



**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ALTO RIESGO OBSTETRICO**



**“NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES QUE  
ACUDIERON A RECIBIR SU ATENCION PRE NATAL EN EL  
CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO - JUNIO 2015”**

**TESIS**

**Para Optar el Grado de Segunda  
Especialidad en Obstetricia  
Mención Alto Riesgo Obstétrico**

**TESISTA**

**Paulina Neses, MORALES SOBRADO**

**ASESOR:**

*Dr. Jaime VALDERRAMA GAITAN*

**Huánuco Año  
2018.**



JEFA DE LA UNIDAD DE POST GRADO- FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA SALUD



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA SEGUNDA  
ESPECIALIZACIÓN**

En la ciudad Universitaria la Esperanza, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco, a los dieciséis días del mes de mayo del año dos mil dieciocho, siendo las .....11..... horas, los jurados, docentes de la Segunda Especialidad en Obstetricia, Dra. Juana Irma Palacios Zevallos **Presidenta**, Dr. Edilberto Toscano Poma **Secretario**, Esp. Obst. Mariella Quiroz Tucto **Vocal**, respectivamente; nombrados mediante RESOLUCIONES N° 345-2017-D-FCS-UDH de fecha 18 de abril del dos mil diecisiete y, al amparo de la Ley Universitaria N° 23733 y Resolución N° 0319-2011-ANR, para proceder a la evaluación de Tesis por modalidad de Sustentación Oral, y la aspirante al Grado Académico de Especialista, **Paulina Neses MORALES SOBRADO**.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, la Presidenta de jurado invito a la graduando a proceder con la exposición de su tesis intitulada: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON A RECIBIR SU ATENCIÓN PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA ENERO – JUNIO 2015"**, para optar el Grado Académico de Especialista en Obstetricia, mención: Alto Riesgo Obstétrico.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobada Por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Bueno (Art. 54).

Siendo las 12 horas del día 16 del mes de Mayo del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

**PRESIDENTA**

Dra. Juana Irma Palacios Zevallos

**SECRETARIO**  
Dr. Edilberto Toscano Poma

**VOCAL**  
Esp. Obst. Mariella Quiroz Tucto

## DEDICATORIA

**Al Eterno, mi padre y guía  
que nunca me abandona, y  
siempre está a mi lado.**

**A mi hijo por ser motor de  
mi vida.**

**A mis hermanos ia, quienes  
a pesar de estar lejos es  
como si estuvieran a mi  
lado motivándome para  
seguir adelante.**

**A Susana y Almudena, a  
quienes dedico este trabajo.**

**A Carlos Samuel y Franck  
Alonzo, quienes son razón  
de mi vida.**

**A Lucia Chilo de Castro,  
por ser la hija que Dios me  
dio.**

## **AGRADECIMIENTO:**

Doy gracias inmensamente a Dios, por todo lo que me brinda.

A los docentes de la UDH y al personal administrativo de la misma, quienes me dieron la oportunidad de estudiar la especialidad.

A mi familia, quienes son motores de mi vida

.

# INDICE

CAPITULO I .....	10
PROBLEMA DE LA INVESTIGACION .....	10
1.1 .....	Descripción del problema..... 10
OBJETIVOS.....	13
Justificación de la investigación .....	13
Limitaciones de la investigación .....	14
Viabilidad de la investigación.....	14
CAPITULO II .....	15
MARCO TEORICO .....	15
2.1. Antecedentes de investigación .....	15
<b>Antecedentes del estudio internacional</b> .....	15
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Definiciones conceptuales .....	21
2.4. Hipótesis.....	22
2.5. Variables.....	22
2.6. Operacionalización de variables (dimensiones e indicadores) .....	23
CAPITULO III .....	25
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	25
3.1. Tipo de investigación .....	25
<b>Método, nivel de investigación (retrospectivo de corte transversal)</b> .....	25
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Técnicas de instrumentos y recolección de datos .....	25
CAPITULO IV .....	28
RESULTADOS .....	28
CAPITULO V .....	39
DISCUSION DE RESULTADO.....	39
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	44
ANEXO .....	47

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1. EDAD DE GESTANTES QUE ACUDIERON A SU CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015- .....	.23
CUADRO 2. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015.....	.24
CUADRO 3. OCUPACION DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA- ENERO A JUNIO 2015.....	25
CUADRO 4. ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARICA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	26
CUADRO 5. RELIGION DE LA GESTANTES QUE ACUDIERON A CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO A JUNIO DEL 2015.....	27
CUADRO 6. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	28
CUADRO 7. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	29
CUADRO 8. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015.....	30
CUADRO 9.GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015 .....	31
CUADRO 10. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015.....	32

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1. EDAD DE GESTANTES QUE ACUDIERON A SU CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015- .....	23
GRAFICO 2. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015.....	24
GRAFICO 3. OCUPACION DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA- ENERO A JUNIO 2015.....	25
GRAFICO 4. ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARICA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	26
GRAFICO 5. RELIGION DE LA GESTANTES QUE ACUDIERON A CONTROL PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO A JUNIO DEL 2015.....	27
GRAFICO 6. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	28
GRAFICO 7. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015.....	29
GRAFICO 8. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015.....	30
GRAFICO 9.GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015 .....	31
GRAFICO 10. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO_JUNIO 2015.....	32

## RESUMEN

La presente investigación se realizó, con el objetivo de comprobar el nivel de satisfacción de las gestantes que acudieron al centro de salud de Huariaca para su control pre natal durante los meses de Enero a Junio 2015. El tipo de investigación empleado para el estudio se ubica en lo retrospectivo de corte transversal. La muestra del estudio estuvo representada por 81 gestantes que acudieron a su control pre natal, con relación a los instrumentos de colección de datos se utilizaron un encuentra de las cuales se obtuvo el resultado de  $X^2 = 21.19 > 7.82$  aceptando la hipótesis de investigación, afirmando: existe satisfacción de las gestante cuando reciben su atención pre natal en el Centro de Salud de Huariaca. A si mismo se obtuvieron las conclusiones: un 68% de gestantes estudiadas afirmaron estar satisfechas por la atención brindada durante su control prenatal. El 90% manifestaron estar satisfechas; en cuanto a la infraestructura física del Centro de Salud de Huariaca y el 85% afirmaron estar satisfecha con respecto al tiempo de espera para recibir su atención.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, Atención pre natal.



## SUMMARY

The present investigation was carried out with the objective of determining the level of satisfaction of the pregnant women who attended their prenatal care in the health center of Huariaca. January to June 2015. The type of research used for the study is located in the cross-sectional retrospective. The sample of the study was represented by 81 pregnant women who went to their prenatal control, in relation to the instruments of data collection a was used, from which the result of  $X^2 = 21.19 > 7.82$  was obtained, accepting the research hypothesis, affirming : there is satisfaction of pregnant women when they receive their pre-natal care in the health center of Huariaca. The conclusions were obtained: 68% of pregnant women studied said they were satisfied by the care provided during their prenatal check-up. 90% said they were satisfied with the physical infrastructure of the Huariaca health center and 85% said they were satisfied with the waiting time to receive their care.

Key words: Level of satisfaction, Pre natal care.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

#### **1.1 Descripción del problema**

Con el presente estudio se proyectó a determinar el nivel de satisfacción de las embarazadas, que acudieron a su atención pre natal, al centro de salud de Huariaca con la finalidad de identificar los factores que influyen en la satisfacción, para tenerlo en cuenta y poder corregirlo según los factores que se llegue a identificar.

