REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana

"FACTORES QUE INFLUENCIAN LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL PRENATAL EN EL PUESTO DE SALUD VILLA JESÚS, AREQUIPA 2020"

Tesis presentada por la Bachiller:

Callata Mamani, Rosse Mery

Para optar el Título Profesional de

Médica Cirujana

Asesor: Linares Aguilar, Cesar

Arequipa - Perú

2020

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dictamen Aprobatorio

Universidad Católica
de Santa María
AREQUIPA-PERÚ
☎ (51 54) 382038 http://www.ucsm.edu.pe facebook.com/ucsm.edu.

INFORME DICTAMEN BORRADOR DE TESIS
DECRETO Nº 095 - FMH-2020

Visto el Borrador de Tesis titulado:

"FACTORES QUE INFLUENCIAN LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL PRENATAL EN EL PUESTO DE SALUD VILLA JESÚS, AREQUIPA 2020"

Presentado por el (la) Sr(ta):

CALLATA MAMANI, ROSSE MERY

Nuestro dictamen es:

Favorable

OBSERVACIONES: Pueda sustentar

Arequipa, 13 de Marzo 2020

DR. JUSTO ENRIQUE TAPIA CORNEJO
Dr. J. Enrique Tapia Cornejo
GINECOLOGO - OBSTETRA
C.M.P. 12797 RNE 5973

DR. EUGENIO ELIAS CHIRINOS ZERECEDA
Dr. Eugenio Chirinos Zereceda
GINECOLOGO OBSTETRA
C.M.P. 17418 - R.N.E. 9247
HOSPITAL III YANAHUARA
EsSalud

DR. MIGUEL MONTES CÁCERES
Dr. Miguel C. Montes Cáceres
MÉDICO CIRUJANO
GINECO-OBSTETRA
C.M.P. 15548 - R.N.E 8363

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico de manera especial a Dios en el cual deposite toda mi fe y cariño, el cual me permitió cumplir este sueño.

A mi madre Mery Mamani por tanto amor, cariño y confianza depositada en mí, porque nunca dudo de mi capacidad de aprendizaje y siempre me acompaño en este camino de la vida en el cual lucha día a día por nuestra educación. Te quiero mucha mamá.

A mi padre Incarnacion Callata, por su amor incondicional y porque con una palabra lleno de fortaleza mi corazón y espíritu, a pesar de todas las adversidades, llego en el momento indicado y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mis hermanos Pedro Luis y Arnol Neisser, los cuales han estado a mi lado siempre y han compartido todas esas aventuras que solo se puede vivir entre hermanos, todo mi cariño y amor para ustedes.

A mi Tía Juana Mamani porque con todo su cariño y apoyo hacia nosotros, hemos llegado a la realización de este sueño. Porque sin la ayuda de esos hijos maravillosos, mis hermanos del alma Jhonny, Leonardo, Albina y Julissa de los cuales les estoy inmensamente agradecida por quererme tanto y siempre confiar en mí. Este triunfo también es de ustedes.

A Gladys, mi hermana, solo puedo expresarle mi agradecimiento infinito por todo su cariño, apoyo, comprensión y por haber creído en mí. Contigo comparto esta meta cumplida y sé que te sientes tan orgullosa como yo lo estoy de ti.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

Agradecida inmensamente con Dios por haberme dado la dicha de estar en esta vida y hacer felices a los que más quiero con mis logros. Los agradecimientos son para mis padres, hermanos y mi familia, ellos que son participes de este sueño que finalmente se hizo realidad.

Agradezco a mis docentes de mi Facultad por toda su sabiduría compartida hacia mí.
A mi asesor que sin dudarlo confió en mí para la realización de esta investigación. A mis jurados que con su tiempo, paciencia, dedicación y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.
Agradecida con Adela Añamuro y Ronnie Gomez por ser esos padres ejemplares y por todo su amor y apoyo incondicional hacia mí. A todas mis amigas hermanas que estuvieron conmigo en cada logro y desfallecimiento apoyándome por sobre todo, gracias por todo su cariño y amor para mí. Dios las cuide y proteja. A mi Universo Paralelo siempre agradecida por contar con todo su cariño y aprecio.

Y finalmente un agradecimiento especial para el Puesto de Salud Villa Jesús, Dr. Fernando Ramos, Dra. Ángela Quiñones y su personal de salud quienes me brindaron su apoyo y todas las facilidades en la realización de las fichas de recolección de datos, y no solo eso también con su apoyo y paciencia para mi persona.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE GENERAL

RESUMEN.....v

ABSTRACT.....vi

INTRODUCCIÓN..... vii

CAPITULO I.....1

CAPÍTULO II.....7

CAPÍTULO III.....20

CAPITULO IV.....24

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....24

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍCA.....27

ANEXOS.....32

ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS.....33

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....67

ANEXO 3: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....69

ANEXO 4: ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN 70

ANEXO 5: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN 74

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

Objetivo: Establecer la influencia de la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

Métodos: Se aplicó una ficha de datos y la encuesta de satisfacción de usuarios externos del MINSA que aplica el método SERVQUAL de brechas ante expectativas y percepciones a una muestra de 250 usuarias. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva, y se comparan variables con prueba chi cuadrado, y se asocian mediante coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados: El 11.20% eran adolescentes, 67.20% mujeres en edad reproductiva y 21.60% añosas; el 16.80% tenía educación primaria, 63.60% secundaria y 18.80% superior. El estado civil predominante fue conviviente en 72% de casos, 15.60% eran casadas. El 56.80% se ocupaba en labores del hogar. 62.80% tuvo un control previo y en 37.20% era su primer control. En 48% de casos el cumplimiento del control prenatal fue adecuado y en 52% inadecuado. Hubo una satisfacción global amplia en 12.40% de usuarias, satisfacción en 45.60%, y 33.60% tuvo insatisfacción leve, con 7.20% de insatisfacción moderada y 1.20% de insatisfacción severa. Entre las gestantes que tuvieron satisfacción amplia el 51.1% tuvo controles inadecuados, cuando solo hay satisfacción el 50.88% tuvo controles inadecuados, si la insatisfacción es leve el 53.57% tuvo CPN inadecuados.

Conclusiones: Hubo una alta frecuencia de incumplimiento del control prenatal, con buena satisfacción, y sin relación entre ambas variables.

PALABRAS CLAVE: satisfacción de la atención, SERVQUAL, control prenatal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

Objective: To establish the influence of the satisfaction of the attention with the fulfillment of the prenatal control in the Health Post Villa Jesús, Arequipa 2020.

Methods: A data sheet and the MINSA external user satisfaction survey that applied the SERVQUAL method of gaps between expectations and perceptions were applied to a sample of 250 users. Results are shown using descriptive statistics, and variables are compared with the chi-square test, and are associated using the Spearman correlation coefficient.

Results: 11.20% were adolescents, 67.20% women of reproductive age and 21.60% smooth; 16.80% had primary education, 63.60% secondary and 18.80% higher. The predominant marital status was cohabiting in 72% of cases, 15.60% were married. 56.80% were engaged in household chores. 62.80% had a previous control and in 37.20% it was their first control. In 48% of cases, prenatal control compliance was adequate and in 52% inadequate. There was broad global satisfaction in 12.40% of users, satisfaction in 45.60%, and 33.60% had mild dissatisfaction, with 7.20% moderate dissatisfaction and 1.20% severe dissatisfaction. Among the pregnant women who had broad satisfaction, 51.1% had inadequate controls, when there is only satisfaction, 5088% had inadequate controls, if dissatisfaction is slight, 53.57% had inadequate NPCs.

Conclusions: There was a high frequency of non-compliance with prenatal care, with good satisfaction, and no relationship between both variables.

