. Se concluye que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud. Asimismo las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más²².

2.1.2 BÁSES TEÓRICAS

2.1.2.1 Calidad de atención

Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"²³.

En 1989, la International Organization for Standardization (ISO) refiere que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado"²⁴. Goza desde de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define este.

En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite"²⁵.

Las formas de definiciones y los diferentes enfoques de medición existentes de la calidad de la atención de salud no suelen abordar las complejidades involucradas en la comprensión de la calidad de la

atención. Son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios y son esenciales para el aumento de la demanda. Se analizan seis desafíos específicos relacionados con la conceptualización y la medición de la calidad de la atención: la calidad aparente como un impulsor de la utilización de los servicios; la calidad como un concepto formado con el tiempo a través de la experiencia; la capacidad de respuesta como un atributo fundamental de la calidad; el papel de la gestión y otros factores denominados previos; la calidad como una construcción social coproducida por las familias, individuos, redes y profesionales; y las implicaciones de nuestras observaciones para la medición. Dentro de las comunidades y sociedades en las que se ofrece atención, la calidad de la misma no puede concebirse sin tener en cuenta las normas sociales, las relaciones, la confianza y los valores. Es necesario mejorar la calidad técnica, así como la aceptación, la capacidad de respuesta y los niveles de confianza entre paciente y profesional.²⁵

2.2.2.2. COMPONENTES DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Según Donabedian: **El componente técnico**, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. **Componente interpersonal**, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas

están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.

Aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable²³.

A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye:

- Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.
- Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.
- Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
- Competencia profesional:
 - Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios²⁶.

2.2.2.3 DIMENSIONES DE LA CALIDAD²⁷.

La dimensión técnico científica pretende garantizar servicios seguros a los usuarios teniendo en cuenta el riesgo-beneficio.

Dimensión administrativa referida a las relaciones prestadores-consumidores que se relacionan en los procesos de atención que dispone la organización, haciendo especial énfasis a la dimensión humana

tradicionalmente desconocida y poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biosicosocial.

Dimensión Técnico-Científica

Es preciso calificar la calidad tomando en cuenta lo que es razonablemente posible dentro de un ambiente determinado, pero, al mismo tiempo debe establecerse una forma más universalista, por lo menos como una meta que se propone alcanzar. Mientras tanto, se podría aprender mucho al comparar lo que realmente ocurre con lo que razonablemente se podría esperar que ocurriese, y también con lo que debería suceder si se eliminaran las limitaciones de recursos²⁷.

Para el Ministerio de Salud la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son:⁴

- Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan

optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

- Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante⁴.

Dimensión de Entorno⁴

Según el Ministerio de Salud, está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

2.2.2.4. CALIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA

La calidad de la atención de salud, los usuarios opinarán acerca de los servicios recibidos por parte de los encargados de los proveedores de servicios de salud, haciéndose cada día más relevante por la libertad que tienen los usuarios de opinar acerca de los servicios recibidos, ya que es un derecho que les asiste a los pacientes.

Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

- Trato cordial y amable- es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud. El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias

ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

- Personal de salud correctamente uniformado
- Respeto al orden de llegada
- Interés en la persona y su problema de salud del paciente
- Respeto a la privacidad⁴

2.2.2.5 SATISFACCIÓN

Medida en que las prestaciones y servicios de salud son aceptados por los propios usuarios, población en general; es decir que la satisfacción es el grado de contento, placer o gusto obtenido por el usuario después de haber recibido una atención²⁸

2.2.2.6 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se define como satisfacción al cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención de salud recibida y los resultados que se espera de la misma. Pero solo se limitan al aspecto de interrelación humana es decir entre los prestadores del servicio y la atención recibida y se olvidan de la dimensión física de la satisfacción constituida por la infraestructura, material y equipos²⁹.

La satisfacción está asociado a calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La satisfacción se entiende que tan bueno es un servicio, y no importa que tan grande o extenso sea, o como la capacidad de un servicio planteado para brindar la atención, la cual está sujeta a las expectativas del usuario, o público. Se define también como

la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la necesidad de cada usuario en forma precisa, en forma absoluta y extensa. Es importante manifestar el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente o usuario³⁰.

Para el usuario, la calidad de atención depende principalmente de la interrelación con el personal de salud, de condiciones como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que espera³¹.

2.2.2.7 FACTORES DE LA SATISFACCIÓN

Se consideran los siguientes factores asociados a la satisfacción:

- Necesidad del servicio prestado: debe existir una relación satisfacción necesidad, entonces existirá satisfacción cuando el servicio de salud resuelva las necesidades socio sanitarias.
- Imagen del servicio: la imagen del servicio debe ser el centro de interés y atención tanto para la entidad prestadora de salud como para el usuario del servicio.
- Calidad del servicio: existirá calidad cuando haya satisfacción, y ésta existirá cuando se cubra la necesidad de manera en que el cliente consideran que es lo mejor posible en cada momento²⁹.

2.2.2.8 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

Se consideran cinco dimensiones de la satisfacción:

- **Fiabilidad:** capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido
- **Capacidad de Respuesta:** disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable
- **Seguridad:** Es la confianza que genera la actitud del personal de salud que presta atención de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra.
- **Aspectos Tangibles:** Son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad³².

2.2.2.9 ATENCIÓN PRENATAL

a) Definición:

La atención prenatal es el conjunto de acciones, procedimientos y cuidados sistemáticos que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones, mediante la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que pueden condicionar la Morbilidad y Mortalidad materna y perinatal³¹.

La atención prenatal es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de los signos de alarma, factores de riesgo, educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos³¹.

b) Características de la atención prenatal

- **Precoz:** se debe propender a la atención preconcepcional o desde el primer trimestre de gestación.
- **Periódico:** La frecuencia será según el riesgo que presente la embarazada, las de alto riesgo necesitan mayor cantidad de consultas, el número varía según el tipo y gravedad del problema, las de bajo riesgo requieren pocas visitas prenatales.
- **Integral:** Los contenidos deberán garantizar el cumplimiento efectivo de las acciones de educación, promoción protección, recuperación y rehabilitación de la salud³¹.

c) Frecuencia de la atención prenatal.