Actualmente existen trabajos de investigaciones que se han realizado con respecto a este tema, ya que se es fundamental para poder mejorar nuestra calidad y calidez con respecto a la atención a las usuarias en mención.

Favorablemente contamos con los materiales y recurso humana para realizar este estudio.

Los resultados de la investigación se aprovecharán para identificar aspectos en donde la gestante se siente menos considera, para que el profesional que atienda a mencionada población se sensibilice y mejore su calidad de atención.

En el año 2004 , Rosa María Ortiz Espinosa (1,2), Sergio Muñoz Juárez (1,2) Erick Torres Carreño, realizaron Un estudio “Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo México, Los resultados de su investigación expresan que la agrado de la atención depende de una serie de situaciones de orden cultural, social y monetario, y que la apreciación de insatisfacción estuvo afectada con escasa indagación sobre el padecimiento actual, con

descuidos en las acciones de examen y diagnóstico, con incorrectas relaciones interpersonales, específicamente con los médicos, y con el complicado trámite para obtener la consulta.

Todas ellas se manifiestan su incomodidad y la intención de no volver a requerir atención al mismo establecimiento de salud. Para el futuro proponemos que se incorporen diseños de evaluaciones sobre satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, implementación de métodos cualitativos que permitan considerar espacios de la interacción social, difícilmente abordables por otros métodos y que facilitarían la identificación de los elementos que influyen de manera importante en las concepciones y prácticas de quienes intervienen en el proceso de planificación, programación, consentimiento y recepción de los servicios de salud.

En el año 2012, **Glicería Andrea Avalos Moreno**, realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción de la atención pre natal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes, realizado en el Hospital Regional Docente de Trujillo 2012” Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción, teniendo como resultado los siguientes: satisfecha 14.1 %; medianamente satisfecha 48 %; Insatisfecha 7 %.

**En El año 2014**, Ruth Eliana MELLADO VICENTE, realizó estudios acerca de calidad de servicios de obstetricia y satisfacción de las gestantes en el Centro de Salud de Sapallanga - Huancayo- Junín, en donde le permitió tener un diagnóstico para mejorar la calidad de los servicios de salud del establecimiento en mención.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes que acudieron a recibir la atención pre natal en el Centro de Salud de Huariaca de enero a junio del 2015

### **Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es la relación entre la gestante, personal de salud y la satisfacción del usuario?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la gestante con relación a la infraestructura?
- ¿existe satisfacción en cuanto a los equipos instalados y la gestante atendida?
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción de la gestante con respecto al tiempo de espera?

## **OBJETIVOS**

### **1.3. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes que acudieron para su control pre natal en el Centro de Salud de Huariaca.

### **1.4. Objetivo específico**

a).-Identificar a las gestantes insatisfechas que acudieron a controlar su embarazo en el centro de salud de Huariaca.

b). Identificar a las gestantes satisfechas que acudieron a controlar su embarazo en el Centro de Salud de Huariaca.

c). Identificar la satisfacción de la usuaria en cuanto a la infraestructura física del Centro de salud de Huariaca

d) Determinar el tiempo de espera de las gestantes Para su atención.

e).- Determinar procedencia, edad, religión y nivel educativo.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

No existiendo en el Centro de salud de Huariaca un informe sobre satisfacción e insatisfacción de los usuarios, básicamente de las gestantes, es que nos planteamos a realizar el presente estudio, lo que se justifica, porque proporcionará a la Institución datos que permitirán mejoras continuas y generar cambios en la responsabilidad profesional, encaminando la atención realizada por el personal de salud en pleno hacia la completo agrado de las gestantes.

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención, por lo tanto la atención que brinda la obstetra y el personal de salud, debe priorizar el buen trato y el cambio de actitud, tanto en el aspecto físico como también el aspecto psicológico.

### **Limitaciones de la investigación**

Este aspecto consistió primordialmente limitado en cuanto al tiempo, debido a que ellas mayormente se encuentran ocupadas en sus quehaceres diarios.

### **Viabilidad de la investigación**

- Es viable, ya que se cuenta con recursos humanos, información disponible, para desarrollar el presente estudio. De esta manera poder contribuir con la calidad y calidez de la atención.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Antecedentes del estudio internacional**

En el año 2009, Juan José Calva González, realizó estudios sobre Satisfacción de usuarios, en donde menciona lo siguiente: Es indudable que el profundo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es cómodo, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción. Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta la actualidad, el ser humano, se torna de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el Mundo actual.

Donabedian, 1984, Las relaciones interpersonales deben llenar valores y normas socialmente definidos que gobiernan la interacción de los individuos en general y en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de las profesiones relacionadas con la salud y por las expectativas y aspiraciones de los pacientes individuales.

El Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones y a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos desarrollados para el mejoramiento

en la calidad, inicia en el año 2001, el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (SGCS). Esta iniciativa marca un hito importante en la formación de la política pública de calidad en salud en el país, al incorporar el enfoque sistémico a la gestión de la calidad de atención de salud.

### **Antecedentes del estudio nacional**

En el año 2004, Sandra verónica Tovar Huamancayo, realizó un estudio en hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao “Determinar el grado de satisfacción de las gestantes”, en donde encontró los siguientes resultado Grado de satisfacción regular en un 46%, Mala 27%.

En El año 2014, Ruth Eliana MELLADO VICENTE, realizó estudios acerca de “Calidad de servicios de obstetricia y satisfacción de las gestantes en el centro de salud de sapallanga- Huancayo- Junín”, en donde le permitió tener un diagnóstico para mejorar la calidad de los servicios de salud del establecimiento en mención.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

**William Edwards Deming**, fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la segunda guerra mundial. Su obra principal es *Out of the Crisis* (1986).

Las ideas de Deming se recogen en los *Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia*, en los cuales afirma que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante. En cada proceso pueden generarse dos tipos de



variaciones o desviaciones con relación al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes y variaciones especiales. Solo efectuando esta distinción es posible alcanzar la calidad. Las variaciones comunes están permanentemente presentes en cualquier proceso como consecuencia de su diseño y de sus condiciones de funcionamiento, generando un patrón homogéneo de variabilidad que puede predecirse y, por tanto, controlarse. Las variaciones asignables o especiales tienen, por su parte, un carácter esporádico y puntual provocando anomalías y defectos en la fabricación perfectamente definidos, en cuanto se conoce la causa que origina ese tipo de defecto y por tanto se puede eliminar el mismo corrigiendo la causa que lo genera. El objetivo principal del control estadístico de procesos es detectar las causas asignables de variabilidad de manera que la única fuente de variabilidad del proceso sea debido a causas comunes o no asignables, es decir, puramente aleatorias.

**Kauro Ishikawa**, asimismo citado como **esquema de espina de pescado**, **diagrama de causa-efecto**, **diagrama causal**, se trata de un croquis que por su estructura ha venido a llamarse también: **diagrama de espina de pescado**. Reside en una forma gráfica llana en donde puede observarse de manera cómo se relaciona con una especie de espina de pescado central, la cual es una línea en el plano horizontal, constituyendo el dificultad a analizar, escribiéndose a su derecha. Es uno de los diversos instrumentos surgidos durante el siglo XX en espacios de la industria y consecutivamente en los servicios. Para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los

productos y servicios. Fue concebido por el licenciado en química japonés Kauro Ishikawa en el año 1943.

