

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



“SATISFACCIÓN DE GESTANTES Y PUERPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018”

Tesis presentada por la
Bachiller:

**Torres Huaracha, Katherine
Valery**

Para optar el Grado Académico
de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

**Dr. Azálgara Lazo, Patricio
Gonzalo**

**Arequipa – Perú
2021**



“Me gusta la gente capaz de entender que el mayor error del ser humano, es intentar sacarse de la cabeza aquello que no sale del corazón “
(Benedetti, Mario)

A Dios

..... Por todo lo que me brinda día a día, sobre todo la fortaleza que me da para seguir mi camino, no dejar a medias mis sueños, siempre acompañada de su mano, con su entera sabiduría.

A mis padres

.... Porque gracias a ellos vengo logrando todos mis propósitos, La entereza de mi madre y la perseverancia de mi padre.

INDICE

RESUMEN	V
ABSTRATC.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPOTESIS.....	3
OBJETIVOS.....	3
CAPITULO I : MARCO TEORICO	4
CAPITULO II: METODOLOGIA.....	18
CAPITULO II: RESULTADOS	27
DISCUSION Y COMENTARIOS	52
CONCLUSIONES.....	54
SUGERENCIAS	55
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	58
ANEXO N°1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN.....	59
ANEXO N°2: CONSENTIMIENTO INFORMADO	65
ANEXO N°3: MODELO DE ENCUESTA	67

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo comparar la satisfacción de las gestantes con la de las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao, modalidad semipresencial periodo 2018.

El tipo de investigación es de campo, descriptivo y comparativo. El instrumento utilizado es la encuesta SERVPERF validada a nivel internacional, la misma que mide la calidad del servicio a los clientes. Se relacionan variables mediante prueba chi cuadrado.

De las 135 usuarias, se concluye que 75 fueron gestantes y 60 puérperas. El 40% de las puérperas atendidas son referidas de otros establecimientos y el 62.7% de las gestantes no. El 76.7% de las puérperas atendidas están medianamente satisfechas con la capacidad de respuesta rápida en la atención, mientras que el 53.3% de las gestantes están satisfechas. El 66.7% de las puérperas atendidas están medianamente satisfechas con la empatía del personal, mientras que el 53.3% de las gestantes están medianamente satisfechas. El 58.3% de las puérperas atendidas están medianamente satisfechas con la seguridad, mientras que el 52.2% de las gestantes están satisfechas. El 28.3% de las puérperas atendidas están satisfechas con el grado de confianza, mientras que el 25.3% de las gestantes están satisfechas. El 58.3% de las puérperas atendidas están satisfechas con la tangibilidad, mientras que el 37.3% de las gestantes están medianamente satisfechas.

Se concluye que el 28% de las gestantes atendidas están satisfechas con la atención recibida en comparación al 8.3% de las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao.

Evidenciando diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre gestantes y puérperas, lo que corroboraría nuestra hipótesis.

PALABRAS CLAVE: gestantes – puérperas – satisfacción

ABSTRACT

The objective of this study is to compare the satisfaction of pregnant women with that of puerperal women treated at the Obstetrics Service of Aplao Hospital, combined modality 2018.

The type of research is field, descriptive and comparative. The instrument used is the internationally validated SERVPERF survey, which measures the quality of service to clients. The variables are related by the chi-square test.

Of the 135 users, it is concluded that 75 were pregnant and 60 puerperal. 40% of the puerperal women attended are referred and 62.7% of the pregnant women are not. 76.7% of pregnant women are moderately satisfied with the ability to respond quickly in care, while 53.3% of pregnant women are satisfied. 66.7% of the puerperal women attended are fairly satisfied with the empathy of the staff, while 53.3% of the pregnant women are moderately satisfied. 58.3% of the puerperal women attended are moderately satisfied with safety, while 52.2% of pregnant women are satisfied. 28.3% of the postpartum women attended are satisfied with the degree of confidence, while 25.3% of the pregnant women are satisfied. 58.3% of the puerperal women attended are satisfied with the tangibility, while 37.3% of the pregnant women are moderately satisfied.

It is concluded that 28% of the pregnant women cared for are satisfied with the care received compared to 8.3% of the puerperal women cared for in the Obstetrics Service of the Aplao Hospital.

Evidence of a significant difference in the level of satisfaction between pregnant and postpartum women, which would corroborate our hypothesis.

KEY WORDS: pregnant - puerperal - satisfaction

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, la salud es un estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o debilidad.

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales.

En los últimos 15 años en nuestro país se ha producido una desarticulación del campo de recursos humanos en salud, y como resultado, la escisión entre la necesidad, la demanda y la oferta. Este desajuste oferta-demanda es cuantitativo, pues no existe una correspondencia entre las vacantes ofrecidas y la disponibilidad requerida; y también cualitativo, porque la masificación ha traído la mediocridad y dualización de la formación universitaria y técnica, lo que se ha cuestionado la calidad del personal formado.

La calidad de atención es considerada dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios, etc.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente”

El presente trabajo se considera fundamental la salud materna, la misma que comprende todos los aspectos de la salud de la mujer desde el embarazo, el parto hasta el posparto. Aunque la maternidad es a menudo una experiencia positiva, para demasiadas mujeres es sinónimo de sufrimiento, enfermedad e incluso de muerte. La importancia de la investigación es comparar la satisfacción de ambos grupos porque la mayoría de las gestantes son usuarias de la localidad y las púérperas son referidas de las diferentes

provincias que pertenecen a la Red de Salud Castilla Condesuyos La Unión. Evidenciándose la diversidad de interculturalidad.

Para evaluar la calidad de atención se han utilizado diversos métodos como las encuestas simples, otras de tipo SERVQUAL. Para el presente estudio se eligió el modelo SERVPERF, el cual debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL (SERVice QUALity), la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

Por tal motivo, se plantea la realización del presente proyecto en el área de la Salud.

Se presentó en el capítulo uno el marco teórico, el capítulo dos la metodología, el capítulo tres resultados y discusión, luego se realizó la conclusión y recomendación a las que arribó con la investigación.

HIPÓTESIS

Dado que el Hospital de Aplao es un centro de referencia de las provincias Castilla, Condesuyos y La Union, donde en su mayoría nuestras puérperas son referidas de la zona alto andina donde la interculturalidad es muy variada.

Es probable que en el Servicio de Obstetricia, el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas de la localidad sea alta mientras que en las puérperas sea baja.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Comparar la satisfacción de las gestantes con la de las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del hospital.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la satisfacción de las gestantes atendidas en el Servicio de Obstetricia del hospital.
- Determinar satisfacción de las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del hospital.



Marco conceptual

1.1 Satisfacción con la atención de salud

1.1.1 Conceptos básicos

Se define a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia y diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención que se obtiene de comparar la forma como fue tratado con la necesidad y expectativa que el paciente quería de su tratamiento. Hoy en día, conseguir un paciente satisfecho es indispensable para ganarse la lealtad incondicional dando lugar a que la experiencia que vivió en su atención logre que vuelva en busca de nuevas necesidades sin importar lo lejos o los precios que este tratamiento necesite.⁷

Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas.

Satisfacción es la apreciación que el cliente obtuvo sobre su tratamiento y atención dándole un grado de valoración al producto o servicio que le ofrecieron.

La satisfacción de los pacientes es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de los servicios de salud de las instituciones. Este concepto viene desde hace varios años uno de los pioneros en hablar sobre calidad en los servicios de salud fue el Doctor Adevis Donabedian, quien sugirió que todos los aspectos teóricos deberían ser reunidos en las prácticas para ver al paciente como

⁷ GOGESCOEHEA M, Pavón P. Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. Revista universitaria de Veracruz. México 2009.

un todo que necesita de las actividades del personal de salud para su recuperación integral.

Se debe a Donabedian la división de la producción de servicios de salud en tres componentes: estructura, proceso y resultados. Esta división ha sido el punto de partida más aceptado en todo el mundo para clasificar los programas de control de calidad.

Donabedian, define la garantía de la calidad como una actividad basada en obtener información sobre la práctica y en función de esa información hacer un reajuste de las circunstancias y procesos de la atención de la salud. Así, confiere a los consumidores tres principales papeles:

- a) El de colaboradores para definir la calidad, evaluar la misma e informar sobre sus experiencias sanitarias.
- b) El de objetivo de la garantía de calidad, considerándolos conjuntamente con los profesionales como coproductores de la asistencia desde su lugar de sujetos autónomos que pueden dirigir su asistencia y como vehículos de control cuando sirven para regular la conducta del médico.
- c) El de reformadores de la atención médica, ya sea a través de la participación directa en la relación con el profesional, como apoyo administrativo brindando sus opiniones en forma sistemática, a través de mecanismos de mercado que implica poder elegir entre fuentes alternativas disponiendo de información adecuada o bien con la acción política, como ciudadanos en una postura más alejada de su condición de pacientes, siendo firmes, asertivos, incluso polémicos.

1.1.2 Medida de la satisfacción laboral

La Satisfacción Laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada.

Según ello hablaremos de diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Desde el que se conoce como el primer intento de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

- Autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual. En ocasiones soporte de determinados procedimientos como el análisis de la SL e ISL a través de los incidentes críticos.

La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio.

La entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

Por lo expuesto la medida de clasificación se puede definir en:

- Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
- Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento.

1.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.⁴

La probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

La actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

En la seguridad se tienen dos dimensiones:

La seguridad individual se refiere al cuidado que se da cada persona, para no someterse a riesgos que pongan en peligro la salud y la vida.

La seguridad social se refiere al conjunto de leyes, organismos,

⁴ CERVANTES BAZÁN, Karen Luz; CAPA CALLATA, Gardenia Aura. Influencia de la calidad de servicio del policlínico centro comunitario de la universidad católica de santa maría - ciudad de dios, en la satisfacción de sus usuarios. Arequipa, 2014

servicios e instalaciones que cubren y protegen algunas necesidades de la población, como la sanidad, las pensiones, los subsidios, etc. Es muy importante saber que la seguridad implica la forma correcta de hacer las cosas; de allí que sea tan necesario todo el mayor esfuerzo que se dedique en la eliminación de peligros y prevención de accidentes.

- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar.

Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo los principios morales.

- **Aspectos tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

1.3 Gestación, parto y puerperio

1.3.1 Gestación

Es la parte del proceso de la reproducción humana que comienza con la implantación del concepto en la mujer. El embarazo se inicia en el momento de la nidación y termina con el parto. La definición legal del embarazo sigue a la definición médica: para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el embarazo comienza cuando termina la

implantación, que es el proceso que comienza cuando se adhiere el blastocito a la pared del útero (unos 5 o 6 días después de la fecundación). Entonces el blastocito atraviesa el endometrio uterino e invade el estroma. El proceso de implantación finaliza cuando el defecto en la superficie del epitelio se cierra y se completa el proceso de nidación, comenzando entonces el embarazo. Esto ocurre entre los días 12 a 16 tras la fecundación.

El embarazo comienza cuando termina la implantación del embrión en el útero, ya que, en muchos casos, el óvulo es fecundado pero no llega a implantarse y el embarazo no comienza. La implantación es un proceso que comienza unos 5 o 6 días después de la fecundación y que consiste en la adherencia del blastocito a la pared del útero, cuando el blastocito atraviesa el endometrio e invade el estroma, luego la superficie del epitelio se cierra y se completa el proceso de nidación, comenzando entonces el embarazo.

Por lo general, el embarazo se divide en tres trimestres que cubren los 9 meses. A medida que la gestación del feto avanza y este crece en tamaño y peso, el útero se posiciona sobre la pelvis y el abdomen de la madre crece notoriamente.

Primer trimestre (0-12 semanas)

– Características en la mujer:

Te sonará extraño, pero durante la primera semana la mujer aún no está embarazada, pues recuerda que el embarazo se cuenta desde el inicio de la última menstruación. Es en la semana 4 cuando el cigoto, la célula que resulta de la fecundación, se convierte en un embrión, sus células se multiplican y adquieren funciones concretas. En la semana 5 comienza el período embrionario.

