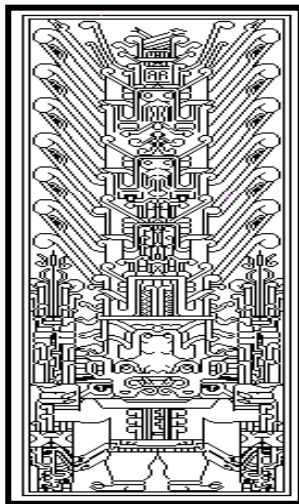


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNÁNUE”  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



“CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE  
LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL  
NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 – ENERO 2018”.

“SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND THE LEVEL OF SATISFACTION  
ON THE PRENATAL CARE OF THE GESTANTS ATTENDED AT HIPÓLITO UNÁNUE  
NATIONAL HOSPITAL, NOVEMBER 2017 - JANUARY 2018”.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
OBSTETRICIA**

**AUTORA:**

Barboza Santiago, Milagros Aida

**ASESORA:**

Sanchez Ramirez, Mery Isabel

LIMA- PERÚ

2018



## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, por darme su apoyo incondicional y por ser las personas que más me motivan a nunca darme por vencida. Y a ti por ser el mejor aliciente en esta mi vida, Alondra.

## **Agradecimiento**

### **A MIS PADRES**

A don Eugenio Barboza y doña Aida Santiago, por aquellos días y noches de lucha intensa para sacarnos siempre adelante. Por haberme enseñado que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se puede.

### **A MI HIJA**

Porque eh aprendido a ir superando mis múltiples temores y a darle un nuevo significado a cada pequeña cosa que el destino nos depara.

A querer mejorar el mundo para que cada aspecto este mejor para ti cuando lo necesites, porque lo mereces, mi Alondra.

### **A MI ESPOSO**

Por todos estos años de lucha juntos, de apoyo mutuo e incondicional para seguir siempre adelante. Por ser mi compañero y amigo en las buenas y en las malas.

### **A MI ABUELA**

A Gabriela Castillo por ser el ángel que me ilumina siempre, y sé que desde donde te encuentres siempre estás ahí para darme la mano cuando más lo necesito.

### **A MIS HERMANOS**

Arturo, Edy, Evelyn, Marco y Alex porque con su constante apoyo en todo momento han demostrado su aprecio y amor hacia mi persona. Gracias por existir.

### **A MI UNFV**

Por ser mi alma mater, la que me formo durante estos 5 años de estudio.

### **A MI ASESORA**

Por el apoyo incondicional brindado durante toda esta etapa.

## INDICE

CARATULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
<b>Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	11
<b>1.1.Planteamiento del Problema</b>	11
1.1.1. Percepción en identificación del Problema	11
1.1.2. Delimitación del problema	13
1.1.2.1 Delimitación espacial	13
1.1.2.2 Delimitación Temporal	13
1.1.2.3 Delimitación Social	13
1.1.3. Formulación del problema	14
1.1.3.1 Problema principal	13
1.1.3.2 Problemas secundarios	14
1.1.4. Justificación e importancia del Problema	14
<b>1.2.Objetivos</b>	17
1.2.1. Objetivos Generales	17
1.2.2. Objetivos Específicos	17
<b>1.3.Hipótesis</b>	17
1.3.1. Hipótesis general	17
1.3.2. Hipótesis específicas	18

<b>1.4.Marco Teórico</b>	18
1.4.1. Antecedentes	18
1.4.1.1 Antecedentes Internacionales	18
1.4.1.2 Antecedentes Nacionales	20
1.4.2. Marco Conceptual	24
1.4.3. Definición de términos básicos	33
<b>1.5.Variables</b>	34
1.5.1. Variable independiente	34
1.5.2. Variable dependiente	34
1.5.3. Operacionalización de las variables	35
<b>Capítulo II: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	36
<b>2.1. Diseño de investigación</b>	36
2.1.1. Tipo de estudio	36
2.1.2 Nivel	36
2.1.3 Método	36
2.2 Población de estudio	36
2.3. Tamaño de muestra	36
2.4. Recolección de datos	37
2.4.1 Técnicas	37
2.4.2 Instrumento	38
2.5. Proceso de recolección, procesamiento y análisis de datos	39
<b>Capítulo III: RESULTADOS</b>	42
3.1. Análisis Descriptivo	42
3.2. Análisis Inferencial	50
3.3. Análisis y Discusión	54

<b>Capítulo IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	59
4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	61
<b>ANEXOS</b>	66
ANEXO 1: Consentimiento informado	66
ANEXO 2: Instrumento	67
ANEXO 3: Matriz de consistencia	70
ANEXO 4: Validación estadística del instrumento	71
ANEXO 5: Solicitud de permiso para recolección de datos	77



## RESUMEN

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

**MATERIAL Y MÉTODOS:** Estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo, de diseño correlacional, que incluyó a 193 gestantes que acudieron a su atención prenatal. La encuesta usada fue la técnica y los instrumentos una ficha de recolección de datos y una Escala de Satisfacción de la atención prenatal. En cuanto al análisis inferencial, se empleó la prueba chi cuadrado la cual tuvo un nivel de confianza del 95%, considerándose que un valor p es significativo cuando sea menor a 0.05.

**RESULTADOS:** Las características sociodemográficas de las gestantes son: la edad comprendida entre los 20 a 34 años (85%), el estado civil de conviviente (74.6%), el grado de instrucción secundario (64.2%), la ocupación de ama de casa y la procedencia urbana (94.3%). El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal es Medio en el 81.9% y Alto en el 18.1%. En la dimensión equipamiento, el nivel de satisfacción es de Medio (76.7%) a Alto (17.6%); en la dimensión accesibilidad, el nivel de satisfacción es de Medio (76.2%) a Bajo (17.6%); en la dimensión organización de la consulta, el nivel de satisfacción es de Medio (76.7%) a alto (20.2%); y en la dimensión atención y competencia profesional, el nivel de satisfacción es de Medio (75.6%) a Alto (24.4%). Las características estado civil ( $p=0.000$ ), grado de instrucción ( $p=0.000$ ) y procedencia ( $p=0.001$ ) se relacionaron al nivel de satisfacción sobre la atención prenatal.

**CONCLUSIÓN:** Las características sociodemográficas como el estado civil ( $p=0.000$ ), el grado de instrucción ( $p=0.000$ ) y el lugar de procedencia ( $p=0.001$ ) se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

**PALABRAS CLAVES:** Características sociodemográficas, nivel de satisfacción, atención prenatal.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Establish the relationship between the sociodemographic characteristics and the level of satisfaction on the prenatal care of the pregnant women attended at the Hipólito Unánue National Hospital during the months of November 2017 to January 2018.

**MATERIALS AND METHODS:** Observational, analytical, cross-sectional and prospective study of correlational design, which included 193 pregnant women who attended their prenatal care. The technique was the survey and the instruments: a data collection card and a Satisfaction Scale for prenatal care. For the inferential analysis, the chi-squared test with a 95% confidence level was used, a p-value was considered significant when it is less than 0.05.

**RESULTS:** The sociodemographic characteristics of pregnant women are between the ages of 20 and 34 (85%), cohabiting civil status (74.6%), secondary education degree (64.2%), housewife occupation and urban origin (94.3%). The level of satisfaction with prenatal care is Medium in 81.9% and High in 18.1%. In the equipment dimension, the satisfaction level is from Medium (76.7%) to High (17.6%); in the accessibility dimension, the satisfaction level is from Medium (76.2%) to Low (17.6%); in the organization dimension of the consultation, the level of satisfaction is Medium (76.7%) to high (20.2%); and in the attention and professional competence dimension, the satisfaction level is from Medium (75.6%) to High (24.4%). The characteristics of marital status ( $p=0.000$ ), degree of instruction ( $p=0.000$ ) and provenance ( $p=0.001$ ) were related to the level of satisfaction with prenatal care.

**CONCLUSION:** Sociodemographic characteristics such as marital status ( $p = 0.000$ ), degree of instruction ( $p = 0.000$ ) and place of origin ( $p = 0.001$ ) are significantly related to the level of satisfaction with prenatal care of pregnant women treated in the Hipólito Unánue National Hospital during the months of November 2017 to January 2018.

**KEYWORDS:** Sociodemographic characteristics, level of satisfaction, prenatal care.

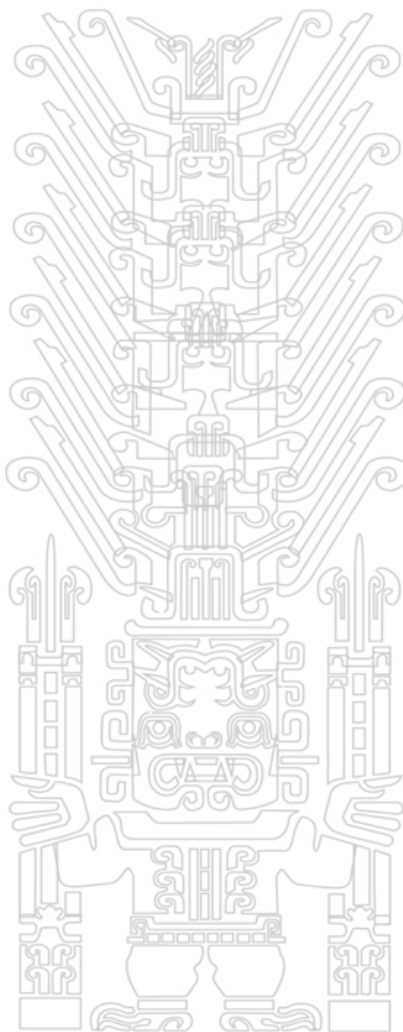
## INTRODUCCIÓN

La salud materna es un problema social, que se refleja a nivel mundial de forma preocupante, debido a que millones de gestantes no tienen acceso a servicios de buena calidad, observándose estos casos en aquellas mujeres cuyo nivel socioeconómico es bajo, manifestándose este problema en las altas tasas de morbi-mortalidad durante la gestación. En los últimos años a nivel mundial ha habido importantes transformaciones en las organizaciones de salud, involucrando la calidad de atención, como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios, a la vez de minimizar los riesgos en la prestación de salud y principalmente lograr en la usuaria la satisfacción completa.

Por este motivo anteriormente mencionado, la atención prenatal, es uno de los programas necesarios que permiten la vigilancia de la gestación durante los tres trimestres, permitiendo identificar posibles riesgos y/o complicaciones para la madre y feto, sin embargo, existe un bajo promedio de atenciones, debido a la insatisfacción que refieren las usuarias que hacen uso de este servicio, por el manejo rutinario frecuente que encuentran en las consultas, ante esto también se hace mención que cada usuaria tiene características sociodemográficas diferentes como la edad, la procedencia, etc. que podrían estar relacionadas a la satisfacción de la usuaria. Ante esto se formula la presente investigación con la finalidad de indagar si las características sociodemográficas de las gestantes que acuden al control prenatal se relacionan al nivel de satisfacción de la misma.

Para esto el estudio se divide en capítulos: En el primero se describe el problema de investigación, donde se formula el planteamiento del problema, los objetivos, la hipótesis y el marco teórico. En el segundo capítulo se refiere al diseño metodológico. En el tercer capítulo se detallan los resultados, así como el análisis y la discusión de los mismos. En el cuarto capítulo

las conclusiones y recomendaciones. Al final se anotan las referencias utilizadas en el estudio con sus respectivos anexos.



# CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Planteamiento del Problema

### 1.1.1 Percepción en identificación del problema

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores que miden la calidad de atención brindada en un establecimiento de salud; proporcionando información sobre el éxito del proveedor en el logro de los valores y las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud, 2006, p. 9)

Según un informe emitido por Bleich, Ozaltin y Murray (2007), la experiencia y las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura del mismo se relacionan con la satisfacción del sistema de salud (párr. 3).

Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón y Carrascal (2014) señalaron que:

Uno de los servicios ofrecidos por los sistemas de salud pública es la atención prenatal, que engloba una serie de estrategias destinadas a optimizar los resultados del embarazo y a garantizar la continuidad en los controles, ya que la inasistencia a los mismos puede generar complicaciones en el embarazo y acarrear secuelas irreversibles tanto para la madre como para el feto. (p. 130)

A nivel mundial, la cobertura de la atención prenatal no es adecuada, existe un 35% de mujeres pertenecientes a regiones en desarrollo como África, Asia y Latinoamérica que no reciben atención prenatal, así mismo, cerca del 50% da a luz sin la asistencia de una profesional y el 70% no

recibe atención en las seis semanas siguientes al parto. (Hemminki, Sihvo, Forssas, Koponenl, Kosumen & Perala, 1998, p.1).

