



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

**Tesis**

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la atención prenatal en  
gestantes del hospital de Pampas - Tayacaja en Huancavelica 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Obstetricia

**Presentado por:**

**Autora:** Lizunde Laupa, Rosy Mary

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-3652-0547>

**Asesora:** Dra. Caldas Herrera, María Evelina

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4955-8094>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Rosy Mari Lizunde Laupa, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Obstetricia** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación : “Nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital de Pampas – Tayacaja en Huancavelica 2024” Asesorado por el docente: Maria Evelina Caldas Herrea, DNI 18178860 ORCID 0000-0002-4955-8094 tiene un índice de similitud de (22) (veintidós) % con código 14912:460880295 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....

Firma de autor 1

Nombres y apellidos: Rosy Mari Lizunde Laupa

DNI: 71030226




.....

Firma

Nombres y apellidos del Asesor: María Evelina Caldas Herrera

DNI: 18178860

Lima, 14 de Agosto de 2024

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>El % de Turnitin fue del 22% se hizo todas revisiones pertinentes y es debido a los aspectos metodológicos y el formato de la Universidad que no se pueden cambiar</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico en primer lugar a Dios y a nuestro señor Jesucristo por darme la vida, la salud y múltiples bendiciones y en segundo lugar a toda mi familia, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a DIOS por su amor incondicional y por brindarme salud, sabiduría, y fortaleza para lograr cada objetivo trazado.

Un especial agradecimiento a mi Asesor, Caldas Herrera María Evelina por su dedicación y enseñanza en la elaboración y culminación de mi tesis.

A todas de mis docentes de la Universidad Norbert Wiener por sus conocimientos brindados durante estos años estudiados de carrera universitaria así mismo agradecer al Hospital de Pampas – Tayacaja, por su tiempo y paciencia durante el periodo de recolección de datos.

Por último, agradecer al director del hospital por permitirme acceder a su centro de salud.

Asesora de tesis

***CALDAS HERRERA MARIA EVELINA***

**Jurados**

***PRESIDENTA***

***SECRETARIA***

***VOCAL***

## INDICE

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice (general, de tablas y gráficos) .....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCION.....	xi
CAPITULO I.....	12
1.1.  PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2.  FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. Problema general .....	13
1.3.  OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos específicos:.....	13
1.4.  JUSTIFICACIÓN .....	14
1.4.1. Teórica .....	14
1.4.2. Metodológica .....	14
1.4.3. Práctica .....	14
1.4.  Limitaciones de la investigación .....	15
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	15
2.1.  ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	15
2.1.1. Internacionales: .....	15
2.1.2. Nacionales: .....	17
2.2.  BASES TEORICAS .....	18
2.2.1. Calidad de Atención.....	18
2.2.2. Satisfacción de las gestantes ante la atención prenatal .....	19
2.2.3. Control Prenatal.....	19
2.2.4. Características de la atención prenatal: .....	19
2.2.4.1.  Precoz:.....	19
2.2.4.2.  Periódica:.....	20
2.2.4.3.  Completa / Integral:.....	20
2.2.5. Elaboración de la historia completa del control prenatal: .....	20
2.2.5.1.  Examen físico: .....	21
2.2.5.2.  Examen obstétrico: .....	21
2.2.5.3.  Exámenes auxiliares: .....	21
2.2.6. Suplementos Nutricionales: .....	21
2.2.6.1.  Atención recibida por el personal de Salud.....	22
2.2.6.2.  Dimensiones de la calidad de servicio: .....	23
2.2.7. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS: .....	23
2.3.  HIPOTESIS .....	24
CAPITULO III: METODOLOGIA .....	25
3.1.  MÉTODO DE INVESTIGACION .....	25
3.2.  ENFOQUE DE INVESTIGACION .....	25
3.3.  TIPO DE INVESTIGACION .....	25
3.4.  DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.5.  POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	25
3.6.  VARIABLES Y OPERACIONALIZACION .....	26
3.7.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27

3.7.1. Técnica .....	27
3.7.2. Instrumento Descripción .....	28
3.7.3. Validación .....	28
3.7.4. Confiabilidad .....	28
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	30
3.9. Aspectos éticos .....	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	30
4.1. RESULTADOS.....	30
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	30
4.1.2. DISCUSION .....	40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	45
5.1. Conclusiones.....	45
5.2. Recomendaciones.....	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	50
Anexo 2: Instrumentos.....	51
Anexo 3: Validez del instrumento.....	54
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	55
Anexo 5: Aprobación del comité de Ética.....	60
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	57
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	60

## INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Datos generales.....	32
---------------------------------	----

## INDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Nivel de satisfacción de la dimensión bienes tangibles .....	34
Figura N°2: Nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad.....	35
Figura N°3: Nivel de satisfacción en la dimensión Capacidad de Respuesta.....	36
Figura N°4 Nivel de satisfacción en la Dimensión de Seguridad.....	37
Figura N°5 Nivel de satisfacción en la Dimensión de Empatía.....	38
Figura N°6 Valoración del Nivel de Satisfacción Final Figura.....	39

## RESUMEN

En esta investigación tiene como **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital de Pampas – Tayacaja en Huancavelica 2024. **Metodología:** El método de la investigación fue prospectivo, observacional y analítico de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo; asimismo, la población está compuesta por 72 gestantes; teniendo como técnica las encuestas. **Instrumento:** El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada, Se utilizó una escala del 0 al 1, siendo 1 el puntaje más alto y 0 el más bajo. Se procedió a la tabulación en la base de datos de Microsoft Excel y después se realizó su evaluación y análisis en el programa estadístico IBM SPSS Statistics Base versión 25. Se aplicó la prueba estadística de chi cuadrado. **Resultados:** Se observa en la dimensión de bienes tangibles que el 92% de las gestantes se encuentran satisfechas y un 8% se encuentran insatisfechas, en la dimensión de fiabilidad el 90% de las gestantes se encuentran satisfechas y un 10% se encuentran insatisfechas, en la dimensión de capacidad de respuesta el 82% se encuentran satisfechas y un 18% se encuentran insatisfechas, en la dimensión de seguridad un 93% se encuentran satisfechas y un 7% se encuentran insatisfechas, en la dimensión de empatía el 85% se encuentran satisfechas y el 15% se encuentran insatisfechas y como resultado final de las dimensiones se observa que el 95% de gestantes que acuden al Hospital Pampas – Tayacaja en Huancavelica se encuentran satisfechas en la atención prenatal y el 5% de gestantes que acuden al Hospital se encuentran insatisfechas en la atención prenatal.

**Palabras clave:** nivel de satisfacción, calidad de atención, gestantes, control prenatal.

## ABSTRACT

**This research aims to:** Determine the level of satisfaction with the quality of the service in prenatal care in pregnant women at the Hospital de Pampas – Tayacaja in Huancavelica 2024. **Methodology:** The research method was prospective, observational and analytical with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and descriptive level; Likewise, the population is made up of 72 pregnant women; using surveys as a technique. **Instrument:** The instrument used is the modified SERVQUAL survey. A scale from 0 to 1 was used, with 1 being the highest score and 0 the lowest. The tabulation was carried out in the Microsoft Excel database and then its evaluation and analysis was carried out in the statistical program IBM SPSS Statistics Base version 25. The chi-square statistical test was applied. **Results:** It is observed in the dimension of tangible goods that 92% of the pregnant women are satisfied and 8% are dissatisfied, in the dimension of reliability 90% of the pregnant women are satisfied and 10% are dissatisfied, in the dimension of responsiveness, 82% are satisfied and 18% are dissatisfied, in the security dimension, 93% are satisfied and 7% are dissatisfied, in the empathy dimension, 85% are satisfied and 15% are dissatisfied and as a final result of the dimensions it is observed that 95% of pregnant women who come to the Pampas – Tayacaja Hospital in Huancavelica are satisfied with prenatal care and 5% of pregnant women who come to the Hospital are dissatisfied in prenatal care.

**Keywords:** level of satisfaction, quality of care, pregnant women, prenatal control.

## INTRODUCCION

El control prenatal es un programa fundamental para la atención materno-infantil por que brinda una total seguridad tanto en el bienestar de la madre y su hijo, como también a su familia teniendo prioridad a la madre gestante, por lo tanto, esta etapa debe ofrecer una satisfactoria de atención para ella y a si mismo proporcionar que los servicios hospitalarios, centros o postas implementen el control de calidad en todas las instituciones. El control de calidad es una herramienta fundamental muy importante para identificar el nivel de satisfacción que los usuarios tienen sobre los servicios que le brinda la institución y así lograr concientizar a todo el personal sobre los beneficios que hay en una calidad durante la atención prenatal.

Por lo tanto, cualquier servicio tiene que tener como prioridad la calidad de atención, porque cuanto más satisfecho este la usuaria del trabajo y atención de acuerdo a sus necesidades, sus emociones, y experiencia y su percepción. La institución vera que una usuaria satisfecha será un miembro que participe continuamente y con esa participación la institución tendrá mayores beneficios y resultados como es la calidad de vida de la madre y su hijo.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en las gestantes y como objetivos secundarios pretende determinar el nivel de satisfacción en la calidad de atención en cinco dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangible

## CAPITULO I

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La morbi-mortalidad materna es un problema de salud pública a nivel mundial, especialmente en países de bajos recursos donde persisten las muertes prevenibles o tratables por complicaciones gestacionales (9).

La atención prenatal ayuda a disminuir la morbilidad y mortalidad materna perinatal, de manera directa mediante la detección y tratamiento de las complicaciones relacionados con el embarazo, que de acuerdo a lo que se visualiza y se reconoce a las mujeres de mayor riesgo de presentar complicaciones en su proceso de trabajo de parto, se procura la derivación a un nivel apropiado de atención (8).