Las mamas aumentan de tamaño debido al engrosamiento de los lóbulos mamarios y la mujer puede experimentar mayor sensibilidad. La cintura se ensancha ligeramente, pero el embarazo no es aún muy notorio.

– Características en el embrión/feto:

El embrión crece de forma rápida y sus órganos más importantes comienzan a formarse: el cerebro, la médula espinal, el corazón, los riñones y los pulmones. A las 8 semanas ya tiene el tamaño de una naranja.

En la semana 11 ya mide unos 9 centímetros de longitud y puede realizar suaves movimientos. En las semanas 11-14 aparecen los genitales. 8 semanas después de la fertilización, el embrión pasa a ser feto.

Segundo trimestre (13-24 semanas)

– Características en la mujer:

Aumenta de peso rápidamente. Si bien las náuseas disminuyen, pueden aparecer antojos. La vejiga se comprime más debido al peso del feto, por lo que aumentan las ganas de orinar. Las hormonas se disparan y los pezones suelen oscurecerse, a la vez que pueden aparecer estrías.

– Características en el feto:

Los riñones comienzan su funcionamiento y las neuronas se desarrollan hasta las regiones periféricas. En la semana 14 el feto puede tragar y comienza a chuparse el dedo. Entre las semanas 15 y 18 aparece un fino pelo en la cabeza, y el hígado y páncreas segregan fluidos.

Al mes 5 la placenta ya está completamente formada. Con 19 semanas de vida, el feto ya mide unos 15 centímetros de longitud, pesa de 300 a 400 gramos y la mujer percibe sutiles movimientos del feto.

Tercer trimestre (25-40 semanas)

– Características en la mujer:

El abdomen alcanza un tamaño considerable debido al tamaño del feto. Las mamas sobrepasan su tamaño normal y se encuentran más oscuras y levemente caídas. La madre experimenta molestias como indigestión, hinchazón de pies y dificultad para respirar y dormir.

– Características en el feto:

Responde a los ruidos externos y aumenta la frecuencia e intensidad de sus movimientos. A las 26 semanas ya mide 36 centímetros y pesa unos 850 gramos. Aunque sigue aumentando de peso, el incremento no es tan alto como en el segundo trimestre. En la semana 35 ya parpadea y puede sonreír. Entre las semanas 38 y 40, con los órganos maduros y sin mucho espacio en el útero, podría nacer en cualquier momento.

1.3.2 Parto

Es la culminación del embarazo humano hasta el periodo de la salida del bebé del útero.³¹⁰

El proceso del parto natural se categoriza en tres fases: el borramiento y dilatación del cuello uterino, el descenso y nacimiento del bebé y el alumbramiento de la placenta. El parto puede verse asistido con medicamentos como anestésicos o la oxitocina, utilizada ante complicaciones de retraso grave de alumbramiento. Junto con la episiotomía (incisión quirúrgica en la zona del perineo), todo esto no debe hacerse nunca de manera rutinaria, ya que el parto más seguro es el que evoluciona espontáneamente y en el que no se interviene innecesariamente.

¹⁰IMPAC. Manejo de las Complicaciones Del Embarazo Y Parto OMS. 2002

1.3.3 Puerperio

Es el período que inmediatamente sigue al parto y que se extiende el tiempo necesario (normalmente 6-8 semanas, o 40 días) para que el cuerpo materno incluyendo las hormonas y el aparato reproductor femenino vuelvan a las condiciones pregestacionales, aminorando las características adquiridas durante el embarazo. En el puerperio también se incluye el período de las primeras 24 horas después del parto, que recibe el nombre de posparto inmediato.

1.4 SERVPERF

Debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de calidad de servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la calidad de servicio.

Por tanto SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPEF esta su alto grado de fiabilidad y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, el SERVQUAL.

La expectativa es el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

2. Antecedentes investigativos

2.1 Locales

- **HANCCO SALHUA, Katherin Claudia**

Satisfacción laboral de la enfermera y percepción de la calidad de atención de enfermería según el usuario Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa – 2016

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la percepción de la calidad de atención de enfermería según el usuario.

Participantes: Para la realización de esta investigación se contó con 12 enfermeras que laboran en dicho Centro de Salud y 120 usuarios que recibieron atención de las enfermeras mencionadas anteriormente.

Resultados: La población de usuarios estuvo constituida en su mayoría por mujeres (70%), las edades que predominan estuvieron entre los 18 y 29 años (44,2%), en cuanto al estado civil el 40% son solteros y finalmente en cuanto a grado de instrucción la mayoría tienen secundaria completa (25%).

La mayoría de usuarios presentan una buena percepción de la calidad de atención (75%), seguido de una regular percepción (24,2%) y sólo un 0,8% presenta mala percepción. Dentro de los componentes todos presentaron en mayor porcentaje buena percepción de la calidad de atención pero los componentes que presentaron mayor satisfacción fueron los componentes técnico e interpersonal con un 89,2% y 63,3% respectivamente. La

mayoría de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral (66,7%), seguido de una parcial insatisfacción laboral (25%) y sólo un 8,3% presenta alta satisfacción laboral. Dentro de los factores todos presentaron en mayor porcentaje regular Satisfacción Laboral pero los factores que presentaron mayor satisfacción fueron Beneficios laborales y/o remunerativos, Relaciones sociales y Relación con la autoridad y los 65 factores que presentaron mayor insatisfacción fueron Desarrollo Personal y Relaciones Sociales.

Conclusiones: : La mayoría de usuarios presentan una buena percepción de la calidad de atención, en relación a los componentes todos presentaron en mayor porcentaje buena percepción de la calidad de atención destacando los componentes técnico e interpersonal que presentaron mayor satisfacción.

- **CERVANTES BAZÁN, Karen Luz; CAPA CALLATA, Gardenia**

Aura.

Influencia de la calidad de servicio del policlínico centro comunitario de la universidad católica de santa maría - ciudad de dios, en la satisfacción de sus usuarios. Arequipa, 2014

Objetivo: identificar la percepción de los pobladores respecto del Policlínico, detectando su grado de satisfacción y las dimensiones de la calidad de servicio más valorados.

Participantes: Se entrevistó a 328 personas.

Resultados: El 83% de los usuarios atendidos en el Policlínico Centro Comunitario están satisfechos por la atención recibida.

Conclusiones: La calidad de servicio del Policlínico Centro Comunitario de la UCSM influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios ya que el personal que trabaja en este establecimiento de salud inspira confianza, existe capacidad de respuesta, la mayoría de las atenciones son rápidas y se logra solucionar el problema de salud, entre otros.

2.2 Nacionales

- **CADENILLAS ESQUIVEL, Rudy Mariela**

Nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas. Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote. 2015

Objetivo: Determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal con la continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas.

Participantes: Para la realización de esta investigación se tuvo una muestra de 90 adolescentes primigestas que acudieron a la atención prenatal durante el periodo de estudio.

Resultados: El 26% se encontró satisfecho con la atención recibida y que acudió a su control a la fecha indicada, mientras que el 41% se encontró poco satisfecho pero igual acudieron a su cita. Se obtuvo que el 58% mostró poco satisfecho con la atención recibida; de las cuales el 48% tienen edades entre 15-19 años. El 41% de estos pertenece a la zona urbana; y el 17% a la zona rural.

Conclusiones: La atención brindada por el Gineco-obstetra fue poco satisfactoria para las pacientes.

- **LEÓN MANCO, Roberto Antonio; TORRES GONZÁLES, Grecia Consuelo.**

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Lima 2015

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente

Participantes: Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años.

Resultados: La satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global.

Conclusiones: Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental

Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

2.3 Internacionales

- **GERÓNIMO CARRILLO, Rodolfo; MAGAÑA CASTILLO, Margarita; RIVAS ACUÑA, Valentina; SANCHEZ LAGUNES, Laura; CRUZ LEON, Aralucy; MORALES RAMON, Fabiola.**

Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Mexico. 2015.

Objetivo: Determinar en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización.

Participantes: El diseño del estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de estudio constituida por 613 mujeres en periodo posparto atendidas en un hospital regional de alta especialidad que da atención obstétrica y ginecológica, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia.

Resultados: El 92% de las púerperas considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena. Al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%).

Conclusiones: La satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta. La satisfacción con la atención del parto y puerperio hospitalario es uno de los más importantes indicadores de calidad asistencial obstétricos, ya que permite reforzar aquellas áreas de actuación exitosas e introducir mejoras en aquellas en las cuales la satisfacción es menor.



1 Técnica e instrumento

1.1 Técnica

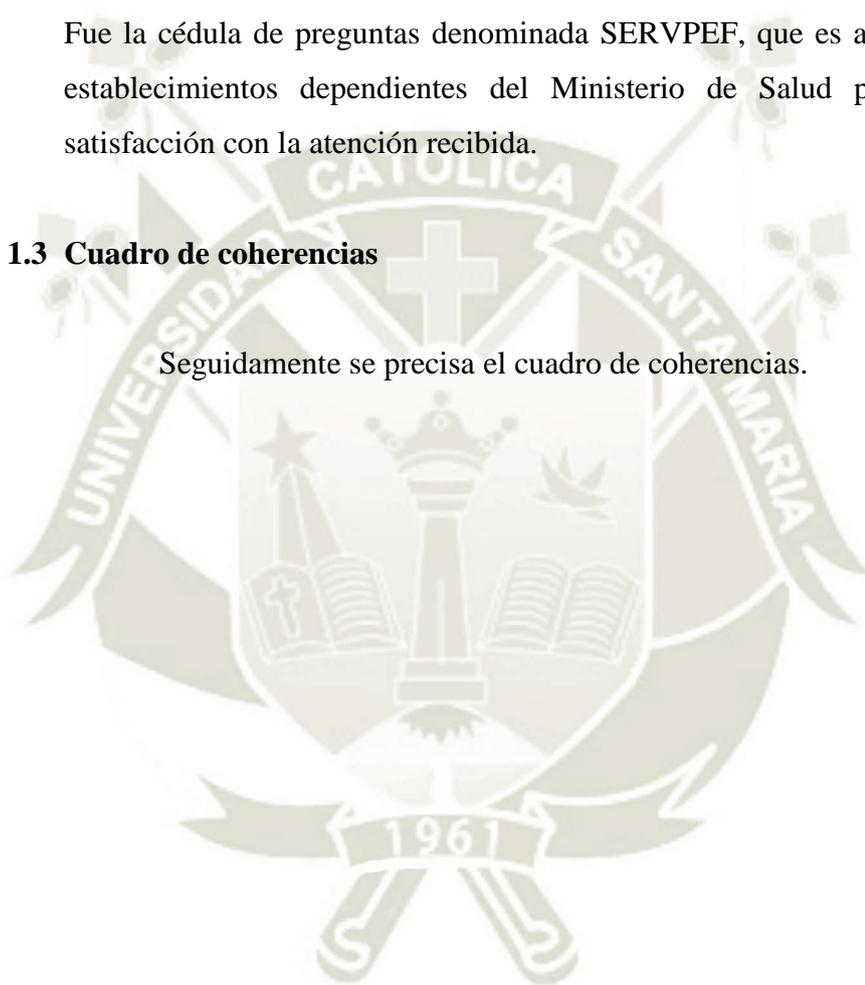
Para la recolección de datos se utilizó la técnica del cuestionario.

1.2 Instrumento

Fue la cédula de preguntas denominada SERVPEF, que es aplicada en los establecimientos dependientes del Ministerio de Salud para medir la satisfacción con la atención recibida.

1.3 Cuadro de coherencias

Seguidamente se precisa el cuadro de coherencias.