Por otro lado, el 87% de las gestantes pertenecientes a Etiopía, tuvieron al menos una consulta prenatal, mientras que la cobertura completa fue tan solo del 12% (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2014).

En la actualidad, en nuestro país existen gestantes que se sienten insatisfechas por la atención del profesional de salud durante su control prenatal, exigiendo cada día ser tratadas en forma rápida y eficiente (Avalos, 2013, p. 37).

Sin embargo, se ha visto que puede haber otros factores externos al sistema de salud que podrían influir en la satisfacción con respecto a la atención brindada en los servicios de salud, como las características sociales o personales (Bleich, Ozaltin & Murray, 2007, párr. 3).

El Hospital Hipólito Unánue es un hospital de nivel III-2 que atiende una gran demanda de gestantes. Dicha demanda hace que en varias ocasiones las usuarias se sientan insatisfechas con la atención recibida, ya sea por la demora de la atención o el trato recibido por los profesionales salud y/o administrativos, que no les permite resolver sus necesidades de salud o al menos no llega a satisfacer sus expectativas. Esto puede explicar la inasistencia a los controles prenatales, o incluso el espaciamiento prolongado entre cada una de las visitas, que a su vez puede generar complicaciones que afecten la salud tanto de la madre como del niño en formación. Por otro lado, se ha observado que la gran mayoría de gestantes poseen características comunes que de alguna manera pueden estar relacionadas en la satisfacción con respecto a la atención recibida en las

atenciones prenatales. Es por ello que se el presente estudio propone investigar el nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue y así tener un panorama más amplio acerca de la satisfacción en la atención prenatal en dichas usuarias.

## **1.1.2 Delimitación del problema**

### **1.1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se realizó en el Hospital Nacional Hipólito Unánue que pertenece a la DISA IV Lima Este, el cual se encuentra ubicado en la Avenida César Vallejo 1390 del distrito El Agustino. Esta institución tiene un nivel de complejidad III-1.

### **1.1.2.2. Delimitación temporal:**

El estudio se realizará entre los meses de noviembre del año 2017 hasta enero del 2018

### **1.1.2.3. Delimitación social:**

La población gestante procede, en su mayoría del distrito de El Agustino, de diferentes edades entre adolescentes y adultas. La cantidad de gestantes esperadas para un año (en 12 meses) es de 968, teniendo para el mes de noviembre 86 gestantes, para el mes de diciembre 85 gestantes y en el mes de enero 217 gestantes.

### **1.1.3 Formulación del problema**

#### **1.1.3.1. Problema Principal**

¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?

#### **1.1.3.2. Problemas Secundarios**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?

### **1.1.4 Justificación e importancia del problema**

#### **Justificación**

##### **Justificación Teórica:**

El presente estudio sobre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales de las gestantes permitirá conocer más de cerca la atención que se ofrece a las gestantes durante su control e identificar cuáles son las falencias que no permiten brindar un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades.

Esto será de utilidad tanto para los profesionales de obstetricia de la institución donde se llevará a cabo el estudio, así como de otros establecimientos de salud, ya que tendrán un mayor conocimientos sobre la satisfacción de las gestantes en cuanto a su atención de acuerdo a sus características personales.

### **Justificación Práctica.**

Esta investigación traerá beneficios para las gestantes, ya que al conocer el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida se llevará a cabo estrategias que hagan posible ofrecer un servicio de calidad en beneficio de la usuaria. Asimismo, según los resultados obtenidos el profesional obstetra podrá tomarlos en cuenta en su labor diaria.

Por otro lado, la satisfacción de la atención relacionada a la institución, hará posible que mejore la organización o la infraestructura que permita brindar una mejor atención a la gestante.

### **Justificación Científica.**

El presente trabajo de investigación ofrecerá un instrumento validado y confiabilizado que podrá ser usado o mejorado para otros estudios de investigación relacionados al nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales.

Los datos obtenidos a su vez podrían ser comparados con las realidades de otras poblaciones de gestantes con diferentes características y servir de base para otras investigaciones que ofrezca una visión más panorámica del tema.

## **Importancia del problema**

### **Importancia Social.**

Es necesario realizar estudios de satisfacción analizando las características de las gestantes de acuerdo a sus características personales, ya que nos permitirá conocer más las particularidades de ésta población en específico y como esto influye en la satisfacción de su atención durante los controles prenatales. Esto hará posible mediar las acciones necesarias para brindar una mejor atención en función a dichas características.

### **Importancia económica.**

Es sabido que la satisfacción es uno de los indicadores para medir la calidad de atención que ofrecen los servicios de salud. Asimismo un establecimiento que tenga satisfecho a sus usuarios reportará menos quejas o denuncias por negligencia; esto llega a ser beneficioso para la economía de una institución de salud y para la red o la dirección de salud a la cual pertenece.

### **Importancia médica.**

La satisfacción de la gestante con la atención recibida tendrá como consecuencia el cumplimiento de las indicaciones recibidas en beneficio de su salud; significando para la obstetra una experiencia placentera el retorno del paciente al control prenatal y a su vez la satisfacción con su trabajo.

## **1.2 Objetivos:**

### **1.2.1 Objetivos generales**

Establecer la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

## **1.3 Hipótesis:**

### **1.3.1 Hipótesis general**

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

### 1.3.2 Hipótesis específicas

1. Las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue son la mayoría de edad adulta, amas de casa, estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria y área de procedencia urbana.
2. El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue es Bajo.

## 1.4 Marco Teórico

### 1.4.1 Antecedentes.

#### 1.4.1.1. Antecedentes Internacionales.

Bastarrechea I (2013), realizó una investigación que tuvo como **objetivo** determinar el grado de satisfacción en la atención prenatal del embarazo adolescente en las pacientes que acuden a control prenatal en el Hospital General O’Horán, SSY. **Material y método:** Estudio de intervención, cuasiexperimental, longitudinal y prospectivo, cuya muestra estuvo conformada por 61 adolescentes embarazadas, de 14 a 19 años de edad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Logrando como **resultados:** En cuanto a la relación de la satisfacción con la atención recibida 15 jóvenes (24.59%) estuvieron muy satisfechos, 35 (53.37%) manifestaron en estar satisfechas, el 16.39% de jóvenes estuvieron más o menos satisfechas y por último el 1.63% no estuvieron satisfechos. **Concluyen** que la administración de un modelo educativo integral para la salud permitió una mejoría significativa en la satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención recibida en el Hospital General O’Horán. (p.24)

Castillo I, Villarreal M, Olivera E, Pinzón A y Carrascal H (2014) realizaron un estudio que tuvo como **objetivo** evaluar los factores asociados a la satisfacción de

usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. **Material y método:** Estudio analítico, de corte transversal; cuya muestra estuvo formada por 712 gestantes de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Consiguiendo como **resultado:** Las usuarias embarazadas tenían una edad promedio de 23 años (DE = 4,9 años) y la mayor proporción pertenecía al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestó sentirse satisfecha con el servicio que recibió en la IPS donde fueron atendidas, el 10.7% insatisfecho, el 4.6% muy satisfecho y el 0.7% muy insatisfecho. Los factores asociados a la satisfacción fueron el buen trato por parte del profesional de salud (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y la procedencia del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). **Concluyeron** que las usuarias tuvieron una buena percepción, siendo un factor determinante la relación con el profesional de salud que la atiende, lo cual también puede influir en la continuidad del control prenatal. (p.128)

Oladapo O y Osiberu M (2009) ejecutaron un trabajo con el **objetivo** de explorar los determinantes sociodemográficos de la calidad percibida de la atención prenatal (ANC) en el nivel de atención primaria. **Material y método:** Estudio de correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 452 mujeres seleccionadas al azar que accedieron a la atención prenatal en los centros de atención primaria en el Área del Gobierno Local de Sagamu. La técnica usada la encuesta y el instrumento un cuestionario. Obteniendo como **resultados** que características como la edad, estado civil casado, ingresos mensuales, etnia, situación laboral del esposo, nivel educativo, duración del embarazo, frecuencia de visitas prenatales y uso previo de atención prenatal en el

mismo centro no se asociaron con la satisfacción general de la atención prenatal, mientras que la paridad (OR ajustado 0,13; IC: 0,05-0,33, P = 0,005) y la religión (otras religiones vs. Islam, OR ajustado: 0,14, IC: 0,04-0,40, p=0,0003) fueron predictores independientes para la satisfacción de la atención prenatal. Los autores **concluyeron**, a pesar de los resultados antes mencionados, que la influencia de las características sociodemográficas en la atención prenatal es limitada. (p.1)

Galle A, Van P, Roelens K, y Keygnaert I, (2015) realizaron un estudio que tuvo como **objetivo** analizar las expectativas y la satisfacción con la atención prenatal entre las mujeres embarazadas, considerando en particular en los grupos vulnerables en el año 2015. **Material y método:** Estudio cuantitativo y descriptivo, que contó con una muestra de 155 mujeres que buscaban atención prenatal en el hospital Universitario de Ghent (Bélgica). La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como **resultado** se obtuvo que habían expectativas significativamente más bajas en las mujeres sin educación superior, con bajos ingresos, menores de 26 años y mujeres que reportaron violencia en la pareja íntima. La satisfacción general de la atención prenatal fue alta. No obstante, las mujeres estaban satisfechas con su relación con el trabajador de la salud. **Concluyeron** que se necesita mejorar aspectos organizativos de la atención prenatal para una mayor satisfacción en estos servicios. (p.1)

#### ***1.4.1.2. Antecedentes Nacionales.***

Heredia J (2016) desarrolló una investigación que tuvo como **propósito** determinar el grado satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida en el Centro de Salud San Fernando, en Lima durante los meses de enero a mayo del año 2016.

**Material y método:** Estudio de diseño no experimental, prospectivo, de corte transversal, con una muestra de 66 pacientes. La técnica fue la Encuesta y el instrumento la escala Servqual modificada por el ministerio de Salud del Perú, para la valoración de la satisfacción de la calidad del servicio. Llegando a tener como **resultados** que la expectativa de la gestante adolescente es regular en el 37 %, buena en el 37%, mala en el 21%, y excelente en el 5%. La percepción de las gestantes adolescentes respecto a la atención recibida en el servicio de control prenatal, nos señalan que tienen un alto porcentaje al tener la suposición que la atención recibida es mala (38%), en un 34% es regular, en un 27 % es buena, y en un 1% excelente. Los autores **concluyeron** que hay una mayor proporción de gestantes insatisfechas. (p.6)

Mogollón K (2016) efectuó una tesis con el **objetivo** de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del INMP durante los meses de enero a febrero del año 2016. **Material y método:** Se trató de un estudio de nivel aplicativo, prospectivo y de corte transversal, en el que se incluyó a una muestra de 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos una ficha de recolección de datos, así como un cuestionario de satisfacción de la atención prenatal. Los **resultados** encontrados acerca del nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia fueron “satisfecha” en el 86.4%, “medianamente satisfecha” en el 12% e “insatisfecha” en el 1.6%. En la dimensión organización de la consulta prenatal, el 53.8% de las gestantes se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% “insatisfecha”. En la dimensión atención recibida por el profesional durante la atención prenatal, el 78.3% está

“satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% “insatisfecha”. En la dimensión aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes, el 76.6% se encuentra “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% “insatisfecha”. La autora **concluyó** que la mayor parte de las gestantes en estudio estuvieron medianamente satisfechas. (p.5)

Cadenillas R. (2015) llevó a cabo un estudio que tuvo el **objetivo** de determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal con la continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote en el año 2015. **Material y método:** Fue una investigación correlacional, prospectiva y de corte transversal, en el que participaron 90 adolescentes primigestas que acudieron a la atención prenatal durante el periodo de estudio (marzo-mayo 2014). La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Alcanzaron como **resultados** que el 58% de las gestantes estuvo poco satisfecha y el 42% satisfecha. La mayoría continuó con la atención prenatal (67%), pero un 33% no continuó. No se evidenció relación entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la continuidad de la atención prenatal. Asimismo, el nivel de satisfacción de la atención prenatal no se relacionó con la edad ( $p=0.310$ ), la procedencia ( $p=0.348$ ) ni el grado de instrucción ( $p=0.663$ ). **Concluyó** que la atención dada por los ginecoobstetras fue poco satisfactoria, de acuerdo a lo manifestado por las pacientes en estudio (p.38)