El CPN tiene como meta la detección temprana de complicaciones durante el embarazo, y siendo que la mayor parte de las muertes maternas se pueden prevenir, por eso es necesario que todas las mujeres tengan acceso a una atención prenatal de calidad durante el embarazo, el embarazo es un proceso fisiológico por lo tanto la atención prestada a las gestantes mediante el control prenatal debe estar basada en todos los cuidados para su Desarrollo normal, y hacer saber el papel importante que tiene la propia mujer y en la toma de decisiones que le pueden afectar tanto al feto como a la propia madre (9).

Según la OMS nos indica que “La atención prenatal es una oportunidad decisiva para que los profesionales de salud brinden atención tanto como apoyo he información a las gestantes, en la cual se incluye la promoción de un modelo de vida sano, incluyendo una Buena nutrición o alimentación, la detección temprana para poder prevenir de las enfermedades que se pueden transmitir, el asesoramiento para una Buena planificación familiar y el apoyo a todas las mujeres que puedan estar sufriendo de alguna violencia familiar”(10).

Por lo tanto, es importante realizar el estudio en ese ámbito ya que la baja calidad de atención es uno de los problemas más frecuentes hoy en día y así poder detectar a tiempo los problemas que se generan como: la mortalidad materna y neonatal como también la desnutrición y así poder prevenir la anemia durante la gestación. Ya que esta investigación ayudara a permitir tomar decisiones estratégicas para poder hacer una buena atención prenatal y cumplir con todas las normas de la APN, y la vez también esta investigación ayudara a contribuir información de las gestantes con el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal, para que cada una pueda elegir un parto opcional y de esa manera tengan la seguridad y protección de los personales de salud. Lo que se desea llegar a obtener con este estudio, es que todas gestantes tengan la seguridad de tener un buena atención prenatal y así poder obtener la iniciativa de que ellas mismas nos busquen sin ser obligadas, en pocas palabras generar una buena relación entre obstetra y paciente.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja en Huancavelica 2024?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1. Objetivo General.**

- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital de Pampas – Tayacaja en Huancavelica 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en su dimensión fiabilidad en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en su dimensión capacidad de respuesta en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja.

- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en su dimensión seguridad en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en su dimensión empatía en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja.
- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en su dimensión de Elementos tangibles en gestantes del Hospital de Pampas - Tayacaja.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. Teórica**

A nivel teórico, el estudio es importante porque la baja calidad de la atención actualmente es uno de los más grandes obstáculos para afrontar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales como: la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutoria e intervenciones de calidad.

### **1.4.2. Metodológica**

A nivel metodológico, el estudio es viable y relevante para el país, ya que los resultados permitirán a las dos instituciones, primordialmente disponer elementos que permitan tomar medidas estratégicas en el acceso y cumplimiento de la APN en las embarazadas. Siendo esto un aporte importante para la familia, comunidad y país.

### **1.4.3. Practica**

A nivel practico, los resultados encontrados en el presente estudio contribuyen con información importante sobre el nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la atención prenatal, ya que el control prenatal juega un papel importante en lograr que las gestantes tengan la oportunidad de elegir un parto institucional que sea opcional y de este modo tengan mayor protección a la salud

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

En la realización del presente estudio no se ha presentado ni se ha identificado ninguna limitación con respecto a la investigación o participación de cada gestante, ya que ha sido correspondido de manera voluntaria.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO.**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1.1. Internacionales:**

**Crespo, 2020.** tuvo como objetivo analizar los índices de calidad en la atención que reciben las gestantes a través de la observación de los hechos suscitados en el periodo mencionado. Fue un estudio de alcance descriptivo, sustentada con investigación documental y recolección de datos de fuentes primarias, con la utilización de instrumentos tales como: encuestas y entrevistas. Es de corte transversal en virtud de que el fenómeno se analiza en un periodo específico. Los resultados demuestran que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio, lo que invita a realizar análisis sobre la necesidad de la implementación de planes de mejora para incrementar los índices de calidad. El autor concluye manifestando que la pandemia Covid-19 ha sido el principal factor para la problemática presentada (1).

**Mayorga, et al., 2019.** Tuvieron como objetivo Establecer el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud en Montería (Colombia). Fue un estudio transversal con componente analítico, utilizando el programa Epidat 3.1. Se estimaron promedios, medianas y proporciones según fuesen las variables cuantitativas o cualitativas. Se exploró la asociación estadística la prueba t de Student para las variables continuas y la prueba x<sup>2</sup> para las variables categóricas, y se estimaron los OR (IC 95%) asumiendo como caso la satisfacción con el control prenatal. Los resultados mostraron De las 178 mujeres entrevistadas 96% manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Recibieron información sobre: la prueba del Virus de Inmunodeficiencia Humana 83,7%, exámenes de laboratorio 85,4%, signos de alarma 93,8%, nutrición 86,5%, lactancia 76,4%, planificación 64%, cuidados del recién nacido 71,9%. Los

promedios de edad (22,7 versus 25,1 años) y de semanas de gestación (11,1 versus 14,9 semanas) son menores en las mujeres satisfechas con el control prenatal (valor  $p < 0,001$ ). Otras variables asociadas con la satisfacción en el control prenatal: entrega completa de medicamentos formulados (OR 8,6 IC 95% 1,6-46,2), oportunidad en la entrega de resultados de los exámenes (OR 6 IC 95% 1,2-28,9), e información suministrada sobre los signos de alarma (OR 20,3 IC 95% 3,7-112) y nutrición (OR 5,3 IC 95% 1,16-25,6). Los autores concluyeron que Además de la influencia de las variables demográficas y obstétricas y de los atributos de la calidad de la atención, es importante denotar cómo la información y la educación para la salud se asocian con la satisfacción con el control prenatal (2).

**Latino, 2019.** tuvo como objetivo Evaluar el grado de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida, en el servicio de ginecoobstetricia, de consulta externa del hospital Bautista, Managua Nicaragua, en el mes de junio 2019. Fue un estudio descriptivo de corte transversal. Universo de 550 usuarias, muestra 227 usuarias, técnica través de encuesta, instrumento, cuestionario de SERVQUAL adaptado a servicios de salud, conteniendo 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, con cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos recolectados se digitaron en una base de datos, procesándose en Microsoft Excel. Los resultados mostraron mayor porcentaje para expectativas, se obtuvo en la dimensión Bienes tangibles 98,6% y para percepción fue Empatía con 97,2%. La brecha más alejada de cero fue Capacidad de respuesta -0,48 puntos, con un índice de calidad de servicio de - 0,20. El autor concluye la edad de predominio 20-29 años, y cursaban el segundo trimestre de gestación. De expectativas, el mayor porcentaje fue Bienes tangibles, y menos porcentaje Confiabilidad. De percepción, el mayor porcentaje fue Empatía, y menor porcentaje, Capacidad de respuesta. Un índice de calidad levemente alejado de cero, considerando satisfactorio el servicio recibido (3).

### 2.1.2. Nacionales:

**Cueva y Guivin. 2021.** Tuvieron como objetivo evaluar la calidad de atención del control prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud San Martín de Lambayeque 2019-2020. Fue un estudio de investigación no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo. El instrumento para recolección de datos fue la encuesta Servqual modificada, aplicada a una muestra total de 144 gestantes atendidas en los consultorios de atención prenatal. Los resultados mostraron satisfacción de las gestantes por la atención recibida en su mayoría, mientras que un regular porcentaje mostraron insatisfacción con la atención prenatal. Según las diferentes dimensiones de Servqual, las gestantes mostraron satisfacción en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos Tangibles. Los autores concluyeron que, en términos generales, las gestantes que se atienden en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque están satisfechas con respecto a la calidad de atención del control prenatal (4).

**Aranda, 2023.** Tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Juan Pablo II – Los Olivos, 2023. Fue un estudio de tipo observacional con diseño cuantitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal, 180 mujeres embarazadas que visitaron el Centro Materno Juan Pablo II - Los Olivos en marzo de 2023 sirvieron como nuestra población para este proyecto. Los resultados mostraron que la atención prenatal recibida por las gestantes que acudieron al Centro Materno Juan Pablo II - Los Olivos fue valorada favorablemente por el 85,6% de ellas, solo moderadamente favorable por el 13,3% y desfavorablemente por el 1,1%. Las embarazadas expresaron un nivel de satisfacción con los planes de consulta prenatal de 45%, satisfacción moderada en 51.7%, e insatisfacción en 3.3%. Además, indicaron un 83,3% de agrado, un 13,3% de satisfacción y un 1,1% de descontento con la atención

prenatal del experto. El 80% de las encuestadas expresó satisfacción con los aspectos únicos del tratamiento prenatal, el 18,9% expresó satisfacción moderada y el 1,1% insatisfacción. Solo el 3,0% de las encuestadas, el 13,9% se mostraron moderadamente satisfechas y el 2,8% insatisfechas. El autor concluye que El 85,6% de las embarazadas estaban satisfechas, el 13,3% algo satisfechas y el 1,1% insatisfechas con su tratamiento prenatal en marzo de 2023 (5).

**Carrasco, 2022.** Tuvo como objetivo o fundamental identificar la relación entre la calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19, Centro Médico Puna Guayaquil 2021. El estudio que se realizó fue cuantitativo, de diseño no experimental y tipo descriptivo correlacional, para la recolección de datos se utilizó las encuestas rápidas utilizando el cuestionario Servqual para la variable calidad de atención prenatal e Iso 9001 para la variable satisfacción de las gestantes, nuestra unidad de análisis fueron 106 mujeres embarazadas que acuden a sus controles prenatales al centro de salud en estudio. los datos obtenidos fueron interpretados mediante el software SPSS, obteniendo resultados que fueron presentados mediante tablas y estadísticos rho y sig ( $Rho=0,337$ ;  $p<0,001$ ). El autor concluye que existe relación directa y significativa entre los indicadores: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con la satisfacción del grupo de análisis, no así con el indicador empatía, es decir que, a mayor calidad de atención prenatal, mayor nivel de satisfacción en las gestantes (6).