KEY WORDS: Attention satisfaction, SERVQUAL, prenatal care.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La calidad en el área de la salud se refiere a la capacidad de una organización que presta asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud quienes lo solicitan. La calidad en servicios de salud ha ido adquiriendo considerable importancia en las instituciones de salud, siendo hoy en día el grado de satisfacción de los usuarios el indicador más usado para su evaluación, lo cual representa un valor de juicio individual y subjetivo (1).

En la consulta externa en el nivel primario de atención se brindan servicios destinados a promover la adecuada salud del binomio madre-niño, a través del diagnóstico temprano del embarazo, la detección de factores de riesgo, la promoción de la lactancia materna, la psicoprofilaxis del parto, la realización de controles prenatales institucionales y extramuros, así como la atención del parto y actividades de monitoreo fetal (2,3).

Los controles durante el embarazo se consideran como una de las medidas más importantes para preservar la salud materna y fetal. Diferentes estudios nacionales e internacionales han podido demostrar que los controles prenatales han contribuido a descender la mortalidad materna y perinatal. Además se sabe que aquellas mujeres con embarazos controlados tienen menos proporción de recién nacidos de bajo peso que aquellas no controladas. El efecto positivo del control prenatal es evidenciado tanto en países altamente desarrollados como también en aquellos en vías de desarrollo. El descenso en la mortalidad materna y perinatal logrado por el control prenatal es aun demostrable, teniendo en cuenta que las mujeres provenientes de medios socioeconómicos bajos presentan un riesgo mayor para el parto, a la vez que constituyen un grupo que concurre menos a los controles. Hasta el momento no ha sido aclarado aún cuál debería ser el número mínimo de controles recomendado. Lo que se aconseja es que el primer control se realice lo más precozmente posible. La participación en los controles durante el embarazo varía mundialmente. Mientras que en la mayoría de los países europeos, en Cuba, Japón, Canadá y los EEUU la concurrencia es muy elevada, en muchos países latinoamericanos es baja, y oscila entre 44% y 74% según estimaciones de fuentes muy diversas (4).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el Puesto de Salud Villa Jesús, ubicado en la zona de Ciudad Blanca en Paucarpata, se atiende a un gran sector de la población de Arequipa, y se ha observado que el cumplimiento del control prenatal no es el más adecuado, por lo que surge la motivación para realizar el presente estudio. Sus resultados permitirán conocer la frecuencia de cumplimiento del CPN y las razones que condicionan un bajo cumplimiento.

Luego de realizar el estudio hemos encontrado que en el 48% de casos el cumplimiento del control prenatal fue adecuado y en 52% inadecuado. Hubo una satisfacción global amplia en 12.40% de usuarias, satisfacción en 45.60%, y 33.60% tuvo insatisfacción leve, con 7.20% de insatisfacción moderada y 1.20% de insatisfacción severa. Entre las gestantes que tuvieron satisfacción amplia el 51.1% tuvo controles inadecuados, cuando solo hay satisfacción el 50.88% tuvo controles inadecuados, si la insatisfacción es leve el 53.57% tuvo CPN inadecuados, y sube a 61.11% de las gestantes con insatisfacción moderada, aunque ninguna de las gestantes con insatisfacción severa estuvo insatisfecha Los resultados de la investigación servirán para mejorar el cumplimiento del control prenatal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

MATERIALES Y MÉTODOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. Objetivos.

1.1 General

Establecer los factores que influencian la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

1.2 Específicos

a. Identificar la insatisfacción con la atención del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa, 2020.

b. Conocer la frecuencia y causas de incumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

c. Describir las características del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

d. Identificar las características de las usuarias que influyen en el incumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020

2. Hipótesis

Es probable que los factores que influencian la satisfacción de la atención en la consulta de control prenatal influyan en el incumplimiento de los controles en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

3. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnicas: En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumentos: El instrumento utilizado consistió en una ficha de recolección de datos (Anexo 1), y la encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA (Anexo 2).

Materiales:

- Fichas de recolección de datos.
- Material de escritorio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

4. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** El presente estudio se realizó en el Puesto de Salud Villa Jesús de la red asistencial MINSA.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizó en forma coyuntural durante el primer bimestre del año 2020.

2.3. **Unidades de estudio:** Gestantes que acudan para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús.

2.4. **Universo:** Todas las gestantes que acudan para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús durante el periodo de estudio.

Muestra: se estudió una muestra cuyo tamaño se determinó mediante la fórmula de muestreo para proporciones en poblaciones finitas no conocidas:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Zα = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = frecuencia de satisfacción; según estudios similares, se establece en 20% = 0.20

q = 1 – p

E = error absoluto = 5% para estudios de ciencias de la salud = 0.05

Por tanto: n = 245.86 ≈ 250 casos

Los integrantes de la muestra además deberán cumplieron los criterios de selección.

2.5. **Criterios de selección:**

- **Criterios de Inclusión**
  - Gestante que acuda a control prenatal

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Participación voluntaria en el estudio

- **Criterios de Exclusión**
  - Fichas de encuesta incompletas o mal llenadas

3. **Tipo de investigación:** Se trata de un estudio de campo.
4. **Diseño de investigación:** observacional, prospectivo, transversal.

5. Estrategia de Recolección de datos

5.1. Organización

Se establecieron coordinaciones con la dirección del Puesto de Salud Villa Jesús para solicitar la autorización para la realización del estudio.

Se captó a las gestantes en la Consulta Externa que acudieron para control prenatal para explicar la motivación del estudio y lograr su participación voluntaria. Se revisaron los registros de gestantes que hayan dejado de acudir a los controles programados para realizar visitas domiciliarias e investigar los motivos de incumplimiento. Se registró en una ficha los datos sociodemográficos relevantes (Anexo 1), y se aplicó la encuesta de satisfacción con la atención del MINSA (Anexo 2) (3).

Una vez consignados los datos en el formato de recolección de datos, se procedió a llenar la Matriz de recopilación general en la computadora.

5.2. Validación de los instrumentos

La ficha de datos no requiere de validación por tratarse de un instrumento para recoger datos.

La encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA (Anexo 2) contiene tres secciones: La parte I de datos sociodemográficos generales, la sección II de expectativas del usuario respecto de la atención, y una sección III de Percepciones de la atención recibida.

Para realizar la valoración cuantitativa se asignará a las respuestas una escala de Likert de 7 ítems para cada parámetro **(Fiabilidad, Capacidad de respuesta,**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Elementos Tangibles, Seguridad, Empatía) Se establecerá la diferencia en los puntajes promedio de cada dimensión entre expectativas y percepción (P – E).

Luego de esto se realizará la correspondiente tabulación de los datos, se calculará las medias para cada ítem y luego las brechas para cada dimensión afirmación siendo esto producto de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, si el valor es positivo significara que la percepción supera a la expectativa y por ende satisfacción en este ítem, mientras que si el valor es negativo la percepción estará por debajo de la expectativa por ende insatisfacción atención recibida (3).

Las preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos tangibles (preguntas del 1 al 5), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.
- Empatía (Preguntas del 6 al 10), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Confiabilidad (preguntas del 11 al 14), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Capacidad de Respuesta (preguntas del 15 al 18), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (preguntas del 19 al 22), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

El grado de satisfacción global se determina calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

- Menor a 0 = Satisfacción amplia
- Igual a 0 = Satisfacción
- Mayor de 0 y menor igual a 2 = Insatisfacción leve / moderada
- Mayor que 2 = Insatisfacción severa

Con todos estos parámetros, es que se valora la satisfacción de la atención de las gestantes en la consulta externa e incluyendo los cinco criterios (13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5.3. Criterios para manejo de resultados

a) Plan de Recolección

La recolección de datos se realizó previa autorización para la aplicación del instrumento.

b) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 fueron codificados de manera consecutiva y tabulados para su análisis e interpretación.

c) Plan de Clasificación:

Se empleó una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

d) Plan de Codificación:

Se procedió a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala nominal y ordinal para facilitar el ingreso de datos.

e) Plan de Recuento.