Variable	Indicadores y Sub Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Estructura del Instrumento
Satisfacción por la atención	Capacidad de respuesta	Cuestionario y Cédula de preguntas	
	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez en la atención brindada 		1
	<ul style="list-style-type: none"> Agilidad en el trabajo del personal 		2
	<ul style="list-style-type: none"> Oportuno traslado 		3
	Empatía		
	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad en el trato 		4
	<ul style="list-style-type: none"> Percibió algún tipo de maltrato 		5
	<ul style="list-style-type: none"> Indiferencia en el trato 		6
	Seguridad		
	<ul style="list-style-type: none"> Personal especialista la atendió 		7
	<ul style="list-style-type: none"> Personal de salud la dejaron sola 		8
	<ul style="list-style-type: none"> Personal de salud mostro interés por su bienestar 		9
<ul style="list-style-type: none"> Personal de salud mostro interés por solucionar su malestar 	10		
<ul style="list-style-type: none"> Información de todos los procedimientos 	11		
<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento familiar 	12		

	<ul style="list-style-type: none"> • Libre decisión de la posición del parto 		13
	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme con la atención recibida 		14
	Confianza		
	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación del profesional fue clara y oportuna 		15
	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a sus costumbres 		16
	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto al apego 		17
	<ul style="list-style-type: none"> • Se le brindó privacidad 		18
	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendación de los servicios 		19
	Tangibles		
	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada infraestructura 		20
	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos 		21
	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza de los ambientes 		22

1.4 Prototipo de instrumento

A continuación se detalla la Ficha de Recolección de Datos que fue utilizada en este trabajo de investigación.

Por favor marque con una X o + en la opción que usted crea que es la indicada.

Le agradezco por su participación.

ESTADO DE SALUD ACTUAL:

Gestación _____ Puerperio _____

PROCEDENCIA (referencia):

Si _____ No _____

EDAD:

12 – 17 años _____ 18 – 29 años _____ 30 – 49 años _____ 50 > _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria incompleta _____ Primaria completa _____ Secundaria incompleta _____

Secundaria completa _____ Superior universitario _____ Superior no universitario _____

ESTADO CIVIL:

Soltera _____ Casada _____ Conviviente _____ Viuda _____

OCUPACION:

Ama de casa _____ Profesional _____ Agricultora _____ Otros _____

Baremo (escala de medición)

Se determinaron 5 dimensiones de la calidad, estas son:

Respuesta rápida: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Son las preguntas del 1 al 3.

Empatía: Atención individualizada que ofrecen los proveedores a sus consumidores. Conforman las preguntas del 4 al 6.

Seguridad: son los conocimientos y atención mostrados por los empleados (en este caso profesionales de la salud) y el nivel de habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Son las preguntas de la 7 a la 14.

Confianza: es la habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa. Son las preguntas de la 15 a la 19.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones, personal y material de comunicación. Son las preguntas de la 20 a la 22.

RESPUESTA RAPIDA / EMPATÍA (3 - 18)	
2 – 7	Insatisfecha
8 – 12	Medianamente satisfecha
13 – 18	satisfecha
SEGURIDAD (8 - 48)	
8 – 20	Insatisfecha
21 – 33	Medianamente satisfecha
34 – 48	satisfecha
CONFIANZA (5 – 30)	
5 – 12	Insatisfecha
13 – 21	Medianamente satisfecha
22 – 30	Satisfecha
TANGIBLE (3 – 18)	
3 – 7	Insatisfecha
8 – 12	Medianamente satisfecha
13 – 18	Satisfecha
SATISFACCIÓN (22 – 132)	
22 – 58	Insatisfecha
59 – 95	Medianamente satisfecha
96 – 132	Satisfecha

- **Campo de verificación**

2.1 Ubicación espacial

El estudio se realizó en el ámbito del Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao, ubicado en Av. 21 de Abril 211, distrito de Aplao, provincia de Castilla, departamento de Arequipa.

2.2 Ubicación temporal

El horizonte temporal está referido al periodo comprendido entre enero a marzo 2018; por lo tanto, se trata de un estudio coyuntural.

2.3 Unidades de estudio

El universo está conformado por las gestantes y puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao en el periodo enero a marzo 2018.

El presente trabajo de investigación contempla dos grupos:

- Gestantes: 75
- Puérperas: 60

No obstante, el estudio tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se precisan a continuación:

2.3.1 Criterios de inclusión

- Gestantes atendidas en el Servicio de Obstetricia entre enero a marzo 2018.
- Puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia entre enero a marzo 2018.

2.3.2 Criterios de exclusión

- No desear participar en el estudio.

- **Estrategia de recolección de datos**

3.1 Organización

Para efectos de la recolección de datos, se solicitó la autorización al Director del Hospital Aplao y se coordinó con el Jefe del Servicio de Obstetricia-.

Antes de aplicar el instrumento se incentivará la participación de gestantes y púerperas, comunicándoles los beneficios del estudio. Además, se aplicó previamente el consentimiento informado.

La duración total del estudio fue de 3 meses.

3.2 Recursos

Para la realización del estudio se necesitó lo siguiente:

3.2.1 Humanos

El investigador y dos internos de medicina, debidamente capacitados para la recolección de los datos.

3.2.2 Materiales

- 135 fichas de recolección de datos.
- Material de escritorio (papel bond, lapiceros, plumones resaltadores, entre otros).
- 1 computadora personal implementada con un programa estadístico.
- 1 impresora.
- 1 USB.

3.2.3 Financieros

El estudio fue financiado por la investigadora.

3.2.4 Institucionales

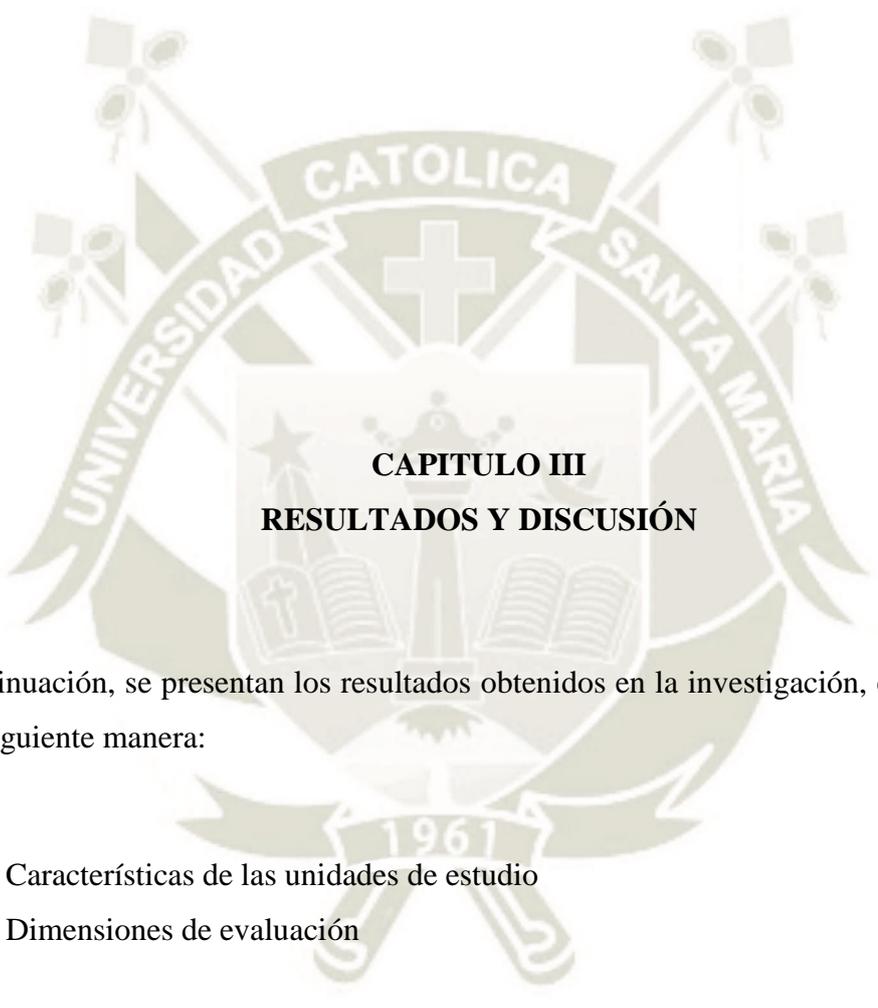
Se hizo uso de los ambientes del Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao.

3.3 Validación del instrumento

El instrumento es aplicado por el Ministerio de Salud para conocer la satisfacción de los usuarios con la atención que brindan sus servicios de salud.

3.4 Criterio para manejo de resultados

Una vez recolectados los datos, éstos fueron sistematizados estadísticamente para su análisis e interpretación utilizando la estadística descriptiva y estadística inferencial para estudios descriptivos, para posteriormente llegar a las conclusiones finales. La prueba estadística a aplicar para comparar las poblaciones será el Ji cuadrado.



CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, estructurados de la siguiente manera:

1. Características de las unidades de estudio
2. Dimensiones de evaluación

1.- Características de las Unidades de estudio

TABLA N° 1

**GESTANTES Y PUERPERAS REFERIDAS AL SERVICIO DE OBSTETRICIA
DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

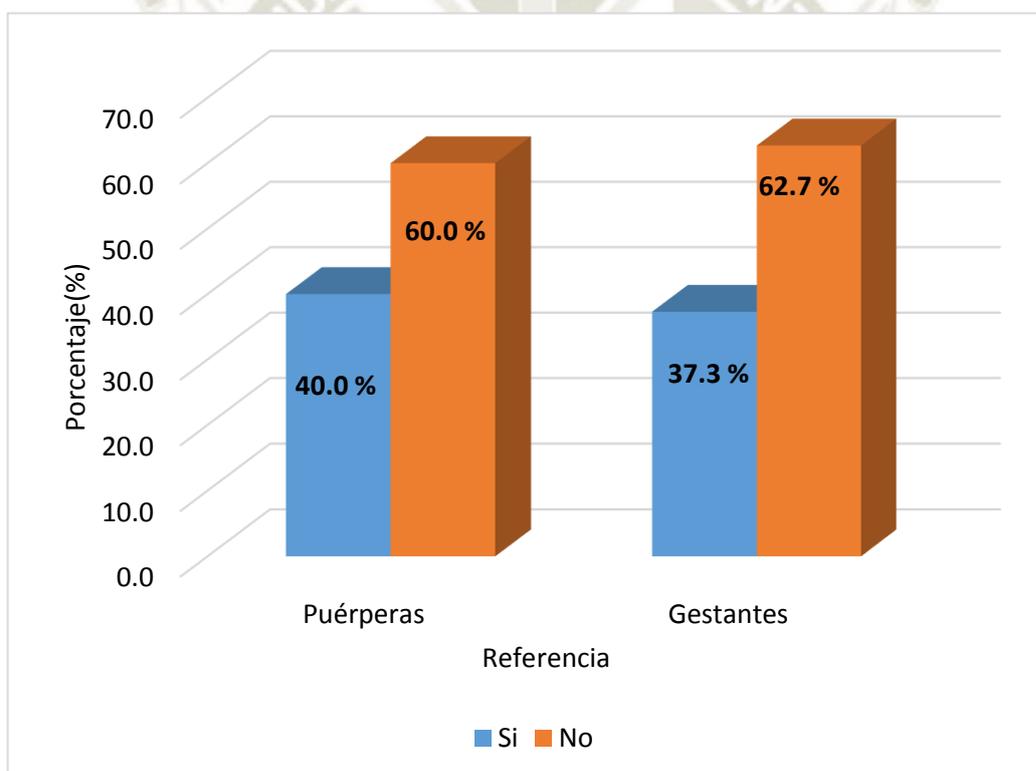
Referidos	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Si	24	40,0	28	37,3
No	36	60,0	47	62,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N° 1 muestra que el 46.7% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao son referidas, mientras que el 62.7% de las gestantes atendidas en dicho Hospital no son referidas.