La Directiva Sanitaria de Procedimientos para la Estandarización de las Estrategias de Seguimiento, Monitoreo y Análisis en el Cuidado de la Salud Materna- Perinatal-Neonatal, menciona que la gestante debe recibir como mínimo seis atenciones prenatales, óptima de atención prenatal distribuida de la siguiente manera:

- Mensual hasta las 32 semanas

- Quincenal entre las 33 y las 36 semanas
- Semanal desde las 37 semanas hasta el parto³¹

2.2.2.10 SATISFACIÓN DE LAS GESTANTES DE LA ATENCIÓN PRENATAL

La satisfacción de la gestante es el porcentaje de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a las acciones y cuidados que recibe en la atención prenatal, destinados a la prevención diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar la morbilidad materna perinatal. Pero también es una forma de participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal. Además, si las expectativas de las gestantes son bajas o si la gestante tiene acceso limitado al programa de atención prenatal puede ser, que este satisfecha con recibir acciones y cuidados deficientes del personal de salud durante el embarazo³².

2.2.2.11 MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado muchas mejoras y revisiones. El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores,

impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones³⁴.

2.2.2.12 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio y que fue elaborado por Zeithaml, Bitner y Gremler, en el año 2009. Cuyo objetivo era mejorar la calidad de atención que se brindaba a los usuarios en los establecimientos de salud, se utiliza un cuestionario en donde se evalúa la calidad de los servicios en las dimensiones siguientes:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal³⁴.

2.2.2.13 Nivel de Satisfacción:

Para el nivel de satisfacción se usó la escala de Likert es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, inspirada probablemente en la teoría factorial de aptitudes de Charles Spearman, quien construyó un método sencillo por la simplicidad de su elaboración y aplicación, las cuales se dividen de la siguiente manera:

- ✓ Satisfecho: La cual indica extremadamente bueno, muy bueno y bueno.
- ✓ Indiferente: La cual indica regular.
- ✓ Insatisfecho: La cual indica extremadamente malo, muy malo y malo⁴.

2.1.3 Definición de Términos Básicos

- **Satisfacción:** La satisfacción del usuario es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.
- **Nivel de satisfacción:** Según SERVQUAL nivel de satisfacción se mide como la diferencia entre las expectativas que se tiene frente a un servicio recibido, clasificándolo por mejorar, en proceso y aceptable

- **Atención Prenatal:** Conjunto de acciones asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas con el equipo de salud y la embarazada a fin de controlar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la crianza del recién nacido, con la finalidad de disminuir los riesgos de este proceso fisiológico
- **Percepción** La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.
- **Expectativa** Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

CAPÍTULO III.

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Presentación de resultados

Tabla 1. Nivel satisfacción de las gestantes en la atención prenatal.
Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

| Satisfacción Global | N° | % |
|----------------------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 57 | 65,5 |
| Insatisfecho | 30 | 34,5 |
| Total | 87 | 100,0 |

Fuente: Encuesta aplicada. SERVQUAL

Gráf. 1. Nivel satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.



Fuente: Encuesta aplicada. SERVQUAL

En la Tabla 1 y Grafico 1 se observa que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia del Hospital II-E Simón Bolívar, se encontró que el 65.5% se encuentran satisfechas, y el 34,5% insatisfecha sobre su atención que han recibido.

Tabla 2. Características sociodemográficas de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

| Características Sociodemográficas | | Nº | % |
|--|---------------------------|-----------|--------------|
| Edad | 14 - 19 años | 11 | 12,6 |
| | 20 - 25 años | 29 | 33,3 |
| | 26 - 30 años | 22 | 25,3 |
| | más de 30 años | 25 | 28,7 |
| Grado de instrucción | Primaria incompleta | 8 | 9,2 |
| | Primaria completa | 10 | 11,5 |
| | Secundaria incompleta | 12 | 13,8 |
| | Secundaria completa | 30 | 34,5 |
| | Superior Técnico | 12 | 13,8 |
| | Superior Universitario | 15 | 17,2 |
| Residencia | Urbano | 82 | 94,3 |
| | Rural | 5 | 5,7 |
| Ocupación | Ama de casa | 57 | 65,5 |
| | Empleado público | 2 | 2,3 |
| | Trabajadora independiente | 28 | 32,2 |
| Estado civil | Casada | 15 | 17,2 |
| | Conviviente | 68 | 78,2 |
| | Soltera | 4 | 4,6 |
| Total | | 87 | 100,0 |

Fuente: Encuesta aplicada.

En la Tabla 2 se observa las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en consultorios de obstetricia del Hospital II – E Simón Bolívar, que para la edad el grupo etario predominante se encuentra entre 20-25 años con el 33.3. %, El estado civil predominante es conviviente con el 78.2%, seguido del grupo de casada con 17.2%. Respecto al grado de instrucción, el 34.5% tiene educación secundaria y el 17.2% superior universitaria. La principal ocupación de las gestantes es ama de casa en un 65.5%, encontrándose otras con trabajo independiente con 32.2%. En cuanto a la residencia de las gestantes se encontró que el 94.3% son la zona urbana.

Tabla 3. Nivel de satisfacción para la dimensión **fiabilidad** las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

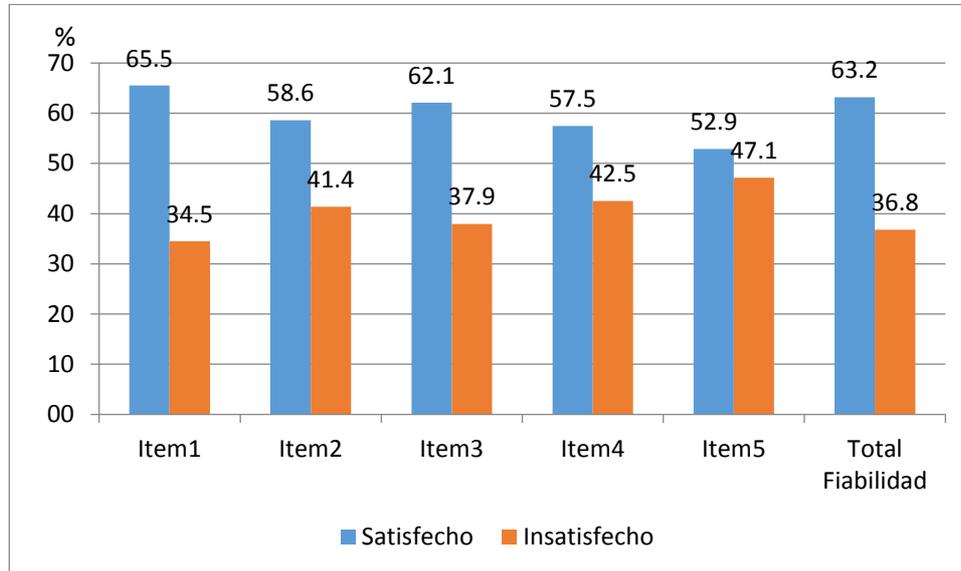
| Fiabilidad | N° | % |
|-------------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 55 | 63,2 |
| Insatisfecho | 32 | 36,8 |
| Total | 87 | 100,0 |