El recuento de los datos fue electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

f) Plan de análisis

Se empleó estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas; las variables categóricas se presentan como proporciones. Se comparan grupos mediante prueba chi cuadrado. La relación entre variables ordinales (satisfacción) y nominales (cumplimiento) se estableció con el coeficiente de correlación de Spearman. Para el análisis de datos se empleó la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSS v. 22.0 para Windows (12).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 1

Características generales de las gestantes que acudieron a control prenatal

		N°	%
Edad	< 20 años	28	11.20%
	20-34 años	168	67.20%
	≥ 35 años	54	21.60%
Instrucción	Iletrada	2	0.80%
	Primaria	42	16.80%
	Secundaria	159	63.60%
	Superior	47	18.80%
E. civil	Soltera	24	9.60%
	Casada	39	15.60%
	Conviviente	180	72.00%
	Separada	7	2.80%
Ocupación	Su casa	142	56.80%
	Empleada	21	8.40%
	Estudiante	23	9.20%
	Independiente	58	23.20%
	Obrera	6	2.40%
Control previo	No	93	37.20%
	Sí	157	62.80%
Total		250	100.00%

Tabla 1: Nos muestran la edad, la instrucción, el estado civil, la ocupación y controles previos de las gestantes del P.S Villa Jesús.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 1

Características generales de las gestantes que acudieron a control prenatal

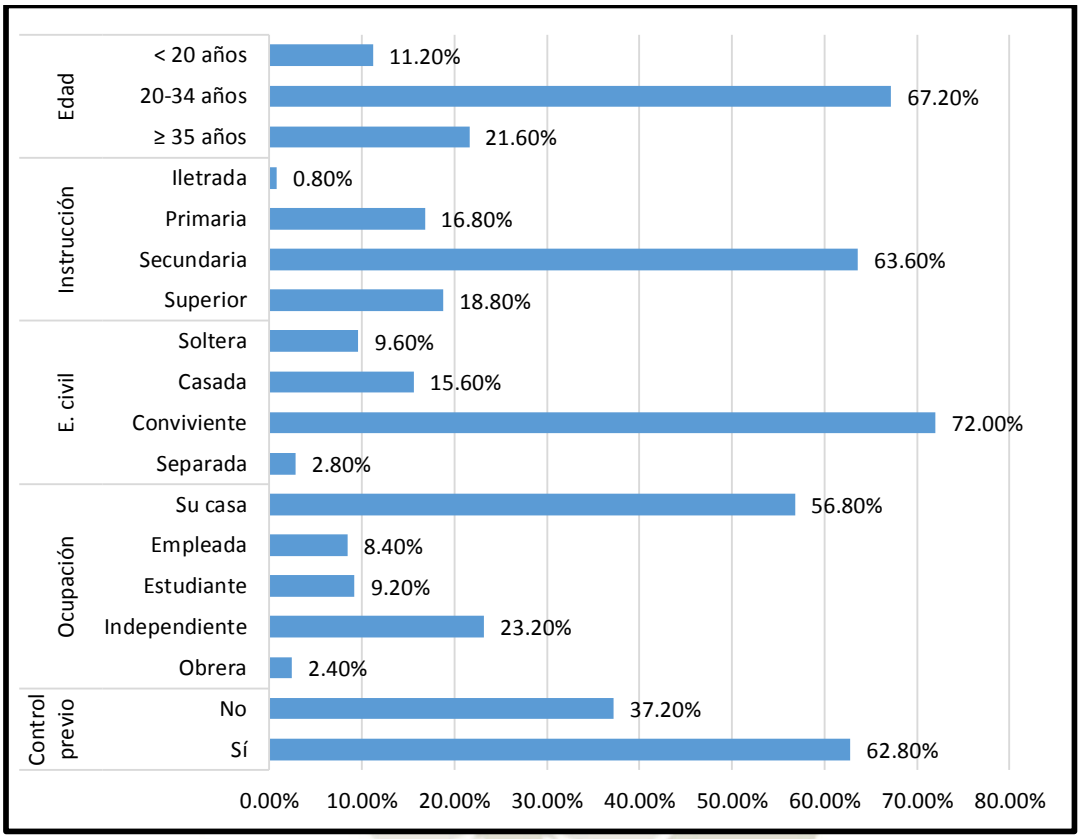


Tabla y grafico 1: Respecto a la edad, el mayor porcentaje de gestantes con 67.20% tiene entre 20 y 34 años de edad y que el menor porcentaje de edad es de 11. 20% las cuales tienen menos de 20 años de edad. En cuanto al grado de instrucción, el mayor porcentaje de gestantes con 63.60% realizaron sus estudios hasta la secundaria, seguido de un 18.80% de gestantes que realizaron estudios superiores, un 16.80% de gestantes realizaron solo primaria y un porcentaje menor de 0.80% son iletradas. El estado civil de las gestantes en su mayoría son convivientes con un porcentaje de 72.00%, el 15.60% son casadas, un 9.60% son solteras y un 2.80% son separadas. Respecto a su ocupación un 56.80% de gestantes se dedica a su casa, un 23.20% son independientes, un 9.20% son estudiantes. El 62.80% de gestantes si tuvo control previo mientras que el 37.20% no tuvo control previo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 2

Distribución del cumplimiento del control prenatal en las gestantes evaluadas

	N°	%
Adecuada	120	48.00%
Inadecuado	130	52.00%
Total	250	100.00%

Tabla 2: En cuanto al cumplimiento del control prenatal en las gestantes evaluadas, un 52.00% de ellas tuvo un cumplimiento inadecuado, mientras que el 48.00% de las gestantes cumplió adecuadamente el control prenatal. ARISPE Y SALGADO mostraron que el 66,1% de gestantes cumplieron el número mínimo de controles prenatales, cifra superior a la encontrada por Sánchez Nuncio et al (18), quienes encontraron 49,6% en un hospital general en una provincia de México; sin embargo, Esto podría deberse a que muchas acuden tardíamente a su primer CPN y condicionan al personal de salud a ajustar y modificar el calendario de visitas.

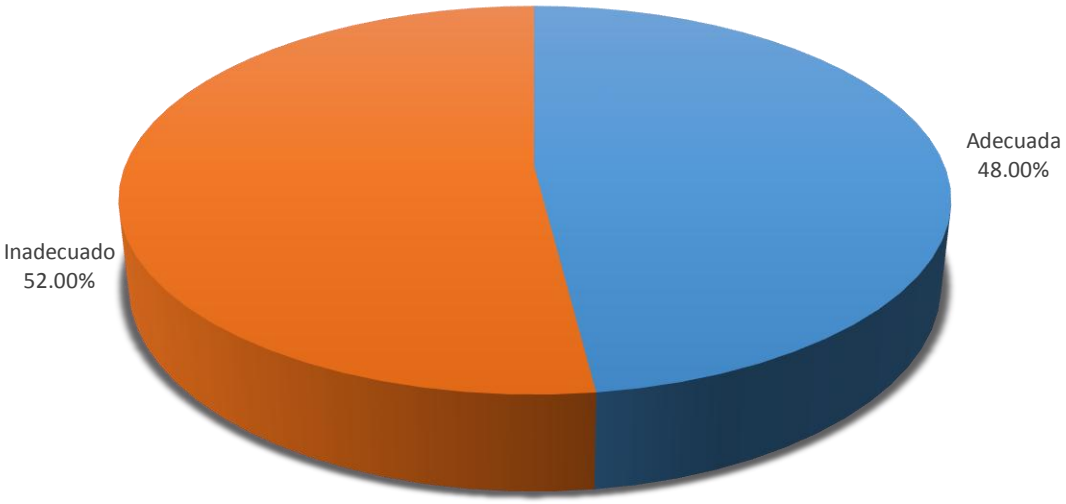
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 2