Este esquema causal es la forma gráfica de las relaciones múltiples de causa - efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso. En teoría general de sistemas, un **diagrama causal** es un tipo de diagrama que muestra detalladamente los ingresos o *inputs*, el proceso, y las salidas o *outputs* de un sistema (causa-efecto), con su referida retroalimentación (*feedback*) para el subsistema de registro.

El problema analizado puede provenir de diversos ámbitos como la salud, calidad de productos y servicios, fenómenos sociales, organización, etc. A este eje horizontal van llegando líneas oblicuas -como las espinas de un pez- que representan las causas valoradas como tales por las personas participantes en el análisis del problema. A su vez, cada una de estas líneas que representa una posible causa, recibe otras líneas perpendiculares que representan las causas secundarias. Cada grupo formado por una posible causa primaria y las causas secundarias que se le relacionan forman un grupo de causas con naturaleza común. Este tipo de herramienta permite un análisis participativo mediante grupos de mejora o grupos de análisis, que mediante técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas, sesiones de creatividad, y otras, facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

## RECOMENDACIONES DE LA OMS

La OMS cuenta con un programa en donde refiere “Promoviendo un embarazo seguro” recomendando que los componentes ordenados para mejorar la calidad de la atención del binomio madre niño incluyendo la evaluación de las madres con el respectivo cuidado.

En una próxima publicación la OMS, los índices de satisfacción indicaron que es necesario mejorar los factores de satisfacción de las madres, para la prevención de muertes maternas peri-natales.

## **SATISFACION COMO INDICADOR DE EXCELENCIA**

### **MEDICIÓN DEL INDICADOR**

En la actualidad la evaluación de la calidad de los usuarios internos como en este caso es de las gestantes, se ajusta a todo un requerimiento, para evaluar la calidad de la atención médica y obstétrica, esto a su vez implica cumplir muchos requisitos críticos luego ser evaluados para el mejoramiento de los servicios de salud.

### **CONTEXTO FISICO Y AMBIENTE**

Se considera agradable al ambiente en donde es atendida todo usuario externo en este caso la gestante, en donde se considera: privacidad, decoración, presentación del personal de salud, calidad y calidez del personal de salud que brinda la atención mencionada.

## **AMBIENTES DEL CENTRO DE SALUD BASICO**

Los establecimientos de salud en donde se atiende a las gestantes con actividades preventivas promocionales e mediana complejidad, cuenta con médicos generales, obstetras, Lic. en enfermería, técnicos de enfermería, odontólogos, técnico de laboratorios.

### **EN SU ÁMBITO ESTRUCTURAL**

Se cuenta con sala de parto y atención de internamiento, lo que se justifica para su ubicación y su categorización.

Centro de salud de Huariaca cuenta con la siguiente infraestructura	
Consultorio medico	Sala para radiografía (inactiva)
Consultorio obstétrico	Cochera para ambularía
Consultorio Psicología	Unidad de administración
Consultorio enfermería	Auditorio
Tópico	Almacén
Sala de espera	Ambiente de cadena de frio
Servicios higiénicos	Mortuario (inactivo)
Laboratorio	Casa de fuerza
Ambiente de Farmacia	Ambiente de descanso para el personal de salud
Ambiente para psicoprofilaxis	Ambiente para hospitalización del servicio de obstetrica
Laboratorio exclusivo para plomo	Ambiente para hospitalización de niños y adultos

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- **GRADO DE SATISFACCIÓN**

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y obstétrica, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones.

- **ATENCION PRENATAL**

Es las actividades que se realiza a la gestante y al producto, de manera programada ordenada y habitual, con la finalidad de prevenir, detectar tempranamente signos de alarma, y dar tratamiento, con la finalidad de reducir la morbi-mortalidad materno perinatal.

Así mismo se busca la participación de familiares y pareja de gestante para que contribuyan en detección de complicaciones tempranas que podrían conllevar a eventos no deseables.

- **TIEMPO DE ATENCION**

Según las normas del ministerio de salud emitido el año 2013, nos refiere que debería ser de 30 minutos en una primera atención prenatal y 15 minutos en una segunda y sucesivamente.

- **CONSULTORIO OBSTÉTRICO**

En un ambiente diferenciado en donde se realiza las atenciones a las gestantes y puérperas. Dicho consultorio cuenta con equipos básicos para realizar el trabajo correspondiente, como son: Gesto grama, cinta métrica obstétrica Clap, para medir altura uterina en cada

atención pre natal, dopler para auscultar latidos fetales, martillo de goma para calificar reflejos rotulianos, tensiómetro de mercurio y estetoscopio para monitorear la presión arterial,

## **2.4. Hipótesis**

### **a) Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe satisfacción de las gestantes cuando reciben su atención pre natal en el centro de salud de Huariaca

#### **Hipótesis Específico.**

- La calidad de los servicios del servicio de obstetricia está relacionada con la satisfacción de las gestantes en el centro de salud de Huariaca
- La infraestructura física está relacionada con la satisfacción de las gestantes en el centro de salud de Huariaca.
- El bajo nivel socio económico se encuentran relacionada con el grado de satisfacción de las gestantes del centro de salud de Huariaca.
- El tiempo de espera de las gestantes para su atención pre natal estarán relacionados con la satisfacción de las gestantes del centro de salud de Huariaca

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable dependiente**

- Satisfacción de la gestante

### **2.5.2. Variable independiente**

- Calidad de atención

Dimensiones:

- Infraestructura

- Equipamiento
- Tiempo de espera

## 2.6. Operacionalización de variables (indicadores Y dimensiones)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CALIFICACION	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE	En cuanto a la atención recibida	Nº de veces que acudió la gestante	1 3 6 Más de 6	nominal
		Motivo para atenderse en el consultorio de obstetricia	. Cerca de su hogar . Por consejo de otros .Por tener beneficios del sls .Por cumplir	nominal
		Le prestó atención e interés durante al consulta	.Si .Parcialmente . No	nominal
		El lenguaje del profesional fue	. Claro y comprensible Regular No le entendió	nominal

		La relación con la profesional de salud era.	. Satisfecha .Regular satisfecha .Insatisfecha	nominal
		Sintió confianza con la profesional	Si Parcialmente No	nominal
	En cuanto a la infraestructura física	Limpieza	Bueno Regular Malo	nominal
		Decoración	Bueno Regular Malo	nominal
		Privacidad	Si Regular No	nominal
	EQUIPOS Y MATERIALES	Instalación de equipos	Buena Mala	nominal
		Materiales	Si No	nominal
	Tiempo de espera	Duración de la espera.	. No espero . Menos de media hora . aprox. 1 hora . Más de 1 hora	nominal
	Tiempo de consulta	Duración de la consulta	.Poco tiempo . Adecuado .Mucho tiempo	nominal



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

**Método, nivel de investigación (retrospectivo de corte transversal)**

#### **Tipo de Investigación.**

La investigación es retrospectiva de cohorte transversal

#### **3.2. Población y muestra**

La población estuvo conformada por 81 gestantes que acudieron al centro de salud de Huariaca para su atención prenatal, durante los meses de enero a junio del 2015.