GRÁFICO N°. 1

GESTANTES Y PUÉRPERAS REFERIDAS AL SERVICIO DE OBSTETRICIA
DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 2

“MUESTRA DE MANERA CUANTITATIVA”

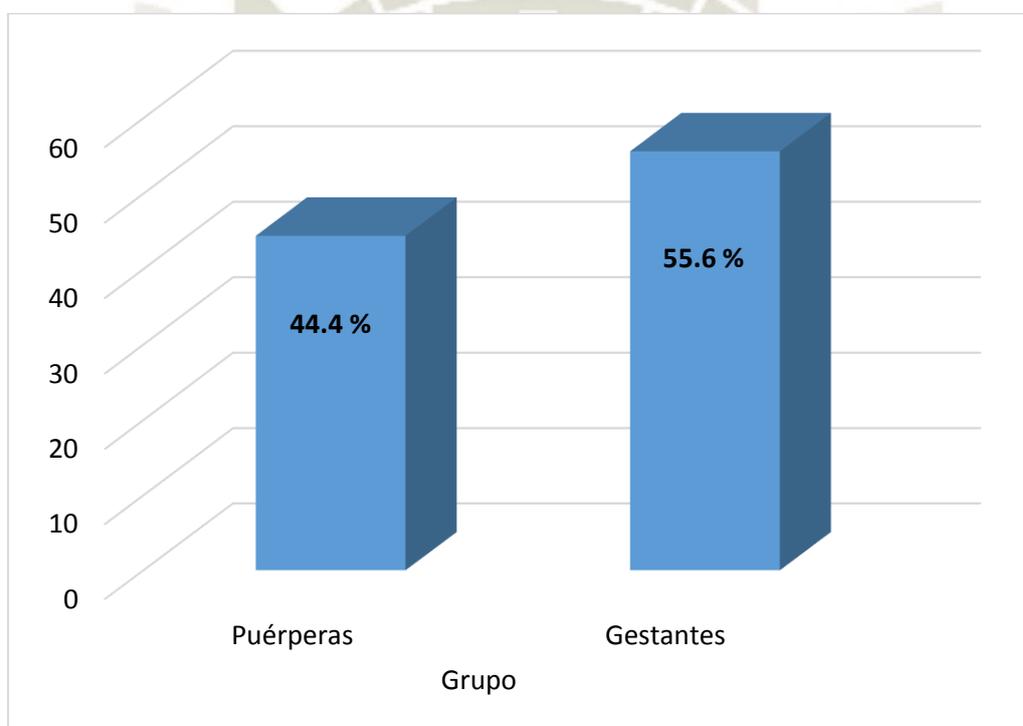
Grupo	N°.	%
Puérperas	60	44,4
Gestantes	75	55,6
TOTAL	135	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N°.2 muestra que el 44.4% son usuarias en su condición de puérperas mientras que el 55.6% son gestantes.

GRAFICO N°. 2

“MUESTRA DE MANERA CUANTITATIVA”



Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 3

**EDAD DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO
DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

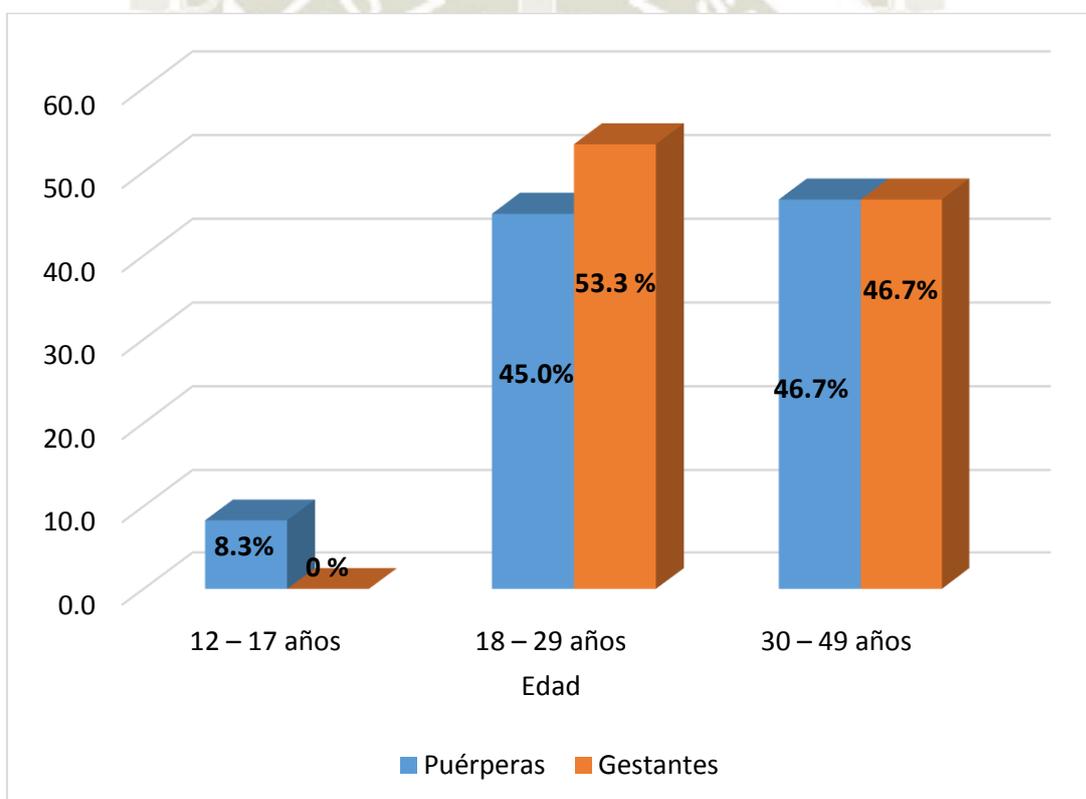
Edad	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
12 – 17 años	5	8,3	0	0,0
18 – 29 años	27	45,0	40	53,3
30 – 49 años	28	46,7	35	46,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N°. 1 muestra que el 46.7% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao tienen entre 30-49 años, mientras que el 53.3% de las gestantes atendidas en dicho Hospital tienen entre 18-29 años.

GRÁFICO N° 3

**EDAD DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO
DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 4

**GRADO DE INSTRUCCION DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS
ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO.
AREQUIPA, 2018**

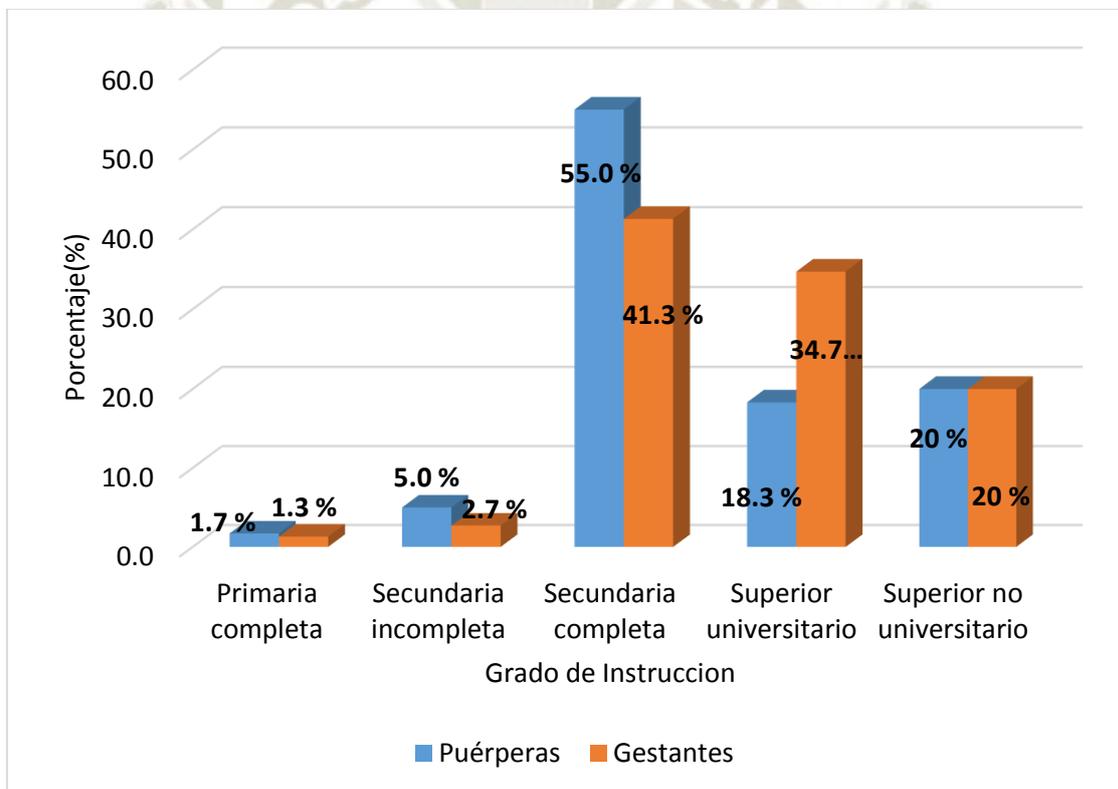
Instrucción	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Primaria completa	1	1,7	1	1,3
Secundaria incompleta	3	5,0	2	2,7
Secundaria completa	33	55,0	31	41,3
Superior universitario	11	18,3	26	34,7
Superior no universitario	12	20,0	15	20,0
TOTAL	60	100%	75	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N°. 3 muestra que el 55.0% de las puérperas y el 41.3% de las gestantes atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao tienen instrucción secundaria completa, mientras que el 1.7% de las puérperas tienen primaria completa y el 2.7% de las gestantes tienen secundaria incompleta.

GRÁFICO N° 4

**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS GESTANTES Y PUERPERAS
ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO.
AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 5

**ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

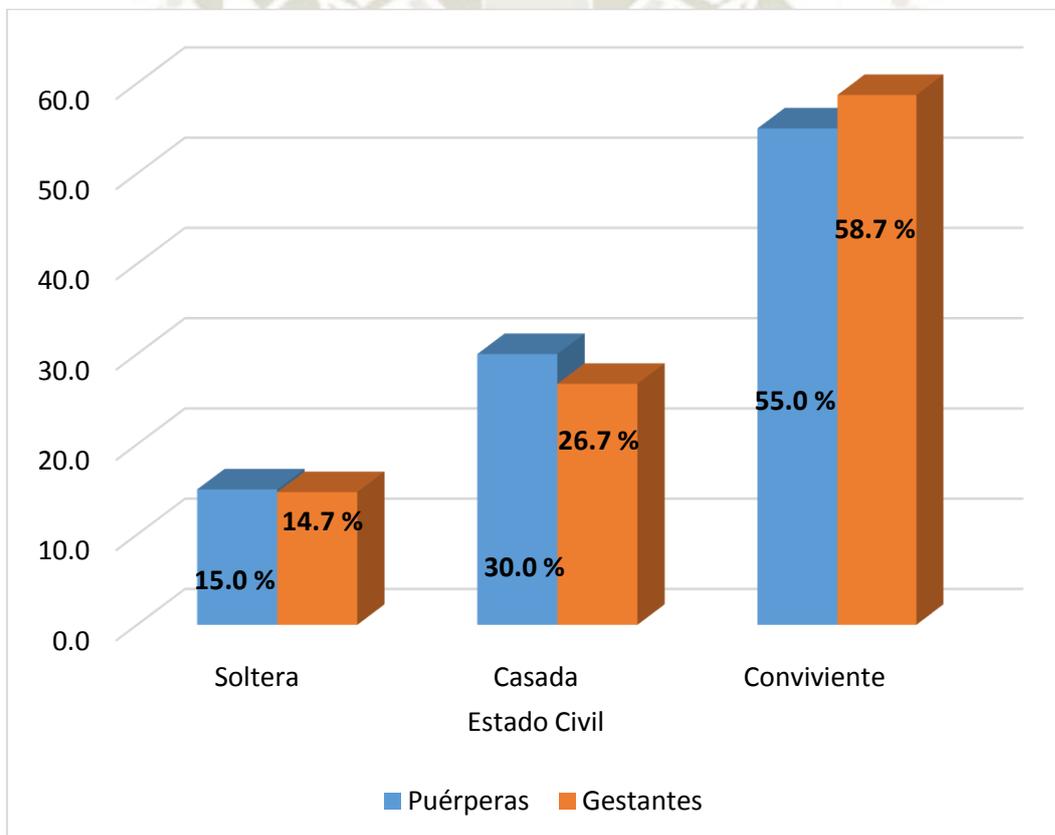
Estado Civil	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Soltera	9	15,0	11	14,7
Casada	18	30,0	20	26,7
Conviviente	33	55,0	44	58,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N°. 4 muestra que el 55.0% de las puérperas y el 58.7% de las gestantes atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao son convivientes, mientras que el 15.0% de las puérperas son solteras y el 26.7% de las gestantes son casadas.