Cumplimiento del control prenatal en las gestantes evaluadas



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 3

Motivos de incumplimiento del control prenatal

	N°	%
No da razón	110	84.62%
Falta tiempo	7	5.38%
Distancia excesiva	5	3.85%
Vergüenza	5	3.85%
Otro	3	2.31%
Total	130	100.00%

Tabla 3: Respecto a los motivos del incumplimiento del control prenatal, el 84.62% de las gestantes no da razón para el incumplimiento. Mientras que el 5.38% de las gestantes refieren falta de tiempo, el 3.85% de las gestantes refieren que incumplen el control prenatal por la distancia excesiva y la vergüenza, mientras que el 3% de gestantes refieren otros motivos por los cuales no cumplen con el control prenatal.

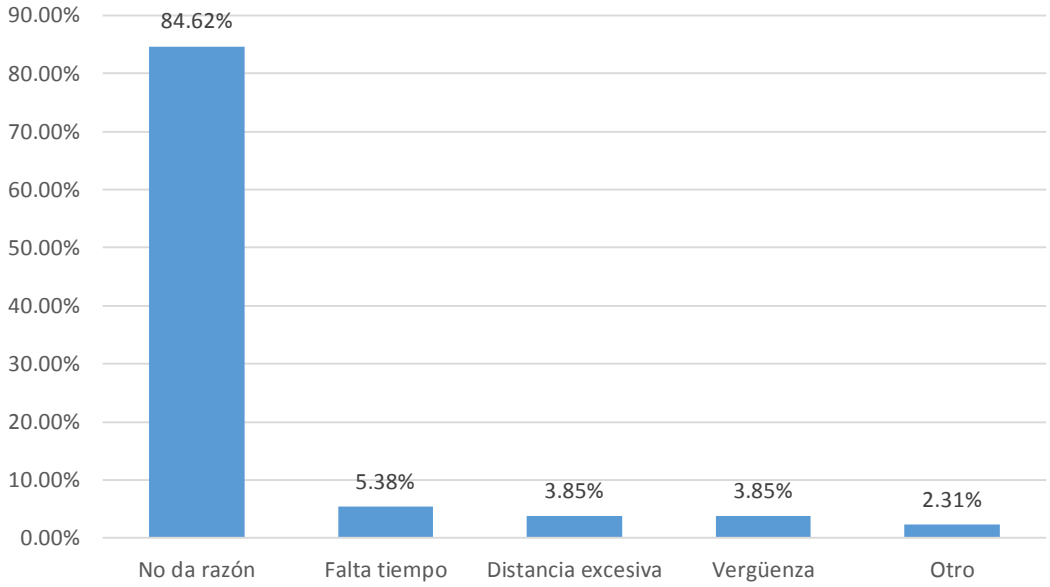
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 3

Motivos de incumplimiento del control prenatal



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 4

Distribución de los niveles de satisfacción según las dimensiones de la calidad

	Tangibilidad		Empatía		Confiabilidad		Cap. Respuesta		Seguridad	
Nivel	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Satisfacción amplia	49	19.60%	28	11.20%	63	25.20%	63	25.20%	41	16.40%
Satisfacción	88	35.20%	99	39.60%	53	21.20%	79	31.60%	58	23.20%
Insatisf. Leve	59	23.60%	68	27.20%	106	42.40%	98	39.20%	115	46.00%
Insatisf. Moderada	39	15.60%	37	14.80%	23	9.20%	6	2.40%	22	8.80%
Insatisf. Severa	15	6.00%	18	7.20%	5	2.00%	4	1.60%	14	5.60%
Total	250	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	250	100.00%	250	100.00%

Tabla 4: Respecto al nivel de satisfacción con las dimensiones de la calidad el 35.20% de las gestantes encuentra una satisfacción respecto a los bienes materiales o tangibles, en cuanto apariencia físi5ca de las instalaciones del puesto de salud. Mientras que un 23.60% de gestantes se encuentran en una insatisfacción leve, y finalmente un 6.00% encuentra una insatisfacción severa en cuanto a la tangibilidad.

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gráfico 4

Nivel de satisfacción con las dimensiones de la calidad

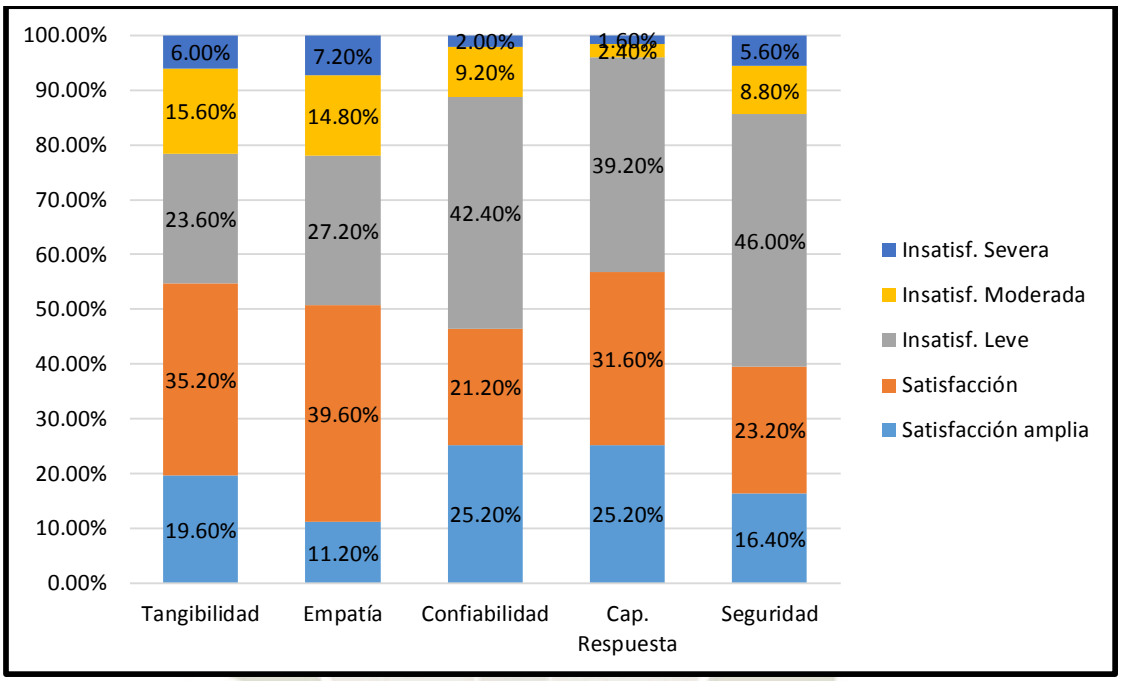


Tabla y Grafico 4: En cuanto a la dimensión de empatía un 39.60% encuentra satisfacción en la atención, mientras que un porcentaje menor equivalente a 7.20% muestra una insatisfacción severa, y respecto a la confiabilidad un 42.40% encuentran una insatisfacción leve respecto al personal de salud, un 21.20 % de gestantes encuentran satisfacción en la atención. En cuanto a la capacidad de respuesta el 39.20% de gestantes encuentra una insatisfacción leve en la atención, y un 31.60% encuentra satisfacción en su atención, y el 25.20% de gestantes encuentra una satisfacción amplia. El 46.00% de gestantes encuentra una insatisfacción leve con respecto a la seguridad con respecto al personal de salud, y un 23.20% de las gestantes sienten satisfacción con respecto a la seguridad el cual implica credibilidad y confianza por parte del personal de salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 5

Nivel de satisfacción global con el control prenatal

	N°	%
Satisfacción amplia	31	12.40%
Satisfacción	114	45.60%
Insatisfacción. Leve	84	33.60%
Insatisfacción. Moderada	18	7.20%
Insatisfacción Severa	3	1.20%
Total	130	100.00%

Tabla 5: Referente al nivel de satisfacción global con el control prenatal, el 45.60% de gestantes encuentran satisfacción en el control prenatal, y un 33.60% de gestantes encuentran una insatisfacción leve en su atención del control prenatal.