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. Calidad de Atención**

La calidad de atención prenatal son controles que se realizan durante el embarazo, el cual garantiza el bienestar materno-fetal promoviendo un control personalizado ya sean privadas, públicas y sociales accesible. para garantizar la plena satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos, el grado de calidad es

la medida que se espera de la atención entregada para lograr una proporción más favorable ante los riesgos y beneficios (5).

### **2.2.2. Satisfacción de las gestantes ante la atención prenatal**

La satisfacción de la gestante es uno de los resultados más importantes de dar servicios de buena atención. La gestante está satisfecha cuando la atención recibida cubre sus perspectivas. Si las perspectivas del paciente son malas o si la gestante tiene camino limitado al servicio, puede ser que esté satisfecha con recibir la atención comparativamente deficiente.

Aunque la satisfacción de las gestantes recubre cierta abstracción conceptual y se le conoce como inestabilidad histórica y cultural. En las técnicas de atención que se solicitan, seguimiento e intervenciones, como en el control prenatal, la satisfacción de la gestante recubre personal importancia porque contribuye al resultado exitoso de su propósito. El proceso de atención prenatal, los extensos tiempos de espera, se han visto relacionado con la insatisfacción de las gestantes (2).

### **2.2.3. Control Prenatal**

Son un conjunto de procedimientos realizados por un médico especialista en obstétrica u Obstetra con formación y experiencia para vigilar la salud de la madre y el feto durante todo el periodo gestacional que conlleva a los 9 meses, de las cuales se realizan o se enfocan en contenidos de vigilancia oportuna de las complicaciones que puedan ocurrir para que ayuden a mejorar los resultados del binomio madre-niño y así se reducen las complicaciones durante las tres fases: embarazo, parto y puerperio y obtener una adecuada preparación para el parto y crianza del recién nacido (6).

### **2.2.4. Características de la atención prenatal:**

#### **2.2.4.1. Precoz:**

La primera cita para el CPN prenatal en una mujer embarazada se realiza en un centro médico después de un posible embarazo o por retraso menstrual según a la

evaluación se requiere hacerse previa cita las 10 o 12 semanas de gestación, ya que al ser precoz se logra evaluar con precisión la edad gestacional, la viabilidad de las actividades preventivas y promotoras de salud, además de hallar factores de riesgo.

#### **2.2.4.2. Periódica:**

Actualmente la OMS recomienda un nuevo modelo presentado por la atención prenatal, en este modelo las gestantes tienen su primera atención prenatal previa a las semanas 12 de gestación y los controles que le continúan a los 20, 26, 30, 34, 36, 38 y 40 semanas; ya que tienen que tener como mínimo ocho atenciones, un control del trimestre inicial, dos durante el II trimestre y cinco en el III trimestre. Según el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos se requieren como mínimo 10 controles (6).

Estas son las características del control prenatal ya que esto se debe iniciarse antes de las 14 semanas, con la confirmación de un embarazo positivo, cumpliendo la siguiente estructura (7):

- Hasta la semana 32: Mensual
- Durante la semana 33 – 36: Quincenal
- Desde la semana 37: Semanal.

#### **2.2.4.3. Completa / Integral:**

La OMS formuló 39 recomendaciones para el CPN relacionado con 5 clases de intervenciones en la atención como:

- Controles de Nutrición.
- exámenes materno infantil,
- Disposiciones de prevención.
- Intervención ante manifestaciones clínicas, fisiológicas y habituales (5).

#### **2.2.5. Elaboración de la historia completa del control prenatal:**

Anamnesis: se le realizan preguntas acerca de los antecedentes familiares para poder evitar la incrementación de riesgo de ciertas enfermedades que se puedan causar durante el embarazo.

Edad gestacional: se ve la cantidad de semanas desde el primer día de la última menstruación normal hasta el nacimiento o hasta el momento gestacional.

#### **2.2.5.1. Examen físico:**

- Funciones vitales
- Medidas antropométricas

#### **2.2.5.2. Examen obstétrico:**

- Altura uterina
- Latidos cardiacos fetales
- Diagnostico de la presentación fetal.
- Examen de mamas.
- Toma de PAP.

#### **2.2.5.3. Exámenes auxiliares:**

- Tamizaje de proteínas en orina.
- Hemoglobina
- Ecografía obstétrica.
- Glicemia
- Tamizaje de VIH y Sífilis.

#### **2.2.6. Suplementos Nutricionales:**

Prescripción de ácido fólico: esto se administra 3 meses antes del embarazo en una sola dosis de 1mg al día. Una vez que la paciente este gestando debe recibir Ácido Fólico desde la primera consulta hasta las 13 semanas una dosis de 500mg diarios.

Prescripción de sulfato ferroso: como profilaxis las gestantes en general deben recibir una cierta dosis de hierro.

Si los exámenes de hemoglobina salen con parámetros normales se le brinda una dosis promedio de 30 y 60 mg al día.

Prescripción de Calcio: es una administración que se le da a la gestante desde las 20 semanas de gestación hasta el término de ello. La dosis que se recomienda es de 2000mg al día (7).

#### **2.2.6.1. Atención recibida por el personal de Salud**

En esta parte se relata a la atención del profesional de salud en un establecimiento de salud, con el propósito de ayudar a las gestantes y darles una atención rápida y oportuna con una respuesta de eficaz. Contiene la definición sobre la evolución de su embarazo, la formulación de preguntas sobre 29 los signos de alarma, dar información acerca de la atención prenatal y los cuidados que solicita la gestantes en su etapa de embarazo, instituir un trato empático, es decir ponerse en el lugar de la otra persona para entender sus inquietudes o sus dudas, declarar un trato cordial, etc. el tipo de relación que se instituye entre la gestante y el profesional, el tener respeto sobre las preferencias, las opiniones y la colaboración de las gestantes por parte de quienes desenvuelven los programas de atención y la información ofrecida, ocasiona mayor satisfacción en las gestantes que se logre una atención satisfactoria teniendo en cuenta lo siguiente: (2).

- La confianza y empatía: están atadas a los intercambios de conversaciones por el personal de salud (obstetra) que se da con la gestante. La empatía es entender el problema de la otra persona desde su punto de vista de la otra persona. La expresión de lenguaje no verbal del personal de salud crea una relación de confianza con las gestantes y la satisfacción de las mismas. Las gestantes tienen más confianza cuando tiene la libertad de hacer preguntas sin miedo o vergüenza sobre las definiciones que ha dado el profesional.
- Seguridad: Hay varios tipos que en condiciones tiene que ver con aquellos semblantes que faciliten que la gestante de los servicios que se sienta segura en relación con el profesional de salud. El recurso hace referencia a la satisfacción acontecida que da el profesional de salud, cuando atiende de buena manera en cualquier circunstancia si el profesional de salud da toda la seguridad a las pacientes se sentirán satisfechas debido a la seguridad que le inspira.

- **Información:** las gestantes se sentirán satisfechas de recibir todas las explicaciones o información detallada sobre el estado de su salud y todos los procesos que les ofrecen.

#### **2.2.6.2. Dimensiones de la calidad de servicio:**

Con lo que más ha contribuido la literatura en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio y a su medición es el de Parasuraman, que relaciona 10 dimensiones que utilizan los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad en todos los tipos de servicio como (3):

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

**Confiabilidad:** Se refiere a la habilidad para brindar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a las gestantes y para prestarles una atención rápida y adecuada.

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención del personal de salud y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrece el personal de salud a las usuarias o gestantes.

#### **2.2.7. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS:**

- **Calidad del servicio:**  
Es la totalidad de funciones, características o comportamientos que ofrece el profesional de salud. En la atención que se brinda a la paciente lo cual, espreciado por la Paciente que acude al Hospital que da una interpretación con respecto al servicio que se le brindo. Esto es evaluado desde el comportamiento, características y funciones. luego de recibir una atención del profesional de salud (2).
- **Atención prenatal:**

Es toda actividad que se basa en el cuidado y vigilancia integral de la madre y el feto hasta su nacimiento, para prevenir y diagnosticar a tiempo algunas complicaciones que puedan estipular la morbi-mortalidad materna. Para lograr un nacimiento sano, sin complicaciones y sin deterioro de la salud de la madre (3).

### **2.3. HIPOTESIS**

Esta investigación no tiene una hipótesis por ser un tema descriptivo.

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACION

Es un estudio prospectivo, transversal, observacional y analítico.

### 3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACION

Este presente estudio tiene un enfoque cuantitativo.

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACION

El nivel de estudio es descriptivo

### 3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se uso un diseño no experimental de tipo transversal, que permite juntar datos necesarios en el tiempo único.

### 3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.5.1. Población:

Formado por 61 gestantes que acuden al Hospital de pampas – Tayacaja en Huancavelica 2024.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra es Censal

3.5.3. **Tipo de muestreo:** El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Mujer embarazada
- Gestante que sea mayor de edad.
- Gestante que acuda a su control prenatal.
- Gestante que no muestre signos de trastorno psicológico.
- Gestante que acepte participar del estudio.

Criterios de exclusión:

- Gestante que no acepte participar del estudio.
- Gestante que presente trastornos psicológicos.
- Gestante que no es atendida en el Hospital de Pampas Tayacaja 2024.

### 3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Nivel de satisfacción de la calidad de servicio	Es la medida de cuanto las gestantes están satisfechas con el servicio del personal de salud.	Satisfecho. Insatisfecho.	Confiabledad.	Orientación Cumplimiento de horarios programados Disposición de citas	nominal	Alto: 2 – 4 Bajo: 0 - 1
			Capacidad de respuesta.	Respuesta adecuada. Brindar un servicio rápido y efectivo. Realizar los servicios apropiados.		
			Seguridad	Respeto de privacidad. Atención completa. Aclarar dudas.		