Fuente: Encuesta aplicada. SERVQUAL

| Pregunta/Dimensión: Fiabilidad | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|---|-------------------|----------|---------------------|----------|
| | N° | % | N° | % |
| Item1 Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. | 57 | 65,5 | 30 | 34,5 |
| Item2 Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 |
| Item3 Que la atención prenatal por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS. | 54 | 62,1 | 33 | 37,9 |
| Item4 Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes. | 50 | 57,5 | 37 | 42,5 |
| Item5 Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el obstetra. | 46 | 52,9 | 41 | 47,1 |

Fuente: Encuesta aplicada. SERVQUAL

Gráf. 2 Nivel de satisfacción para la dimensión **fiabilidad** las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.



Fuente: Encuesta aplicada. SERVQUAL

Después de realizar la encuesta SERVQUAL en la Tabla 3 de la dimensión fiabilidad se observa que los ítems con más insatisfacción que mostraron al momento de la encuesta las gestantes son la P5 con 47,1%, P4 con 42,5%, P2 con 41,4%, observándose también en los resultados que en esta dimensión que la pregunta con menos insatisfacción de las gestantes es la P1 con 34,5%. En cuanto a la satisfacción de las gestantes en esta dimensión se observa que es la P1 con 65,5%.

Tabla 4. Nivel de satisfacción para la dimensión **capacidad de respuesta** de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

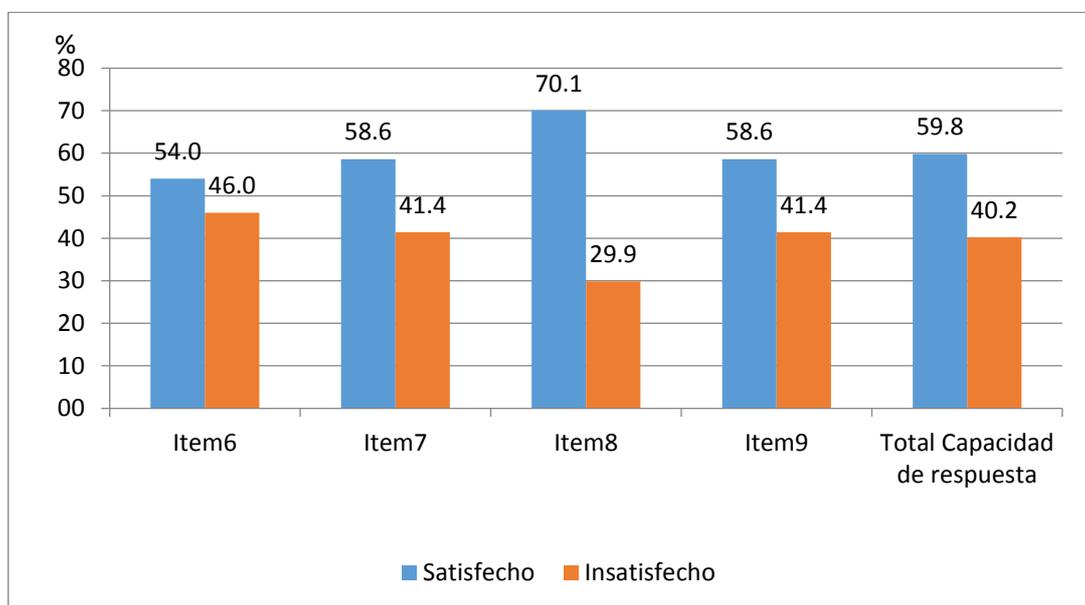
| Capacidad de Respuesta | Nº | % |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 52 | 59,8 |
| Insatisfecho | 35 | 40,2 |
| Total | 87 | 100,0 |

Fuente: Encuesta SERQUAL

| Pregunta/Dimensión: Capacidad de respuesta | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|---|-------------------|----------|---------------------|----------|
| | Nº | % | Nº | % |
| Item6 Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | 47 | 54,0 | 40 | 46,0 |
| Item7 Que la atención en el área de admisión sea rápida | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 |
| Item8 Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea Corto | 61 | 70,1 | 26 | 29,9 |
| Item9 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 |

Fuente: Encuesta SERQUAL

Gráf. 3 Nivel de satisfacción para la dimensión **capacidad de respuesta** por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018



Fuente: Encuesta SERQUAL

En la Tabla 4 de los resultados en la dimensión capacidad de respuesta observamos que las preguntas con más insatisfacción muestran que son la P6 con 46,0%, las P7,9 con 41,4%; las preguntas con menos insatisfacción que mostraron las gestantes es la P8 con 29,9%.

Tabla 5 Nivel de satisfacción para la dimensión **seguridad** de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

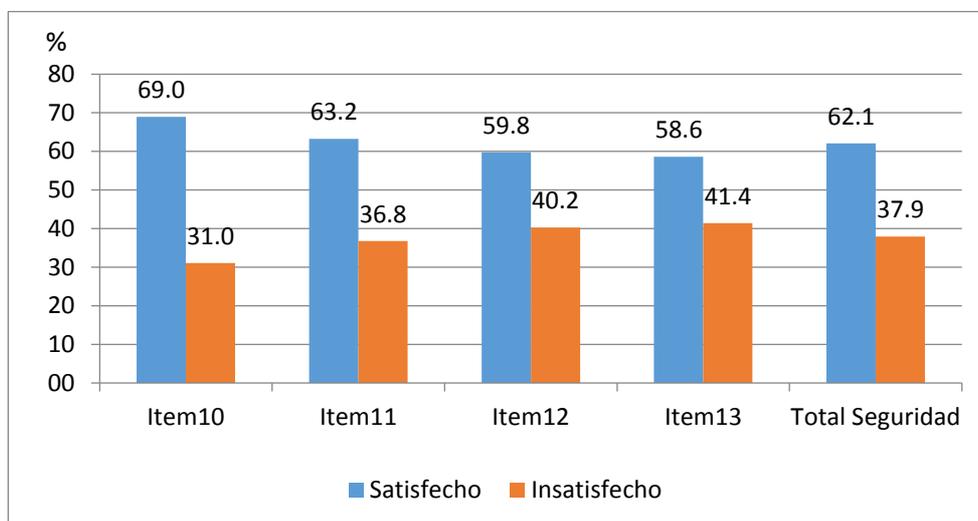
| Seguridad | N° | % |
|------------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 54 | 62,1 |
| Insatisfecho | 33 | 37,9 |
| Total | 87 | 100,0 |