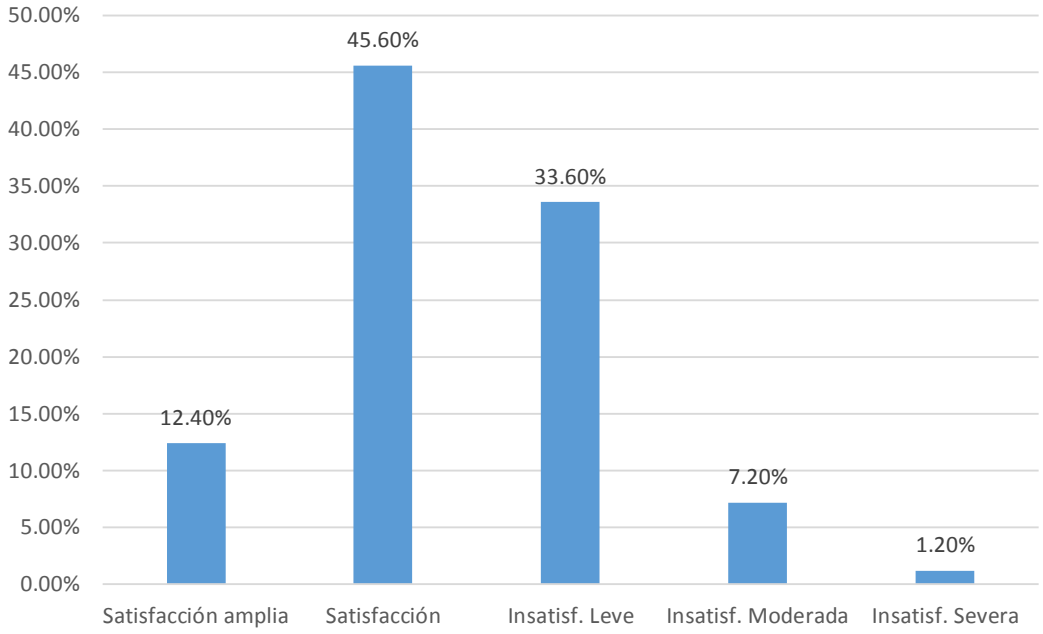
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 5

Nivel de satisfacción global con el control prenatal



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 6

Relación entre la satisfacción y el cumplimiento del control prenatal

		Adecuada		Inadecuado	
Satisfacción	**Total**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Satisfacción amplia	31	15	48.39%	16	51.61%
Satisfacción	114	56	49.12%	58	50.88%
Insatisfacción Leve	84	39	46.43%	45	53.57%
Insatisfacción Moderada	18	7	38.89%	11	61.11%
Insatisfacción Severa	3	3	100.00%	0	0.00%
Total	250	120	48.00%	130	52.00%

$Chi^2 = 3.99$ G. libertad = 4 p = 0.41

Spearman rho = 0.0161 p = 0.40

La Tabla 6 Hace referencia a la relación entre la satisfacción y el cumplimiento del control prenatal, dado que el mayor número de gestantes encontró satisfacción en la atención pero el 50.88% del mismo, tuvo inadecuado cumplimiento del control prenatal, de tal forma que en la relación global de 250 gestantes encuestadas el 52% de las mismas tuvo un inadecuado cumplimiento del control prenatal.

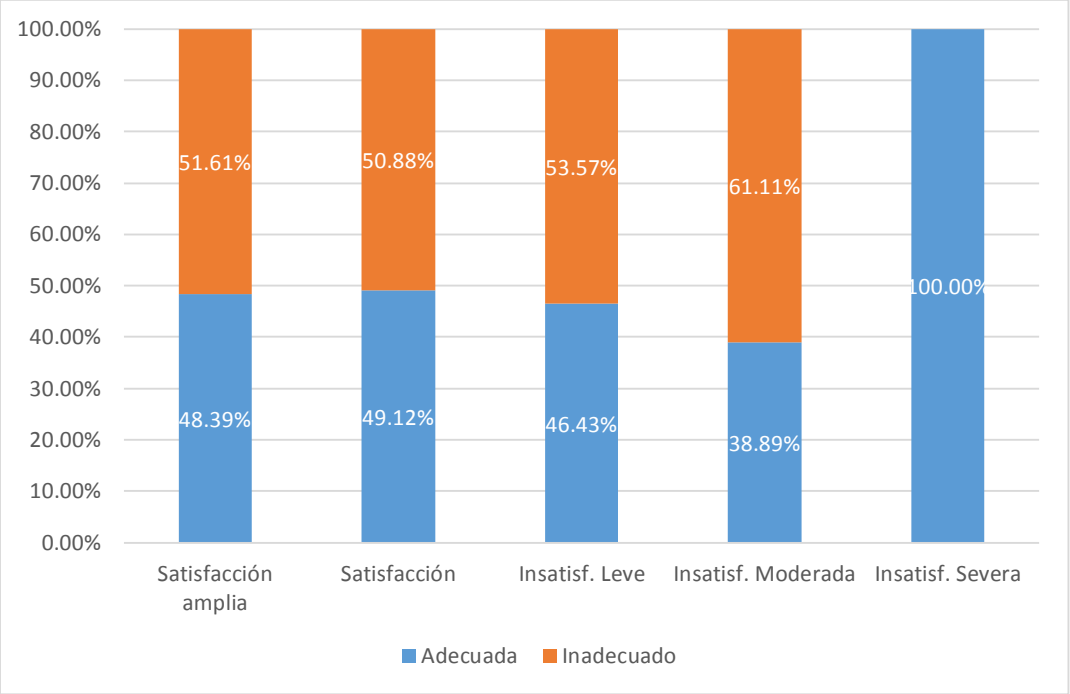
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Gráfico 6

Relación entre la satisfacción y el cumplimiento del control prenatal



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El presente estudio se realizó con el objeto de establecer la influencia de la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020. Se realizó la presente investigación debido a que en muchas oportunidades gestantes que acuden al servicio de emergencia de hospitales de mayor nivel, llegan al mismo sin ningún control prenatal, poniendo en riesgo la vida materna y fetal.

Para tal fin se aplicó una ficha de datos y la encuesta de satisfacción de usuarios externos del MINSA que aplica el método SERVQUAL de brechas entre expectativas y percepciones. Se muestran resultados mediante estadística descriptiva, y se comparan variables con prueba chi cuadrado, y se asocian mediante coeficiente de correlación de Spearman (10).

En la **Tabla y Gráfico 1** se muestra las características generales de las gestantes: el 11.20% eran adolescentes, 67.20% mujeres en edad reproductiva y 21.60% añosas; el 16.80% tenía educación primaria, 63.60% secundaria y 18.80% superior. El estado civil predominante fue conviviente en 72% de casos, 15.60% eran casadas y 9.60% solteras. El 23.20% tenía ocupación independiente 56.80% se ocupaba en labores del hogar. 62.80% tuvo un control previo y en 37.20% era su primer control. Similares resultados se encontraron en un estudio realizado en el **Centro de Salud de Edificadores Misti en el año 2013**, así mismo se muestra que el 71.4% de usuarias fue en el intervalo de 20-34 años, en la edad reproductiva (17).