		Empatía.	Respeto. Interés. Comprensión.	Nominal	Satisfecho Insatisfecho.
		Elementos tangibles	Señalización adecuada. Orientación. Equipos y materiales adecuados. Consultorio limpio.		

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Para el inicio de recolección de datos se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades pertinentes para proceder con el levantamiento de la información. De forma respetuosa se abordó a las usuarias que se encontraron en los consultorios del servicio de Obstetricia en el establecimiento de salud, después de la consulta.

Se leyeron las consideraciones éticas consideradas y expresamos la voluntariedad de la participación, y la confidencialidad para efectos de la investigación. También se verificó si cumplen con los criterios de inclusión, exclusión y eliminación. Previa aceptación de su participación, mediante la firma del consentimiento informado.

Para iniciar con la investigación se utilizó el instrumento con la técnica del llenado de encuesta, se permaneció con la usuaria durante todo el desarrollo de los cuestionarios absolviendo las dudas de la participante.

Una vez culminado la encuesta se le agradeció la participación de las usuarias y se le proporcionó una copia del consentimiento o de los cuestionarios, a aquellas que lo solicitaron.

### 3.7.2. Instrumento Descripción

El instrumento SERVQUAL. La encuesta para Consulta Externa incluye en su estructura 22 preguntas de percepciones, por ende, se toma después de la consulta distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

**Elementos tangibles:** Preguntas del 1 al 4

**Fiabilidad:** preguntas del 5 al 9

**Capacidad de respuesta:** preguntas del 10 al 13

**Seguridad:** preguntas del 14 al 17

**Empatía:** preguntas del 18 al 22

Se utiliza una escala del 0 al 1, siendo 1 el puntaje más alto y 0 siendo el puntaje mas bajo. Finalmente se determina el nivel de satisfacción como indicador. Esta clasificación se hace extensiva por pregunta por criterio y por puntaje global del cuestionario. Este cuestionario consta de 2 partes:

La primera establecida para datos generales, la segunda parte abarca preguntas sobre las percepciones sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia.

### 3.7.3. Validación

El instrumento utilizado en esta investigación fue validado dentro de la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo R.M. N°527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. (ver anexo)

### 3.7.4. Confiabilidad

Este instrumento es altamente confiable según análisis, de Alfa de Combrach.

**Elementos Tangibles:** Preguntas del 1 al 4.

Nivel de satisfacción	Valoración
-----------------------	------------

ALTO	2 – 4
BAJO	0 – 1

**Confiabilidad:** Preguntas del 5 al 9.

Nivel de satisfacción	Valoración
ALTO	3 – 5
BAJO	0 – 2

**Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 10 al 13.

Nivel de satisfacción	Valoración
ALTO	2 – 4
BAJO	0 – 1

**Seguridad:** Preguntas del 14 al 17.

Nivel de satisfacción	Valoración
ALTO	2 – 4
BAJO	0 – 1

**Empatía:** Preguntas del 18 al 22.

Nivel de satisfacción	Valoración
ALTO	3 – 5
BAJO	0 – 2

**Valoración del Nivel de Satisfacción:**

Nivel de satisfacción Final	Valoración Final Individual por cada una de las dimensiones
ALTO	3 – 5

BAJO	0 - 2
------	-------

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Se procedió a la tabulación en la base datos de Microsoft Excel y después se realizó su evaluación y análisis en el programa estadístico IBM SPSS Statistics Base versión 25. Se aplicó la prueba estadística de chi cuadrado.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se aplicó el instrumento y el desarrollo total de la investigación, respetando las normas éticas sugeridas por la EAPO de la Universidad Privada Norbert Wiener, se tomó en cuenta la autorización concedida por los jefes de la institución en estudio para realizar las encuestas a las gestantes que asistieron en el Hospital de Pampas Tayacaja en Huancavelica 2024.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

### **4.1. RESULTADOS**

#### **4.1.1. Análisis descriptivo de resultados**

Como se tiene en cuenta en este trabajo de investigación, hay 5 dimensiones de niveles de satisfacción (Bienes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) lo cual ayuda a dar un panorama más acorde a la realidad referente al nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en madres gestantes de Hospital de Pampas - Tayacaja.

Lo que conlleva a realizar encuestas a 61 madres gestantes de acuerdo a la fórmula de la muestra a considerar, hallada en el presente trabajo de investigación en la página (25); se hará uso del software SPSS versión 25 y del programa Microsoft Excel para la parte estadística.

En el programa de Microsoft Excel realizamos la tabulación de todos los datos obtenidos de las 61 madres gestantes; dividiéndolo en 5 partes y valorándolos de acuerdo a las tablas de valoración por cada una de las dimensiones de los niveles de satisfacción antes mencionados. Ver Anexo (tabla 1).

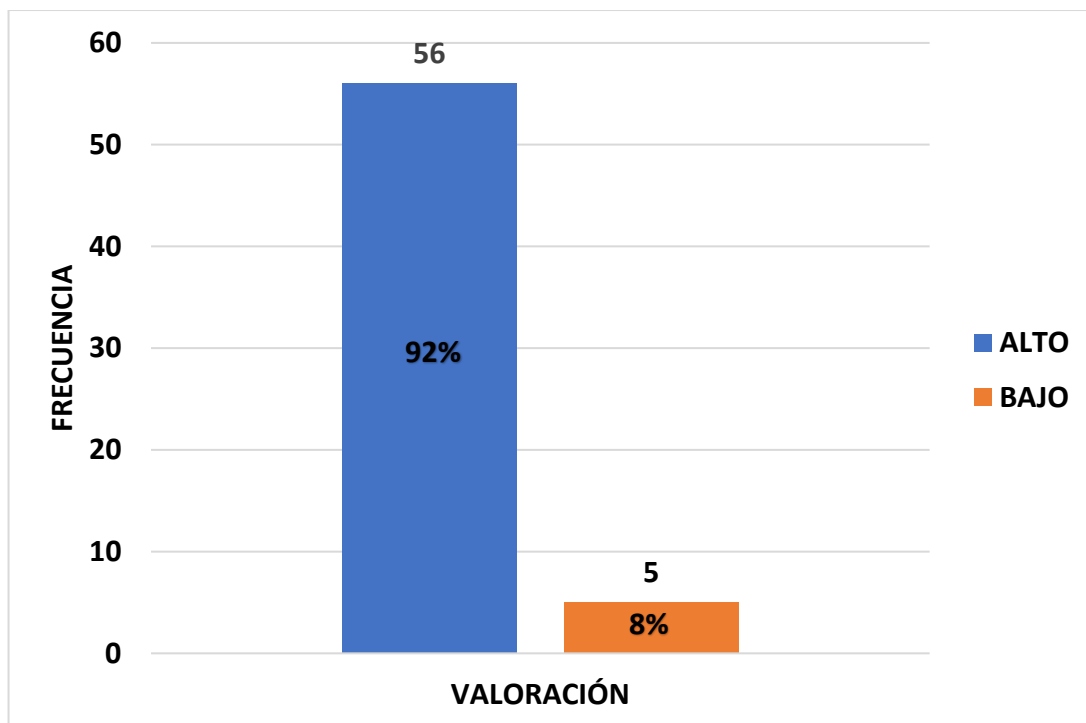
Después de ello, la información colocada en el Microsoft Excel se separó en 5 tablas por cada una de las dimensiones secundarias para un mejor manejo y fácil obtención de la valoración final por cada una de las dimensiones. Ver Anexo (Tablas 2 – 6)

**Tabla N°1 Datos generales de las gestantes atendidas en el Hospital el Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica**

		Frecuencia	Porcentaje %
Edad	18 - 20 años	4	6.56%
	21 - 23 años	6	9.84%
	24 - 26 años	12	19.67%
	27 - 29 años	12	19.67%
	30 - 32 años	10	16.39%
	33 - 35 años	4	6.56%
	36 - 38 años	6	9.84%
	39 - 40 años	7	11.48%
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100.0%</b>
	Grado de Instrucción	Primaria	7
Secundaria		24	39.34%
Superior no Universitaria		21	34.42%
Superior Universitaria		9	14.76%
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>100,0%</b>
Estado Civil	Soltera	8	13.11%
	Casada	6	9.83%
	Conviviente	47	77.06%
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>
Ocupación	Ama de casa	37	60.66%
	Farmacía	2	3.28%
	Agricultora	2	3.28%
	Ayudante	3	4.92%
	Comerciante	11	18.02%
	Docente	2	3.28%
	Periodista	1	1.64%
	Estudiante	3	4.92%
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>
Tipo de Seguro	SIS	61	100,0%
	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