Rojas P (2014) realizó una tesis que tuvo como **objetivo** el describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana de Huancavelica en el año 2014. **Material y método:** Fue un estudio de nivel descriptivo, método deductivo y de diseño descriptivo simple, que incluyó a 120

gestantes mediante muestreo censal. La técnica fue el cuestionario y el instrumento la Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la atención prenatal. Obtuvo como **resultados** que las gestantes son jóvenes con una edad comprendida entre 19 a 35 años, cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS), tienen nivel de estudio secundario y una pareja estable. La mayoría de gestantes (75%) están insatisfechas específicamente en el trato del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad. Asimismo las gestantes jóvenes solas que tienen Essalud, analfabetas y con tres atenciones prenatales están insatisfechas. En lo que respecta a la planificación familiar y el tipo de usuaria no se encontraron diferencias. **Concluyó** que la mayoría de gestantes en estudio estuvieron insatisfechas. (p.8)

Avalos G (2013) publicó un estudio con el **propósito** de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la condición de su aseguramiento de las gestantes que recibieron atención prenatal en el Hospital Regional Docente de Trujillo durante los meses de marzo a junio del 2012. **Material y método:** Se trató de un trabajo no experimental, descriptivo, correlacional causal prospectivo y de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 64 gestantes (42 con SIS y 22 sin SIS). La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario referido al nivel de satisfacción de la atención prenatal. En los **resultados** se observa que el 75% de las gestantes estuvo Medianamente satisfecha, el 14.1% satisfecha y el 10.9% insatisfecha. El 65.6% contaba con Seguro Integral de Salud, mientras que el 34.4% no contaba con SIS. La mayoría estuvo insatisfecha con el tiempo de espera (61%), el trato (58%), la privacidad (59%), la limpieza (67%) y la disponibilidad (73%), en cambio, el 58% estuvo satisfecho con la información. Al final halló que no hubo relación entre el

nivel de satisfacción y la condición de aseguramiento de las gestantes ( $p>0.05$ ). La autora concluyó que no hubo asociación significativa entre el aseguramiento de la gestante y el nivel de satisfacción de ésta en la atención prenatal. (p.36)

## **1.4.2 Marco Conceptual.**

### ***1.4.2.1 Nivel de satisfacción de la atención prenatal.***

Pérez y Gardey (2014) sostuvieron que la palabra satisfacción, del latín *satisfactio*, se refiere a la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, es decir recibir lo que es debido, cubrir un apetito, cumplir con ciertas pretensiones, recompensar un mérito o eliminar un agravio (parr. 1).

Morales & Hernández (2004) señalaron acerca del concepto de satisfacción que:

Se ha ido ajustando en el curso del tiempo, de acuerdo a la aparición de las investigaciones, resaltando diferentes aspectos y variando su noción. En los años setenta, el interés por el estudio de la satisfacción aumentó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación, incluso mediante una revisión literaria se encontró más de 15 000 investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor.

No obstante, el objeto de investigación de la satisfacción ha variado, pues, mientras en la década de los setenta era determinar las variables que actúan en su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Morales & Hernández, 2004).

Según Morales y Hernández (2004), los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor:

Se centran en la evaluación cognitiva evaluando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, ocultando los procesos que surgen del consumo y la satisfacción.

Sobre los servicios de salud, Gallardo & Reynaldos (2014) mencionan que:

Deben afrontar diversos retos, presiones y amenazas, para conseguir mantener y desarrollar la calidad en los servicios otorgados, asimismo, deben saber cómo adecuar y adaptar las principales variables empresariales (tareas, tecnologías, estructura organizacional, personas y ambiente externo) en diferentes situaciones como: el surgimiento de nuevas tecnologías, la globalización, los cambios políticos, y los cambios en los saberes. (p. 354)

Dentro de los elementos de la calidad que miden resultados, y al cual se les concede cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad (Gómez, Pérez, Moya & Reyes, 2004 citado en Massip, Ortiz, Llantá, Peña & Infante, 2008, parr. 13).

Por tanto, la satisfacción puede precisarse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cubran las expectativas del usuario/a (Corbella & Saturno, 1990 citado en Massip, et al., 2008, parr. 14).

También, la satisfacción es una derivación que el sistema desea obtener, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como tiempo invertido, dinero, esfuerzo o sacrificio (Rey, 2000, p. 141).

El Ministerio de Salud (2002) indicó que la satisfacción del cliente puede influir en:

- (a) el hecho de que el interesado procure o no procure atención;
- (b) el lugar al cual acuda para recibir dicha atención;
- (c) el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios;
- (d) el hecho de que el usuario cumpla o no las instrucciones del prestador de servicios;
- (e) el hecho de que el usuario retorne o no al prestador de servicios;
- (f) el hecho de que el usuario recomiende o no los servicios a los demás. (p. 3)

La satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios, pero también de sus expectativas. Se piensa que el usuario se encontrará satisfecho cuando los servicios brindados lleguen al tope o superen sus expectativas, en cambio cuando sus expectativas sean mínimas o si el usuario no tiene el libre acceso a algunos de los servicios, puede darse que se encuentre satisfecho con servicios relativamente defectuosos o ineficientes, es decir este indicador es subjetivo, pues se presta de acuerdo a los propios intereses del usuario (Ministerio de Salud, 2002, p. 4).

El Ministerio de Salud del Perú (2011) publicó que la satisfacción del usuario es el “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece” (p. 2).

El Servqual es un instrumento que sirve para medir las expectativas y las percepciones que los usuarios tienen de una organización de servicio (Universidad TecVirtual del sistema Tecnológico de Monterrey, 2012, p. 7).

Para establecer las dimensiones del Servqual, es necesario contemplar dos elementos importantes como las percepciones y las expectativas.

Las percepciones se refieren a la manera como el usuario concibe a la organización si cumple o no con el servicio de salud ofertado (Ministerio de Salud, 2011, p. 2).

Las expectativas se refieren a lo que esperan los usuarios del servicio que proporciona la institución de salud (Ministerio de Salud, 2011, p. 2).

El Ministerio de Salud (2011, pp. 1-2) y el Hospital San Juan de Lurigancho (2013, p. 5) emitieron que las dimensiones de la satisfacción son:

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto.

**Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Seguridad: Muestra la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Empatía: Se refiere a la disposición para situarse en el lugar del otro, es decir pensar en el paciente, en primer lugar, y brindar atención de acuerdo a características y situaciones particulares.

Aspectos Tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Hernández, Trejo, Ducoing, Vázquez y Tomé (2003) refirieron que:

La atención a la salud materno-infantil es un tema prioritario para los servicios de salud, que incluye la atención prenatal. Este último tiene como objetivos la prevención de las complicaciones maternas o el diagnóstico oportuno y la atención adecuada de las mismas, además de evitar intervenciones innecesarias y favorecer la satisfacción de la mujer embarazada, a través de una serie de acciones específicas encaminadas hacia la prevención y la educación. (p. 59)

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (2011) mencionó que la atención prenatal:

Es el conjunto de acciones o actividades asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas, donde participa el equipo de salud y la gestante que busca controlar el progreso de su gestación y con ello tener la

mejor preparación para el proceso del parto y la crianza del recién nacido.  
(p. 5)

El Ministerio de Salud de Argentina (2013) señaló que la atención prenatal involucra una serie de reuniones o visitas programadas entre la gestante y los miembros del equipo de salud, cuyo propósito es monitorizar y estar alerta durante el desarrollo del embarazo y conseguir una adecuada disposición para el parto y la crianza (p. 28).

Presenta como características las siguientes:

Precoz: iniciar por la atención preconcepcional o desde el primer trimestre del embarazo.

Periódico: Varía según los factores de riesgo, los recursos disponibles en cada región y las normas establecidas.

Completo: El contenido de la vigilancia materna deberá avalar que se cumplan de manera efectiva las acciones de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud.

Amplia cobertura: Mientras que la proporción de gestantes controladas sea mayor (se desea que haya una cobertura al total de gestantes), el impacto positivo sobre la morbilidad materna y perinatal también será mayor.

(Cancino et al., s.f., p. 7; Ministerio de Salud de Argentina, 2013, p. 28)

Según el Instituto Nacional Materno Perinatal (2010), los objetivos de la atención prenatal son:

- (a) Hacer un examen minucioso del bienestar fetal y de la salud de la madre.
- (b) Reconocer los signos de alarma o patologías que necesiten de un tratamiento específico y/o la referencia oportuna.
- (c) Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo.
- (d) Ofrecer sesiones educativas a la gestante y familiares que los preparen físicamente y mentalmente para el momento del parto.
- (e) Realizar la planificación individualizada para el parto institucional y promover la continuidad del control prenatal con el apoyo de la pareja, la familia y de la comunidad.
- (f) Consejería para una lactancia materna precoz.
- (g) Prevenir el tétanos neonatal (vacuna antitetánica).
- (h) Realizar el tamizaje de cáncer de cuello uterino y mama, mediante el examen de Papanicolau y el examen clínico de mamas.
- (i) Fomentar la salud reproductiva y la planificación familiar.
- (j) Promover la adecuada nutrición.
- (k) Prevenir y/o tratar la anemia. (p. 243)

Respecto a la periodicidad o frecuencia con la que se debe realizar las atenciones prenatales, se sugiere que el primer control prenatal, lo realice tanto la obstetra como el ginecobstetra; cabe resaltar que según las

evidencias científicas, mientras más precoz se realice la consulta prenatal (antes de las 14 semanas) los resultados perinatales serán mucho más favorables. (OPS, 2011, p. 6; Instituto Nacional Materno Perinatal, 2010, p. 243).

Por ello, es importante que la gestante reciba como mínimo 6 atenciones prenatales, las cuales pueden estar distribuidas de la siguiente manera: (a) la primera y la segunda atención deberá realizarse antes de las 22 semanas; (b) la tercera atención entre las 22 a 24 semanas; (c) durante las 27 a las 29 semanas se llevará a cabo el cuarto control prenatal; (d) entre las 33 a 35 semanas se llevará a cabo el quinto control; (e) desde las 37 semanas a las 40 semanas el sexto control prenatal. (Instituto Nacional Materno Perinatal, 2010, p. 243).

El Ministerio de Salud (2013) mencionó que los pasos esenciales para la atención prenatal son:

Proporcionar un trato amable y respetuoso a la mujer y a su acompañante: deberá presentarse, preguntar su nombre y llamarla por su nombre; invitarla a que haga preguntas, escucharla con atención y responder con lenguaje sencillo; no permitir la entrada y salida de otras personas durante la consulta, con la finalidad de no perturbar la atención brindada. (p. 11)

Evaluar si la mujer presenta una o más los signos de alarma para poder actuar inmediatamente, como: Hemorragia, dolor de cabeza intensa, visión

borrosa, dolor en la boca del estómago, fiebre elevada, pérdida de líquido y/o salida de flujo por la vagina, disminución o ausencia de movimiento fetales, convulsiones, etc. (p. 11)

Se deberá hacer un llenado adecuado de la Historia Clínica Materno Perinatal, así como del Carné Perinatal para su entrega, indicándole que lo lleve siempre a las próximas consultas y emergencias obstétricas. (p. 11)

Realizar el examen físico obstétrico: explicar a la gestante los procedimientos que se le estén realizando; medir y anotar la talla y el peso de la gestante; medir y registrar el valor numérico de las funciones vitales: presión arterial, pulso y temperatura; examen clínico general; examen de mamas y pezones; evaluar estado nutricional de la gestante, mediante el Índice de Masa Corporal y la ganancia de peso en cada consulta; examen gineco-obstétrico; evaluación clínica de la pelvis; medir y anotar la altura uterina; cálculo de edad gestacional; determinar la presentación fetal; evaluación de movimientos fetales; auscultar latidos cardíacos fetales. (p. 11)

Analizar la información obtenida para definir acciones, informar sobre los signos y síntomas de alarma, ayudar a la mujer a preparar su plan de parto o emergencias. (p. 11)

En resumidas cuentas, el nivel de satisfacción de la atención prenatal se refiere al cumplimiento por parte de la institución de salud en cuanto a las expectativas y percepciones de la paciente al momento de la atención prenatal.

#### ***1.4.2.2 Características sociodemográficas.***

Las características sociodemográficas se refieren a aquellas peculiaridades relacionadas al tamaño, estratificación y desarrollo de la sociedad, tales como la edad, el estado civil, la ocupación, etc. (Pérez & Gardey, 2012, parr. 1)

La Real Academia de Lengua Española (2014) mencionó que la edad es el tiempo que ha vivido una persona.