También se califica el 63.60% de gestantes cursaron un grado de instrucción Secundaria, mientras que en el estudio comparado anteriormente de igual manera cursa un 43.3% de educación secundaria, El 56.80 % de gestantes se ocupa en labores del Hogar, lo que coincide con un estudio realizado en el **Centro de Salud Maritza Campos Díaz, Zamácola**, Arequipa Mayo a Junio, 2016, en el cual el 59.3 % de gestantes también se ocupaban de las labores del hogar. De igual manera en dicho centro de salud el 46.9% tuvo un control previo y de igual manera el 62.80% también tuvo un control previo en el Puesto de Salud de Villa Jesús (23).

La **Tabla y Gráfico 2** muestran el cumplimiento de los controles prenatales en las gestantes; en un estudio realizado en el año 2019, titulado**: Factores asociados a la**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

calidad de la atención prenatal en Perú, refiere que la gestante peruana al recibir más CPN incrementó la probabilidad de recibir un CPN de calidad del cual el 49,6% y 59,9% para seis y ocho controles, respectivamente, Así mismo es un valor referente a nuestro estudio realizado el cual el 48% de gestantes tuvo un adecuado cumplimiento del control Prenatal (25).

Tabla y Gráfico 3: demuestran que los factores que se dieron para el incumplimiento del control prenatal fueron 5.38% por falta del tiempo y el 3.85% asociado a las distancias excesivas o por vergüenza, coincidencia mente de igual manera se encontró estos factores en un estudio realizado en el **Hospital Nacional Cayetano Heredia** entre , en el cual demostraron Otros factores encontrados han sido bajo nivel socioeconómico, residencia en barrios, temor al desempleo, el desconocimiento de la importancia del CPN debido a distancias largas al Centro de salud. La satisfacción por dimensiones se muestra en la **Tabla y Gráfico 4**; para esta tabla se comparó con el estudio de **PAREDES**, realizado en Cajabamba en el año 2019 en el cual la tangibilidad fue de 74.4% se demostró satisfecha , siendo esta la de más alto porcentaje al igual que nuestro estudio que en cuanto a tangibilidad el 54.80% de pacientes estuvo satisfecha y el 44.22% de las gestante de Cajabamba estuvo con mayor porcentaje de insatisfacción en cuanto a la empatía, en cuanto en nuestro estudio el 23.60% tuvo insatisfacción leve, 27.20% tenía insatisfacción leve, y en confiabilidad en 46.40% estuvo satisfecha y 42.40% tuvo insatisfacción leve. Un porcentaje aproximado también se dio en dicho estudio de 51.8% en el cual las gestantes de Cajabamba se encontraron satisfechas en cuestión con la confiabilidad. En Cajabamba a capacidad de respuesta mostró insatisfacción leve en 46.80% en el caso nuestro presenta un 39.20%. Y finalmente **PAREDES** encuentra que su población gestante se encuentra en un 59,5% con satisfacción referente a la seguridad y un 40.45% de insatisfacción leve, los cuales fueron relacionados al de nuestro Puesto de Salud que obtuvo un 23.20% de casos de i, y con satisfacción y un 46.00% de gestantes con insatisfacción leve (26).

(**Tabla y Gráfico 5**). **QUEQUEZANA V** Demuestra que el 90.8% de los usuarios que acuden al consultorio externo presentaron buena calidad de atención sobre satisfacción global (17).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En la **Tabla y Gráfico 6** se muestra la relación entre la satisfacción y cumplimiento del control prenatal; entre las gestantes que tuvieron satisfacción amplia el 51.1% tuvo controles inadecuados, cuando solo hay satisfacción el 50.88% tuvo controles inadecuados, si la insatisfacción es leve el 53.57% tuvo CPN inadecuados, y sube a 61.11% de las gestantes con insatisfacción moderada. También hace referencia al mayor número de gestantes que encontraron satisfacción en la atención pero el 50.88% del mismo, tuvo inadecuado cumplimiento del control prenatal, de tal forma que en la relación global de 250 gestantes encuestadas el 52% de las mismas tuvo un inadecuado cumplimiento del control prenatal. De la misma manera **TUTAL MUÑOZ** hace referencia que aproximadamente el 50% de las gestantes realizó menos de 3 controles prenatales a lo largo del embarazo. Los cuales son inadecuados para el cumplimiento del control prenatal (27).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

1. Se identificó el 42% de usuarias gestantes, las cuales mostraron una insatisfacción con la atención del control prenatal en dicho establecimiento, con respecto a brindar cuidado y atención del personal hacia los pacientes

2. Se encontró una frecuencia de incumplimiento del control prenatal de 61.11 % de gestantes en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020, que tuvieron un inadecuado número de control prenatal de un total de 130 participantes los cuales evidencian la causa de una insatisfacción moderada.

3. En cuanto a las características de las usuarias gestantes que buscan atención para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020 el 67.20% mujeres en edad reproductiva y el 62.80% tuvo un control previo.
4. Finalmente no hubo influencia de la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los médicos y obstetrices del Puesto de Salud de Villa Jesús mejorar la atención del control prenatal con respecto a la empatía brindada por el personal de salud.

2. Se recomienda a los médicos y obstetrices vigilar y promocionar el cumplimiento adecuado y completo del control prenatal de gestantes en el Puesto de Salud de Villa Jesús, mediante adecuado uso de recursos audiovisuales de acuerdo a la mejora de la tangibilidad de servicios.

3. Se recomienda habilitar la cantidad de consultas y valorar los recursos humanos para mejorar la calidad de la atención en el Puesto de Salud de Villa Jesús.

4. Se recomienda a los futuros egresados de la facultad de Medicina realizar un estudio comparativo con otro puesto de salud de las mismas características (de acuerdo a la accesibilidad y nivel de atención) ya que ayudaría a comparar y mejorar el nivel de cumplimiento del control prenatal en las gestantes del Puesto de Salud de Villa Jesús.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍCA

1) López Toledano M.ª Carmen, Luque Cantarero Isabel, Gómez López Victoria Eugenia, Casas Cuesta Rafael, Crespo Montero Rodolfo. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Enferm Nefrol [Internet]. 2016 Jun [citado 2020 Abr 19] ; 19(2): 125-133. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004&lng=es.

2) Donabedian A. Una Aproximación a la Monitorización de la Calidad asistencial: Primera Parte .Control de la calidad asistencial .1991; 6(1): 1- 6. [1991] Disponible: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf

3) Díaz González E P, Concheiro Guisan A, Luaces Cubells C, García García J, Gelabert Colome G .Evaluación de la calidad de los servicios de urgencias según dimensiones de calidad. Municipio Ciego de Ávila; 2010. [2010] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3403/MEJORAMIENTO_CALIDAD_ANTICONA_PEREZ_MIRIAN_EDIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4) MINSA-Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima; Ministerio de Salud; 2007[año-2007] Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

5) MINSA, Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención, MINSA-Perú, Julio 2002. [realizado en julio de 2002] Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf

6) Riveros S Jorge, Berné M Carmen. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev. méd. Chile [Internet]. 2007 Jul [citado 2020 Abr 18] ; 135(7): 862-870. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

98872007000700006&lng=es.http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006.

7) Mejia YE, Amaya RC. Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011 [tesis para Maestría]. El Salvador: Ciudad Universitaria, Universidad del Salvador; 2011.

8) Ruiz López P, Alcalde Escribano J, Landa García JI. Gestión Clínica en Cirugía: Sección de gestión de Calidad. Madrid: Aran Ediciones; 2005.