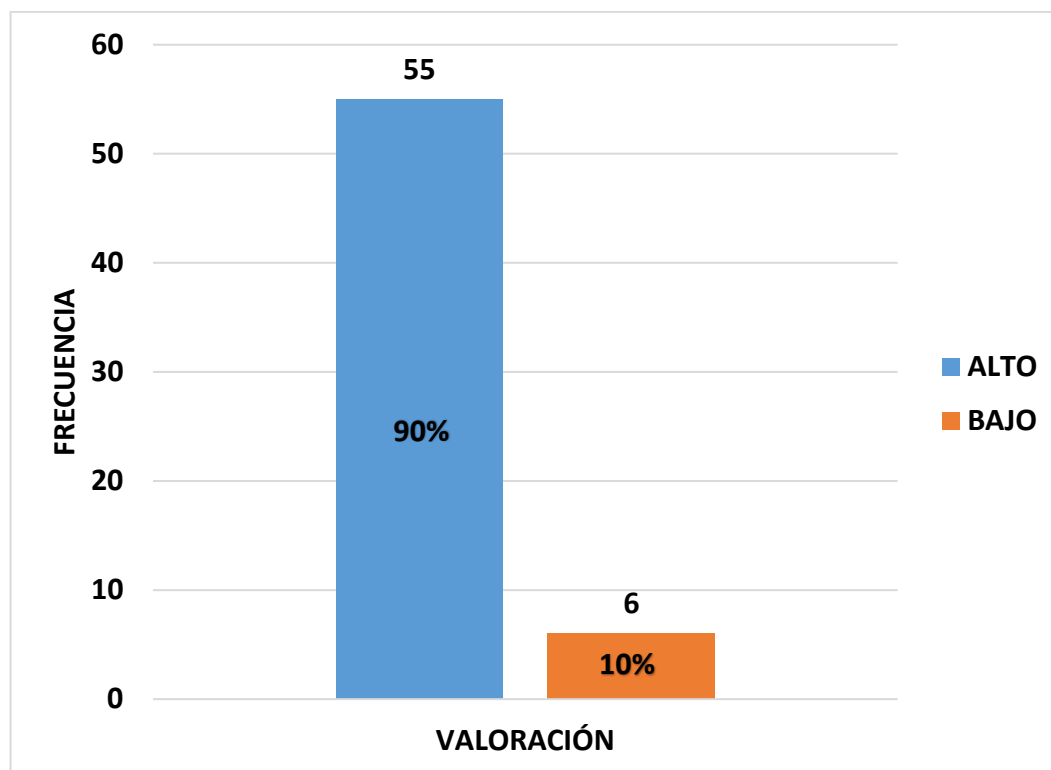
En la tabla N°1, se observa los datos generales en referencia a la edad el grupo de 24 a 29 con el mayor porcentaje (19.67%). En cuanto a la educación, el 39.34% (24) personas han completado la educación secundaria, mientras que el 34.42% (21) personas han completado estudios no superiores. La convivencia es el estado civil más frecuente, con un

77.06% (47). En el 60.66% (37) de los casos, el empleo principal de las embarazadas es el de ama de casa y un 18.02% (11) se dedican al comercio.



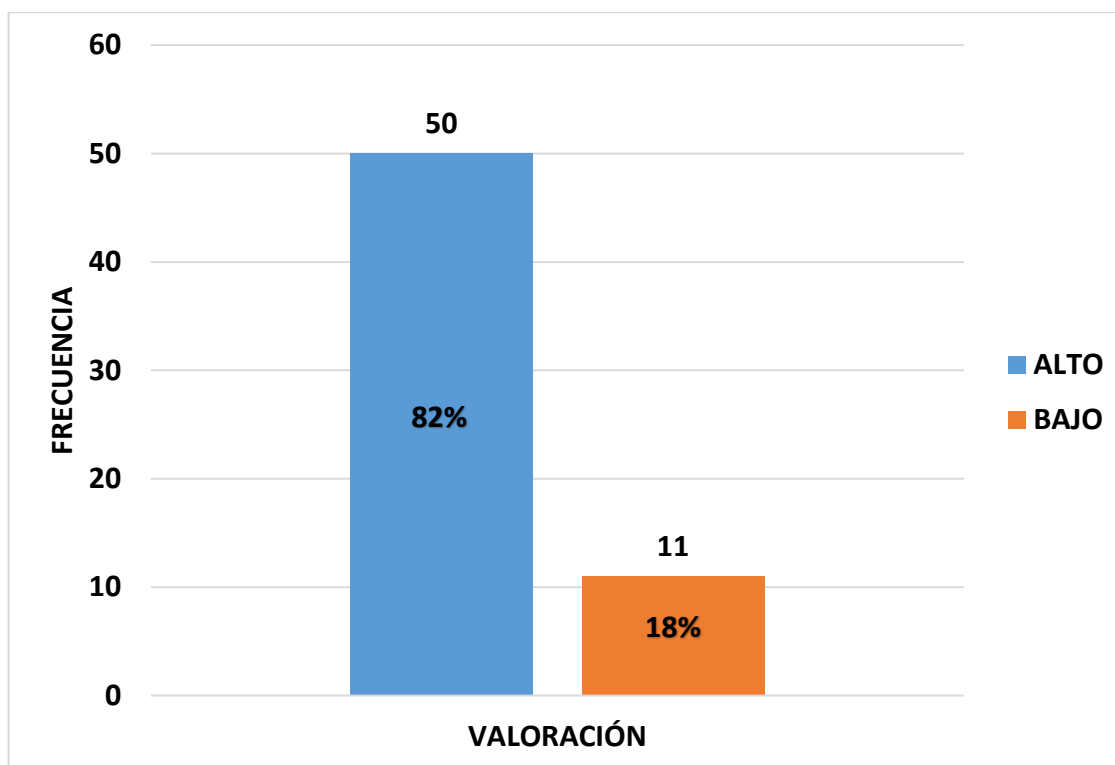
**Figura N°1 Nivel de satisfacción de la dimensión de Bienes Tangibles en la atención prenatal, en gestantes del Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica**

Se observa que el 92% de las gestantes que acuden al Hospital de Huancavelica se encuentran satisfechas de los Bienes Tangibles en la atención prenatal y el 8% de las gestantes están insatisfechas de los Bienes Tangibles de la atención prenatal.



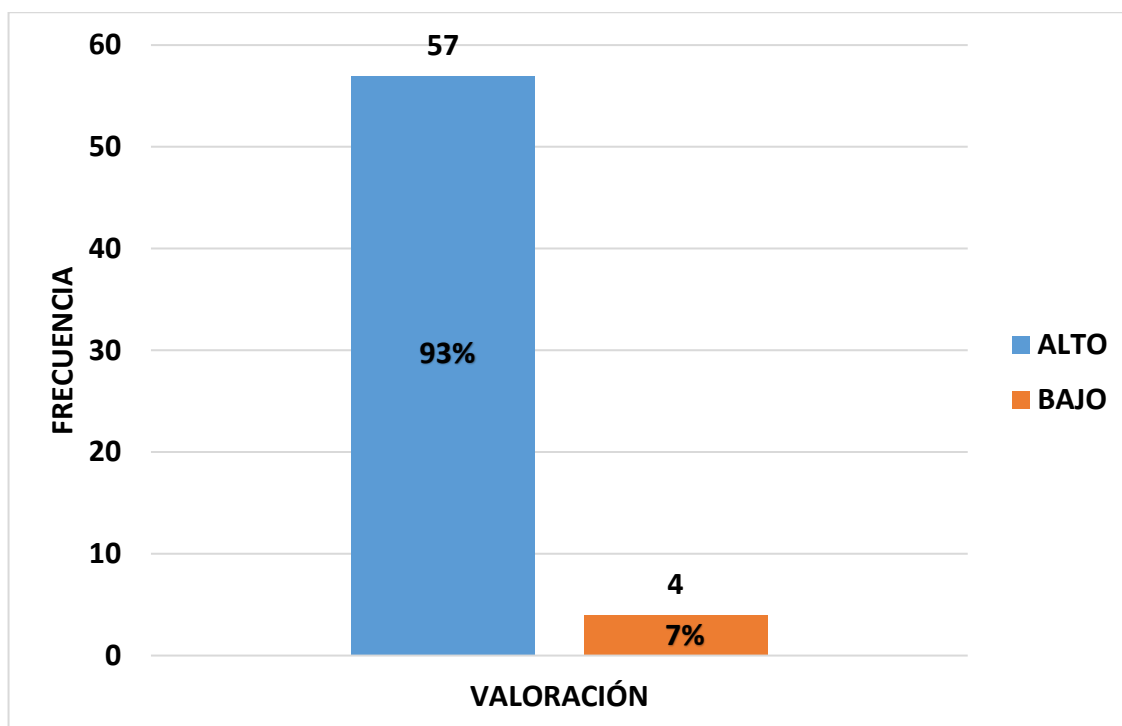
**Figura N°2 Nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad en la atención prenatal, en gestantes del Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica**

Se observa que el 90% de las gestantes que acuden al Hospital de Huancavelica se encuentran satisfechas de la Fiabilidad en la atención prenatal y el 10% de las gestantes están insatisfechas de la Fiabilidad en la atención prenatal.



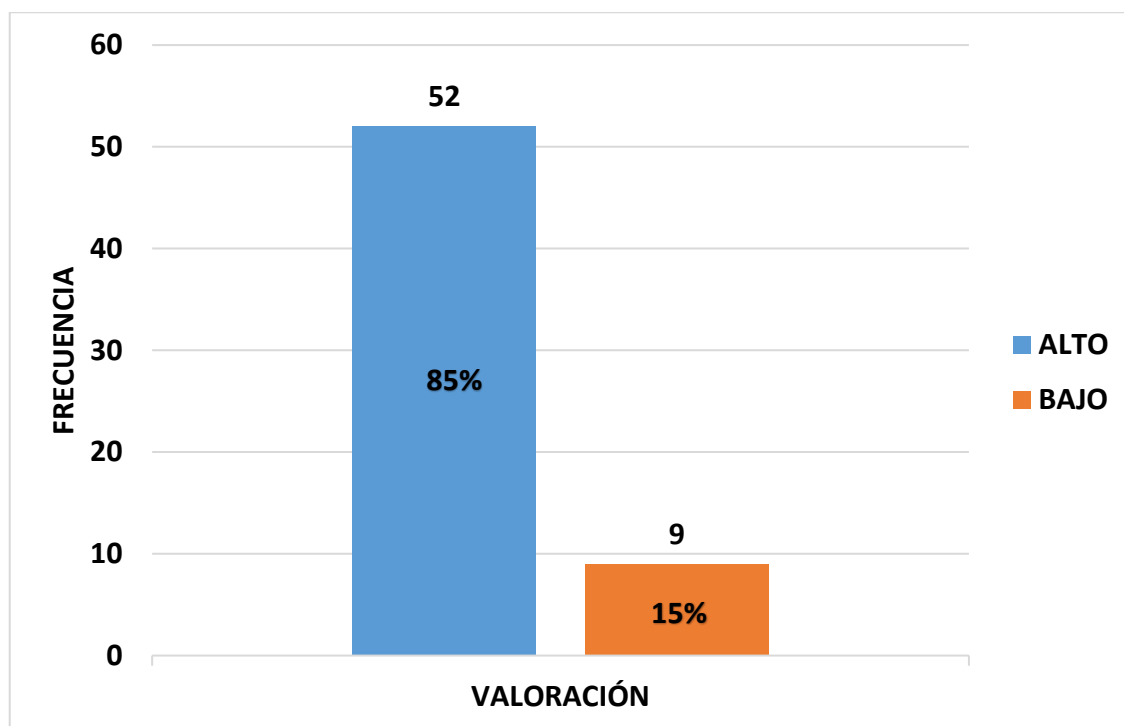
**Figura N°3 Nivel de satisfacción en la dimensión Capacidad de Respuesta en la atención prenatal, en gestantes atendidas en el Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica.**