GRÁFICO N.º 5

**ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 6

**ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES Y PUERPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

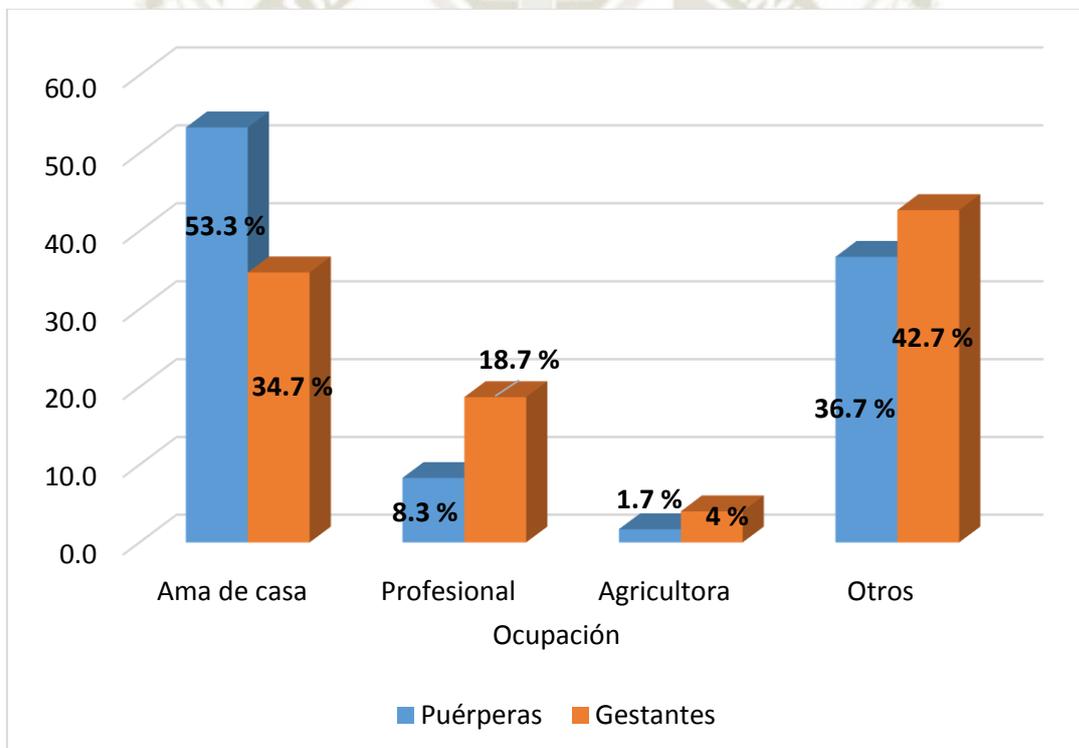
Ocupación	Puerperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Ama de casa	32	53,3	26	34,7
Profesional	5	8,3	14	18,7
Agricultora	1	1,7	3	4,0
Otros	22	36,7	32	42,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N°. 5 muestra que el 53.3% de las puerperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao son amas de casa, mientras que el 42.7% de las gestantes tienen otras ocupaciones.

GRÁFICO N°. 6

ESTADO CIVIL DE LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

2.- Dimensiones de evaluación

TABLA N°. 7

**SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA RAPIDA SEGÚN
LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Respuesta Rápida	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	2	3,3	0	0,0
Medianamente satisfecha	46	76,7	35	46,7
Satisfecha	12	20,0	40	53,3
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

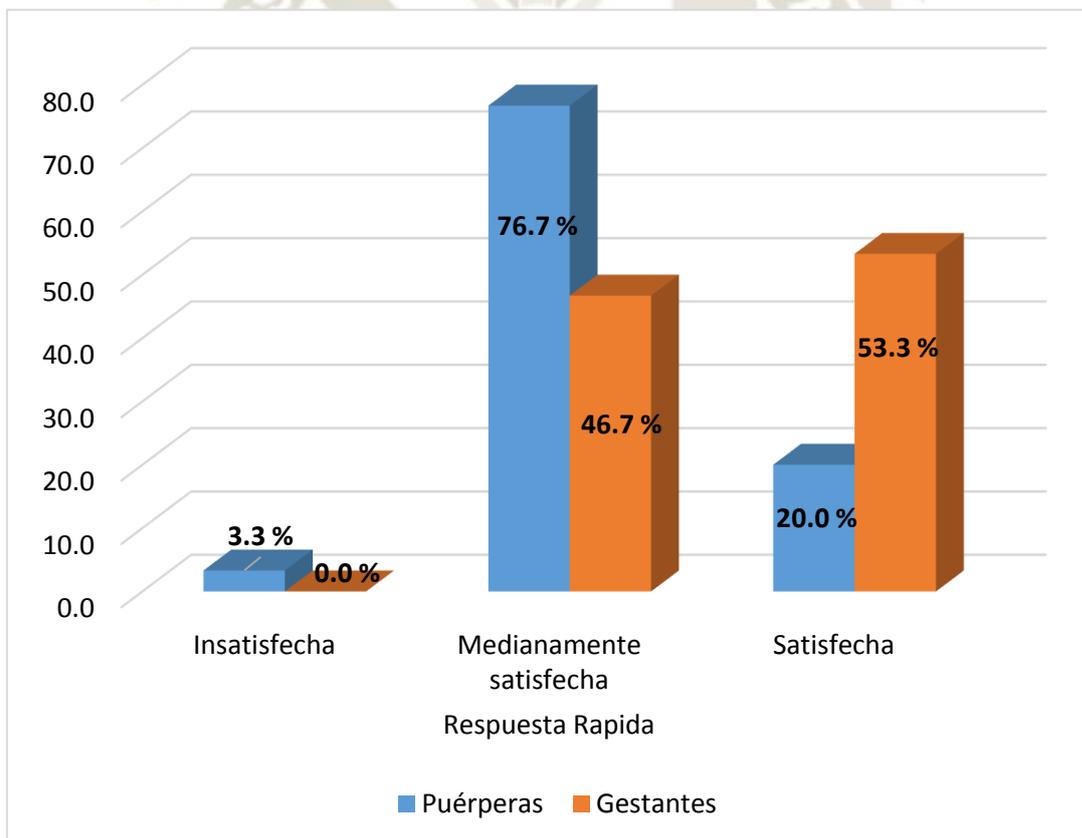
$X^2=17.12$ $P<0.05$ **$P=0.0002$**

Interpretación: La Tabla N°. 6 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=17.12$) muestra que la satisfacción con la capacidad de respuesta rápida entre las puérperas y gestantes presento diferencia estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se observó que el 76.7% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están medianamente satisfechas con la capacidad de respuesta rápida en la atención, mientras que el 53.3% de las gestantes están satisfechas.

GRÁFICO N.º 7

**SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA RAPIDA SEGÚN
LAS GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 8

**SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA DEL PERSONAL SEGÚN LAS
GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Empatía	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	1	1,7	0	0,0
Medianamente satisfecha	40	66,7	40	53,3
Satisfecha	19	31,7	35	46,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

$X^2=4.12$

$P<0.05$

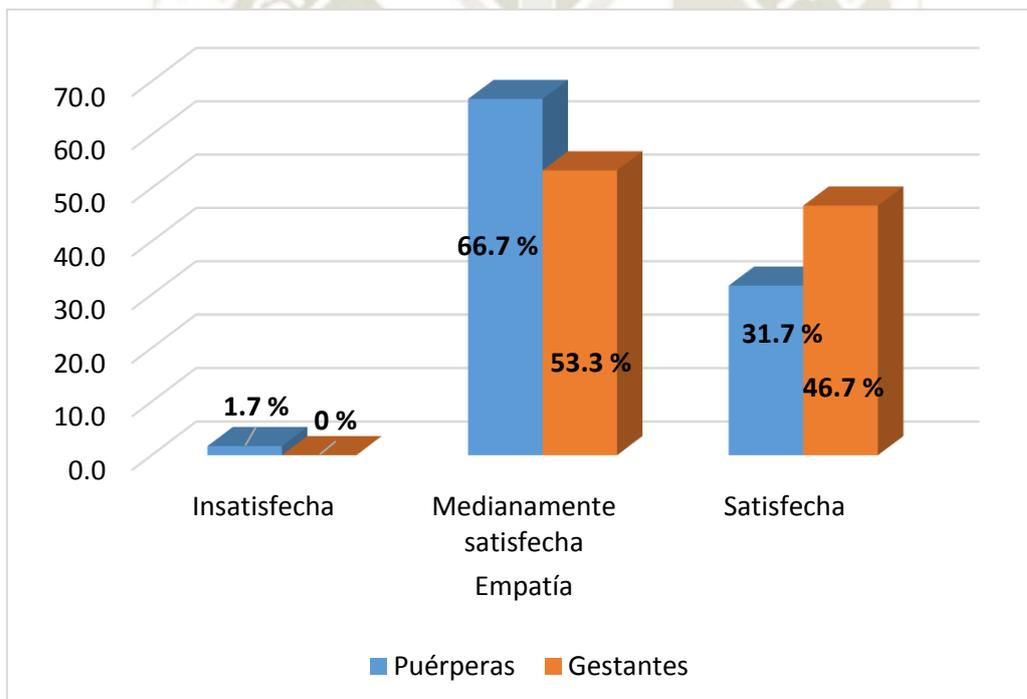
P=0.03

Interpretación: La Tabla N° 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.12$) muestra que la satisfacción con la empatía del personal entre las puérperas y gestantes presento diferencia estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se observó que el 66.7% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están medianamente satisfechas con la empatía del personal, mientras que el 53.3% de las gestantes están medianamente satisfechas.

GRÁFICO N.º 8

**SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA DEL PERSONAL SEGÚN LAS
GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 9

**SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD SEGÚN LAS GESTANTES Y
PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Seguridad	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	0	0,0	0	0,0
Medianamente satisfecha	35	58,3	36	48,0
Satisfecha	25	41,7	39	52,0
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

$X^2=1.43$

$P>0.05$

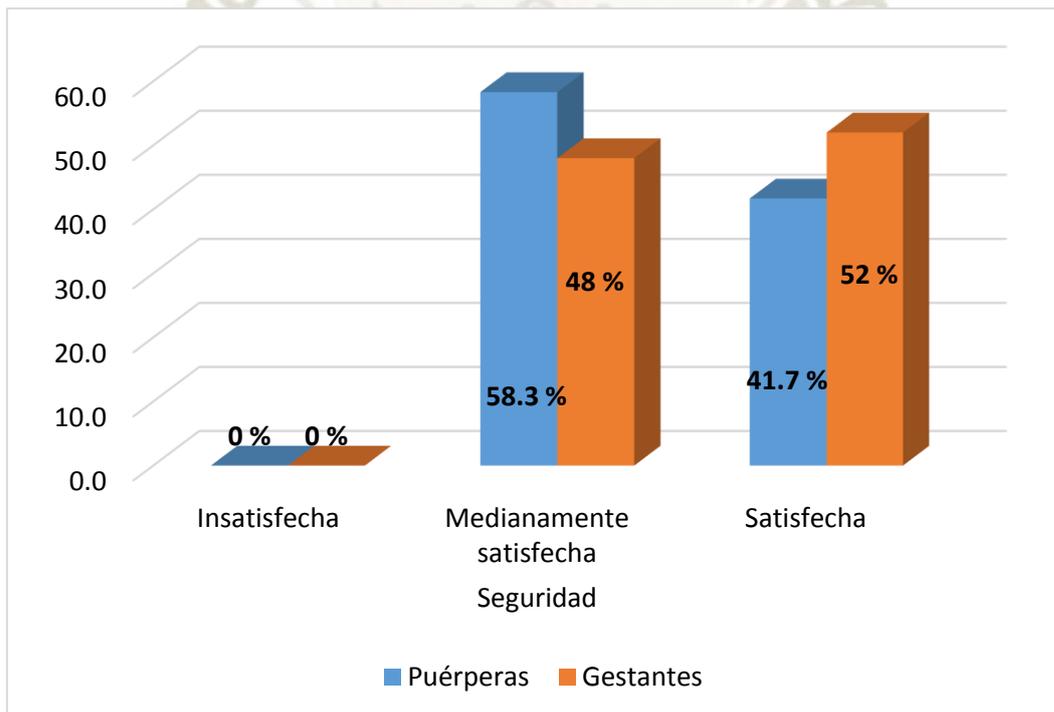
$P=0.23$

Interpretación: La Tabla N°. 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.43$) muestra que la satisfacción con la empatía del personal entre las puérperas y gestantes no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo se observó que el 58.3% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están medianamente satisfechas con la seguridad, mientras que el 52.2% de las gestantes están satisfechas.