Fuente: Encuesta aplicada SERQUAL

| Pregunta/Dimensión: Seguridad | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|--|-------------------|----------|---------------------|----------|
| | N° | % | N° | % |
| Item10 Qué el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. | 60 | 69,0 | 27 | 31,0 |
| Item11 Que e obstetra u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso. | 55 | 63,2 | 32 | 36,8 |
| Item12 Que el obstetra u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud. | 52 | 59,8 | 35 | 40,2 |
| Item13 Que el obstetra que la atenderá le inspire confianza. | 51 | 58,6 | 36 | 41,4 |

Fuente: Encuesta SERQUAL

Gráf. 4 Nivel de satisfacción para la dimensión **seguridad** de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.



Fuente: Encuesta SERQUAL

En la Tabla 5 observamos que el 69% de las gestantes atendidas están satisfechas en cuanto a que el Obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o problemas de salud, pero también observamos que los ítems con más insatisfacción son las P13 con 41.4%, P12 con 40.2% y la P11 con 36,8% respectivamente, a que el profesional obstetra que la atiende le inspire confianza, a que el profesional le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas y a que el profesional le realice un examen minucioso.

Tabla 6. Nivel de satisfacción para la dimensión **empatía** de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

| Empatía | N° | % |
|----------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 53 | 60,9 |
| Insatisfecho | 34 | 39,1 |
| Total | 87 | 100,0 |

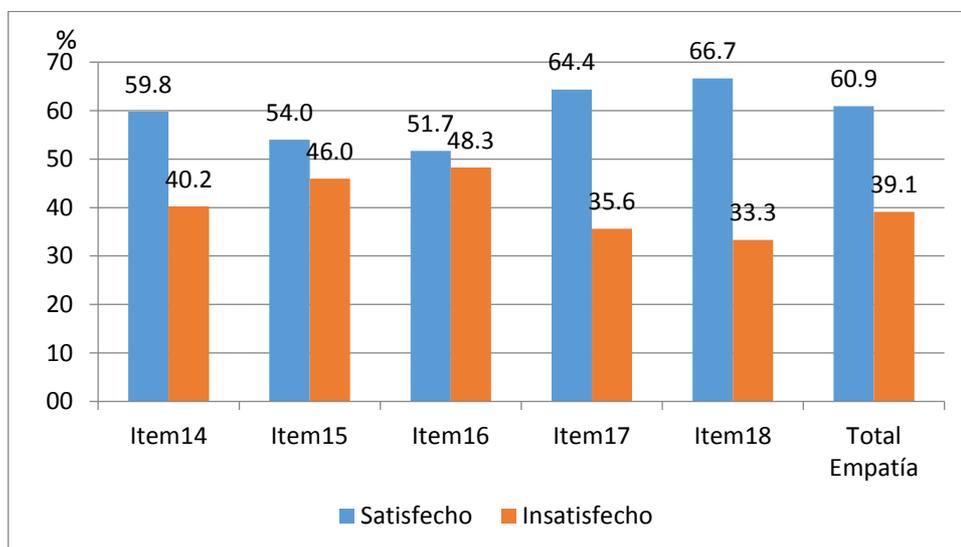
Fuente: Encuesta realizada SERQUAL.

Fig. 6. Nivel de satisfacción para la dimensión **empatía** por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018

| Pregunta/Dimensión: Empatía | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|---|-------------------|----------|---------------------|----------|
| | N° | % | N° | % |
| Item14 Que El obstetra le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia. | 52 | 59,8 | 35 | 40,2 |
| Item15 Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia. | 47 | 54,0 | 40 | 46,0 |
| Item16 El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia. | 45 | 51,7 | 42 | 48,3 |
| Item17 Que usted comprenda la explicación que le brindará la obstetra sobre su salud o resultado de la atención. | 56 | 64,4 | 31 | 35,6 |
| Item18 Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | 58 | 66,7 | 29 | 33,3 |

Fuente: Encuesta SERQUAL

Fig. 5. Nivel de satisfacción para la dimensión **empatía** por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018



Fuente: Encuesta SERQUAL

En la Tabla 6 en cuanto a la dimensión empatía observamos que las preguntas con más insatisfacción son las P16 con 48,3%, P15 con 46.0%, y la P14 con 40.2%, las mismas que se refieren a que el personal de admisión, de caja y farmacia le trató con poca amabilidad y poca paciencia o poco respeto respectivamente, la pregunta con menos insatisfacción es la P18 con 33.3% la cual se refiere a que comprenda la explicación que recibió por parte del profesional que atendió a la gestante.

Tabla 7 Nivel de satisfacción para la dimensión **aspectos tangibles** de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.

| Aspectos Tangibles | N° | % |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Satisfecho | 58 | 66,7 |
| Insatisfecho | 29 | 33,3 |
| Total | 87 | 100,0 |

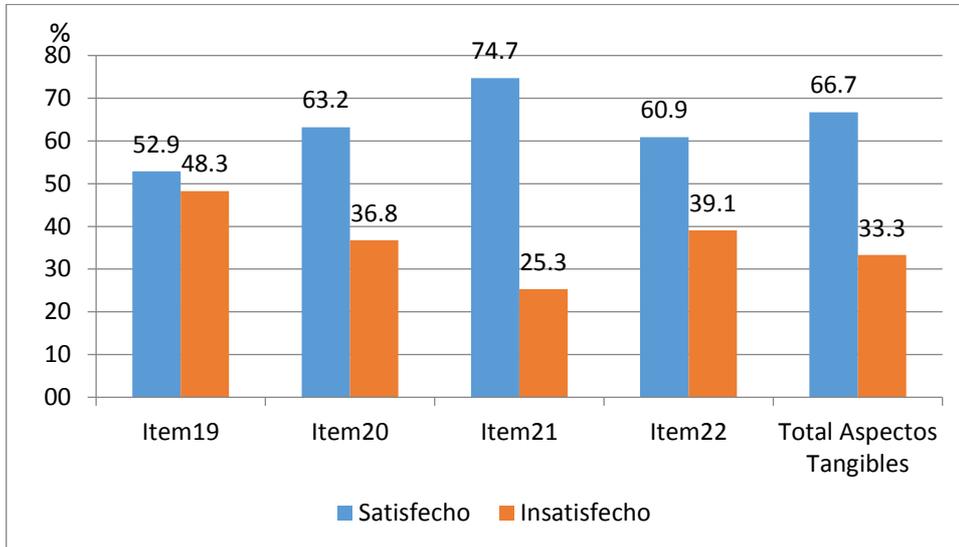
Fuente: Encuesta SERQUAL

Nivel de satisfacción para la dimensión **aspectos tangibles** por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018