Se observa que el 82% de las gestantes que acuden al Hospital de Huancavelica se encuentran satisfechas de la Capacidad de respuesta en la atención prenatal y el 18% de las gestantes están insatisfechas de la Capacidad de respuesta en la atención prenatal.



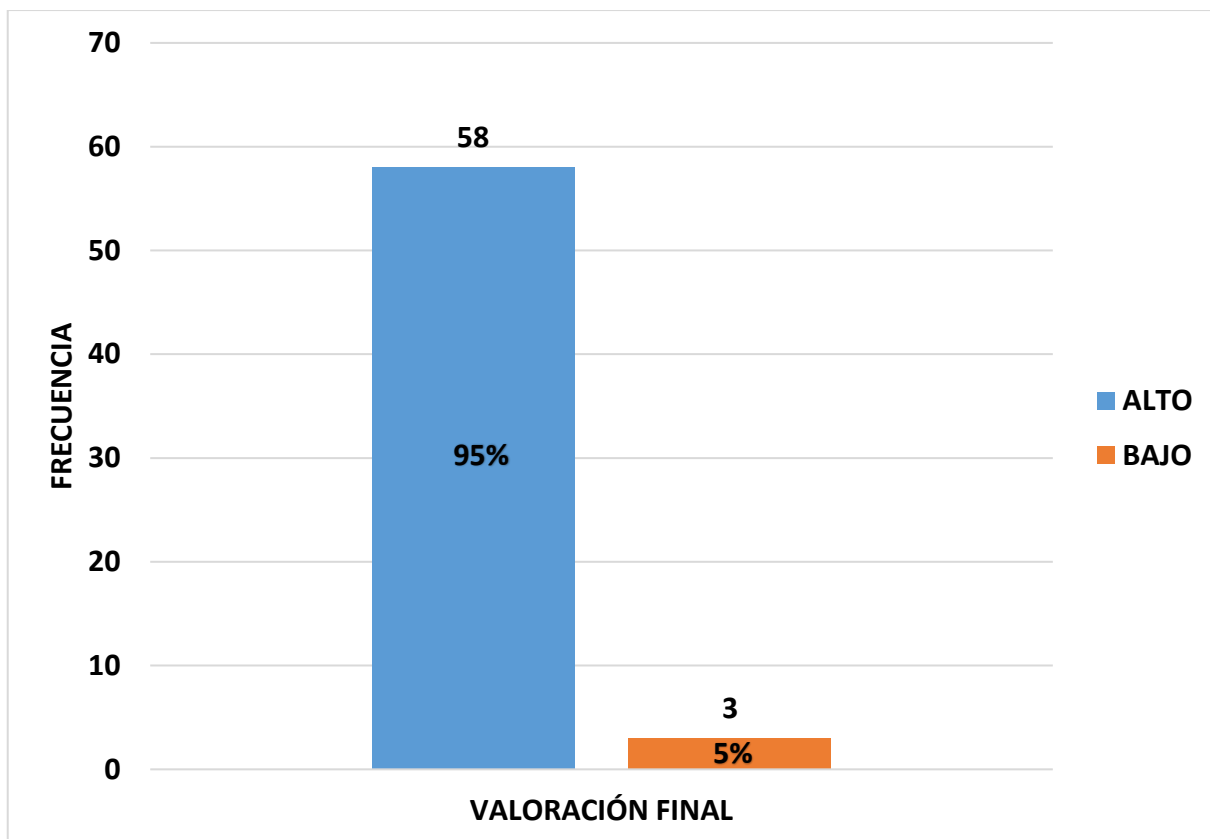
***Figura N°4 Nivel de satisfacción en la Dimensión de Seguridad en la atención prenatal, en gestantes atendidas en el Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica***

Se observa que el 93% de las gestantes que acuden al Hospital de Huancavelica se encuentran satisfechas de la Seguridad en la atención prenatal y el 7% de las gestantes están insatisfechas de la Seguridad en la atención prenatal.



***Figura N°5 Nivel de satisfacción en la Dimensión de Empatía de Empatía en la atención prenatal, en gestantes atendidas en el Hospital Pampas – Tayacaja de Huancavelica.***

Se observa que el 85% de las gestantes que acuden al Hospital de Huancavelica se encuentran satisfechas de la Empatía en la atención prenatal y el 15% de las gestantes están insatisfechas de la Empatía en la atención prenatal.



***Figura N°6 Valoración del Nivel de Satisfacción Final en la atención prenatal, en gestantes atendidas en el Hospital Pampas – Tayacaja en Huancavelica, 2024.***

Se observa que el 95% de gestantes que acuden al Hospital Pampas – Tayacaja en Huancavelica se encuentran satisfechas en la atención prenatal y el 5% de gestantes que acuden al Hospital se encuentran insatisfechas en la atención prenatal.

#### 4.1.2. DISCUSION

El nivel de atención prenatal permite identificar las acciones y procedimientos destinados a la prevención durante todo el desarrollo del embarazo, diagnóstico y tratamiento de los factores que pueden dificultar la morbilidad y mortalidad materna y perinatal. Según el **MINSA**, es garantizar la atención y tratamiento integral en salud, para las gestantes, niñas y niños; donde finalmente, se realizan actividades que desarrollan una evaluación integral y vigilancia de las gestantes y el feto para lograr el nacimiento de un recién nacido sano.

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la investigación descriptiva; puesto que, es usado generalmente por las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales; en donde podemos narrar, contar, explicar o analizar una situación problemática observada. Lo que conlleva, a tener un panorama más amplio respecto a la situación descrita; dando a conocer las graves consecuencias que este puede repercutir en la sociedad. Para lo cual, se optó por el uso de cuestionarios a las distintas madres gestantes para poder obtener el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el control prenatal en el Hospital Pampas – Tayacaja.

A continuación, se realiza el análisis y discusión de los resultados comparando con otros estudios, los cuales no ayudaran a determinar las similitudes y diferencias entre ellos.

En referencia a los datos generales de 61 gestantes encuestadas, el rango de edades con mayor porcentaje corresponde a la edad de 24 a 32 años, de lo cual el grado de instrucción que resalto más fue el nivel secundario, el estado civil con mayor porcentaje fue la convivencia y por último la ocupación con mayor porcentaje fue ama de casa, estas características compartidas por las gestantes de este estudio. son bastantes similares al estudio de **Aranda Asencios**, ya que los datos con mayor porcentaje son igual, donde encontramos que el mayor porcentaje fue la edad promedio de 20 a 34 años, el estado civil con mayor porcentaje fue la convivencia, en el nivel educativo con mayor porcentaje fue la secundaria y la ocupación con mayor porcentaje eran amas de casa, sin embargo, encontramos algunas diferencias en el estudio de **Cueva Perez & Guivin Ballena**; quienes encontraron en su estudio de

población que la edad promedio con mayor porcentaje fue de 18 a 24 años, el estado civil con mayor porcentaje fue soltera.

Estos resultados de los datos generales evidencian que la mayoría de usuarias han tenido la oportunidad de asistencia a los hospitales debido al acceso de tiempo ya que la gran mayoría de las gestantes encuestadas son amas de casa, y esto les permite asistir constantemente a sus controles prenatales.

Así mismo el logro de una atención de alta calidad es uno de los principales objetivos, por lo que es esencial prestar una atención adecuada. La satisfacción del usuario es un resultado determinante que debe alcanzarse, sobre todo porque la perspectiva de la futura madre es muy importante. Por ello, la calidad de la asistencia es de suma prioridad en las políticas de salud pública.

En el presente estudio se evaluaron 5 dimensiones respecto al nivel de satisfacción.

El primer objetivo específico relacionado al nivel de satisfacción de la calidad de servicio según la dimensión de bienes tangibles en gestantes implica que el servicio obstétrico disponga de equipos médicos, que permitan evaluar el bienestar materno-fetal, como también la iluminación correcta, el ambiente acogedor y los instrumentos básicos para el examen físico. En esta dimensión se observa que, el 92% de gestantes se encuentran satisfechas, ya que las gestantes refieren que fue fácil ubicar el consultorio porque hubo una buena señalización y que el consultorio estuvo adecuado para una buena atención y el otro 8% se encuentran insatisfechas porque les fue algo dificultoso llegar al consultorio y no tuvieron ayuda de nadie quien las guíe, lo que significa que esta dimensión está en proceso a mejorar.