GRÁFICO N.º 9

SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD SEGÚN LAS GESTANTES Y
PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018



Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 10

**SATISFACCIÓN CON LA CONFIANZA SEGÚN LAS GESTANTES Y
PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Confianza	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	0	0,0	0	0,0
Medianamente satisfecha	43	71,7	56	74,7
Satisfecha	17	28,3	19	25,3
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

$X^2=0.15$

$P>0.05$

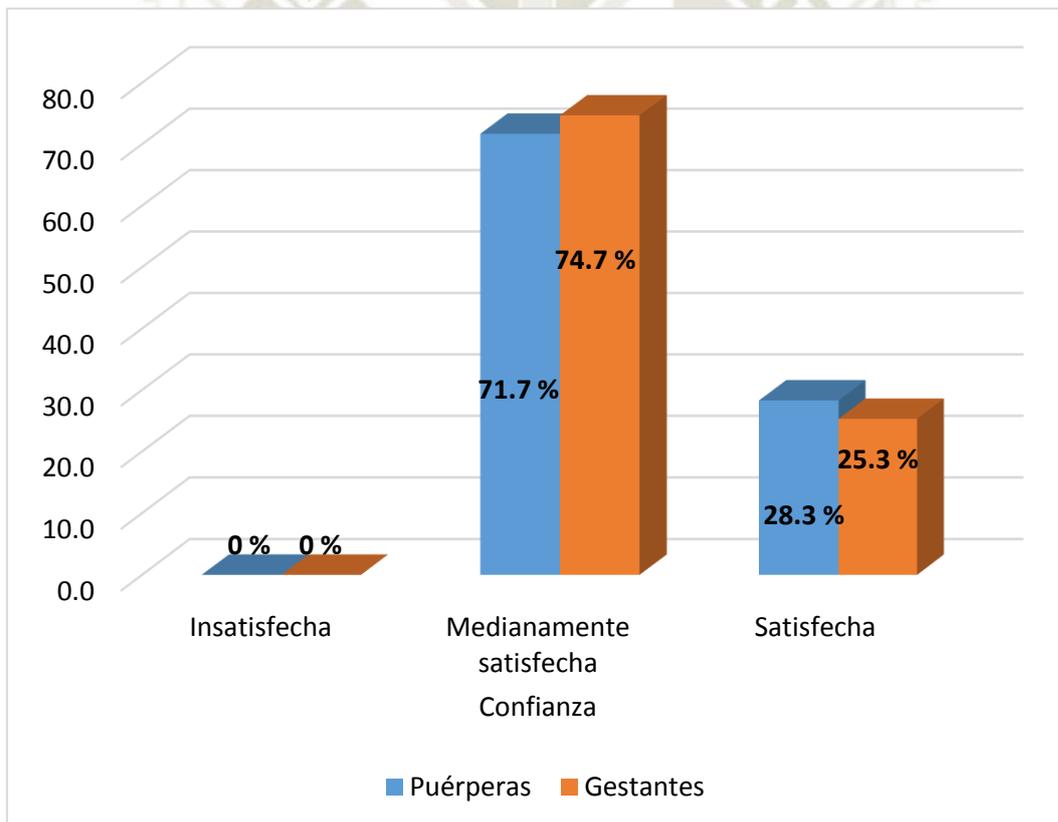
$P=0.69$

Interpretación: La Tabla N°. 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.15$) muestra que la confianza al personal del servicio obstetricia entre las puérperas y gestantes no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo se observó que el 28.3% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están satisfechas con el grado de confianza, mientras que el 25.3% de las gestantes están satisfechas.

GRÁFICO N° 10

**SATISFACCION CON LA CONFIANZA SEGÚN LAS GESTANTES Y
PUERPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL
HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°. 11

**SATISFACCIÓN CON LA TANGIBILIDAD DE LA ATENCIÓN SEGÚN LAS
GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Tangibles	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	1	1,7	0	0,0
Medianamente satisfecha	24	40,0	28	37,3
Satisfecha	35	58,3	47	62,7
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

$X^2=1.41$

$P>0.05$

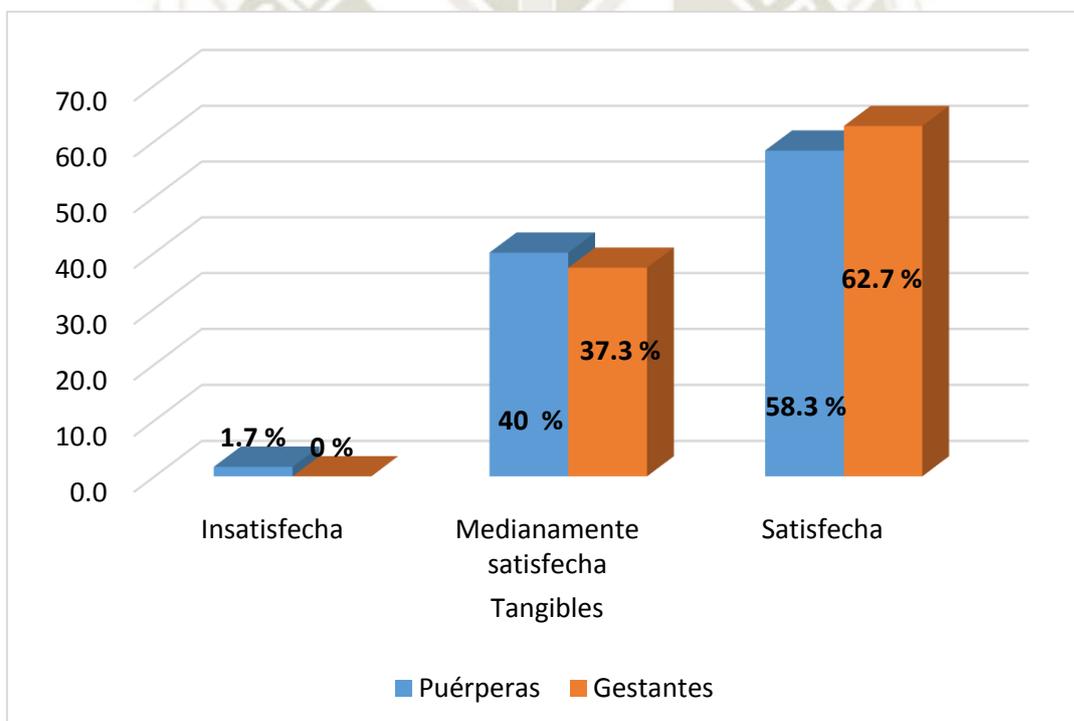
$P=0.49$

Interpretación: La Tabla N°. 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.41$) muestra que la satisfacción con la tangibilidad de la atención entre las puérperas y gestantes no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo se observó que el 58.3% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están satisfechas con la tangibilidad, mientras que el 37.3% de las gestantes están medianamente satisfechas.

TABLA N°. 11

**SATISFACCIÓN CON LA TANGIBILIDAD DE LA ATENCION SEGÚN LAS
GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N° . 12

**SATISFACCIÓN DE GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**

Satisfacción	Puérperas		Gestantes	
	N°.	%	N°.	%
Insatisfecha	1	1,7	0	0,0
Medianamente satisfecha	54	90,0	54	72,0
Satisfecha	5	8,3	21	28,0
TOTAL	60	100 %	75	100 %

Fuente: Elaboración propia

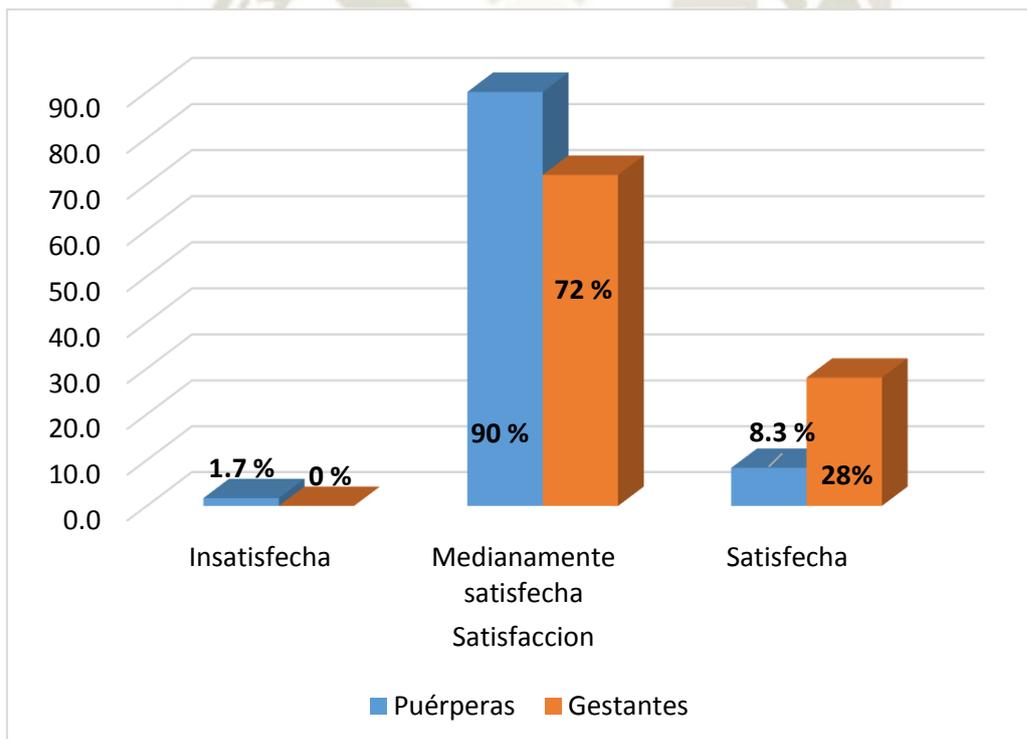
$X^2=9.29$ $P<0.05$ $P=0.0096$

Interpretación: La Tabla N° . 10 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=9.29$) muestra que el nivel de satisfacción entre las puérperas y gestantes presento diferencia estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se observó que el 8.3% de las puérperas atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital Aplao están satisfechas con la calidad de atención, mientras que el 28.3% de las gestantes también se encuentran satisfechas.

TABLA N°. 12

**SATISFACCIÓN DE GESTANTES Y PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL
SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL APLAO. AREQUIPA, 2018**



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

La calidad de atención es considerada dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en algún establecimiento de salud, calidad que consiste en la aplicación de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así como la preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios, etc.

En el presente trabajo de investigación se observó que al analizar las edades de las gestantes atendidas existe mayor predominio entre 18 – 29 años (53.3%) y en el caso de las puérperas es de 30 – 49 años (46.7%) mientras que en el trabajo de investigación de Hanco Salhua, Katherin Claudia en el Centro de Salud Mariano Melgar 2016 la población de mujeres con respecto su edad tiene un predominio entre los 18 y 29 años (44,2%).

En cuanto al lugar de procedencia se observó que el 40% de las puérperas y el 37.3% de las gestantes son referidas mientras que en el trabajo de Cadenillas Esquivel, Rudy Mariela. Chimbote 2015, el 41% de estos pertenece a la zona urbana; y el 17% a la zona rural de su población total.

En cuanto a la seguridad se encontró que el 41.7% de las puérperas y el 52% de las gestantes están satisfechas; con respecto a la confianza que el 71.7% de las puérperas esta medianamente satisfecha y el 25.3% de las gestantes están satisfechas. Así mismo, GERÓNIMO CARRILLO, Rodolfo; MAGAÑA CASTILLO, Margarita; RIVAS ACUÑA, Valentina; SANCHEZ LAGUNES, Laura; CRUZ LEON, Aralucy; MORALES RAMON, Fabiola. Mexico 2015. El 92% de las puérperas considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena. Al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%).