El estado civil es el estado jurídico de un sujeto en la familia y en la sociedad que lo habilita para ejercer ciertos derechos y contraer ciertas obligaciones, como el matrimonio o la filiación (Mazza, 2012, p. 1).

La ocupación se refiere al trabajo, ya sea asalariado o con remuneración económica que recibe un empleado al desempeñar una profesión o actividad, ya sea en un determinado ámbito, empresa, organización (Ucha, 2009, parr. 7).

#### **1.4.3 Definición de términos**

**Atención prenatal:** Monitoreo y examen integral de la gestante y el feto con acciones sistemáticas y periódicos para prevenir, diagnosticar y tratar cualquier complicación que comprometa la vida de la madre y del feto (INMP, 2010, p. 243).

**Satisfacción del usuario:** Se refiere al nivel de cumplimiento por parte de la institución de salud, en cuanto a las expectativas y percepciones de las pacientes en relación a los servicios que este le ofrece (Ministerio de Salud, 2013, p. 2).

**Características sociodemográficas:** Aspectos concernientes a la estructura y dinámica de las poblaciones, así como las leyes que rigen estos fenómenos (Valero, s.f., p. 1).

## 1.5 Variables

### 1.4.2 Variables de estudio:

- Características sociodemográficas
  - Edad.
  - Grado de instrucción
  - Estado civil
  - Ocupación
  - Lugar de procedencia
- Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal



### 1.5.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>Características sociodemográficas</b>	Edad	En números	Cuantitativa- razón	Ficha de recolección de datos
	Grado de instrucción	Sin instrucción	Cualitativa-ordinal	
		Primaria		
		Secundaria		
		Técnico		
		Superior Universitario		
	Estado civil	Soltera	Cualitativa - Nominal	
		Conviviente		
		Casada		
		Separada/ divorciada		
	Ocupación	Ama de casa	Cualitativa - Nominal	
		Estudiante		
		Trabajadora independiente		
		Trabajadora dependiente		
Lugar de procedencia	Agustino	Cualitativa - Nominal		
	Ate Vitarte			
	Santa Anita			
	Otros			
<b>Nivel de satisfacción</b>	Equipamiento	Ambiente	Cualitativa - Nominal	Escala de satisfacción
		Equipo		
	Accesibilidad	Cita al control prenatal		
	Organización de la consulta	Tiempo de la consulta		
		Características de la consulta		
	Atención y competencia profesional	Trato del obstetra		
Competencia del obstetra				

## CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1 Diseño Metodológico

#### 2.1.1 Tipo de estudio

**Diseño:** Correlacional.

**Tipo de estudio:** observacional, analítico, transversal, prospectivo.

#### 2.1.2 Nivel

Fue de nivel relacional.

#### 2.1.3 Método

El método usado fue el hipotético deductivo, pues a través de las pruebas de hipótesis se evaluó si las características sociodemográficas se relacionaron con el nivel de satisfacción.

### 2.2 Población de estudio

388 gestantes que acudieron a atención prenatal atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue entre el mes de noviembre del año 2017 al mes de enero del año 2018.

### 2.3 Tamaño de muestra

Para obtener la muestra fue necesario usar la fórmula de Cochran, considerando una población de 388 gestantes que acudieron a atención prenatal atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue entre el mes de noviembre del año 2017 al mes de enero del año 2018.

*Paso 1: Estimación del tamaño muestral total*

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} \quad \Rightarrow \quad n = \frac{388 * 1.96 (0.5 * 0.5)}{0.05^2 (388 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 193$$

- N=población total = 388
- $Z_{\alpha}$ =Nivel de confianza del 95%= 1.96

- $p = \text{proporción esperada} = 50\% = 0.5$
- $q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$
- $d = \text{margen de error o de precisión} = 5\% = 0.05$ .

*Se encuestaron a 193 gestantes que acudieron a los consultorios para la atención prenatal del Hospital Nacional Hipólito Unánue.*

### **Tipo de muestreo:**

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

### **Criterios de selección:**

#### **Criterios de inclusión**

- Gestantes que acudieron al servicio de obstetricia para su atención prenatal durante el mes de noviembre del año 2017 al mes de enero del año 2018.
- Gestantes con tres atenciones prenatales como mínimo.
- Gestantes que aceptaron participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Gestantes procedentes de otro centro de salud que acuden a consulta.
- Gestantes con uno o dos atenciones prenatales.
- Gestantes que no acepten participar del estudio.

## **2.4 Recolección de datos**

### **2.4.1 Técnicas**

La técnica que se usó fue una encuesta mediante la cual se recabó información de las características sociodemográficas de las gestantes y el nivel de satisfacción de las usuarias

respecto a la atención prenatal, esta encuesta se llevó a cabo en los exteriores del consultorio de obstetricia, luego de que se culminara con la atención prenatal.

#### **2.4.2 Instrumentos**

Se hizo uso de 2 instrumentos.

De una ficha de recolección de datos de la gestante, en el cual se registraron las características sociodemográficas de las pacientes; además de ítems que permitieron la selección de la muestra de estudio, preguntas que estuvieron basadas de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

El segundo: estuvo conformado por una escala de satisfacción, donde se realizaron 28 preguntas distribuidas en 4 dimensiones: equipamiento (3 preguntas), accesibilidad (6 preguntas), atención y organización de la consulta (7 preguntas), y competencia profesional (12 preguntas), con sus respectivas respuestas, las cuales midieron el nivel de satisfacción de la usuaria que acudió a la atención prenatal en el servicio de obstetricia.

Las preguntas estuvieron redactadas de forma que algunas de ellas expresaron aspectos positivos y otros negativos. Cada pregunta contó con 5 opciones de respuesta valorada mediante una escala de Likert, otorgándole el valor 1 cuando la respuesta seleccionada expresó el mayor grado de insatisfacción o la percepción más desfavorable del servicio, y el valor 5 cuando expresó la mayor satisfacción o la percepción más favorable.

**Validación de los Instrumentos:** El presente instrumento tiene una validación por juicio de expertos, en la que se emitieron la opinión de 5 profesionales, entre médicos y obstetras:

Leticia Gloria Martínez Guevara. Lic. En Obstetricia, Magister en Gestión en Salud.

Margarita Guadalupe Rivera. Lic. En Obstetricia, Magister en Salud Pública con mención en epidemiología, Hospital Nacional Hipólito Unánue.

Juan Quispe Romero. Médico Cirujano, Hospital Nacional Hipólito Unánue.

Henry Cayturo Soto. Médico Gineco-Obstetra, Hospital Nacional Hipólito Unánue.

Zulema Bustamante Puente. Licenciada en Obstetricia. Especialista en Estadística e Investigación, Hospital Nacional Hipólito Unánue

Los Jueces expertos llenaron un formulario con 10 criterios, en las que se consideró (SI=1) cuando el validador estaba de acuerdo con el criterio a analizar, y (NO=0) cuando estaba en desacuerdo.

## **2.5 Proceso de recolección y procesamiento y análisis de datos**

**Primero:** Se solicitó la aprobación del proyecto de investigación.

**Segundo:** Se tramitó la solicitud de permiso de recolección de datos en la institución, por la unidad de investigación.

**Tercero:** Se inició la recolección de la información ubicando a las gestantes que cumplieron con los criterios de selección. Las gestantes fueron ubicadas en el servicio de consultorios externos de obstetricia.

**Cuarto:** al momento de la recolección se brindó un consentimiento informado a las gestantes donde se les explicó los riesgos y beneficios del estudio.

### **Análisis de datos:**

La información recolectada se registró en una base de datos del programa SPSS v.25, para lo cual, fue necesario establecer un número de folio a las fichas de recolección de datos, previamente.

Cuando se realizó el análisis estadístico descriptivo, se usaron porcentajes y frecuencias absolutas en las variables cualitativas, y medidas de tendencia central (media) y/o medidas de dispersión (desviación estándar) en variables cuantitativas. Para el análisis inferencial, donde se evaluó los procesos en cada grupo fue necesaria la prueba de chi cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un valor p significativo  $<0.05$ .

### **Aspectos éticos:**

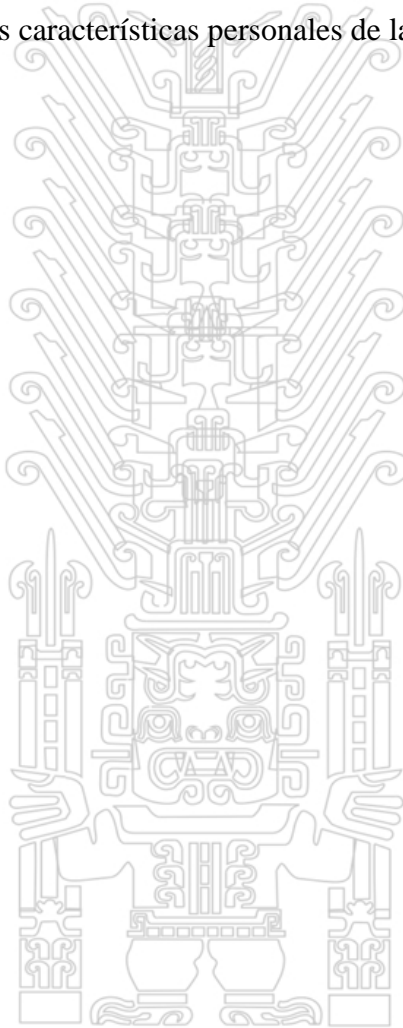
La realización de esta investigación requirió de la aprobación de la dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia de la UNFV y de la dirección del Hospital Nacional Hipólito Unánue, considerándose además los principios éticos que se constituyeron en soporte axiológico, tales como:

- Principio de autonomía: mediante el uso de un consentimiento informado se resguardó la seguridad de los participantes; allí se consideró la colaboración libre y voluntaria, resguardando su anonimidad y custodiando confidencialmente la información recolectada.
- Principio de beneficencia: el desarrollo de la presente investigación benefició a los profesionales obstetras, pues se ocupó de una problemática poco estudiada y que les atañe directamente.
- Principio de no maleficencia: en el presente estudio no se presentó riesgos físicos y/o emocionales o alguno que ponga en riesgo la vida y/o la alteración de su calidad en los participantes.

Además, se aplicó en las usuarias un documento legal, el consentimiento informado, en el cual se describió de forma detallada el contenido del proyecto de investigación como

objetivos, beneficios, riesgos y la confidencialidad. También se declara que la participación fue autónoma y voluntaria.

El valor de esta investigación radicó en la obtención de información actualizada que sirvió para coadyuvar el desarrollo científico y ofrecer alternativas de solución ante una situación problemática concreta como fue el determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales de las gestantes.



## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

*Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Características sociodemográficas		N	%
Edad	< 20 años	6	3.1%
	20 - 34 años	164	85.0%
	>= 35 años	23	11.9%
Estado civil	Soltera	27	14.0%
	Conviviente	144	74.6%
	Casada	16	8.3%
	Separada	6	3.1%
Grado de instrucción	Sin instrucción	6	3.2%
	Primaria	24	12.4%
	Secundaria	124	64.2%
	Superior técnico	28	14.5%
	Superior universitario	11	5.7%
Ocupación	Ama de casa	149	77.2%
	Estudiante	0	0.0%
	Trabajadora independiente	34	17.6%
Procedencia	Trabajadora dependiente	10	5.2%
	Urbana	182	94.3%
	Rural	11	5.7%
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100.0%</b>

En la Tabla 1 se observan las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, donde se tuvo que el 85.0% tiene una edad comprendida entre los 20 a 34 años, el 74.6% tiene el estado civil de conviviente, el 64.2% cursó el grado de instrucción secundario, el 77.2% tiene como ocupación el ser Ama de casa y el 94.3% procede de la zona urbana.