El segundo objetivo específico relacionado al nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la dimensión de fiabilidad en lo que respecta al control prenatal implica la atención sin distinción de las gestantes, respeto del orden de llegada, cumplimiento del horario asignado, consideración de quejas o reclamos por parte de la usuaria y la dotación de medicamentos en farmacia. En esta dimensión se observa que el 90% de las gestantes atendidas en el hospital se encuentran satisfechas, porque refieren que

los trámites realizados para sacar cita fueron sencillos como también la atención es por orden de llegada; esto indica que se encuentran satisfechas con respecto al tiempo de espera, el otro 10% se encuentran insatisfechas ya que refieren lo contrario, cuyos resultados de dicha dimensión refieren que esta por mejorar y es aceptable.

El tercer objetivo específico relacionado al nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la dimensión de capacidad de respuesta implica la disposición del personal de salud para brindar un servicio basado en la comunicación donde se pueda resolver las inquietudes y ayudar a solucionar los problemas que afronta la gestante, en esta dimensión se observa que el 82% de las gestantes atendidas en el hospital se encuentran satisfechas y el otro 18% se encuentran insatisfechas ya que refieren haber esperado más de quince minutos desde la hora que estaba citada hasta que entro a la Consulta, cuyos resultados reflejan que cierta parte está por mejorar.

El cuarto objetivo específico relacionado al nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la dimensión de seguridad. Se considera como los conocimientos que se brinda durante la atención por parte del profesional, esto tiene que inspirar confianza y credibilidad a la gestante, en esta dimensión. Se observa que el 93% de las gestantes atendidas en el hospital se encuentran satisfechas con la atención del personal de salud y su habilidad para inspirar confianza, el otro 7% se encuentran insatisfechas por que tuvieron inconvenientes con la privacidad ya que se presentó interrupciones de personas ajenas lo que refleja esta dimensión que está en proceso a mejorar y es aceptable.

El quinto objetivo específico relacionado al nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la dimensión de empatía implica un control prenatal único y personalizado, el profesional de salud debe preocuparse por las dudas que tenga la gestante y realizar una retroalimentación sobre las indicaciones transmitidas en cada control para garantizar que ellas hayan comprendido todo, en esta dimensión se observa que el 85% de gestantes atendidas en el hospital se encuentran satisfechas con la muestra

de atención del personal de salud y el otro 15% de las gestantes se encuentran insatisfechas por lo expuesto que refieren no haber sido tratadas con amabilidad.

Estos resultados coinciden con la investigación de **Latino Gaitan**; en la que detalla que el nivel de satisfacción por dimensiones las gestantes de dicho Hospital están satisfechas, obteniendo como resultado un porcentaje de 98.6% en lo que es dimensión de bienes tangibles, 96% de satisfacción en la dimensión de confiabilidad, 96.8% de satisfacción en capacidad de respuesta, 98% de satisfacción en la dimensión de seguridad y un 98% de satisfacción en la dimensión de empatía. Por lo contrario, en la investigación de **Cueva Perez & Guivin Ballena**; encontramos una menor frecuencia de gestantes satisfechas con las dimensiones ya antes mencionados obteniendo como porcentaje de 77% de satisfacción en la dimensión de bienes tangibles, 65.6% de satisfacción en la dimensión de confiabilidad, 68.9% de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, 70% de satisfacción en la dimensión de seguridad y un 80.3% de satisfacción en la dimensión de empatía. Estos resultados mencionados por **Cueva Perez & Guivin Ballena**, son muy similares a la investigación de **Carrasco Iza**; quien tuvo como resultado también una menor frecuencia de gestantes satisfechas, que como resultado obtuvo en bienes tangibles (66%), en fiabilidad (68%), en capacidad de respuesta (55.70%), en seguridad (89.60%) y en empatía (92.50%).

Dando respuesta al primer objetivo general de este estudio tenemos los resultados en la figura (6). Los resultados por dimensiones de esta investigación muestran que en general, el 95% de las gestantes están satisfechas con el nivel de satisfacción de la calidad de atención en el control prenatal en el Hospital Pampas - Tayacaja. Estos resultados son similares al estudio de **Latino Gaitan y Mayorga Mogollón, Sejín Vasquez, Perez & Guzmán Martinez**, que obtuvieron un alto porcentaje de satisfacción en la atención con un (96%). A comparación con el estudio de **Cueva Perez & Guivin Ballena**; los resultados mostraron que de manera global las gestantes están satisfechas con la atención en un 62%.

Por ende, es muy importante poder calificar el grado de satisfacción de las gestantes en su atención, por otro lado, es más probable que el punto de vista de una embarazada sea valioso y conduzca a una mejoría en una atención de alta calidad para ambas partes, tanto como la madre y su hijo.

Por último, esta investigación determina que la mayoría de las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal ya que se les brinda interés, seguridad y confianza, por lo tanto, esto favorece al Hospital y el bienestar de la gestante y como resultado se obtiene que la gestante acuda puntualmente a cada cita.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- El nivel de satisfacción de la calidad en la atención prenatal en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica 2024 es alta.
- El nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en relación a su dimensión fiabilidad en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica es alta.
- El nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en relación a su dimensión capacidad de respuesta en gestantes del Hospital Pampas – Tayacaja en Huancavelica es alta.
- El nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en relación a su dimensión seguridad en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica es alta.
- El nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en relación a su dimensión empatía en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica es alta.
- El nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en relación a su dimensión de elementos tangibles en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica es alta.

### **5.2. Recomendaciones**

- Dado que el establecimiento ofrece una calidad de atención adecuada a las gestantes se recomienda mantener o mejorar la calidad de atención para la satisfacción de las usuarias y así mantener la fidelización de las gestantes, como también concientizar a las gestantes de los peligros que se puedan generar durante todo el periodo de gestación si se ausentan a sus controles prenatales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Crespo S. Calidad de la atención en el control prenatal en el Hospital básico Baba primer semestre del año 2017. [informe de proyecto profesional para la obtención de título de magister gerencia en servicios de salud]. Ecuador. Universidad Tecnica de Babahoyo;2020. Disponible en:  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9144/C-UTB-CEPOS-MGSS-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Mogollón L., et alt. Satisfacción de usuarias del control prenatal en montería. Universidad industrial de Santander. Colombia. 2019; 9-11.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072019000300220](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300220)
3. Latino J. Satisfaccion de usuarias, sobre la calidad de atencion prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, Junio 2019. [Tesis para optar titulo de Master en administracion de Salud]. Nicaragua. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua;2019. Disponible en:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/11193/1/t1067.pdf>
4. Cueva I. et alt. Calidad de atencion del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque – Minsa 2019 – 2020. [tesis para optar el titulo de Medico Cirujano]. Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva\\_quivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_quivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Aranda B. Nivel de satisfacción sobre la atencion prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II – Los Olivos, Marzo 2023. [Tesis para optar titulo profesional de Licenciada en Obstetricia]. Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2023. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19961/Aranda\\_ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19961/Aranda_ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Carrasco J. Calidad de atencion prenatal y satisfaccion de las gestantes durante el covid 19, Centro Medico Puna Guayaquil 2021. [tesis para optar el grado academico de maestro en gestion de los servicios de la salud]. Peru. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco\\_IJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco_IJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Castillo M. Atención prenatal reenfozada y complicaciones maternas durante el embarazo en gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unzué de Enero a Junio 2019. [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Obstetricia]. Perú. Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4042/T061\\_71959623\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4042/T061_71959623_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
8. Gómez E. Calidad de atención y abandono de la atención prenatal, centro de salud de Pilcomayo, periodo 2020. [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Obstetricia]. Perú. Universidad nacional mayor de San Marcos; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/506/TESIS%20GLORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
9. Hernández A. et al. Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en el Perú. Rev Peru med exp salud pública. 2019; 36(2): 178 – 87. Disponible en:  
<https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/178-187/es>
  
10. OMS. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal. Centro de prensa/ nota descriptiva. Noviembre de 2016. [citado el 12/05/2019] Disponible en:  
<https://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
  
11. Cornejo G. Calidad de atención como factor de riesgo para un control prenatal deficiente, Centro de salud Bellavista, Sullana 2019. [Tesis para optar título profesional de médico cirujano]. Perú. Universidad privada Antenor Orrego; 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/6113/RE\\_MEDP\\_CORNEJO.CASTILLO.GIANELLA.SHOLANCH\\_CALIDAD.ATENCION.FACTOR.RIESGO.CONTROL.PRENATAL.DEFICIENTE.CENTRO.SALUD.BELLAVISTA.SULLANA.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/6113/RE_MEDP_CORNEJO.CASTILLO.GIANELLA.SHOLANCH_CALIDAD.ATENCION.FACTOR.RIESGO.CONTROL.PRENATAL.DEFICIENTE.CENTRO.SALUD.BELLAVISTA.SULLANA.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
12. Ramos R. et al. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrion. Huancayo – Perú. Rev Med Hum. 2020; 20(3): 397 – 403. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
  
13. Nieto J. et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2020. [Tesis para optar título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú. Universidad privada Antenor Orrego; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP\\_JOSELYN.NIETO\\_LIZBETH.SANCHEZ\\_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.SANCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Lopez K. et al. Nivel de satisfaccion de calidad en atencion prenatal del servicio de obstetrician del hospital provincial docente Belen de Lambayeque – 2024. [Tesis para optar titulo profesional de Medico Cirujano]. Peru. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2024. Disponible en:  
[file:///C:/Users/HP/Downloads/L%C3%B3pez\\_Santa%20Mar%C3%ADa\\_Kevin\\_Crist%C3%B3bal%20%20y%20%20Lozano\\_Dominguez\\_Joyce\\_Tatiana%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/L%C3%B3pez_Santa%20Mar%C3%ADa_Kevin_Crist%C3%B3bal%20%20y%20%20Lozano_Dominguez_Joyce_Tatiana%20(1).pdf)
15. Clemente K. Satisfaccion en la atencion prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli, Enero – Marzo 2022. [Tesis para optar titulo profesional de Licenciada en Obstetricia]. Peru. Universidad Nacional de Huancavelica; 2023. Disponible en:  
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cf06fa3b-45bc-4dbb-989b-3d6df8cb7663/content>
16. Castro M. et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. South Florida Journal of Development, Miami. 2022; 3(2):2812-2825. Disponible en:  
<file:///C:/Users/DEYSI/Downloads/ART.+096+SFJD.pdf>

**ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema principal</b> <b>Formulación del problema:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio de atención prenatal en gestantes del hospital Tayacaja Huancavelica 2024?	<b>Objetivo General:</b> - Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica 2024.	<b>Hipótesis General:</b> Esta investigación no tiene hipótesis por ser un tipo descriptivo.	<b>Tipo de estudio:</b> Prospectivo, transver, observacional y analítico.  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo
<b>Problemas secundarios</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Población y Muestra:</b>
	1.- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en dimensión fiabilidad en gestantes Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica.		La población estuvo conformada por 61 gestantes en el Hospital Tayacaja.
	2.- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en dimensión capacidad de respuesta gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica.		La muestra fue censal es decir la población
	3.- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en dimensión seguridad en gestantes Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica.		<b>Técnica</b> La encuesta
	4.- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en dimensión empatía en gestantes Hospital Pampas - Tayacaja Huancavelica.		<b>Instrumento</b> Cuestionario
	5.- Determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención prenatal en dimensión de elementos tangibles gestantes del Hospital Pampas - Tayacaja en Huancavelica.		

## INSTRUMENTOS

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

#### CUESTIONARIO

Estimada Señora, agradecemos por anticipado su participación:

#### I. DATOS GENERALES:

1.- EDAD

D) otros.

a) 18 - 20

b) 21 - 23

c) 24 - 26

d) 27 - 29

e) 30 - 32

f) 33 - 35

g) 36 - 38

h) 39 - 40

2.- GRADO DE INSTRUCCIÓN:

A) primaria.

B) secundario.

C) superior.

D) otros.

4.- ESTADO CIVIL:

A) soltera.

B) casada.

C) conviviente.

D) viuda.

E) divorciada.

5.- OCUPACIÓN

A) estudiante.

B) trabajadora.

C) oficio del hogar.

**ENCUESTA SERVQUAL**

<b>1</b>	<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>NO</b>
----------	-----------	----------	-----------

	PERCEPCIONES	si	no
<b>Declaraciones sobre la dimensión, Elementos Tangibles</b>			
1	¿La señalización de consulta externa (carteles, letreros y flechas) le pareció adecuada para orientarse, y sean visualmente atractivo?		
2	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle?		
3	¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno?		
4	¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia?		
<b>Declaraciones sobre la dimensión, Fiabilidad.</b>			
5	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?		
6	¿La consulta con la obstetra se realizó en el horario programado?		
7	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?		
8	¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención?		
9	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?		
<b>Declaraciones sobre la dimensión, Capacidad de Respuesta.</b>			
10	¿La atención en admisión y caja fueron rápidas?		
11	¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida?		
12	¿La atención para tomarse ecografía fue rápida?		
13	¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida?		
<b>Declaraciones sobre la dimensión, Seguridad.</b>			
14	¿Durante su atención prenatal en el consultorio, se respetó su privacidad?		
15	¿La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso?		
16	¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo?		
17	¿La obstetra que le atendió, le inspiró confianza?		
<b>Declaraciones la dimensión, Empatía.</b>			
18	¿La obstetra que le atendió, le escuchó lo trató con amabilidad respeto y paciencia?		
19	¿La obstetra que le atendió, mostró interés en la solución de su queja?		
20	¿La obstetra le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención?		
21	¿La obstetra le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos?		
22	¿La obstetra le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó?		

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

## CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



C. León S.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

**Artículo 4°.-** La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Z. Solís V.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.



D. León Ch.

  
**OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ**  
 Ministro de Salud



PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de proyecto de investigación:** “NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL DE PAMPAS – TAYACAJA EN HUANCVELICA 2024”

**Investigadores** : LIZUNDE LAUPA, ROSY MARI

**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL DE PAMPAS – TAYACAJA EN HUANCVELICA 2024”. de fecha 03/04/24 y versión.1 Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la atención prenatal en gestantes del Hospital Pampas – Tayacaja en Huancavelica 2024. Su ejecución ayudará/permitirá conocer la calidad de servicio en el control prenatal en gestantes de la comunidad de Pampas – Tayacaja que muy poco se tiene en cuenta como muestra para realizar un estudio.

**Duración del estudio (meses):** 5 meses

**Nº esperado de participantes:** 61

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

#### **Criterios de inclusión:**

- Mujer embarazada
- Gestante que sea mayor de edad.
- Gestante que acuda a su control prenatal.
- Gestante que no muestre signos de trastorno psicológico.
- Gestante que acepte participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Gestante que no acepte participar del estudio.

- Gestante que presente trastornos psicológicos.
- Gestante que no es atendida en el Hospital de Pampas - Tayacaja 2024.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Entrevista Inicial de 15 minutos para explicar sobre el estudio a realizar
- Aplicación del instrumento de antecedentes de violencia familiar en gestantes

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

### **Riesgos:**

Su participación en este estudio es confidencial, lo que significa que no existe riesgo de que sus datos personales sean divulgados, manipulados o modificados.

### **Beneficios:**

Usted se beneficiará del presente proyecto, porque podrá ser parte de un estudio muy importante sobre el nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la atención prenatal ya que hoy en día es un problema público que afecta a mujeres gestantes, así mismo como parte del proyecto se le prestara atención personalizada en su etapa gestacional en la que se encuentra.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal Lizunde Laupa, Rosy Mari, telf. +51 955372042, e mail [Rossylizundelaupa@gmail.com](mailto:Rossylizundelaupa@gmail.com)

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,

**Contacto del Comité de Ética:** Dr. Raul Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité de Ética e Integridad Científica de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante:

Nombre investigador:

DNI:

DNI:

Fecha:

Fecha:

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha:



**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD  
CIENTÍFICA**

**INFORME 040-10-017/25 CIEIC**

A: Rosy Mari Lizunde Laupa  
Investigador(a)/Tesisista  
Exp. N°: 1161-2024

DE: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC)

ASUNTO: **Evaluación del Trabajo Final de Investigación**  
FECHA: Lima, 27 de febrero 2025

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y, a su vez, informarle sobre el resultado del proceso de evaluación del trabajo final de investigación que usted presentó al Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW).

Cabe resaltar que, si bien no se cumplió oportunamente con el procedimiento regular de envío del proyecto de investigación para su evaluación previa a la ejecución, el Comité decidió aceptar excepcionalmente su solicitud de evaluación del trabajo final.

En este sentido, se procedió a revisar y **aprobar** el siguiente documento:  
**Protocolo titulado:** "NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL PAMAS – TAYACAJA EN HUANCAMELICA 2024" (Versión 02, Fecha: 19/02/2025).

**Investigador principal:** Sr(a). Rosy Mari Lizunde Laupa.

La **aprobación** otorgada certifica que el trabajo final cumple con las normativas éticas exigidas, incluyendo:

- Adopción de buenas prácticas éticas.
- Evaluación del balance riesgo/beneficio.
- Calificación del equipo de investigación.
- Salvaguarda de la confidencialidad de los datos.

Para la evaluación respectiva, el Comité revisó y verificó los siguientes documentos proporcionados:

1. Solicitud de Evaluación del Trabajo Final de Investigación.
2. Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.
3. Carta de Conformidad de Aprobación del Asesor.
4. Reporte de Similitud (Turnitin).
5. Consentimiento Informado.

Es cuanto tengo a bien informar para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

**Presidente**

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW**



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@uwieneredu.pe](mailto:comite.etica@uwieneredu.pe)



**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra  
Independencia, y de la conmemoración de las heroicas  
batallas de Junín y Ayacucho”**

**CARTA N° 00027-2023-GOB.REG.HVCA/DIRESA/HPT-D**

Señorita:

**LIZUNDE LAUPA, Rosy Mari**

**Presente.** -

**ASUNTO : ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION**

De mi mayor consideración.

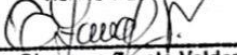
Por medio del presente es grato dirigirme a Ud. para poder saludarlo cordialmente a nombre del Hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo la finalidad de la presente es para manifestarle lo siguiente.

Que, habiendo recibido la solicitud, se le emite la aceptación para que el Srta. **CLIZUNDE LAUPA, Rosy Mari**, estudiante de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Norbert Wiener, pueda aplicar su instrumento de recolección de datos para su trabajo de investigación **“NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES DEL HOSPITAL DE PAMPAS - TAYACAJA 2024”**. Debo mencionar además que se deberá respetar la confidencialidad del acto, así mismo deberá entregar una copia de la investigación realizada a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

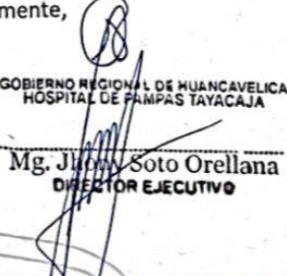
Sin otro particular me suscribo de usted reiterándole la muestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

HOSPITAL DE PAMPAS - TAYACAJA  
HUANCAYELICA

  
Obst. Giovanna Zavala Valdez  
UNIDAD CAPACITACION, DOCENCIA E INVESTIGACION

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAYELICA  
HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA

  
Mg. Jhon Soto Orellana  
DIRECTOR EJECUTIVO

Jr. Bolivar Cuadra 4 - Pampas - Tayacaja  
Cel 967310250 - Correo: hospitalpampas@regionhuancavelica.gob.pe







## ● 22% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
6	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Internet	1%
7	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-11-18</b> Submitted works	<1%
8	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet	<1%