En el presente trabajo se pudo obtener que el 1.7% de las puérperas están insatisfechas por la atención recibida mientras que el 72% de las gestantes están medianamente satisfechas. En el trabajo de Cervantes Bazán, Karen Luz; Capa Callata, Gardenia Aura. Arequipa, 2014. El 83% de los usuarios atendidos en el Policlínico Centro Comunitario están satisfechos por la atención recibida. En el trabajo Cadenillas Esquivel, Rudy Mariela. Chimbote 2015, El 26% se encontró satisfecho con la atención recibida y que acudió a su control a la fecha indicada, mientras que el 41% se encontró poco satisfecha pero igual acudieron a su cita. Se obtuvo que el 58% mostró poco satisfecha con la atención recibida.

Una visión conjunta nos puede dar la clave para mejorar la calidad de atención que brindamos a nuestros usuarios. Por lo anteriormente mencionado, debemos de reconocer nuestras flaquezas desde el saludo y sobre todo respetar la interculturalidad de cada usuaria que acude al personal de salud para aliviar un dolor o malestar.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se encontró que el 28% de las gestantes están satisfechas mientras que el 72% están medianamente satisfechas con la atención recibida en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao.

SEGUNDA

El 90% de las puérperas atendidas están medianamente satisfechas mientras que el 8.3% están satisfechas con la atención recibida en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao.

TERCERA

El 28% de las gestantes atendidas están satisfechas con la atención recibida en comparación al 8.3% de las puérperas atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital Aplao.

Evidenciando diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre gestantes y puérperas, lo que corroboraría nuestra hipótesis.

SUGERENCIAS

PRIMERA

Al Director del Hospital Aplao, Continuar con las actividades preventivo promocionales en toda mujer en edad fértil. Así mismo, la capacitación permanente sobre patologías, signos de alarma y cursos complementarios en el embarazo (psicoprofilaxis y estimulación prenatal).

SEGUNDA

Al Director Ejecutivo de la Red Castilla Condesuyos La Unión – Director del Hospital Aplao, gestionar la creación de la CASA DE ESPERA en el Distrito de Aplao, para todas nuestras usuarias que son referidas de las 3 provincias que están dentro de nuestra Red de Salud Castilla Condesuyos La Unión.

TERCERA

A los profesionales de la salud, Respetar la interculturalidad de cada usuaria, más si son referidas de la zona alto andina.

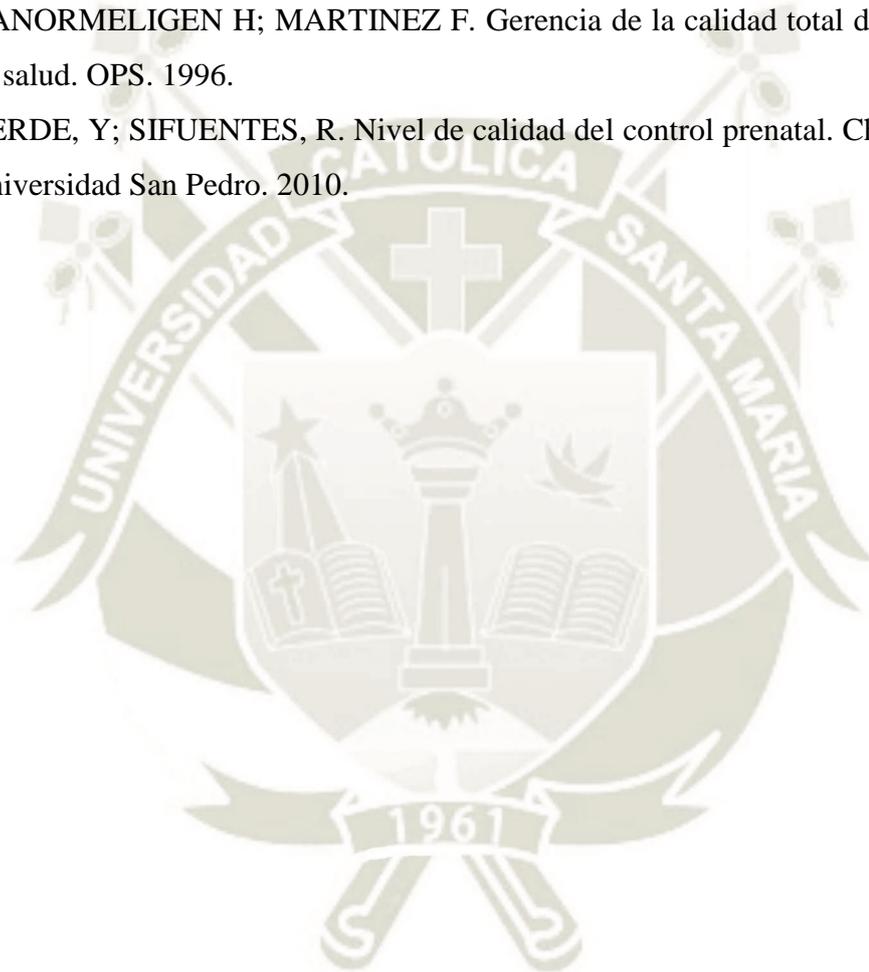
CUARTA

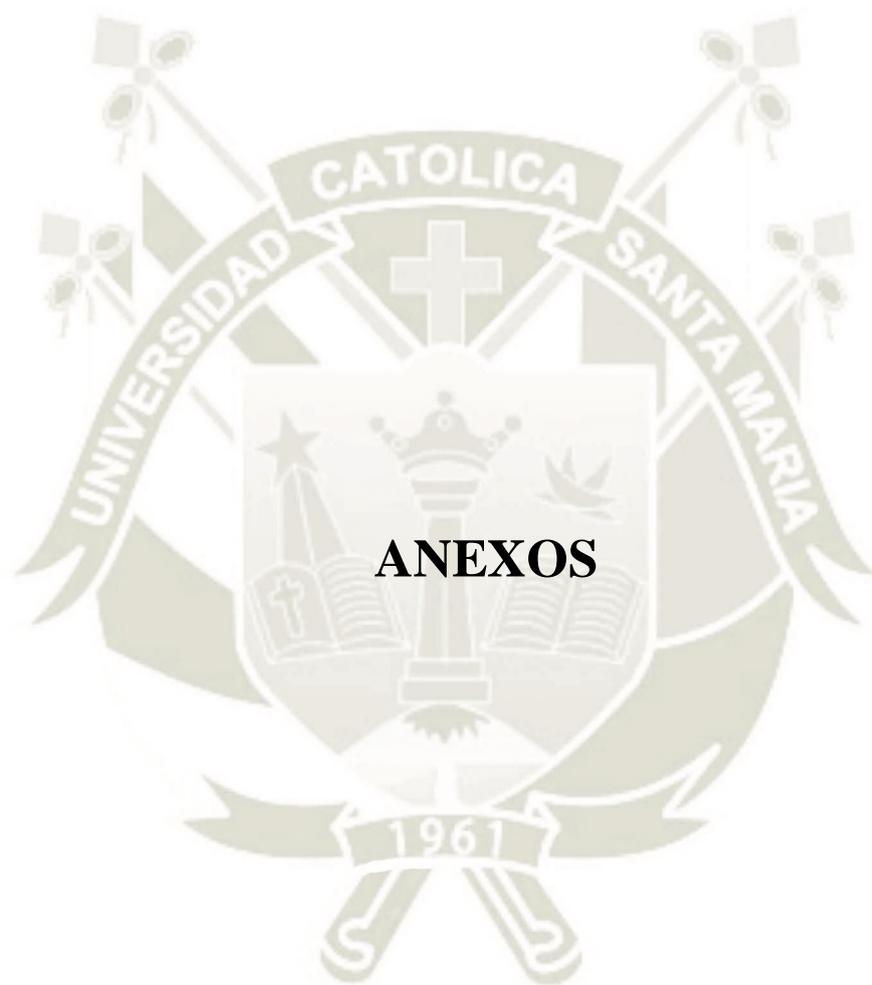
Al profesional de la salud se sugiere realizar investigaciones referentes o complementarias al presente estudio.

BIBLIOGRAFIA

1. CABASCANGO, K; VILLEGAS, A. Calidad de atención brindado por el personal de salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paul. Colombia. 2010.
2. CADENILLAS ESQUIVEL, Rudy Mariela. Nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas. Hospital regional eleazar guzmán barrón, chimbote. 2015
3. CASTILLO ÁVILA, Irma; VILLARREAL VILLANUEVA, Maria; OLIVERA CORREA, Elizabeth; PINZÓN CONSUEGRA, Alba; CARRASCAL SOTO, Heydi. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Hacia promoc. salud. 2014
4. CERVANTES BAZÁN, Karen Luz; CAPA CALLATA, Gardenia Aura. Influencia de la calidad de servicio del policlínico centro comunitario de la universidad católica de santa maría - ciudad de dios, en la satisfacción de sus usuarios. Arequipa, 2014
5. DIAZ O; SUELLEN C. Control Prenatal como antecedente de importancia en la Morbimortalidad Neonatal. Hospital Universitario Dr. “Luis Razetti” – Barcelona, Octubre-Diciembre del 2008
6. *GERÓNIMO CARRILLO, Rodolfo; MAGAÑA CASTILLO, Margarita; RIVAS ACUÑA, Valentina; SANCHEZ LAGUNES, Laura; CRUZ LEON, Aralucy; MORALES RAMON, Fabiola.* Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Mexico. 2015.
7. GOGESCOECHEA M, Pavón P. Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. Revista universitaria de Veracruz. México 2009.
8. GREDILLA E.; PEREZ FERRER, A; MARTINEZ B; DIEZ J; GILSANZ F. Satisfacción materna con la calidad de la analgesia epidural para control del dolor del trabajo de parto. Rev Esp Anestesiol Reanim 2008;55(3):160-4.
9. HANCCO SALHUA, Katherin Claudia. Satisfacción laboral de la enfermera y percepción de la calidad de atención de enfermería según el usuario Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa – 2016.
10. IMPAC. Manejo de las Complicaciones Del Embarazo Y Parto OMS. 2002
11. LEÓN MANCO, Roberto Antonio; TORRES GONZÁLES, Grecia Consuelo. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Lima 2015 .

12. LIRA C, Josefina; OVIEDO C, Héctor. Control prenatal en adolescentes: Evaluación del riesgo materno-infantil. Colegio Mexicano de Especialistas en Ginecología y Obstetricia, A.C. México, 2009. Actualizado 2013.
13. MINISTERIO DE SALUD. Informe encuesta de satisfacción usuario externo INS 2013. Perú: MINSA, 2013.
14. MINISTERIO DE SALUD. Guías Nacionales de Atención Integral de Salud sexual y Reproductiva:2004.
15. VANORMELIGEN H; MARTINEZ F. Gerencia de la calidad total de los servicios de salud. OPS. 1996.
16. VERDE, Y; SIFUENTES, R. Nivel de calidad del control prenatal. Chimbote- Perú. Universidad San Pedro. 2010.