9) Jélvez C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales, [2010]; 9(2):51-65.

10) Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012 Abr [citado 2020 Abr 18] ; 23(2): 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.

11) MINSA-Perú. Resolución Ministerial 527-2011 "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" [11 de julio del 2011] Disponible: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/RM527-2011-MINSA.pdf

12) MINSA, Plan estratégico nacional Para la reducción de la mortalidad Materna y perinatal 2009-2015.[2009-2015] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/481_DGSP240.pdf

13) INEI. ENDES Continua 2009, Mayo 2010. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf

14) MINSA, Cobertura y calidad de los servicios de salud reproductiva y otras variables, y su relación con el nivel de la mortalidad materna: 2007. PAG 83 – 87, Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1145_DGSP275-8.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

15) TIPIANI, Oswaldo; TOMATIS, Cristina. EL CONTROL PRENATAL Y EL DESENLACE MATERNO PERINATAL. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia, [S.l.], v. 52, n. 4, p. 247-252, abr. 2015. ISSN 2304-5132. Disponible en: <http://www.spog.org.pe/web/revista/index.php/RPGO/article/view/319/290>. Fecha de acceso: 18 abr. 2020 doi:https://doi.org/10.31403/rpgo.v52i319.

16) Arispe Claudia, Salgado Mary, Tang Giuliana, González Carmen, Rojas José Luis. Frecuencia de control prenatal inadecuado y de factores asociados a su ocurrencia: Frequency of inadequate prenatal care and associated factors. Rev Med Hered [Internet]. 2011 Oct [citado 2020 Abr 18] ; 22(4): 159-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000400004&lng=es.

17) Quequezana C, Calderón K. Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Obstetricia y Puericultura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2013. [citado en el año 2013] Disponible:http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4221/63.0619.OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18) Caira DF. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche" Arequipa 2019. Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, 2019.[2019] Disponible: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8156

19) Cherrez LC. Factores que predisponen al embarazo precoz y grado de satisfacción sobre el control prenatal en las gestantes adolescentes atendidas en el establecimiento de salud I - 4 Consuelo de Velasco - Piura año 2016. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2018. [2018-04-13]; Disponible: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2503

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

20) Mogollón KP. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. [2016] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812

21) Mayorga LE, Sejín CE, Pérez MM, Guzmán J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Revista Salud Uis, 2019; 51(3):220-227. Publicado [17 Junio 2019], 10.18273/revsal.v51n3-2019005 Disponible:https://www.redalyc.org/jatsRepo/3438/343862451005/html/index.html

22) Flores LM, Molina JB. Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Tesis de licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. 2016. [02 Ago 2017 16:18] URI: http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4524

23) Jimenez C, karen I PM, Relación entre las características socio demográficas y la funcionalidad familiar con la asistencia al control prenatal en puérperas inmediatas del centro de salud maritza campos díaz, zamácola, arequipa mayo – junio, 2016.Tesis de Universidad Católica de Santa María - UCSM; Repositorio de tesis de la Universidad Católica de Santa María. [junio-2016]Disponible en: http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5566/63.0690.OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24) Hernández-Vásquez Akram, Vargas-Fernández Rodrigo, Bendezu-Quispe Guido. Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Mar 13] ; 36(2): 178-187. Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000200003&lng=es. http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4482

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

25) Arispe Claudia, Salgado Mary, Tang Giuliana, González Carmen, Rojas José Luis. Frecuencia de control prenatal inadecuado y de factores asociados a su ocurrencia: Frequency of inadequate prenatal care and associated factors. Rev Med Hered [Internet]. 2011 Oct [citado 2020 Mar 13] ; 22(4): 159-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000400004&lng=es.

26) PAREDES PAREDES ALEXANDRA, calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el hospital general nuestra señora del rosario - cajabamba, 2019., 2019 Dic [citado 2019 Feb 30] ;disponible: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27) Tutal Muñoz Luis Miguel, Rodríguez Castillo Victoria Alejandra, Buitrón Zúñiga Ednna Lizeth, Ortega Vallejo Darío Fernando, Zúñiga Collazos Leidy Katherine, Gonzáles Hoyos Erwin Giovanny et al . Condiciones de acceso al programa de control prenatal en un centro de primer nivel de atención de la Ciudad de Pasto, Colombia. Rev. peru. ginecol. obstet. [Internet]. 2019 Abr [citado 2020 Mar 13] ;65(2):157162.Disponible:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322019000200004&lng=es. http://dx.doi.org/10.31403/rpgo.v65i2165.

28) Arispe Claudia, Salgado Mary, Tang Giuliana, González Carmen, Rojas José Luis. Frecuencia de control prenatal inadecuado y de factores asociados a su ocurrencia: Frequency of inadequate prenatal care and associated factors. Rev Med Hered [Internet]. 2011 Oct [citado 2020 Mar 15] ; 22(4): 159-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000400004&lng=es.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana

"FACTORES QUE INFLUENCIAN LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL PRENATAL EN EL PUESTO DE SALUD VILLA JESÚS, AREQUIPA 2020"

Proyecto presentado por Bachiller:
Callata Mamani, Rosse Mery

Para optar el título Profesional de
Medico Cirujana

Asesor: Linares Aguilar, Cesar

Arequipa – Perú
2020

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

I. PREÁMBULO

La calidad en el área de la salud se refiere a la capacidad de una organización que presta asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud quienes lo solicitan. La calidad en servicios de salud ha ido adquiriendo considerable importancia en las instituciones de salud, siendo hoy en día el grado de satisfacción de los usuarios el indicador más usado para su evaluación, lo cual representa un valor de juicio individual y subjetivo.

En la consulta externa en el nivel primario de atención se brindan servicios destinados a promover la adecuada salud del binomio madre-niño, a través del diagnóstico temprano del embarazo, la detección de factores de riesgo, la promoción de la lactancia materna, la psicoprofilaxis del parto, la realización de controles prenatales institucionales y extramuros, así como la atención del parto y actividades de monitoreo fetal (1).

Los controles durante el embarazo se consideran como una de las medidas más importantes para preservar la salud materna y fetal. Diferentes estudios nacionales e internacionales han podido demostrar que los controles prenatales han contribuido a descender la mortalidad materna y perinatal. Además se sabe que aquellas mujeres con embarazos controlados tienen menos proporción de recién nacidos de bajo peso que aquellas no controladas. El efecto positivo del control prenatal es evidenciado tanto en países altamente desarrollados como también en aquellos en vías de desarrollo. El descenso en la mortalidad materna y perinatal logrado por el control prenatal es aun demostrable, teniendo en cuenta que las mujeres provenientes de medios socioeconómicos bajos presentan un riesgo mayor para el parto, a la vez que constituyen un grupo que concurre menos a los controles. Hasta el momento no ha sido

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

aclarado aún cuál debería ser el número mínimo de controles recomendado. Lo que se aconseja es que el primer control se realice lo más precozmente posible. La participación en los controles durante el embarazo varía mundialmente. Mientras que en la mayoría de los países europeos, en Cuba, Japón, Canadá y los EEUU la concurrencia es muy elevada, en muchos países latinoamericanos es baja, y oscila entre 44% y 74% según estimaciones de fuentes muy diversas (4).

En el Puesto de Salud Villa Jesús, ubicado en la zona de Ciudad Blanca en Paucarpata, se atiende a un gran sector de la población de Arequipa, y se ha observado que el cumplimiento del control prenatal no es el más adecuado, por lo que surge la motivación para realizar el presente estudio. Sus resultados permitirán conocer la frecuencia de cumplimiento del CPN y las razones que condicionan un bajo cumplimiento.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del Problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020?