La muestra: para la selección de la muestra se utilizó el método de muestreo no probabilístico, tipo censal por conveniencia, por ende se tomó la población de: 81

#### **3.3. Técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos**

##### **3.3.1. Criterios para la selección de muestra**

###### **Inclusión**

- Gestante que radican en la localidad de Huariaca

- Gestantes que acudieron al centro de salud de Huariaca para su control pre natal
- Gestantes con consentimiento informado

### **Exclusión**

- Gestantes que no radican en Huariaca
- Gestantes que no desean participar en la investigación
- Mujeres que no se encuentran gestando.

### **UBICACIÓN DE LA POBLACION N ESTUDIO**

El estudio se realizo en la localidad de Huariaca, abocado en las gestantes que acudieron a su atención pre natal al centro de salud de Huariaca, ubicada en el distrito de Huariaca, provincia de Pasco, departamento de cerro de pasco, con una altitud de 2.941 metros sobre nivel de mar

### **UBICACIÓN DEL TIEMPO de estudio**

**El presente estudio se realizó en el año 2015**

### **. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Para la recolección de datos se tomó en cuenta lo siguiente:

- Se coordinó con el jefe del centro de salud.
- Se informa a las gestantes sobre el estudio a realizar
- Se capacito al personal sobre la aplicación del instrumento usado.
- Se aplicó una prueba piloto a fin de validar y conocer la seguridad del material aplicado.

- Se realizó a cada una de las personas contratadas para realizar dicho trabajo una prueba de calidad, y desempeño
- Cuestionario; las interrogantes formuladas están relacionadas a la satisfacción e insatisfacción en cuanto a la atención prenatal recibida en el centro de salud de Huariaca, durante los meses de enero a junio del 2015.
- Entrevista: las que respuestas se obtienen de manera estructurada  
Ambos instrumentos fueron validados por expertos.

## CAPITULO IV

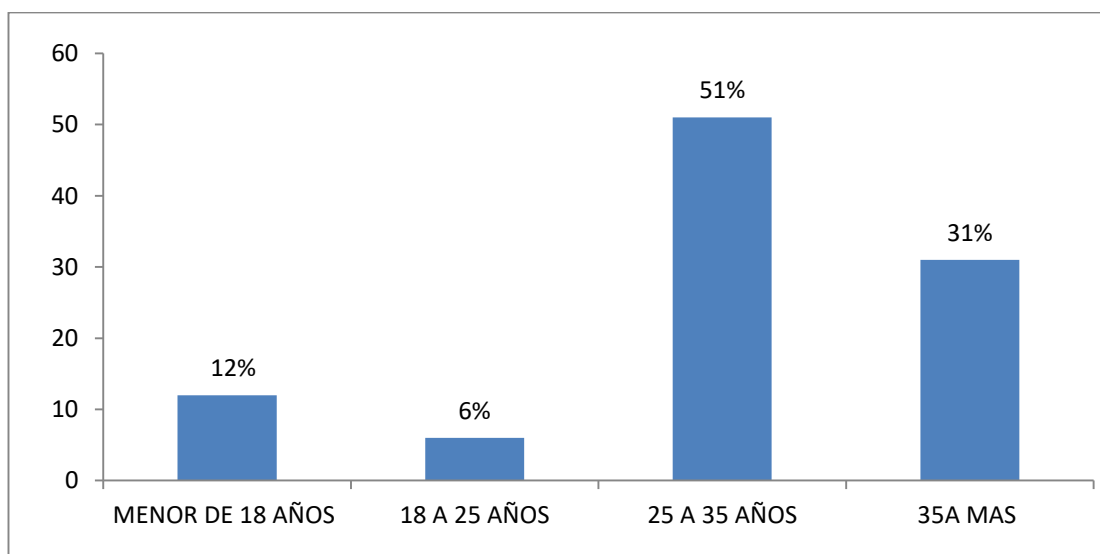
### RESULTADOS

**CUADRO 1. EDAD DE GESTANTES QUE ACUDIERON A SU ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015**

EDAD	fi	%
MENOR DE 18 AÑOS	10	12
18 A 25 AÑOS	5	6
25 A 35 AÑOS	41	51
35A MAS	25	31
Total	81	100

Fuente: encuesta

**GRAFICO 1. EDAD DE GESTANTES QUE ACUDIERON A SU ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015**



### INTERPRETACION

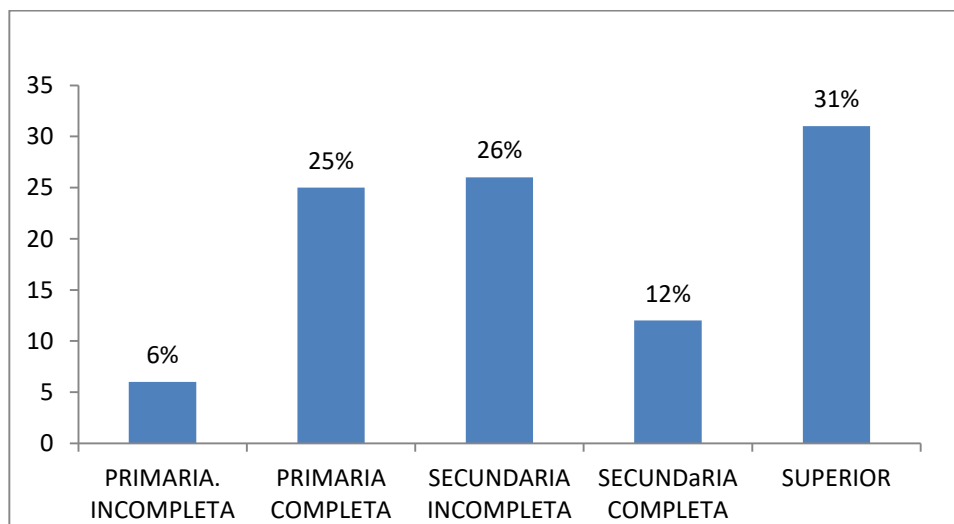
En el presente cuadro y gráfico, indican que el 51% (41) d gestantes estudiada presentaron edades entre 25 a 35 años, el 31% (25) entre 35 años a mas, el 12% (10) entre menores de 18 años y el 6% (5) 18 a 25 años.

**CUADRO 2. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD HUARIACA PARA SU ATENCION PRE NATAL ENERO – JUNIO 2015**

<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
<b>PRIMARIA. INCOMPLETA</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>PRIMARIA COMPLETA</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
<b>SECUNADARIA INCOMPLETA</b>	<b>21</b>	<b>26</b>
<b>SECUNADRIA COMPLETA</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>SUPERIOR</b>	<b>25</b>	<b>31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta

**GRAFICO 2. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARIACA ENERO – JUNIO 2015**



**INTERPRETACION**

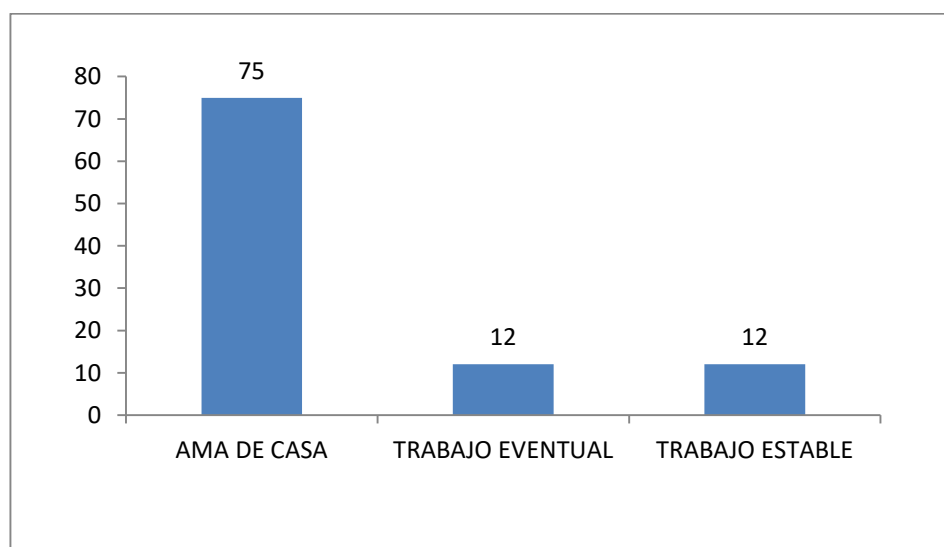
El presente cuadro y grafico señala que, el 31% (25) de gestantes estudiadas presentaron el grado de instrucción superior, el 26% (21) secundaria completa. El 25% (20) primaria completa, el 12% (10) secundaria completa y el 6 % (5) primaria incompleta.

**CUADRO 3. OCUPACION DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON A SU ATENCION PRE NATAL AL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA- ENERO A JUNIO 2015**

OCUPACION DE LAS GESTANTES	fi	%
AMA DE CASA	61	75
TRABAJO EVENTUAL	10	12
TRABAJO ESTABLE	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta

**GRAFICO 3. OCUPACION DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA- ENERO A JUNIO 2015**



**INTERPRETACION**

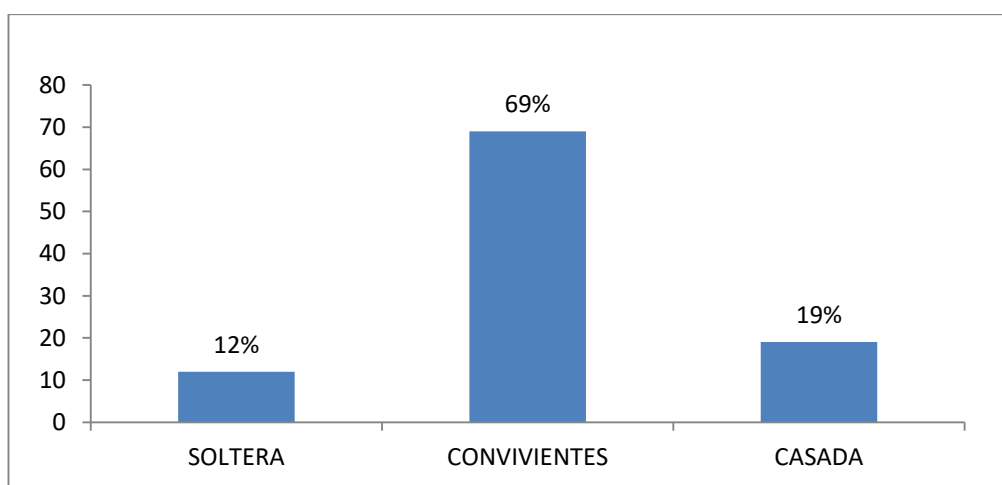
En el presente cuadro podemos observar que 75% (63) de las gestantes estudiadas son ama de casa, el 12% (10) tiene trabajo estable y el 12% (10) trabajan eventualmente.

**CUADRO 4. ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON A SU ATENCION PRE NATAL AL CENTRO DE SALUD HUARICA. ENERO A JUNIO DEL 2015**

ESTADO CIVIL	fi	%
SOLTERA	10	12
CONVIVIENTES	56	69
CASADA	15	19
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA.

**GRAFICO 4. ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD HUARICA. ENERO A JUNIO DEL 2015**



**INTERPRETACION**

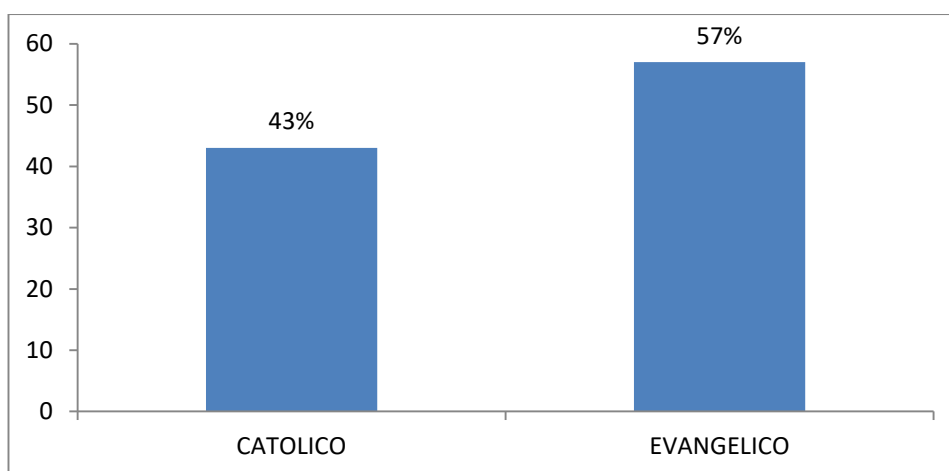
El presente cuadro y grafico podemos observar que: 69% (56) son estado civil conviviente, el 19% (15) son casada y el 12% (10) son de estado civil solteras.

**CUADRO 5. RELIGION DE LA GESTANTES QUE ACUDIERON ASU ATENCION PRE NATAL AL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO A JUNIO DEL 2015**

RELIGION DE LAS GESTANTES	fi	%
CATOLICO	35	43
EVANGELICO	46	57
TOTAL	81	100

Fuente: encuesta

**GRAFICO 5. RELIGION DE LA GESTANTES QUE ACUDIERON A ATENCION PRE NATAL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO A JUNIO DEL 2015**



**INTERPRETACION**

En el presente cuadro y grafico indican que el 57% (46) de la gestantes son de religión evangélica 43% (35) son de religión católica.



**CUADRO 6. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015**

ATENCION RECIBIDA	SATISFACCION					
	SATISFECHA		INSATISFECHA		fi	%
	fi	%	fi	%		
VECES QUE ACUDIO PARA SU ATENCION PRE NATAL	54	67	27	33	81	100
MOTIVO PARA ATENDERSE EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA	49	60	32	40	81	100
LE PRESTO ATENCION E INTERES DURANTE LA CONSULTA	52	64	29	36	81	100
LENGUA DEL PROFESIONAL	56	69	25	31	81	100
RELACION CON EL PROFESIONAL DE SALUD	54	67	27	33	81	100
CONFIANZA CON EL PROFESIONAL DE SALUD	62	77	19	23	81	100
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>68</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