| Pregunta/Dimensión: Aspectos tangibles | Satisfecho | | Insatisfecho | |
|--|-------------------|----------|---------------------|----------|
| | N° | % | N° | % |
| Item19 Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes. | 46 | 52,9 | 42 | 48,3 |
| Item20 Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes. | 55 | 63,2 | 32 | 36,8 |
| Item21 Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes. | 65 | 74,7 | 22 | 25,3 |
| Item22 Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. | 53 | 60,9 | 34 | 39,1 |

Fuente: Encuesta SERQUAL

Gráf. 6 Nivel de satisfacción para la dimensión **aspectos tangibles** por ítems en las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018



Fuente: Encuesta SERQUAL

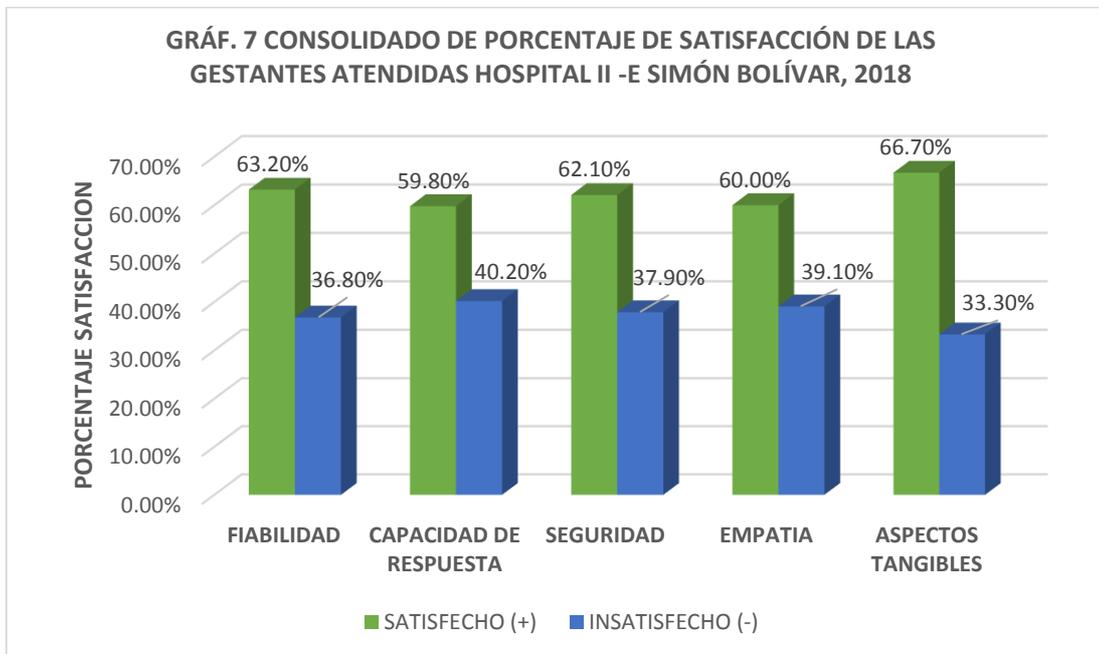
En la Tabla 7 observamos que con más insatisfacción están las preguntas como la P19 con 48.3%, seguido de la P22 con 39.1%, las cuales se refieren a que los consultorios no cuentan con señalización necesaria y que no están bien equipados para la atención.

La pregunta con menos insatisfacción es la P21 referida a que los servicios higiénicos se encuentran limpios.

TAB. 8 CONSOLIDADO DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS. HOSPITAL II -E SIMÓN BOLÍVAR

| DIMENSIÓN | SATISFECHO (+) | INSATISFECHO (-) |
|------------------------|----------------|------------------|
| FIABILIDAD | 63,20% | 36,80% |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 59,80% | 40,20% |
| SEGURIDAD | 62,10% | 37,90% |
| EMPATIA | 60,00% | 39,10% |
| ASPECTOS TANGIBLES | 66,70% | 33,30% |
| TOTAL DIMENSIONES | 62,36% | 37,46% |

Encuesta aplicada ERVQUAL



Encuesta aplicada ERVQUAL

Finalmente observando el consolidado de satisfacción de las diferentes dimensiones en las que se basa la metodología SERVQUAL, vemos que la satisfacción promedio de las gestantes atendidas en el Hospital II – E Simón Bolívar es de 62.36%, frente a la insatisfacción que es de 37.46%

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Ho: Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre del 2018 se sienten insatisfechas con la atención prenatal.

H1: Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de septiembre y octubre del 2018 se sienten satisfechas con la atención prenatal.

| Nivel de Satisfacción | |
|------------------------------|--------------|
| Satisfacción Global | % |
| Satisfecho | 65,5 |
| Insatisfecho | 34,5 |
| Total | 100,0 |

Mediante la distribución de frecuencias vemos que el mayor porcentaje de las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar están satisfechas (65,5%) y en menor porcentajes están insatisfechas (34,5%) haciendo un total de 100,0%.

Entonces podemos rechazar la Hipótesis Nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1), y afirmar que las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de septiembre y octubre del 2018, se sienten satisfechas con la atención prenatal.

3.2 Interpretación, análisis y discusión de resultados

La calidad de atención que se brinda en la consulta de atención prenatal ha tomado gran importancia en estos últimos años en donde tiene al profesional de Obstetricia como el eje central durante las atenciones que se da la mujer gestante durante todas sus consultas prenatales, estos resultados van a dar confianza a las futuras gestantes asegurando la asistencia al mismo establecimiento de salud lo que incrementará los indicadores de calidad en cuanto a la atención prenatal.