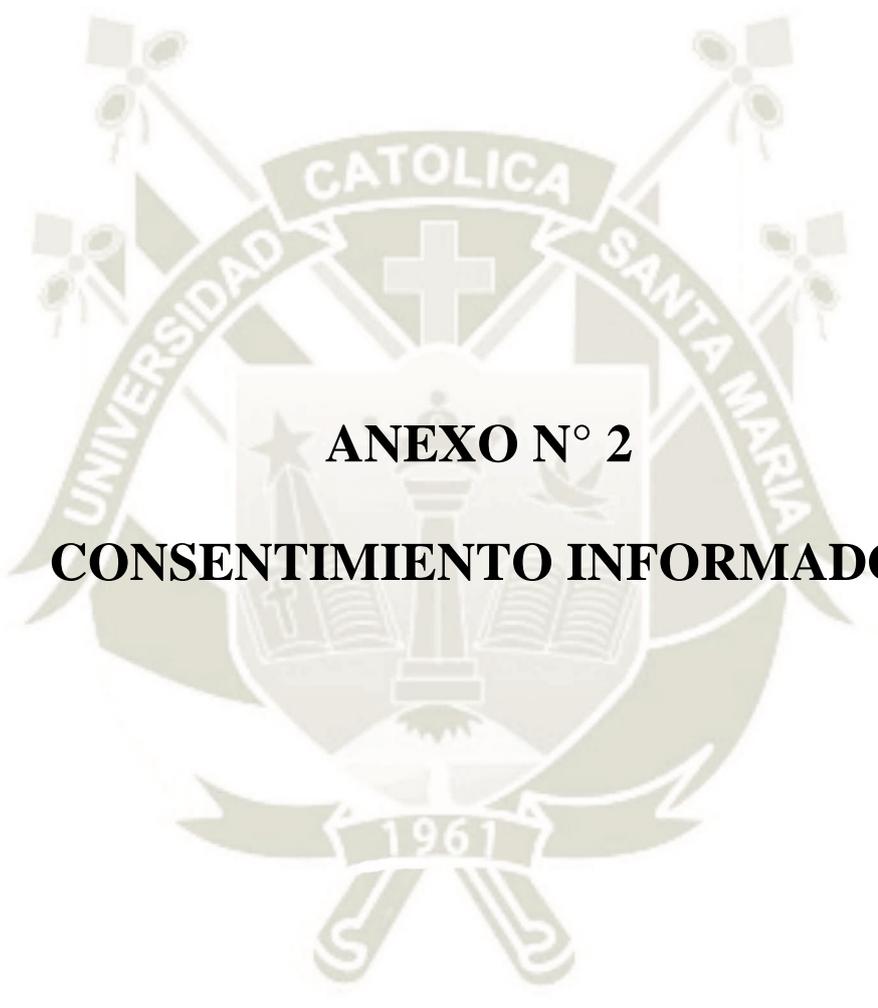
N°	P/G	REF.	E.	G. I.	E. C.	OCUP.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	1	1	1	3	1	1	4	2	3	4	3	3	5	3	4	4	3	1	4	4	4	5	4	2	4	6	3	5	
2	2	2	2	4	3	4	1	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	5	5	5	
3	2	2	2	5	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	
4	2	2	3	5	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
5	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
6	2	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
7	1	1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
8	1	2	1	4	2	1	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	2	3	4	2	4	3	4	4	5	4	
9	1	2	3	5	3	2	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	2	2	2	4	2	4	5	3	3	4	4	5	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	
11	2	2	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
12	2	2	2	5	2	2	6	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	
13	2	1	2	6	3	4	5	5	4	2	3	3	6	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
14	2	1	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
15	1	2	2	5	3	1	2	4	3	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	
16	1	1	2	6	3	1	2	3	3	2	2	4	4	4	4	5	2	3	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	
17	1	2	2	6	3	1	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
18	2	2	3	5	1	2	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	1	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	
20	2	1	3	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	2	1	3	5	3	1	6	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	2	4	5	2	3	2	3	5	
22	2	2	2	6	2	1	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
23	1	1	1	4	3	1	3	4	3	2	3	5	3	4	5	5	4	2	3	3	4	4	5	2	3	2	3	5	
24	2	2	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
25	2	2	2	5	2	2	4	2	6	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
26	2	2	2	5	2	1	5	3	5	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
27	2	2	3	4	3	4	6	5	4	2	3	5	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	

28	1	2	3	6	3	1	2	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
29	1	1	3	6	2	1	2	2	3	3	4	6	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
30	2	1	2	5	3	2	6	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	1	1	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	
32	2	2	2	5	3	4	5	4	5	2	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	
33	1	1	2	4	2	1	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	
34	2	2	2	4	3	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	
35	2	2	3	2	3	3	5	3	6	2	3	5	4	4	2	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	
36	2	2	3	3	2	3	6	3	6	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	6	4	4	
37	2	2	3	4	2	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
38	1	1	3	6	2	4	2	4	4	3	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	
39	1	2	2	6	1	4	3	4	4	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
40	1	1	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	
41	1	1	2	4	2	1	4	3	4	3	3	4	6	4	3	5	5	2	4	2	4	3	3	4	5	5	4	4	
42	2	2	3	6	2	1	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	
43	2	2	3	5	2	2	6	5	4	5	5	6	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	
44	1	2	2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	
45	1	1	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
46	2	2	2	4	3	1	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
47	2	2	3	5	1	4	5	6	2	3	2	3	3	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	
48	1	2	2	5	1	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	
49	2	2	3	6	3	1	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	
50	1	1	3	5	3	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	
51	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
52	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	
53	1	2	1	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
54	1	1	2	4	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
55	1	1	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	
56	2	2	3	5	2	2	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	

57	2	2	3	4	1	1	4	3	4	4	4	6	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4
58	1	1	3	4	1	1	3	4	4	3	4	6	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5
59	1	2	3	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
60	1	1	3	5	3	2	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	6	4	5
61	2	1	2	4	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
62	2	2	2	6	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4
63	2	2	2	4	3	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
64	2	2	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	5
65	1	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4	6	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
66	2	2	3	4	1	1	4	4	4	5	5	6	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
67	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	4	6	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	2	2	2	4	3	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
69	2	2	3	6	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4
70	1	2	2	4	1	1	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5
71	1	1	2	5	2	2	2	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4
72	1	1	1	3	3	4	2	5	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
73	1	1	2	4	1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
74	2	2	2	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
75	2	2	2	4	3	1	5	4	4	4	5	6	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
76	2	2	3	5	2	1	5	5	4	4	4	3	4	6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
77	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
78	1	2	2	5	2	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
79	2	1	3	6	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
80	1	2	2	6	3	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
81	2	2	2	5	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4
82	1	2	3	4	3	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4
83	2	1	2	4	3	1	4	2	4	4	4	5	4	6	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4
84	1	1	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	6	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	6	4
85	2	1	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	6	6	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5

86	2	2	2	6	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	6	5	
87	2	1	2	4	3	1	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
88	2	2	2	5	1	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	6	5	
89	2	1	3	4	3	4	5	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
90	1	2	3	5	3	1	4	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
91	2	2	2	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
92	2	2	3	5	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	
93	2	2	3	4	3	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	
94	1	1	2	4	3	1	4	4	4	3	4	4	6	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	6	4
95	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
96	1	2	2	6	2	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
97	2	2	3	6	2	1	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	6	4
98	2	2	2	5	1	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
99	1	1	3	5	3	4	4	3	4	2	5	4	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
100	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	
101	2	2	3	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	6	4	
102	2	2	2	5	2	4	4	4	4	6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
103	2	1	2	6	1	1	5	2	5	4	4	4	5	6	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	
104	2	2	2	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
105	1	2	3	4	3	4	3	5	5	2	4	4	6	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
106	1	1	2	5	1	1	2	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
107	1	2	3	4	2	1	3	4	4	5	4	6	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
108	1	1	2	4	2	1	2	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
109	1	1	3	4	2	1	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	
110	2	2	2	5	1	2	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
111	1	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
112	2	2	2	5	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	
113	2	2	3	6	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	6	4	
114	1	1	3	6	2	1	4	4	5	3	4	5	6	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	

115	1	2	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	6	5
116	2	2	2	5	3	2	6	2	5	4	4	6	5	6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5
117	2	1	3	6	3	4	5	3	4	4	4	4	5	6	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
118	2	2	2	5	1	4	4	4	4	5	4	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
119	1	2	3	4	3	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
120	1	1	2	4	2	1	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
121	1	1	3	4	3	1	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
122	1	1	2	4	3	1	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
123	2	2	3	4	3	1	6	5	4	3	4	4	4	6	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5
124	2	2	3	5	2	2	5	3	5	5	4	6	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
125	2	1	2	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
126	1	2	3	6	3	1	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4
127	2	2	2	6	3	4	5	3	4	4	4	4	6	6	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
128	2	2	3	6	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
129	1	1	2	4	2	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
130	1	1	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5
131	1	1	2	6	1	1	4	4	5	4	5	6	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4
132	1	1	3	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
133	2	2	2	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
134	2	1	3	6	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
135	1	1	3	6	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4



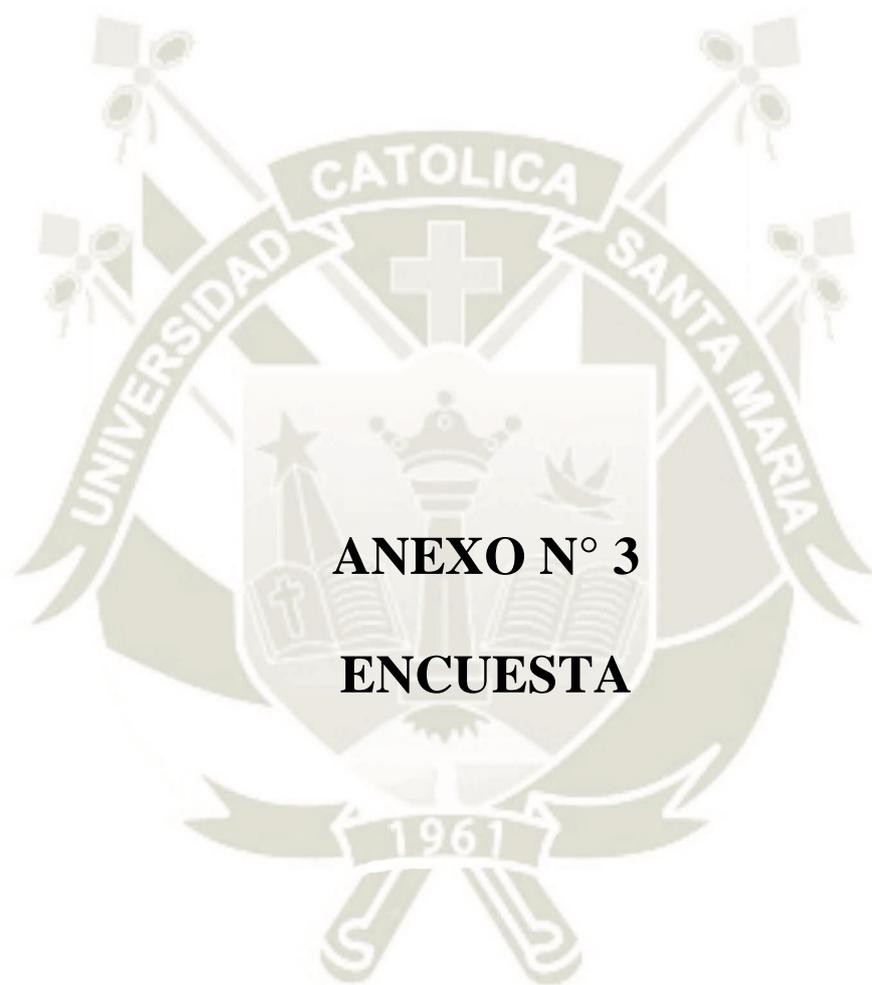
ANEXO N° 2
CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido informada/o de los beneficios de esta investigación para mí, del carácter confidencial de las respuestas, he podido hacer preguntas, he disipado mis dudas y he recibido información sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme cuando lo desee, sin que ello interfiera o tenga alguna consecuencia en mis cuidados médicos. Por lo tanto, doy libremente mi conformidad a participar.

.....
Firma del participante



ANEXO N° 3
ENCUESTA

ENCUESTA DE SATISFACCION EN LA ATENCION

Por favor marque con una X o + en la opción que usted crea que es la indicada.

Le agradezco por su participación.

GESTANTE _____

PUERPERA _____

PROCEDENCIA (referida):

SI _____ NO _____

EDAD:

12 – 17 años _____ 18 – 29 años _____ 30 – 49 años _____ 50 > _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

Primaria incompleta _____ Primaria completa _____ Secundaria incompleta _____

Secundaria completa _____ Superior universitario _____ Superior no universitario _____

ESTADO CIVIL:

Soltera _____ Casada _____ Conviviente _____

OCUPACIÓN:

Ama de casa _____ Profesional _____ Agricultora _____ Otros _____