**GRAFICO 6. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015**



**INTERPRETACION**

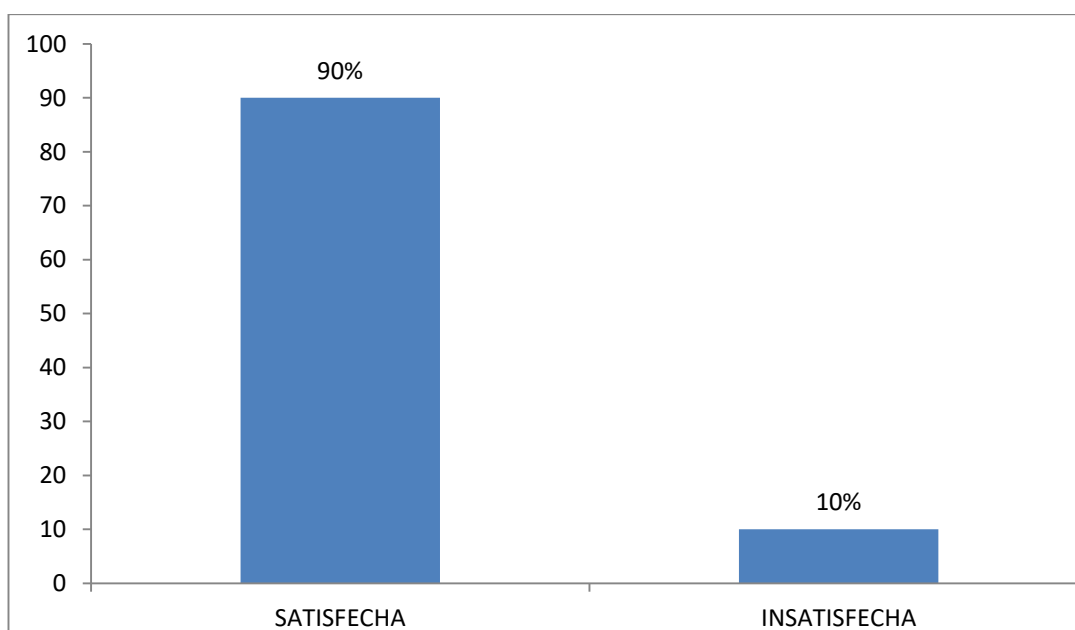
En el cuadro y gráfico,, indican que un promedio de 68% (55) gestantes manifestaron estar satisfechos por la atención brindada durante su control pre natal brindada durante su control pre natal y, el 32% (26) se sienten insatisfechas.

**CUADRO 7. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015**

INFRAESTRUCTURA FISICA	SATISFACION				TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
LIMPIEZA	79	98	2	2	81	100
DECORACION	68	84	13	16	81	100
PRIVACIDAD	72	89	9	11	81	100
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>90</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

**GRAFICO 7. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN ATENCION RECIBIDA CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO A JUNIO DEL 2015**



**INTERPRETACION**

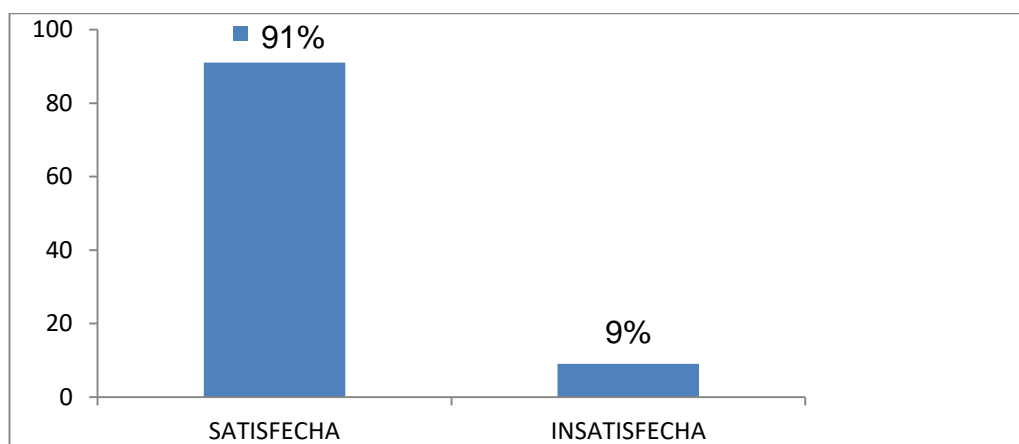
En el cuadro y gráfico 07 se observa que un promedio de 90% (73) gestantes estudiada afirmaron estar satisfechas por la infraestructura física que presenta el centro de salud de Huariaca y el 10% (8) insatisfecha.

**CUADRO 8. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO\_JUNIO 2015**

MATERIALES Y EQUIPOS	SATISFACCION				TOTAL	
	SATISFECHA		INSATISFECHA		fi	%
	fi	%	fi	%		
INSTALACION DE EQUIPOS	72	89	9	11	81	100
MATERIALES	75	93	6	7	81	100
PROMEDIO TOTAL	74	91	7	9	81	100

Fuente: Encuesta

**GRAFICO 8. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE MATERIALES Y EQUIPOS QUE PRESENTA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA. ENERO\_JUNIO**



**INTERPRETACION**

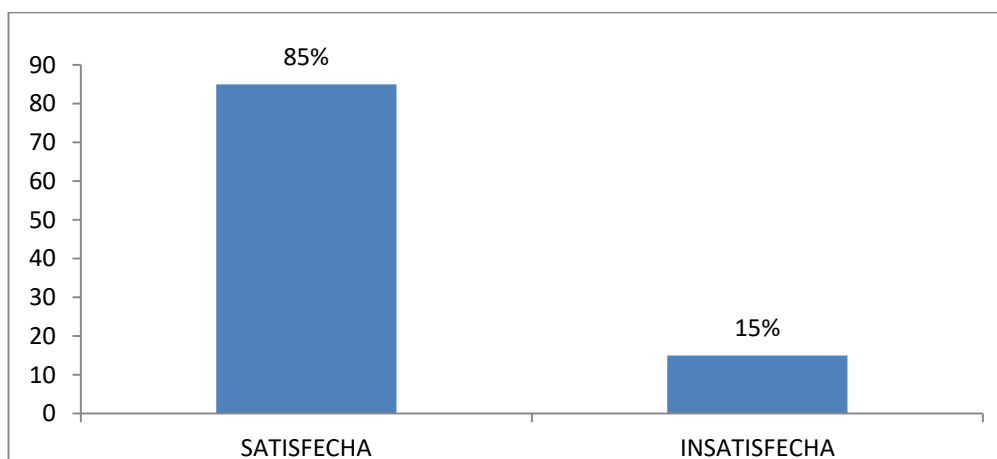
En el cuadro y gráfico 08, tenemos un promedio de 91% (74) gestantes estudiada manifestaron estar satisfechas por los materiales y equipos que utilizaron durante su asistencia en el control pre natal que tuvieron dichas gestantes y el 9% (7) insatisfecha.