En este estudio se ha podido demostrar que el 65.5% de las gestantes que realizaron su atención prenatal en los consultorios externos del Hospital II –E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre del 2018 estuvieron “satisfechas” lo que guarda relación con el trabajo realizado por Vargas D. denominado Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato de Pichincha en cuyos resultados se halló una satisfacción en general del 90% en usuarios internos y el 98% de usuarios externos. Así mismo son similares los resultados encontrados por Díaz M. quien encontró el nivel de satisfacción del 53%. Pudiendo deducir que la atención prenatal brindada es aceptable por las usuarias que acuden a este establecimiento de salud.

Respecto a la variable edad de las gestantes participantes en el estudio, se muestra que grupo atareo más predominante es de 20 – 25 años que representa el 33.3% del total de gestantes que constituyeron la muestra, estos datos difieren a los encontrados por Zamora S. que encontró que la edad promedio es de 41.41 años. Igualmente los resultados difieren con los

resultados encontrados por Díaz M. que realizó el trabajo satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Tito Villar cabeza en Bambamarca que reporta que el 48.4% están en el grupo atareo de 30 a 50 años. En lo referente al grado de instrucción se obtuvo que el mayor porcentaje de gestantes tienen estudios secundarios completos con un 34.5% del total de las encuetadas. Resultados que difieren a los encontrados por Díaz M. que encontró que el 36.4% tienen educación primaria, así mismo Vargas D. (2013) quien en su estudio refiere que el 62% tienen un nivel de escolaridad bajo. En cuanto a la variable estado civil se encontró que el 78.2% corresponde a convivientes, resultado que difiere a los encontrados por Díaz M. que reportó que el 41.3% corresponde a casadas. En cuanto a la ocupación se encontró que el 65.5% corresponde a ama de casa estos resultados son semejantes a los encontrados por Vargas D. que reportó que el 45.89% son amas de casa.

En cuanto a la característica lugar de residencia el 94.3% residen en la zona urbana, lo que son semejantes al estudio presentado por Cruzado (2016) que encontró que el mayor porcentaje de las gestantes encuetadas proceden de la zona urbana con 55%

De estas variables sociodemográficas el grado de instrucción es muy importante en la percepción y la expectativa de la atención recibida, porque a mayor nivel educativo demuestra que mayor será el nivel de satisfacción o insatisfacción por el grado de comprensión y análisis que pueden realizar las gestantes en cuanto a la atención que reciben en consulta externa por parte del profesional de Obstetricia. Mientras que grupos con menor nivel educativo

muchas veces buscan ser atendidas de acuerdo a sus creencias y costumbres, no le dan mucha importancia a la tecnología durante la atención prenatal. En nuestra sociedad está demostrado que mujeres sin instrucción tienen pocas oportunidades de desarrollarse dentro de la sociedad, alcanzando pocas oportunidades de trabajo, lo que influye directamente en la calidad de vida de las mujeres.

En la **dimensión fiabilidad** se observa que la satisfacción de las gestantes atendidas en la consulta prenatal es del 63.2% y el 36.8% están insatisfechas en el Hospital II –E Simón Bolívar, nuestro estudio difiere de los encontrados por Izquierdo G. y Sosa L. quienes reportaron que el 47.15% en la dimensión fiabilidad estaban satisfechos en cuanto a la atención recibida en servicio de Obstetricia en las áreas de Emergencia y Hospitalización. Nuestro estudio también difiere con Aliaga J, De la Cruz B. (2013), quienes en su estudio Nivel de Satisfacción de Gestantes atendidas y atención Prenatal del Hospital Regional de Cajamarca, realizado en Cajamarca Perú. Informaron que el nivel de satisfacción por la atención recibida (fiabilidad) fue calificado mayoritariamente como insatisfacción. Estos mismos resultados encontrados en nuestro trabajo en la dimensión fiabilidad también difiere a los encontrados por Cabrera M (2016) en su estudio nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el tópico de medicina del Hospital Dos de Mayo quien reportó en cuanto a la dimensión fiabilidad el 46.25% de insatisfacción del total de encuestadas. Nuestros resultados encontrados en cuanto a fiabilidad son semejantes en cuanto a insatisfacción con los encontrados por Marín A. (2017) que reporta el 37.5% de insatisfacción.

En la dimensión **capacidad de respuesta** el 59,8% del total de las gestantes están satisfechas; y el 40.2% insatisfechas, en la atención en consultorios externos del Hospital II-E Simón Bolívar, en referencia a la disponibilidad de servir a las gestantes y proveer de un servicio que sea rápido y oportuno frente a la demanda con respuestas de calidad y que sean en un tiempo aceptable lo que reflejará como satisfacción de las gestantes, porque también observamos que hay un alto porcentaje de insatisfacción en esta dimensión. Estos resultados encontrados difieren con los encontrados por Izquierdo G. y Sosa L. (2017) reportaron que de manera general el mayor porcentaje de encuestados estaban insatisfechos con 66.2%. Nuestros resultados son semejantes a los encontrados por Cabrera M- (2016) quien encontró que el 62.5% de los encuestados estaban satisfechos con la atención recibida. De igual manera nuestros resultados también se asemejan a los resultados encontrados por Marín A. (2017) quien reportó en la dimensión capacidad de respuesta el 81.8% de satisfacción de los usuarios externos, en cuanto a la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Regional de Loreto.

En la dimensión **seguridad** con respecto a la atención del profesional de Obstetricia le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas, le realice un examen completo y minucioso, y que el obstetra que la atenderá le inspire confianza, el 62.1% de total de encuestadas contestaron que estaban satisfechas con la atención recibida, y el 37.9% refirieron estar insatisfechas. Los datos de esta investigación difieren con lo encontrado por Izquierdo G. y Sosa L. en su estudio nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el

servicio de Obstetricia del Hospital II 1 Saúl Garrido Rosilo, Tumbes que reportaron que el 41.95% están insatisfechos. Nuestros resultados son similares a los encontrados por García R. (2016) que encontró que el 74.3% en la dimensión seguridad los atendidos por establecimientos de salud del MINSA están satisfechos en la comparación entre establecimientos de ESSALUD. Nuestros resultados encontrados también son semejantes a los encontrados por Bustamante F. (2017) que reportó que en esta dimensión el 54% estaban satisfechos en cuanto a su atención recibida.

En esta dimensión es muy importante el buen trato que den todos los profesionales de salud, siendo un punto importante el respeto por su privacidad, tener una buena comunicación y el sentirse escuchados en cuanto a sus preguntas y dudas, lo que le mucha seguridad a las gestantes.