Tabla 2

*Dimensiones del nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Dimensiones del nivel de Satisfacción		N	%
Equipamiento	Alto	34	17.6%
	Medio	148	76.7%
	Bajo	11	5.7%
Accesibilidad	Alto	12	6.2%
	Medio	147	76.2%
	Bajo	34	17.6%
Organización de la consulta	Alto	39	20.2%
	Medio	148	76.7%
	Bajo	6	3.1%
Atención y competencia profesional	Alto	47	24.4%
	Medio	146	75.6%
	Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100.0%</b>

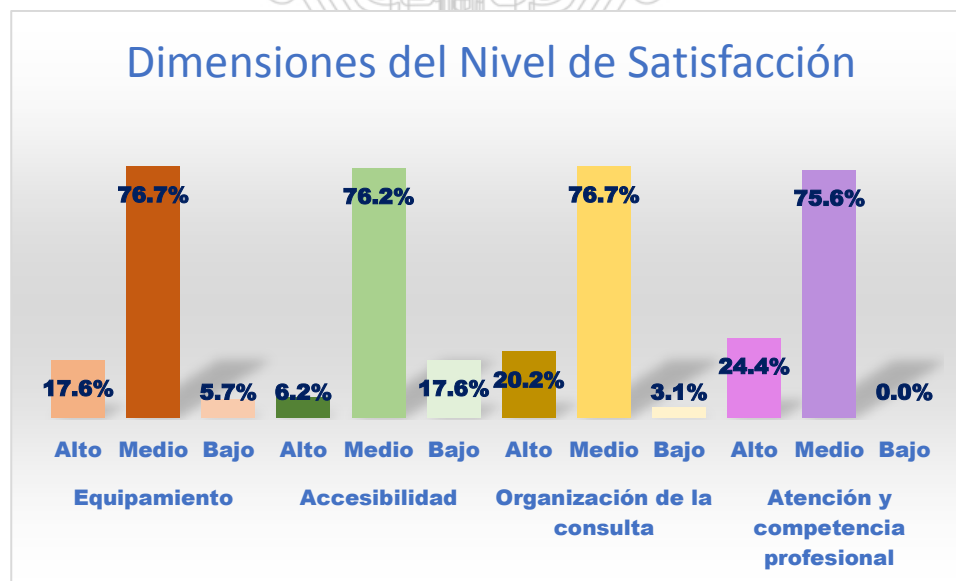


Figura 1. Dimensiones del Nivel de Satisfacción

En la Tabla 2 y Figura 1 observamos las dimensiones del nivel de Satisfacción, donde el 76.7% de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018 tiene un nivel “Medio” de satisfacción, en lo referente al Equipamiento y a la Organización de la consulta, el 76.2% un nivel “Medio” en cuanto a la accesibilidad y el 75.6% un nivel Medio de satisfacción en lo relacionado a la Atención y competencia profesional.

Tabla 3

*Niveles de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Nivel de satisfacción	N	%
Alto	35	18.1%
Medio	158	81.9%
Bajo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100.0%</b>



Figura 2. Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal

La Tabla 3 y Figura 2 muestra los niveles de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018 donde el 81.9% tiene un nivel “Medio” de satisfacción sobre la atención prenatal y el 18.1% un nivel “Alto”.

Tabla 4

*Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Características Sociodemográficas	Nivel de Satisfacción						P	
	Alto		Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%		
Edad	< 20 años	0	0.0%	6	3.8%	0	0.0%	0.312
	20 - 34 años	29	82.9%	135	85.4%	0	0.0%	
	>= 35 años	6	17.1%	17	10.8%	0	0.0%	
Estado civil	Soltera	6	17.1%	21	13.3%	0	0.0%	0.000
	Conviviente	18	51.4%	126	79.7%	0	0.0%	
	Casada	11	31.4%	5	3.2%	0	0.0%	
	Separada	0	0.0%	6	3.8%	0	0.0%	
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0.0%	6	3.8%	0	0.0%	0.000
	Primaria	18	51.4%	6	3.8%	0	0.0%	
	Secundaria	17	48.6%	107	67.7%	0	0.0%	
	Superior técnico	0	0.0%	28	17.7%	0	0.0%	
	Superior universitario	0	0.0%	11	7.0%	0	0.0%	
Ocupación	Ama de casa	29	82.9%	120	75.9%	0	0.0%	0.302
	Estudiante	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
	Trabajadora independiente	6	17.1%	28	17.7%	0	0.0%	
	Trabajadora dependiente	0	0.0%	10	6.3%	0	0.0%	
Procedencia	Urbana	29	82.9%	153	96.8%	0	0.0%	0.001
	Rural	6	17.1%	5	3.2%	0	0.0%	
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100.0%</b>	<b>158</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	

En la Tabla 4 se observan las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018, donde se tuvo que las gestantes con estado civil conviviente, tuvieron, en su mayoría, un nivel de satisfacción medio (79.7%) a comparación de las gestantes casadas que tuvieron un nivel de satisfacción alto (31.4%),

siendo la relación entre el estado civil y el nivel de satisfacción estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ). Asimismo, se observa que la mayor parte de gestantes con grado de instrucción primaria tuvieron un nivel de satisfacción alto (51.4%) a comparación de las gestantes con secundaria (67.7%) y con superior técnico (17.7%), quienes en su mayoría tuvieron un nivel de satisfacción medio, siendo la relación entre el grado de instrucción y el nivel de satisfacción estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ). Con respecto al lugar de procedencia se tuvo que las gestantes con procedencia urbana tuvieron un nivel de satisfacción medio (96.8%) a comparación de las gestantes con procedencia rural, quienes en su mayoría mostraron un nivel de satisfacción alto (17.1%), siendo la relación entre la procedencia y el nivel de satisfacción estadísticamente significativa ( $p=0.001$ ).

Por otro lado se tuvo que la edad ( $p=0.312$ ) y la ocupación ( $p=0.302$ ) no tuvieron relación significativa con el nivel de satisfacción.

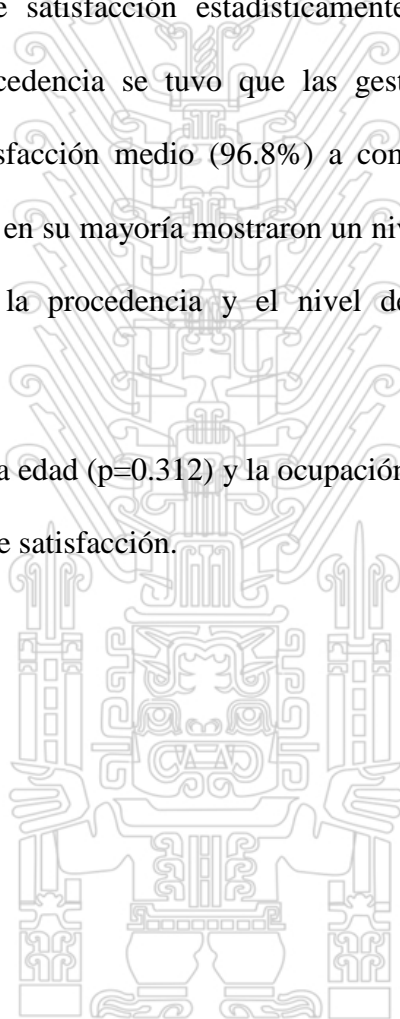


Tabla 5

*Ítems de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Ítems sobre satisfacción	No satisfecha		Poco satisfecha		Algo satisfecha		Bastante satisfecha		Muy satisfecha	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
¿Le parecía un lugar agradable el centro o consulta donde se realizó el seguimiento de su embarazo?	6	3.1%	28	14.5%	80	41.5%	56	29.0%	23	11.9%
¿Le parecía un lugar cómodo y limpio el centro o lugar de consulta?	0	0.0%	11	5.7%	79	40.9%	57	29.5%	46	23.8%
¿Cree usted que los medios materiales de los que disponía su consulta (aparato de tomar la presión, balanza, etc. eran adecuados para realizar el seguimiento de su embarazo?)	6	3.1%	12	6.2%	85	44.0%	50	25.9%	40	20.7%
¿Le resultó difícil conseguir cita con el médico que realizó el control de su embarazo para que le atendiese por primera vez? (1: muy difícil, 5: muy fácil)	35	18.1%	80	41.5%	32	16.6%	35	18.1%	11	5.7%
¿Paso mucho tiempo desde que supo que estaba embarazada hasta que fue vista por primera vez por el profesional que realizó el seguimiento de su embarazo? (1: mucho tiempo, 5: muy poco)	18	9.3%	27	14.0%	74	38.3%	29	15.0%	45	23.3%
Desde el día en que pidió cita para la primera consulta hasta el día en que fue vista. ¿Cuánto tiempo paso? (1: mucho tiempo, 5: muy poco)	17	8.8%	27	14.0%	103	53.4%	11	5.7%	35	18.1%
El horario en el que se realizaban las consultas del seguimiento de su embarazo. ¿Se ajustaba a sus preferencias? (1: no se ajustaba nunca, 5: siempre se ajustaba)	23	11.9%	35	18.1%	88	45.6%	12	6.2%	35	18.1%
El tiempo que tardaba en llegar a su centro/consulta le parece... (1: mucho tiempo, 5: muy poco)	6	3.1%	11	5.7%	27	14.0%	82	42.5%	67	34.7%
¿Tenía posibilidad de fijar citas por teléfono? (1: no, nunca, 5: sí, siempre)	158	81.9%	17	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	18	9.3%
¿En general, el tiempo que esperaba desde la hora que estaba citada hasta que entraba en la consulta le parece adecuado?	35	18.1%	64	33.2%	83	43.0%	0	0.0%	11	5.7%
¿Está satisfecha con la cantidad de tiempo que le dedicaba su médico durante la consulta?	5	2.6%	29	15.0%	112	58.0%	18	9.3%	29	15.0%
¿Le daba la impresión que su médico tenía prisa por acabar la consulta? (1: sí, siempre, 5: no, nunca)	0	0.0%	24	12.4%	100	51.8%	17	8.8%	52	26.9%
¿Se producían muchas interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)? (1: sí siempre, 5: no nunca)	17	8.8%	86	44.6%	39	20.2%	11	5.7%	40	20.7%
El número de visitas que ha realizado a su médico durante el embarazo. ¿Le pareció adecuado?	0	0.0%	17	8.8%	84	43.5%	47	24.4%	45	23.3%
¿Le parece adecuado el número de pruebas (análisis, ecografías...) que le han realizado durante el embarazo?	6	3.1%	5	2.6%	90	46.6%	58	30.1%	34	17.6%
El lugar en el que su médico pasaba consulta. ¿Le parece que guardaba su intimidad?	0	0.0%	18	9.3%	84	43.5%	47	24.4%	44	22.8%
¿Está satisfecha del trato personal recibido de su médico?	0	0.0%	5	2.6%	69	35.8%	96	49.7%	23	11.9%
¿Cree que su médico se mostró educado y agradable durante la consulta?	0	0.0%	0	0.0%	74	38.3%	96	49.7%	23	11.9%
¿Se sintió escuchada por su médico? (1: no, nunca, 5: sí, siempre)	0	0.0%	0	0.0%	112	58.0%	46	23.8%	35	18.1%
Su médico ¿Le mostraba interés por las consultas que usted realizó?	0	0.0%	0	0.0%	118	61.1%	35	18.1%	40	20.7%
¿Su médico contestaba con claridad sus preguntas? (1: no, nunca, 5: sí, siempre)	0	0.0%	12	6.2%	101	52.3%	35	18.1%	45	23.3%

¿Cree que las explicaciones de su médico le han servido para llevar mejor su embarazo? (1:no, nada. 5:sí, mucho)	6	3.1%	0	0.0%	96	49.7%	51	26.4%	40	20.7%
Su médico ¿Le dio confianza para preguntarle dudas respecto a su embarazo?	0	0.0%	16	8.3%	113	58.5%	36	18.7%	28	14.5%
¿Cree que su médico estaba suficientemente preparado para realizar el seguimiento de su embarazo?(1:no, nada. 5:sí, mucho)	6	3.1%	0	0.0%	100	51.8%	64	33.2%	23	11.9%
¿Confió en los conocimientos de su médico?(1:no, nada. 5:Sí, mucho)	0	0.0%	0	0.0%	94	48.7%	64	33.2%	35	18.1%
¿Considera que su médico tenía habilidad para realizar las exploraciones necesarias para el control de su embarazo?(1:no, nunca.5:sí, mucha)	0	0.0%	5	2.6%	94	48.7%	59	30.6%	35	18.1%
¿Comentó con su médico los resultados de las exploraciones y pruebas diagnósticas realizadas?(1:no, nunca. 5:sí, siempre)	6	3.1%	22	11.4%	90	46.6%	28	14.5%	47	24.4%
Durante el embarazo. ¿Le atendió siempre el mismo médico? (1:no, nunca,5:sí, siempre)	45	23.3%	84	43.5%	47	24.4%	5	2.6%	12	6.2%

En la Tabla 5 se observa los ítems de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018, en donde se puede notar que la mayoría de gestantes se mostró algo satisfecha en todos los ítems o rubros encuestados, sobre todo en los ítems que hacen referencia del tiempo que pasó desde el día en que pidió cita para la primera consulta hasta el día en que fue vista (53.4%), la cantidad de tiempo que le dedicaba el profesional de la salud durante la consulta (58%), la impresión que el profesional de la salud quería acabar rápido la consulta (51.8%), el sentirse escuchada por el profesional de la salud (58%), el percibir interés del profesional de la salud por las consultas que realizaba (61.1%) la claridad con la que el profesional de la salud contestaba las preguntas (52.3%), la confianza que brindó el profesional de la salud para absolver las dudas respecto a su embarazo (58.5%) y acerca de si el profesional de la salud estaba suficientemente preparado para realizar el seguimiento de su embarazo (51.8%). Asimismo, la mayoría de gestantes se mostró bastante satisfecha con el tiempo que empleaban en llegar a su consulta (42.5%), el trato personal recibido por el médico (49.7%) y si el profesional de salud se mostró educado y agradable durante la consulta (49.7%).