**. CUADRO 9.GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION  
SOBRE TIEMPO DE ESPERA EN EL CENTRO DE SALUD DE  
HUARIACA. ENERO\_JUNIO 2015**

TIEMPO DE ESPERA	SATISFACCION				TOTAL	
	SATISFECHA		INSATISFECHA			
	fi	%	fi	%	fi	%
DURACION DE ESPERA	71	88	10	12	81	100
DURACION DE CONSULTA	67	83	14	17	81	100
PROMEDIO TOTAL	69	85	12	15	81	100

Fuente: Encuesta

**GRAFICO 9.GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION SOBRE  
TIEMPO DE ESPERA EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA.  
ENERO\_JUNIO 2015**



**INTERPRETACION**

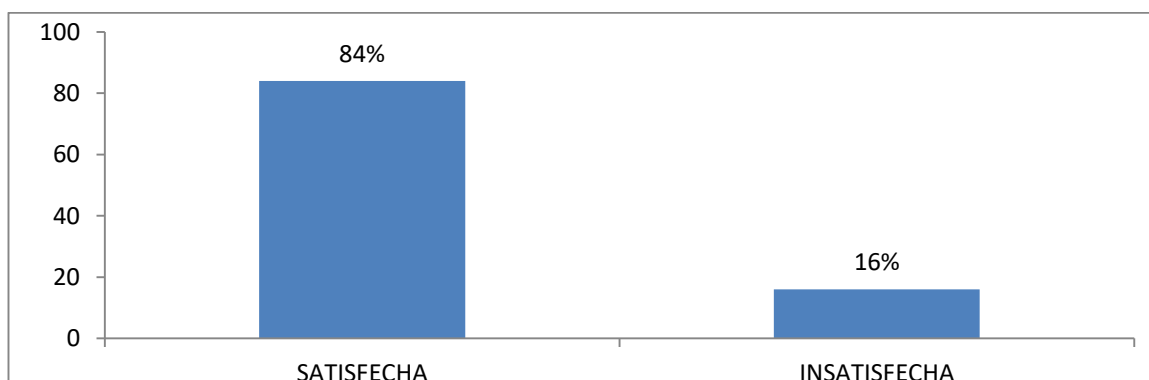
En el cuadro y grafico 09, podemos observar que, un promedio de 85% (69) gestantes estudiadas opinaron estar satisfechas en cuanto al tiempo de espera para su atención del control pre natal y el 15% (12) se sintieron insatisfechas

**CUADRO 10. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION  
SOBRE ATENCION EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA.  
ENERO\_JUNIO 2015**

ATENCION	SATISFACCION				TOTAL	
	SATISFECHA		INSATISFECHA		fi	%
	fi	%	fi	%		
ATENCION RECIBIDA	51	68	26	32	81	100
INFRAESTRUCTURA FISICA	73	90	8	10	81	100
MATERIALES Y EQUIPOS	74	91	7	9	81	100
TIEMPO DE ESPERA	69	85	12	15	81	100
PROMEDIO TOTAL	68	84	13	16	81	100

Fuente. Encuesta

**GRAFICO 10. GESTANTES EN ESTUDIO SEGÚN SATISFACCION  
SOBRE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA.  
ENERO\_JUNIO 2015**



**INTERPRETACION**

En el presente cuadro y gráficos nos indica que un promedio de 84% (68) gestantes afirmaron estar satisfechas por la atención brindada durante su control pre natal y el 16% (13) insatisfecha.

## CONTRASTACION Y PRUEBA DE HIPOTESIS SEGÚN LA ESTADISTICA INFERENCIAL MEDIANTE LA SIGNIFICANCIA DEL CHI CUADRADO

$$X^2 = \sum (F_o - F_e)^2$$

Fe

ATENCIÓN	SATISFACCION		TOTAL
	S	I	
ATENCIÓN RECIBIDA	55	26	81
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y MATERIALES Y EQUIPOS	73	8	81
TIEMPO DE ESPERA	74	7	81
PROMEDIO TOTAL	69	12	81
	271	53	324

La tabla corresponde a  $4 \times 2$  ( $4 - 1 = 3$ )( $2 - 1 = 1$ ) = 3 gl

A alfa 0-05 = 7.82 (Fo).

Para obtener la frecuencia esperada (Fe) e realizo el siguiente calculo:

$$\frac{271 \times 81}{324} = 68 \qquad \frac{53 \times 81}{324} = 13$$

Reemplazando la formula tenemos:

$$X^2 = \frac{(55 - 68)^2}{68} + \frac{(26 - 13)^2}{13} + \frac{(73 - 68)^2}{68} + \frac{(8 - 13)^2}{13} + \frac{(74 - 68)^2}{68} + \frac{(7 - 13)^2}{13} + \frac{(69 - 68)^2}{68} + \frac{(12 - 13)^2}{13}$$

$$X^2 = 2.5 + 13 + 0.4 + 1.9 + 0.5 + 2.8 + 0.01 + 0.08$$

$$X^2 = 21.19 (Fe)$$

Por tanto,  $X^2 = 21.19 > 7.82$  entonces se acepta la hipótesis de investigación que afirma: Existe satisfacción de las gestantes cuando recibe su atención pre natal en el centro de salud de Huariaca

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADO

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante, la prueba estadística, según la significancia, del chi cuadrado obteniendo  $X^2 = 21.19 > 7.82$  entonces se acepta la hipótesis de investigación que afirma: Existe satisfacción de las gestantes cuando reciben su atención pre natal, en el centro de salud de Huariaca. DE tal manera se llegaron a conclusiones: un 68% de gestantes estudiadas afirmaron estar satisfechas, por la atención brindada durante su control del embarazo; el 90% manifestaron estar satisfecha en cuanto a la infraestructura física del centro de salud de Huariaca; el 85% afirmaron estar satisfecha por el tiempo de espera para recibir su atención: frente a ello. Tafur Portilla R señala que la atención pre natal temprana y efectiva podría salvar muchas vidas y prevenir hasta el 50% de muertes maternas de la región. Asimismo, el ministerio de salud dice: El cuidado pre natal, proporciona el espacio más importante para establecer un dialogo entre las gestantes y el trabajador de salud, permite conocer acerca de los hábitos que debe observar la gestante para lograr una maternidad saludable, tales como la dieta, el complemento de micro nutrientes como el hierro/ ácido fólico para prevenir la anemia, las vacunas necesarias(toxoide tetánico) y a asumir una actitud positiva y segura que la lleve a prevenir complicaciones del embarazo, parto y puerperio, como enfermedades que podrían estar cursando simultáneamente.

Al respecto, Santiago **Abregu S.** señala; la satisfacción de la acción de satisfacer, gusto, placer, realización del deseoso gusto, razón o acción con

que se responde enteramente a una queja. Al ser definida como la acción de satisfacer , podemos ser más exquisitos aun, y observar que significa satisfacer. “Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietar o persuadir con una razón eficaz. Estar conforme uno con alguien o alguien. Es evidente que cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero hay algo que resulta evidente es que se trata de 2 aspectos esenciales: La primera es que la satisfacción es siempre como algo (o alguien) que tiene que ver a su vez con algo que se quiere, que se espere, que no desea etc. Y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. La segunda, para que exista la satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe hacer al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no “satisfactor” o no.

Según, Calva Gonzales J.J. menciona: es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre satisfacen, de hecho lo que se consiguen la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la insatisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un camino positivo en los sujetos. Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción. Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente, la información que aunque corresponde únicamente a uno de los tipos de necesidades que



presenta el ser humano , se toma de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de las sociedad en el mundo actual.

Por otro lado, Otero M. dice: , en la actualidad , la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicio que reciben constituye toda una exigencia , en tanto los rangos de satisfacción del pacientes están siendo usados para juzgar la calidad de la , e incluso en ciertas prácticas médicas para determinar reembolsos.

Del mismo modo la calidad de atención según Donabedian, refiere a una serie de juicios de valores que son aplicados a distintos aspectos, propiedades, dimensiones e ingredientes del proceso llamado atención médica. Dicho autor también menciona que la calidad de atención consta de varias capas que parten de lo más interno, donde se encuentran habilidades técnicas del trabajador de salud, y a pasan luego por las habilidades interpersonales del mismo, hasta las instalaciones sanitarias que vendrían a encontrarse en las capas mas externas del proceso de atención de salud . Es así que para entender lo que significa la calidad de atención no se debe solo de pensar en las habilidades técnicas o de conocimientos del prestador de salud, sino también las habilidades interpersonales y comunicativas, que es la interfaz por la cual se brindada el soporte técnico.