En cuanto a la dimensión **empatía** entendida esta **como** la satisfacción de las gestantes referente a la capacidad que tiene una persona o en este caso un personal de salud de situarse en el lugar de otra persona en donde se debe entender sus necesidades y responder a ellas. Según los resultados encontrados en esta dimensión el nivel de satisfacción de las atendidas es de 60.9%, estos resultados difieren con los encontrados por Izquierdo G y Sosa L. (2017) que encontraron en su trabajo denominado nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de Obstetricia del Hospital II 1 Saúl Garrido Rosilo de Tumbes en donde encontraron que el 49,95% de las encuestadas estaban insatisfechas, nuestros resultados son parecidos a los encontrados por Cabrera M. (2016) en donde encontró que el 58% estaban satisfechas en la dimensión empatía, también son semejantes

nuestros resultados a los encontrados por Bustamante F. (2017) que encontró que en cuanto a empatía el 54% estaban satisfechas en cuanto a su atención prenatal.

La última dimensión evaluada fue los **aspectos tangibles**, el 66.7% de las gestantes encuestadas refirieron estar Satisfechas; en esta dimensión se muestra las categorías como la señalización del consultorio, limpieza del consultorio, equipamiento con mobiliario necesario para la comodidad durante la atención, contar con los instrumentos médicos adecuados para atención. Estos resultados son semejantes a los encontrados por Izquierdo G. y Sosa L. (2017) que encontraron que el 83% de las encuestadas manifestaron estar satisfechas en esta dimensión. Por otro lado, los resultados encontrados por Marín A. (2017), son diferentes a nuestra realidad ya que encontró que el 69,4% están insatisfechas en esta dimensión.

Los aspectos tangibles adecuados garantizan la disminución del riesgo de posibles infecciones en las gestantes que acuden a su atención prenatal.

CAPITULO IV.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. En los aspectos sociodemográficos de las gestantes atendidas en el Hospital II –E Simón Bolívar se encontró que la edad del grupo predominante es de 20 – 25 años con el 33,3%, en grado de instrucción se encontró que el 34,5% tienen secundaria completa, residencia en zona urbana con 94,3%, de ocupación ama de casa con 65,5%, y de estado civil conviviente con 78,2%.
2. El objetivo general era determinar nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal recibida en el Hospital II- E Simón Bolívar los resultados indican un significativo nivel de satisfacción global de 65,5%.
3. El nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad es de 63.2%, frente a una insatisfacción de 36,8%.

4. En la dimensión capacidad de respuesta se llegó a la conclusión que el 59.8% estaban satisfechas de la atención recibida, y el 40,2% de insatisfacción, lo cual demuestra que en el Hospital simón II- E Simón Bolívar el personal de salud brindan un servicio rápido y oportuno a las gestantes.
5. En la dimensión seguridad se llegó a la conclusión que el 62,1% de gestantes percibieron satisfacción y el 37,9% de insatisfacción en la atención prenatal.
6. En la dimensión empatía el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Hospital Simón Bolívar es de 60,9% frente a una insatisfacción de 39,1%, señalando con estos resultados que los obstetras atienden con amabilidad y respeto y brindan una buena atención prenatal.
7. En la dimensión aspectos tangibles el 66,7% de las gestantes percibieron satisfacción y el 33,3% de insatisfacción, con esto se demuestra que el Hospital II- E Simón Bolívar cuenta con equipamiento y materiales necesarios para la atención prenatal.
8. Concluyendo finalmente que la dimensión más valorada fue aspectos tangibles con 66,9% y la dimensión menos considerada fue la capacidad de respuesta con 59,8%

4.2 Recomendaciones

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD (DIRESA)

- Capacitación constante a los profesionales Obstetras, y demás personal de salud, para de esta manera seguir mejorando la calidad de atención a las gestantes en cuanto a la atención prenatal, para de esta manera mejorar la capacidad de respuesta.
- Capacitar al personal profesional tanto Ginecólogos como Obstetras en atención con interculturalidad, en la atención prenatal.

AL HOSPITAL II – E SIMÓN BOLÍVAR

- Que se debe establecer una estrategia permanente en calidad de atención la que debe estar basada en la opinión de las gestantes, para de esta manera mejorar e incrementar los indicadores de calidad en salud.
- A los profesionales Obstetras del Hospital II- E Simón Bolívar deben ofrecer servicios humanizados teniendo en cuenta la interculturalidad, basados en un buen trato, con el objetivo de mejorar la aceptabilidad de los servicios de salud.
- El tiempo de atención de las gestantes deben ser los adecuados y evitar el tiempo de espera prolongado.
- Que se cuente con una buena señalización, se debe hacer visible la cartera de servicios y el rol de turnos de los profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Juran JM. La Calidad como Filosofía de Gestión. 2009. Citado el 10 de setiembre del 2018.
2. MINSA. Estándares de calidad para el primer nivel de atención nivel. Dirección general de salud de las personas. 2011. Citado 10 setiembre 2018.
3. MINSA. Documento técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. 2009. Disponible en: [http:// www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf). Citado 8 agosto 2018.
4. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. MINSA. 2011. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
5. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac med. 2005;66:127-41. Citado 12 de agosto 2018.
6. Arriagada I, Aranda V, Miranda F. Políticas y programas de salud en América Latina. Problemas y propuestas. Santiago de Chile: CEPAL; 2005.
7. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Heredia. 2012; 23(2): p. 88-95.
8. Pizarro E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Aurelio Días Ufano Es Salud. Revista Peruana de Obstetricia. 2010 Junio; 6(1). Citado el 10 de agosto 2018.
9. Vargas D. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”. Quito, enero de 2013
10. Sánchez LA. satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Monterrey, n.l., México octubre de 2012

11. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador 2018
12. Álvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017.
13. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horiz. Med. vol.16 no.1 Lima ene./mar. 2016.
14. Izquierdo G, Sosa L. Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016. Tumbes- Perú 2017
15. García R., Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA–Essalud, Chongoyape – Perú. 2016
16. Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015.
17. Cabrera M, Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015. LIMA – PERÚ 2016
18. 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” Iquitos Perú 2017
19. Jaime Ramos C. Satisfacción de la Gestante sobre Atención Prenatal en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre Del 2017. Huancavelica Perú 2017.
20. Urbina Rosas 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. Huánuco – Perú 2017.