Sin embargo, un porcentaje considerable se mostró insatisfecha con respecto a la posibilidad de fijar citas por teléfono (81.9%) y poco satisfecha con el hecho de conseguir cita para el primer control prenatal (41.5%), con la forma de llevarse la consulta ya que había muchas interrupciones por llamadas de teléfono, entrada de personas, etc. (44.6%) y con respecto a la atención por el mismo médico (43.5%).

Tabla 6

*Datos obstétricos y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018*

Datos obstétricos	Nivel de Satisfacción						P	
	Alto		Medio		Bajo			
	N	%	N	%	N	%		
Gestaciones	1 a 2	23	65.7%	101	63.9%	0	0.0%	0.842
	>= 3	12	34.3%	57	36.1%	0	0.0%	
	Ninguno	18	51.4%	61	38.6%	0	0.0%	
Paridad	1 - 2	11	31.4%	91	57.6%	0	0.0%	0.001
	>= 3	6	17.1%	6	3.8%	0	0.0%	
	Ninguno	29	82.9%	131	82.9%	0	0.0%	
Abortos	1 - 2	6	17.1%	27	17.1%	0	0.0%	0.994

En la Tabla 6 se observan las características obstétricas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes, observándose que las mujeres con ninguna paridad tuvieron un nivel de satisfacción alto (51.4%) comparado con las mujeres que tuvieron de 1 a 2 hijos, donde la mayoría mostró un nivel de satisfacción medio (57.6%), teniéndose además que la paridad tiene una relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.001$ ). Por otro lado, el número de gestaciones ( $p=0.842$ ) y el número de abortos ( $p=0.994$ ) no tienen relación significativa con el nivel de satisfacción de las gestantes.

## 3.2 Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis general:

#### 1) **Formulación de la hipótesis General**

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

#### 2) **Prueba estadística**

Prueba de Chi – Cuadrado: Prueba no paramétrica.

#### 3) **Elección de nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

#### 4) **Regla de decisión**

Si  $\rho < \alpha$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

## 5) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 1

*Características sociodemográficas y su relación con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.*

Características sociodemográficas y su relación con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal	Sig.
Estado civil	0.000
Grado de instrucción	0.000
Procedencia	0.000

## 6) Interpretación

Con un nivel de significancia de 0.05, se **rechaza la hipótesis nula** y se puede afirmar que las características sociodemográficas que se relacionan con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes son el estado civil ( $p=0.000$ ), el grado instrucción ( $p=0.000$ ) y la procedencia ( $p=0.000$ ).

### Prueba de la primera hipótesis específica:

#### 1) Formulación de la hipótesis específica 1

Ha: 1. Las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue son la mayoría de 20 a 34 años, amas de casa, estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria y área de procedencia urbana.

H0: 1. Las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue no son la mayoría de 20 a 34 años, amas de casa, estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria y área de procedencia urbana.

## 2) Prueba estadística

Prueba de Chi – Cuadrado: Prueba no paramétrica.

## 3) Elección de nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

## 4) Regla de decisión

Si  $\rho < \alpha$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

## 5) Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 2 *Características sociodemográficas de gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.*

Características sociodemográficas	N%	Chi cuadrado	gl	p
Edad de 20 a 34 años	85.0%	233,854	2	0.000
Estado civil conviviente	74.6%	257,922	3	0.000
Grado de instrucción secundaria	64.2%	244,642	4	0.000
Ocupación ama de casa	77.2%	171,617	2	0.000
Procedencia urbana	94.3%	151,508	1	0.000

## 6) Interpretación

Se rechaza la hipótesis nula y se afirma que las características sociodemográficas de las gestantes son la mayoría de edad 20 a 34 años ( $p=0.000$ ), amas de casa ( $p=0.000$ ), estado civil conviviente ( $p=0.000$ ), grado de instrucción secundaria ( $p=0.000$ ) y área de procedencia urbana ( $p=0.000$ ).

**Prueba de la segunda hipótesis específica:**

**1) Formulación de la hipótesis específica 2**

Ha: El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue es medio.

H0: El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue no es medio.

**2) Prueba estadística**

Prueba de Chi – Cuadrado: Prueba no paramétrica.

**3) Elección de nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

**4) Regla de decisión**

Si  $\rho < \alpha$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

**5) Cálculo de estadístico de prueba**



Tabla 3

*Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.*

Nivel de satisfacción	n	%	Estadísticos de prueba	
			Nivel de satisfacción	
Alto	35	18.1%	Chi-cuadrado	78,389 <sup>a</sup>
Medio	158	81.9%	gl	1
Bajo	0	0.0%	Sig. asintótica	0.000
Total	193	100.0%		

### 6) Interpretación

A un nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $p=0.000$ ) y se afirma que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue es predominantemente medio (81.9%) en comparación con el nivel de satisfacción alto (18.1%).

### 3.3 Análisis y Discusión

A continuación se compararán los resultados del presente trabajo con otros estudios relacionados a la satisfacción de la atención prenatal.

En cuanto a las características sociodemográficas de las gestantes que acuden a su atención prenatal, se observa que la mayor parte de las gestantes tiene de 20 a 34 años (85%), estado civil conviviente (74.6%), grado de instrucción secundaria (64.2%), ocupación ama de casa (77.2%) y procedencia urbana (94.3%), en cambio, Rojas encontró en su trabajo que el 89% de las gestantes es joven (19-34 años), el 52% tiene estado civil conviviente y el 48% nivel de estudio secundaria. Por su parte, Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón y Carrascal develaron que el 54.8% de las gestantes tenía

unión libre, el 57.3% estudios secundarios, el 66.7% era ama de casa y el 86.8% procedía de la zona urbana. Estos hallazgos resaltan que las gestantes se caracterizan por ser adultas, tener estudios intermedios o básicos y vivir en zona urbana.

Acerca de la satisfacción global, se halló que el 81.9% tuvo un nivel de satisfacción “Medio” y el 18.1% un nivel “Alto”, algo parecido al estudio de Mogollón, quien encontró que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia fue “satisfecha” en el 86.4%, “medianamente satisfecha” en el 12% e “insatisfecha” en el 1.6%; mientras que Avalos en su trabajo demostró que el 75% de las gestantes estuvo Medianamente satisfecha, el 14.1% satisfecha y el 10.9% insatisfecha. Por otro lado, Galle, Van, Roelens y Keygnaert observaron que la satisfacción general de la atención prenatal en las gestantes fue alta. Estos hallazgos se deben probablemente porque las usuarias se sintieron escuchadas por el profesional a cargo de la atención, estuvieron satisfechas con la cantidad de tiempo que le dedicaba el profesional durante la consulta, así como el trato, la educación y la amabilidad del personal durante la consulta, el hecho de que el lugar de consulta sea cómodo y limpio y que el tiempo que tarde en llegar al centro/consulta sea el indicado también aumento sus expectativas acerca de la atención prenatal; lo cual puede contribuir a que la gestante cumpla con todas las atenciones prenatales y se detecten algunos factores de riesgo que podrían generar complicaciones en el binomio madre-niño, además de motivar a otras personas a que accedan de manera oportuna a recibir su atención prenatal.

De acuerdo a las dimensiones concernientes a la satisfacción de la atención prenatal se encontró que en la dimensión equipamiento, la mayoría tuvo un nivel de satisfacción de “Medio” (76.7%) a “Alto” (17.6%), debido a que se sintió entre satisfecha a algo

satisfecha en referente a que el lugar de consulta sea cómodo y limpio y que los medios materiales de los que se disponían en la consulta eran adecuados para el seguimiento de su embarazo, similar al trabajo de Mogollón, quien observó que en la dimensión aspectos tangibles, el 76.6% de las gestantes se encontraba “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% “insatisfecha”. Al contrario de Avalos, pues en su investigación, la mayoría estuvo insatisfecha con la limpieza (67%).

Acerca de la dimensión accesibilidad, las gestantes tuvieron un nivel de satisfacción de “Medio” (76.2%) a “Bajo” (17.6%), pues por un lado se sintieron satisfechas con el tiempo que tardaban en llegar a su consulta, pero por otro lado, estuvieron insatisfechas con la posibilidad de fijar citas por teléfono o el hecho de que el horario de las consultas no se ajustaba a sus preferencias, mientras que Avalos en su investigación demostró que la mayoría estuvo insatisfecha con la disponibilidad (73%).

En lo concerniente a la dimensión organización de la consulta, las gestantes manifestaron un nivel de satisfacción de “Medio” (76.7%) a “Alto” (20.2%) porque guardaba la privacidad, le dedicaba un tiempo adecuado en la consulta, y el número de pruebas a realizar, sin embargo un 3.1% tuvo un nivel de satisfacción “Bajo” por el tiempo de espera y las interrupciones que se suscitaban durante la consulta, a diferencia del estudio de Mogollón, quien encontró que en la dimensión organización de la consulta prenatal, el 53.8% de las gestantes se encontraba “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% “insatisfecha”.

En la dimensión atención y competencia profesional, el nivel de satisfacción de las gestantes fue de “Medio” (75.6%) a “Alto” (24.4%), porque el profesional a cargo de la atención brindó un buen trato y se mostró educado y agradable, asimismo, por los

conocimientos y las habilidades que poseía al momento de efectuar las exploraciones. Estos resultados son disímiles al trabajo de Mogollón, quien develó que en la dimensión atención recibida por el profesional durante la atención prenatal, el 78.3% estuvo “satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% “insatisfecha”.

Al realizar la relación entre las características sociodemográficas y los niveles de satisfacción se halló que la edad de las gestantes no se relacionó con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.312$ ), al igual que el estudio realizado por Cadenillas, donde se encontró que la edad no se relacionó con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.310$ ). Así también, Oladapo y Osiberu en su investigación evidenciaron que la edad no se asoció con la satisfacción general de la atención prenatal; en cambio, en el trabajo de Rojas se encontró que las gestantes jóvenes estaban más insatisfechas.

Respecto al estado civil, se halló que dicha variable se relacionó con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal ( $p=0.000$ ), pues el 51.4% con nivel alto de satisfacción eran convivientes y el 31.4% casadas, mientras que el 79.7% de gestantes con nivel medio de satisfacción eran convivientes y el 13.3% solteras; lo cual no concuerda con lo estipulado por Oladapo y Osiberu, ya que en su trabajo el estado civil no se asoció con la satisfacción general de la atención prenatal ( $p>0.05$ ). Posiblemente estos resultados se deban a que las mujeres con una pareja estable y mayor compromiso tengan un mayor grado de madurez al momento de evaluar la atención prenatal y continuar asistiendo, en comparación con las gestantes solteras, que todavía no toman con la debida seriedad algunos aspectos de su vida, percibiendo, tal vez, una insatisfacción en la atención prenatal.

En el presente estudio se observó que el grado de instrucción se relacionó con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.000$ ), ya que en el grupo con nivel de satisfacción alto, el 51.4% tenía grado de instrucción primaria y el 48.6% secundaria, a comparación del grupo con nivel de satisfacción Medio, donde el 67.7% tenía secundaria y el 17.7% superior técnico; viéndose disímil a los resultados mostrados por Oladapo y Osiberu, puesto que en su investigación el nivel educativo no se asoció con la satisfacción general de la atención prenatal ( $p>0.05$ ). De la misma manera, Cadenillas encontró que el grado de instrucción no se relacionó con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.663$ ). De acuerdo a lo señalado, esto tal vez se deba a que las pacientes con mayor nivel de instrucción tienen mayor conocimiento o juicio crítico al momento de percibir la atención prenatal, calificando la atención en bajos niveles de satisfacción, que aquellas con un menos nivel de instrucción.