## CONCLUSIONES

Según los objetivos propuestos en la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Según las características generales, el 51% de gestantes estudiadas presentaron edades entre 25 a 35 años, el 31% presentaron el grado de instrucción superior, el 74% fueron ama de casa, el 69% presentaron estado civil conviviente y el 57% profesan la religión evangélica.
2. Un promedio de 68% de gestantes estudiadas afirmaron estar satisfechas por la atención brindada durante su control pre natal y el 32% insatisfechas.
3. Un porcentaje promedio de 90% de gestantes estudiadas manifestaron estar satisfechas en cuanto a la infraestructura física del centro de salud de Huariaca.
4. Un promedio porcentual de 85% de gestantes estudiadas afirmaron estar satisfechas por el tiempo de espera para recibir su atención.
5. Según la prueba de hipótesis se obtuvo el resultado de  $X^2 = 21.19 > 7.82$  aceptando la hipótesis de investigación que afirma: existe satisfacción en las gestantes cuando reciben su atención pre natal en el centro de salud de Huariaca.

## RECOMENDACIONES

1. Los profesionales de la carrera de obstétrica y a todos los que prestan atención a la gestante en los servicios de atención prenatal deben estar estrechamente vinculados a la calidez en la atención para que a partir de esta se mejore la satisfacción, percepción y el trato a las paciente gestante.
2. El profesional de salud de obstétrica que laboran en los establecimientos de salud deben comprender la calidad humana, comportamiento humano y tratar de modificar sus actitudes, percepción, capacidades de aprendizaje, personalidad, necesidades de servicios a madre gestante.
3. La jefatura de Obstetricia y profesionales del servicio de atención prenatal deben diseñar e implementar objetivos, planes y estrategias que posibilitan a la satisfacción de la gestante con una atención oportuna y calidad humana.
4. El colegio de obstetras debe preparar a los profesionales colegiados a asumir las responsabilidades para la satisfacción de las mismas y facilitar la adquisición de conocimientos, actitudes y procedimientos éticos que favorecen el proceso de atención e información a las gestantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. DONABEDIAN A.(1984) El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A.
2. DICCIONARIO MANUAL ILUSTRADO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, (1993). Barcelona: Bibliograf;
3. 0. DONABEDIAN A. (195) Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud,
4. Aiteco consultores (2002) artículo de asesoría al cliente en calidad, publicado: Perú 2001.
5. Juan José Calva González (2009), Satisfacción de usuarios (1ra ed.) México, ciudad universitaria México.
6. Walker Vásquez, César Arimborgo<sup>1</sup> , Nelly Pillhuaman<sup>2</sup> , Guillermo Vallenás (2009) Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, ,Lima Perú, UNMSM
7. Arévalo Fuentes (2010) “Normas de consejería en planificación familiar” -Perú
8. “Ministerio de Salud Guía Nacional de Operativización del MAIS” (2010). Perú
9. Ministerio de salud “Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva “(2010). Perú.

10. Ministerio de Salud "Manual de orientación y consejería en salud sexual y reproductiva" (2011) .Perú.
11. **Glicería Andrea Avalos Moreno**,(2012) nivel de satisfacción de la atención pre natal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes (1ra ed.) Trujillo; Hospital Regional Docente de Trujillo
12. Alberto Medina León<sup>1</sup> (2002) Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua
13. Nairobi Casilla de Dios, Laura Sierra Mancebo, Aplicación de Herramientas de Calidad para la Medición de la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Food Servicios INC, vol. 1 (2014)
14. W Edwards Deming, Calidad y productividad, 1989
15. Plan Regional Concertado de salud - (2005 – 2015). Pasco.

## WEBGRAFIA

1. [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/archivos/politicanacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/archivos/politicanacional_calidad.pdf).
1. <http://www.ute.edu.ec/revistas/4/articulos/051db30e-7f66-49ae-a454-f4f02b8422ed.pdf>.
2. <http://revistas.ipl.edu.do/index.php/INDUSTRIAL/article/view/Art.%204>  
:
3. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=deming+y+calidad&ots=ZEs4dlanjS&sig=IMjuptx9Phqx4v6mSNftgLt2AC8#v=onepage&q=deming%20y%20calidad&f=false>.
4. [http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/estudio\\_satisfaccion.pdf](http://www.cervantes.es/imagenes/File/biblioteca/estudio_satisfaccion.pdf).
5. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_sociales/N2\\_2\\_2009/pdf/a20.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N2_2_2009/pdf/a20.pdf).
6. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_sociales/N2\\_2\\_2009/pdf/a20.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N2_2_2009/pdf/a20.pdf)

## ANEXO

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS.....

### “NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTESQUE ACUDIERON A RECIBIR SU ATENCION PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD DE HUARIACA DE ENERO A JUNIO DEL AÑO 2015”

#### I DATOS GENERALES DE LA GESTANTE

**1) ¿Qué edad tiene usted:**

Menor de 18 años ( ) 18 a 25 ( ) 25 a 35 ( ) Más de 35 ( )

**2.- ¿Cuál es su grado de instrucción:**

Sin instrucción ( ) Primaria incompleta ( ) Primaria completa ( )  
Secundaria completa ( ) Secundaria incompleta ( ) Superior ( )

**3.- cuál es su ocupación**

Ama de casa ( ) Estudiante ( ) Trabajo eventual ( ) Trabajo estable ( )

**4.- Cual es su estado civil**

Soltera ( ) Conviviente ( ) Casada ( ) Viuda ( )

**5.- ¿Qué religión profesa usted?**

Católica ( ) Evangélica ( ) Ninguna ( )

#### II EN CUANTO A LA ATENCION RECIBIDA

**6.- ¿Cuántas veces acudió al centro de salud para su control pre natal**

1 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 6 ( ) más de 6 ( )

**7.- Motivo para atenderse en el consultorio de obstetricia**

Cerca de su hogar ( ) Por consejo de otros ( )

Por tener beneficios del SIS ( ) Por cumplir ( )

**8.- Le prestó atención e interés durante al consulta**

Si ( ) Parcialmente ( ). No ( )

**9.- El lenguaje del profesional fue**

. Claro y comprensible ( ) Regular ( ) No le entendió ( )

**10.- La relación con la profesional de salud era.**

. Satisfecha ( ) .Regular satisfecha ( ) .Insatisfecha ( )

**11.- Sintió confianza con la profesional**

Si ( ) Parcialmente ( ) No ( )

**III En cuanto a la infraestructura física**

**12.- Limpieza**

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**13.- Decoración**

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**14.- Privacidad**

Si ( ) Regular ( ) No ( )

**IV MATERIAL Y EQUIPO**

**15.- Instalación de equipos**

Buena ( ) Mala ( )

**16.- Materiales**

Si ( ) No ( )

**V TIEMPO DE ESPERA.**

**17.- Duración de la espera**

No espero ( ) Menos de media hora ( )

Aprox. 1 hora ( ) Más de 1 hora ( )

**VI Tiempo de consulta**

**18.- Duración de la consulta**

. Poco tiempo

. Adecuado

.Mucho tiempo