21. Bustamante F, Gálvez Díaz C. nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca Perú 2017
22. Díaz M. "satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014".
23. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. 1980
24. International Organization for Standardization. Quality: terms and definitions. 1989. Citado 20 de Agosto 2018
25. Johanna Hanefeld, Timothy Powell-Jackson & Dina Balabanova. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Volumen 95. 2017
26. Palmer H. Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice. Am Hosp Publish. 1983.
27. Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea) Colombia: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
28. Velandia F, Ardón N, satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud vol. 6 N° 13 Bogotá July/dec. 2007. Acceso 15 setiembre del 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
29. Brizuela, M.; Cárdenas, M; y Espínola, S. "Encuesta de satisfacción de usuarios". [Versión Electrónica]. En rev. Tendencias en Medicina. Asunción, Paraguay. 2015; 24, pp.108-109
30. Nejati, M.; Nejati, M. (2016) Service quality at University of Tehran Central Library. Library Management, 29 (6/7) : 571-582.
31. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. Lima: Ministerio de Salud; 2013.
32. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. Calidad Total en la Gestion de Servicios. Diaz de Santos, ISBN N°8479780616. 1992 -272.
33. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información 2011; 34: 349-368.

34. Ministerio de salud –MINSA “Guía técnica para la evaluación y servicios de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” .Perú 2012

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL. HOSPITAL II – E SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables y dimensiones | Método y diseño | Población y muestra | instrumentos |
|--|---|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018? | <p>Objetivo General Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características sociodemográficas de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. • Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de | <p>Hipótesis principal</p> <p>H1 Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre del 2018 se sienten satisfechas con la atención prenatal.</p> <p>Ho Las gestantes atendidas en el Hospital II - E Simón Bolívar durante los meses de setiembre y octubre del 2018 se</p> | <p>Variable de investigación</p> <p>Satisfacción de las gestantes</p> <p>Características sociodemográficas</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Edad</p> <p>Grado de instrucción</p> <p>Residencia</p> <p>Religión</p> | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Descriptivo: porque permitirán analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo.</p> <p>Transversal: porque se estudiará las variables de una manera simultánea haciendo un corte, en un período de tiempo determinado.</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Cuantitativo: porque se usará la recolección de los datos para probar la hipótesis y el análisis estadístico. Además de usará las variables cuantitativas.</p> <p>Diseño de la Investigación</p> | <p>Población</p> <p>La población estará constituida por 639 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Hospital II E Simón Bolívar de octubre a noviembre 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por 87 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia. Para lo cual se calculará haciendo uso de la siguiente formula:</p> | <p>Ficha de recolección de datos</p> |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | <p>capacidad de respuesta de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. • Identificar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. • Establecer el nivel de satisfacción para la dimensión aspectos tangibles de las gestantes en la atención prenatal. Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca 2018. | <p>sienten insatisfechas con la atención prenatal.</p> | | <p>La presente investigación es de tipo descriptivo, No experimental: porque no se manipulará las variables de investigación, es decir que se observará los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, de las respuestas de la encuesta SERVQUAL realizada a cada una de las gestantes encuestadas del hospital II E Simón Bolívar.</p> <p>M → O</p> | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

Anexo 2

Consentimiento informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Bachiller José Luis Urteaga Jara, he sido informada de que la meta de este estudio es evaluar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II – E SIMÓN BOLIVAR, CAJAMARCA. 2018**

Me ha indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará un tiempo requerido hasta llenar toda la encuesta.

Se me ha indicado que mi participación es voluntaria y que puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o negarme a seguir participando en cualquier momento de la entrevista, sin que esto perjudique mi atención en el Hospital II-E Simón Bolívar, responderán a mis dudas siempre que las tuviera, y respetar mis valores culturales, sociales y religiosos

Se me ha indicado que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente con el fin indicado y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firma de la gestante

Fecha:

Anexo 3

Ficha de recolección de datos

N° de Ficha: -----

ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL. HOSPITAL II – E SIMÓN BOLÍVAR, CAJAMARCA 2018.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. Edad actual

- 1: 14–19 años
- 2: 20-25 años
- 3: 26-30 años
- 4: más de 30 años

2. Grado de instrucción

- a. Sin instrucción
- b. Primaria incompleta
- c. Primaria completa
- d. Secundaria incompleta
- e. Secundaria completa
- d. Superior técnico
- e. Superior universitario

3. Ocupación

- a. Ama de casa
- b. Empleada público
- c. Trabajadora independiente

4. Residencia

- a. Urbano
- b. Rural

5. Estado civil

- a. Casada
- b. Conviviente
- c. Soltera

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención prenatal que espera recibir en el servicio de Obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| N° | | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | E | Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras Personas | | | | | | | |
| 2 | E | Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada | | | | | | | |
| 3 | E | Que la atención prenatal por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS | | | | | | | |
| 4 | E | Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes | | | | | | | |
| 5 | E | Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el obstetra | | | | | | | |
| 6 | E | Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 7 | E | Que la atención en el área de admisión sea rápida | | | | | | | |
| 8 | E | Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea Corto | | | | | | | |
| 9 | E | Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad | | | | | | | |
| 10 | E | Qué el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 11 | E | Que e obstetra u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso | | | | | | | |
| 12 | E | Que el obstetra u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud | | | | | | | |
| 13 | E | Que el obstetra que la atenderá le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | E | Que e{ obstetra le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E | Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 16 | E | El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 17 | E | Que usted comprenda la explicación que le brindará la obstetra sobre su salud o resultado de la atención | | | | | | | |
| 18 | E | Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud | | | | | | | |
| 19 | E | Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 20 | E | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes | | | | | | | |
| 21 | E | Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes | | | | | | | |
| 22 | E | Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| N° | | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | P | ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? | | | | | | | |
| 2 | P | ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? | | | | | | | |
| 3 | P | ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud? | | | | | | | |
| 4 | P | ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo? | | | | | | | |
| 5 | P | ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el obstetra? | | | | | | | |
| 6 | P | ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 7 | P | ¿La atención en el área de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 8 | P | ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto? | | | | | | | |
| 9 | P | ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? | | | | | | | |
| 10 | P | ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 11 | P | ¿El obstetra que le atendió le realizó un examen completo y minucioso? | | | | | | | |
| 12 | P | ¿El obstetra que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | | | | |
| 13 | P | ¿El obstetra que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | P | ¿El obstetra que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P | ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 16 | P | ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 17 | P | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra sobre su salud o resultado de su atención? | | | | | | | |
| 18 | P | ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | | | | |
| 19 | P | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad? | | | | | | | |
| 21 | P | ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? | | | | | | | |
| 22 | P | ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |

El instrumento a utilizar se encuentra validado por el Ministerio de Salud- MINSA del Perú, en la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”