La procedencia se relacionó con el nivel de satisfacción de la atención prenatal ( $p=0.001$ ), es decir, aquellas gestantes que proceden de la zona rural tienen un mayor nivel de satisfacción que aquellas de procedencia urbana, aunque, en el estudio de Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón y Carrascal se observó que la procedencia se relacionó con la satisfacción, el proceder del área urbana fue el factor que se asoció a la satisfacción. Probablemente las pacientes que son de área rural han sido menos críticas al momento de manifestar sus apreciaciones sobre la atención prenatal.

## CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

Las características sociodemográficas como el estado civil ( $p=0.000$ ), el grado de instrucción ( $p=0.000$ ) y el lugar de procedencia ( $p=0.001$ ) se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.

Las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018 son de edad entre 20 a 34 años (85%), con estado civil conviviente (74.6%), grado de instrucción secundaria (64.2%), ama de casa (77.2%) y de procedencia urbana (94.3%).

El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018 es de Medianamente satisfecho (81.9%) a Muy satisfecho (18.1%).

### 4.2 Recomendaciones

Se sugiere que la institución realice una reingeniería de la gestión administrativa que incluya la elaboración de un protocolo de atención durante la atención prenatal que facilite la solicitud de las citas, que evite interrupciones durante la consulta, y que permita la atención por el mismo profesional de salud durante sus controles prenatales.

Se recomienda además, capacitaciones a los profesionales de salud en temas relacionados a la atención prenatal y al trato del paciente, brindándole a la gestante el tiempo suficiente para su evaluación, resolución de sus interrogantes y mejor entendimiento de las indicaciones dadas por el profesional de salud de modo que sienta más confianza en absolver sus dudas.

Asimismo, se sugiere la realización de trabajos de investigación que se lleven a cabo en otras instituciones de salud que confirmen o contrasten los resultados obtenidos en el presente estudio y así tener un mejor panorama sobre la satisfacción del usuario.

También, se podría realizar una encuesta a la paciente acerca de la opinión que tenga sobre su atención, inmediatamente después de su control prenatal y de esta manera mejorar de manera continua la atención brindada.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avalos, G. (2013). Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital Regional Docente de Trujillo. 2012. *Cientifi-k*, 1(1), 36-44.
- Bastarrachea, I. (2013). Satisfacción de las Adolescentes Embarazadas con la Atención Prenatal Mediante la Aplicación de un Modelo Educativo Integral en el Hospital General O'Horán, SSY. *Bol Clin Hosp Infant Edo Son.*, 30(1), 24-32. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2013/bis131e.pdf>
- Bleich, .S, Ozaltin, E., & Murray, C. (2007). Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 87, 245-324. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
- Cadenillas, R. (2015). Nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote. *Cientifi-k*, 3(1), 38-48.
- Cancino, E., León, H., Otárola, R., Pérez, E., Sarmiento, R., & Yates, A. (s.f.). *Guía de control prenatal y factores de riesgo*. Colombia: Asociación Bogotana de Obstetricia y Ginecología. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Publicaciones/GUIA%201.%20%20CONTROL%20PRENATAL%20Y%20FACTORES%20DE%20RIESGO.pdf>

- Castillo, I., Villarreal, M., Olivera, E., Pinzón, A., & Carrascal, H. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. *Hacia promoc. Salud*, 19(1), 128-140.
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm. glob.*, 13(36), 353-363. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
- Galle, A., Van Parys, A., Roelens, K., & Keygnaert, I. (2015). Expectations and satisfaction with antenatal care among pregnant women with a focus on vulnerable groups: a descriptive study in Ghent. *BMC Womens Health*, 15, 112. doi: 10.1186/s12905-015-0266-2.
- Hemminki, E., Sihvo, S., Forssas, E., Koponen, P., Kosunen, E., & Perala, M. (1998). The role of gynaecologist in women's health care-women's view. *Inter J Quality Health Care*, 109-64.
- Heredia, J. (2016). *Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el Centro de Salud San Fernando Ate Vitarte - Lima Enero - Mayo 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Sergio Bernales, Lima, Perú.
- Hernández, B., Trejo, J., Ducoing, D., Vázquez, L., & Tomé, P. (2003). Guía clínica para la atención prenatal. *Rev Med. IMSS*, 41, 59-69. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2003/ims031f.pdf>
- Hospital San Juan de Lurigancho. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo Servqual 2013*. Lima-Perú: Hospital San Juan de Lurigancho. Recuperado de [http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf).

- Instituto Nacional Materno Perinatal. (2010). *Guía de práctica clínica y de procedimientos en Obstetricia y Perinatología*. Lima: Instituto Nacional Materno Perinatal
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Médica Cubana*, 34(4). Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm).
- Mazza, G. (2012). *Estado civil*. Recuperado de <https://gmazzamaio.files.wordpress.com/2012/02/estado-civil.pdf>
- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Lima-Perú: Ministerio de Salud. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
- Ministerio de Salud. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Perú: Ministerio de Salud. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima-Perú: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (2012). Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>.
- Ministerio de Salud. (2013). *Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna*. Lima: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud de Argentina. (2013). *Recomendaciones para la Práctica del control preconcepcional, prenatal y puerperal*. Argentina: Ministerio de Salud. Recuperado de

<http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000158cnt-g02.control-prenatal.pdf>

Mogollón, K. (2016). *Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – Febrero 2016*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital - Buenos Aires*, 10(73). Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Oladapo, O., & Osiberu, M. (2009). Sociodemographic characteristics of pregnant women determine their perception of antenatal care quality? *Matern Child Health J.*, 13(4), 505-11. doi: 10.1007/s10995-008-0389-2.

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente: Mortalidad Materna*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Protocolo 1. Atención prenatal en atención primaria de la salud*. Paraguay: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de [http://www.paho.org/par/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=publicaciones-con-contrapartes&alias=186-protocolo-1-atencion-prenatal-en-aps&Itemid=253](http://www.paho.org/par/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publicaciones-con-contrapartes&alias=186-protocolo-1-atencion-prenatal-en-aps&Itemid=253)

Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción*. Recuperado de <https://definicion.de/satisfaccion/>.

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de demografía*. Recuperado de <https://definicion.de/demografia/>

- Real Academia de Lengua Española. (2014). *Edad*. 23ª ed. España: Real Academia de Lengua Española.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139-153.
- Rojas, P. (2014). *Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, 2014*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Ucha, F. (2009). *Ocupación. Definición ABC*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/?s=Ocupaci%C3%B3n>
- Universidad TecVirtual del sistema Tecnológico de Monterrey. (2012). *El instrumento Servqual*. México: Universidad TecVirtual del sistema Tecnológico de Monterrey. Recuperado de [ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631\\_BienvenidaCyP/QP046.pdf](ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP046.pdf).
- Valero, L. (s.f.). *Fundamentos de demografía*. Recuperado de [http://ocw.usal.es/ciencias-biosanitarias/epidemiologia-general-y-demografia-sanitaria/contenidos/01%20PROGRAMA%20TEORICO/00%20DEMOGRAFIA%20Temas%201\\_3%20en%20PDF/01%20Temas%201\\_3%20Fundamentos%20de%20Demografia.pdf](http://ocw.usal.es/ciencias-biosanitarias/epidemiologia-general-y-demografia-sanitaria/contenidos/01%20PROGRAMA%20TEORICO/00%20DEMOGRAFIA%20Temas%201_3%20en%20PDF/01%20Temas%201_3%20Fundamentos%20de%20Demografia.pdf).

## ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones : Universidad Nacional Federico Villarreal  
Facultad de Medicina “Hipólito Unánue”  
Escuela Profesional de Obstetricia  
Investigadora : Barboza Santiago, Milagros Aida  
Título : Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante enero del 2018.

### Propósito del estudio:

Estas invitada a participar de un estudio cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con las características personales de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante enero del 2018.

### Procedimientos:

Si deseas participar en el estudio se te realizará una encuesta que consta de: 1 Ficha de recolección de datos y 1 cuestionario que demorarás en desarrollar XX minutos.

### Beneficios:

Con tu participación colaborarás en mejorar la atención a las gestantes y participarás en el desarrollo de la investigación científica en general.

### Costos e incentivos

No deberás pagar ni recibirás algún incentivo económico, ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar.

### Confidencialidad:

Se guardará la información de cada encuesta, con códigos, manteniendo el anonimato; si los resultados fuesen publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes. Tus archivos no serán mostrados sin tu consentimiento.

### Derechos del participante:

Si has leído este documento, es necesario que entiendas que tu participación es completamente voluntaria y que tienes derecho a abstenerse de participar o retirarte en cualquier momento sin daño alguno. Si tienes alguna duda adicional sobre este estudio, puedes comunicarte con Milagros Aida Barboza Santiago, al XXXXXXXXXX (investigadora responsable).

### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

\_\_\_\_\_  
*Participante*

Nombre:  
DNI:

\_\_\_\_\_  
*Fecha*

\_\_\_\_\_  
*Investigadora*

Nombre:  
DNI:

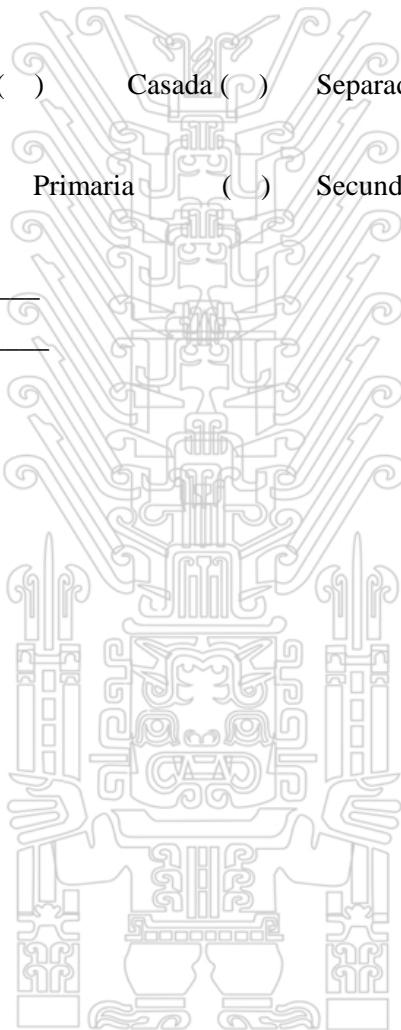
\_\_\_\_\_  
*Fecha:*

## ANEXO N°2: INSTRUMENTO

Id: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES:

1. Edad \_\_\_\_\_ años.
2. Estado civil  
Soltera ( )      Conviviente ( )      Casada ( )      Separada ( )
3. Grado de instrucción  
Sin instrucción ( )      Primaria ( )      Secundaria ( )      Superior técnico ( )  
Superior Universitaria ( )
4. Ocupación: \_\_\_\_\_
5. Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_
6. Paridad: G \_\_ P \_\_

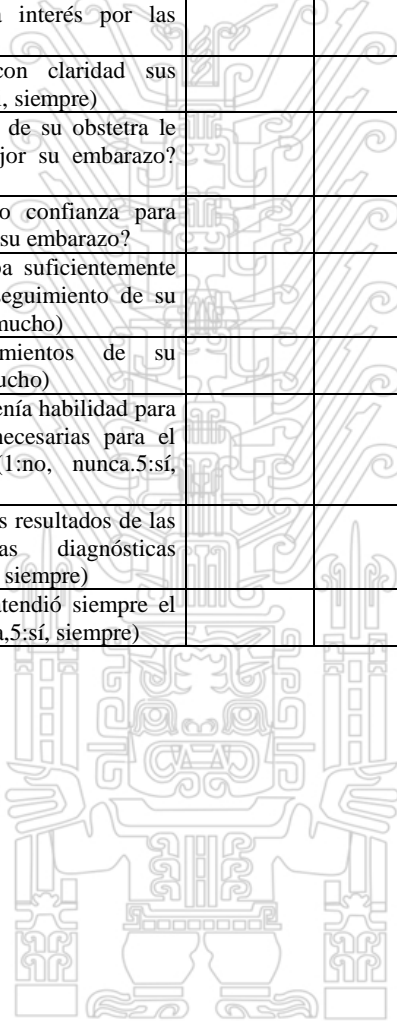


## Escala de Satisfacción

1. No satisfecha; 2. Poco satisfecha; 3. Algo Satisfecha; 4. Bastante Satisfecha; 5. Muy satisfecha

		1	2	3	4	5
<b>EQUIPAMIENTO</b>						
1	¿Le parecía un lugar agradable el centro o consulta donde se realizó el seguimiento de su embarazo?					
2	¿Le parecía un lugar cómodo y limpio el centro o lugar de consulta?					
3	¿Cree usted que los medios materiales de los que disponía su consulta (aparato de tomar la presión, balanza, etc. eran adecuados para realizar el seguimiento de su embarazo)?					
<b>ACCESIBILIDAD</b>						
4	¿Le resultó difícil conseguir cita con el médico/obstetra que realizó el control de su embarazo para que le atendiese por primera vez? (1: muy difícil, 5: muy fácil)					
5	¿Paso mucho tiempo desde que supo que estaba embarazada hasta que fue vista por primera vez por el profesional que realizó el seguimiento de su embarazo? (1: mucho tiempo. 5: muy poco)					
6	Desde el día en que pidió cita para la primera consulta hasta el día en que fue vista. ¿Cuánto tiempo paso? (1:mucho tiempo, 5 muy poco)					
7	El horario en el que se realizaban las consultas del seguimiento de su embarazo. ¿Se ajustaba a sus preferencias? (1:no se ajustaba nunca. 5: siempre se ajustaba)					
8	El tiempo que tardaba en llegar a su centro/consulta le parece ... (1:mucho tiempo, 5: muy poco)					
9	¿Tenía posibilidad de fijar citas por teléfono?(1: no, nunca. 5 :sí, siempre)					
<b>ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA</b>						
10	¿En general, el tiempo que esperaba desde la hora que estaba citada hasta que entraba en la consulta le parece adecuado?					
11	¿Está satisfecha con la cantidad de tiempo que le dedicaba su médico/obstetra durante la consulta?					
12	¿Le daba la impresión que su médico u obstetra tenía prisa por acabar la consulta?(1:sí, siempre, 5: no, nunca)					
13	¿Se producían muchas interrupciones durante la consulta (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)? (1: sí siempre. 5:no nunca)					
14	El número de visitas que ha realizado a su médico/obstetra durante el embarazo. ¿Le pareció adecuado?					

15	¿Le parece adecuado el número de pruebas (análisis, ecografías, etc.) que le han realizado durante el embarazo?					
16	El lugar en el que su médico/obstetra pasaba consulta. ¿Le parece que guardaba su intimidad?					
<b>ATENCIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL</b>						
17	¿Está satisfecha del trato personal recibido de su médico/obstetra?					
18	¿Cree que su médico/obstetra se mostró educado y agradable durante la consulta?					
19	¿Se sintió escuchada por su obstetra? (1:no, nunca. 5: sí, siempre)					
20	Su obstetra. ¿Le mostraba interés por las consultas que usted realizó?					
21	¿Su obstetra contestaba con claridad sus preguntas? (1:no, nunca. 5: si, siempre)					
22	¿Cree que las explicaciones de su obstetra le han servido para llevar mejor su embarazo? (1:no, nada. 5:sí, mucho)					
23	Su médico/obstetra ¿Le dio confianza para preguntarle dudas respecto a su embarazo?					
24	¿Cree que su obstetra estaba suficientemente preparado para realizar el seguimiento de su embarazo?(1:no, nada. 5:sí, mucho)					
25	¿Confió en los conocimientos de su obstetra?(1:no, nada. 5: Sí, mucho)					
26	¿Considera que su obstetra tenía habilidad para realizar las exploraciones necesarias para el control de su embarazo?(1:no, nunca.5:sí, mucha)					
27	¿Comentó con su obstetra los resultados de las exploraciones y pruebas diagnósticas realizadas?(1:no, nunca. 5:sí, siempre)					
28	Durante el embarazo. ¿Le atendió siempre el mismo obstetra? (1:no, nunca,5:sí, siempre)					



### ANEXO N°3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE DURANTE LOS MESES DE NOVIEMBRE DEL 2017 A ENERO DEL 2018.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?	Establecer la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018.	H <sub>a</sub> : Existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018. H <sub>0</sub> : <b>No</b> existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos
¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?	Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018	Las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue son la mayoría de edad adulta, amas de casa, estado civil conviviente, grado de instrucción secundaria y área de procedencia urbana.
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018?	Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue durante los meses de noviembre del 2017 a enero del 2018	El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue es Bajo



## ANEXO N°4: VALIDACIÓN ESTADÍSTICA DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	N° de Jueces					P
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento responde al problema de la investigación.	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
4. Los ítems permiten los objetivos del estudio	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
5. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de variables	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
6. El número de ítems es adecuado	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
7. Los ítems están redactados de forma clara y concisa. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
9. La redacción de los ítems evita redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	1	1	1	1	1	<b>0.031</b>

Se ha considerado lo siguiente:

1 (SI) = De acuerdo

0 (NO) = En desacuerdo

En el cuadro anterior se observa la opinión de 5 expertos sobre el instrumento, según los criterios señalados, teniendo en cuenta que un valor  $p < 0.05$ , simboliza que existe evidencia significativa para establecer la concordancia entre los jueces expertos. Los resultados revelan que existe concordancia favorable entre los 5 jueces expertos sobre los criterios diez criterios analizados en la tabla anterior, se han tomado en cuenta ciertas recomendaciones para la mejora del instrumento.

## ANEXO N°4.A: JUICIO DE EXPERTO N°01

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 – ENERO 2018.

**Autor:** Milagros Aida Barboza Santiago.

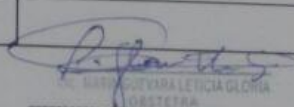
**Nombre del Experto:** *Mg. L. Gloria V. García*

**Profesión:** *Obstetra*

**Grado Académico:** *Magister en Gestión en Salud*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pedimos su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

CRITERIOS	Opinión		
	SI	No	Observación
1. El instrumento propuesto responde al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. Los ítems permiten alcanzar los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6. El número de ítems (preguntas) es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. Los ítems (preguntas) están redactados de forma clara y entendible. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9. La redacción de los ítems evita las redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems.	<input checked="" type="checkbox"/>		
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
GLORIA V. GARCÍA  
OBSTETRA  
MAGISTER EN GESTIÓN EN SALUD  
 Firma de Experto

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ()    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**ANEXO N°4.B: JUICIO DE EXPERTO N°02**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 – ENERO 2018.

**Autor:** Milagros Barboza Santiago.

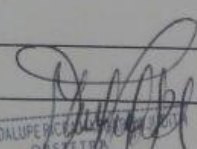
**Nombre del Experto:** MARGARITA JURITEX GUDOLUPE RICCA

**Profesión:** LIC. OBST

**Grado Académico:** MAESTRA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pedimos su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

CRITERIOS	Opinión		
	SI	No	Observación
1. El instrumento propuesto responde al problema de investigación.	X		
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	X		
4. Los ítems permiten alcanzar los objetivos del estudio.	X		
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
6. El número de ítems (preguntas) es adecuado.	X		
7. Los ítems (preguntas) están redactados de forma clara y entendible. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	X		
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	X		
9. La redacción de los ítems evita las redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems.	X		
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	X		

  
 LIC. GAUDALUPE RICCA  
 OASSETTA  
 C. P. 10715303  
 HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE  
 Firma de Experto

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

## ANEXO N°4.C: JUICIO DE EXPERTO N°03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 – ENERO 2018.

**Autor:** Milagros Aida Barboza Santiago.

**Nombre del Experto:** Romero Quispe

**Profesión:** Med. e Cirujano

**Grado Académico:** Ginec. Obstetra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pedimos su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

CRITERIOS	Opinión		
	SI	No	Observación
1. El instrumento propuesto responde al problema de investigación.	X		
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	X		
4. Los ítems permiten alcanzar los objetivos del estudio.	X		
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
6. El número de ítems (preguntas) es adecuado.	X		
7. Los ítems (preguntas) están redactados de forma clara y entendible. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	X		
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	X		
9. La redacción de los ítems evita las redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems.	X		
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	X		

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional Hipólito Unánue

.....  
Firma de Experto.....  
Dr. Juan Romero Quispe  
CAMP 32870 ANE 1780E  
GINECO-OBSTETRA

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable     Aplicable después de corregir ( )    ~~No aplicable~~ ( )

## ANEXO N°4.D: JUICIO DE EXPERTO N°04

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 - ENERO 2018.

**Autor:** Milagros Aida Barboza Santiago.

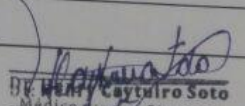
**Nombre del Experto:** Henry Cayuliro Soto

**Profesión:** M.C. Obstetra

**Grado Académico:** M.C. Esp.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pedimos su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

CRITERIOS	Opinión		
	SI	No	Observación
1. El instrumento propuesto responde al problema de investigación.	✓		
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	✓		
4. Los ítems permiten alcanzar los objetivos del estudio.	✓		
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	✓		
6. El número de ítems (preguntas) es adecuado.	✓		
7. Los ítems (preguntas) están redactados de forma clara y entendible. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	✓		
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	✓		
9. La redacción de los ítems evita las redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems.	✓		
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	✓		



**Dr. Henry Cayuliro Soto**  
 Médico Gineco-Obstetra  
 F.M.B. 38944 del 6/1974  
 Hospital Nacional Hipólito Unánue

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable ( )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**ANEXO N°4.E: JUICIO DE EXPERTO N°05**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNÁNUE, NOVIEMBRE 2017 – ENERO 2018.

**Autor:** Milagros Aida Barboza Santiago.


**Nombre del Experto:** Zulaine Bustamante Puente

**Profesión:** OBSTETRA

**Grado Académico:** Especialista en Estadística e Investigación.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pedimos su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio.

CRITERIOS	Opinión		
	SI	No	Observación
1. El instrumento propuesto responde al problema de investigación.	X		
2. Las instrucciones son claras y orientadas para el desarrollo y aplicación del instrumento.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado en función a la operacionalización de las variables	X		
4. Los ítems permiten alcanzar los objetivos del estudio.	X		
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
6. El número de ítems (preguntas) es adecuado.	X		
7. Los ítems (preguntas) están redactados de forma clara y entendible. Hay relación de las variables, con problema, objetivos e hipótesis.	X		
8. Los ítems están redactados de forma entendible a la población de estudio.	X		
9. La redacción de los ítems evita las redundancias o repeticiones innecesarias entre ítems.	X		
10. Existe posibilidad de cambiar los ítems abiertos por ítems cerrados.	X		

  
 LIC. ZULAINA BUSTAMANTE PUENTE  
 OBSTETRA  
 C.O.P. N° 13441  
 Firma de Experto

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

## ANEXO 5: SOLICITUD DE PERMISO PARA RECOLECCION DE DATOS

	<b>PERU</b>	Ministerio de Salud	Hospital Nacional Hipólito Unánue	DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA
---	-------------	---------------------	-----------------------------------	------------------------------------

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ  
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

El Agustino, 20 de diciembre de 2017

**Carta N° 011- 2017 - DPTO.GYO/HNHU**

Señorita  
**BARBOZA SANTIAGO MILAGROS AIDA**  
Presente.-

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

REFERENCIA : Carta Fecha 15.12.2017

De mi consideración:


A través de la presente me dirijo a usted a fin de saludarle cordialmente, y en atención al documento de la referencia le informo que el Departamento de Gineco-Obstetricia ha tomado a bien acceder a su solicitud para la realización de su trabajo de investigación "CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL DELAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, Noviembre 2017 a Enero 2018".

Cabe resaltar que la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

RPF/vsd  
c.c. Archivo

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "HIPOLITO UNANUE"  
M.C. RÓMULO GERÓNIMO PANAUQUE FERNÁNDEZ  
C.M.P. N° 14877 R.N.E. N° 5683  
JEFE DEL DPTO. DE GINECO-OBSTETRICIA



## ANEXO 6: PUNTAJE DE BAREMOS PARA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

EQUIPAMIENTO		3
		4
<i>Satisfecha</i>	13 a 15	
<i>Medianamente satisfecha</i>	8 a 12	
<i>Insatisfecha</i>	3 a 7	
ACCESABILIDAD		6
		8
<i>Satisfecha</i>	24 a 30	
<i>Medianamente satisfecha</i>	15 a 23	
<i>Insatisfecha</i>	6 a 14	
ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA		7
		9.3
<i>Satisfecha</i>	27 a 35	
<i>Medianamente satisfecha</i>	17 a 26	
<i>Insatisfecha</i>	7 a 16	
ATENCIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL		12
		16
<i>Satisfecha</i>	46 a 60	
<i>Medianamente satisfecha</i>	29 a 45	
<i>Insatisfecha</i>	12 a 28	
SATISFACCION		28
		37.3
<i>Satisfecha</i>	104 a 140	
<i>Medianamente satisfecha</i>	66 a 103	
<i>Insatisfecha</i>	28 a 65	