1.2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Medicina Humana

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Especialidad: Salud pública - Ginecobstetricia
- Línea: Control prenatal: factores y satisfacción.

b) Análisis de Variables

Variable	Indicador	Unidad	Escala
V. dependiente: *Cumplimiento de CPN*			
Cumplimiento del CPN	N° de CPN	Incumplimiento (0-3) Adecuado (4 a más)	Nomina
V. independiente: *factores que influyen en el cumplimiento del control*			
Edad	Fecha de nacimiento	Meses	De razón
Nivel de instrucción	Último año aprobado	Iletrado, primaria, secundaria, superior	Ordinal
Ocupación	Actividad laboral	Su casa, estudiante, empleado, obrero, independiente, jubilado, desempleado	Nominal
Paridad	Partos previos	Nulípara, primípara, multípara	Ordinal
Grado de instrucción	Último año aprobado	Iletrada, primaria, secundaria, superior	Ordinal
Ocupación	Labor realizada	Estudiante, Su casa, Empleada, Obrera, independiente	Nominal
Embarazos previos	Carné de control	No / Sí	Nominal
V. independiente: *Satisfacción* de la atención			
Satisfacción del Usuario	Respuesta a dimensiones:	Satisfacción amplia, satisfacción,	Ordinal

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	• Elementos Tangibles • Fiabilidad. • Seguridad • Capacidad de respuesta • Empatía.	insatisfacción leve-moderada, insatisfacción severa	
V. intervinientes			
Motivos para no completar CPN	Directa	Distancia excesiva, Falta de tiempo, Falta de apoyo, maltrato del personal, vergüenza, desconfianza, otros	Nominal

c) Interrogantes básicas

1. ¿Cuál es la frecuencia de insatisfacción con la atención del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa, 2020?
2. ¿Cuál es la frecuencia del cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020?
3. ¿Cuáles son las características de las usuarias que buscan atención para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020?
4. ¿Cuáles son los factores que influyen en el incumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

d) **Tipo de investigación:** Se trata de un estudio de campo.

e) **Nivel de investigación:** es un estudio observacional, prospectivo, transversal.

1.3. Justificación del problema

El presente estudio busca establecer los factores que influyen en la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020; no hemos encontrado estudios similares en nuestro medio, por lo que la investigación es **original**.

Tiene **relevancia científica** porque demuestra la influencia de factores sociales en el cumplimiento de controles preventivos en salud. Del mismo modo tiene **relevancia práctica** porque permitirá identificar la frecuencia de un problema que puede evitar el desarrollo de complicaciones del embarazo y los factores que los desencadenan, para detectarlos y evitarlos.

Tiene **relevancia social** porque beneficiará a un gran sector de la población de mujeres en edad fértil.

El estudio es **contemporáneo** debido a la importancia permanente del control del embarazo como política de salud de nuestro país.

Es **factible** de realizar por su diseño prospectivo y contar con instrumentos validados.

Cumple la **motivación personal** de realizar una investigación en el campo de la gineco-obstetricia, y realizará además una importante **contribución académica** al genera nuevos conocimientos que servirán de fundamento para el desarrollo de estudios posteriores (4).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Concepto de calidad de atención

La definición de calidad en el área de salud se refiere a la capacidad de una organización que presta asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de los servicios de salud quienes lo solicitan. Calidad en salud es un atributo de la atención médica que se puede obtener de diversos grados, definido como el logro de los mayores beneficios posibles o alcanzables de la atención medica con los recursos que se cuenta, con los menores riesgos para con el paciente (3).

La OMS define que la Calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso (4).

Según Donabedian hay tres categorías que forman la calidad de asistencia sanitaria estas son: el nivel científico técnico, la relación interpersonal y el entorno los cuales permiten conocer sus dimensiones de calidad (2).

2.2. Dimensiones de calidad

La calidad tiene múltiples conceptos, los estudiosos de la calidad consideran varias dimensiones que se correlacionan entre sí para dar su definición, y que varían en importancia de acuerdo al contexto en el cual se encuentre, es así que un problema en la calidad de atención puede involucrar a más de una dimensión sirviendo estas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

dimensiones para definir el problema y calcular el grado en el que está implicada determinada dimensión pudiendo de esa manera solucionarlo, entre las dimensiones más conocidas tenemos, competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, continuidad, eficiencia, seguridad y comodidades.

a) Competencia Profesional: Se refiere a la capacidad y el desempeño de las funciones de los equipos en salud, además del personal administrativo y del personal de apoyo (1).

   Entonces el profesional en salud antes de prestar los servicios, debe tener la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar dicha tarea de la mejor manera, esto manteniendo la fiabilidad, precisión y confiabilidad.

b) Eficacia: Es el correcto uso y aplicación de normas, protocolos y procedimientos el cual que implican la gestión y prestación de servicios de salud y que busca los mejores resultados ya sea en una población o grupo de personas o al paciente como unidad.

c) Acceso los servicios: Implica las condiciones adecuadas para que el paciente pueda obtener los servicios de salud individual y colectiva, esto se refiere al acceso geográfico abarca entonces los medios de transporte, el tiempo en llegar al centro de salud, la distancia y cualquier otro impedimento físico para recibir la atención, existen también otras barreras ya sea la social o cultural la cual juega un rol en la aceptabilidad de los servicios ofrecidos a los usuarios en salud, otras barreras serian el horario, los turnos y el tiempo de espera, la regulación de estas barreras sea lugar o momento nos dará un mayor o menor grado de accesibilidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

d) Disponibilidad: Es el nivel en que los servicios se hallan en estado operativo, es importante que los servicios en salud estén disponibles cuando se necesiten en cualquier momento para el paciente, respondiendo de esta manera a sus necesidades.

e) Calidad científico técnica: Que tanto se aplican los conocimientos y la tecnología médica disponible para el usuario de salud.

f) Manera de escuchar y comunicarse: Esta dimensión se incluye dentro del proceso de las relaciones interpersonales de se da entre paciente y profesional de salud que si no son adecuadas entonce la atención no será eficaz.

g) Aceptabilidad: Incluye a la satisfacción, que es el grado de cumplimiento de las expectativas en relación a la atención recibida hacia los pacientes y sus resultados, esta relación entre proveedores y clientes da como resultado diferentes niveles de confianza y credibilidad.

h) Eficiencia: Los servicios son eficientes cuando suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad, es decir, producen mayor beneficio usando los recursos con los que se cuenta dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados es así que mientras mayor benéfico con los mismos recursos se produzca más eficiencia habrá, evitando así dar atención innecesaria o inapropiada.

i) Continuidad: Significa que el paciente podría recibir de forma constante la atención en salud sin interrupciones, suspensiones o repeticiones, evitando por ejemplo reevaluaciones innecesarias siguiendo paso por paso hacia un diagnóstico y finalmente a un buen tratamiento, esto se da con un adecuado sistema de atención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

j) Seguridad: Implica la reducción de riesgos, infecciones o efectos colaterales perjudiciales además de otros peligros posibles que puedan darse en el proceso de prestación de servicios. La seguridad es una dimensión de importancia para todos los integrantes del grupo de salud así como también para el paciente, a menos riesgo el balance positivo será mayor así como una mejor calidad de atención.

k) Comodidades: Son aquellas características de los servicios en salud que no influyen directamente con la eficacia clínica pero que influyen en el grado de satisfacción del paciente o en su deseo por volver a ser tratado medicamente en la institución. Además de esto esta dimensión influye en las expectativas del paciente o su grado de confianza ara con el establecimiento y su personal, incluye los materiales, comodidades físicas y material de limpieza.

Todas las dimensiones ya mencionadas hacen referencia a aquellas características de las que se debe caracterizar el servicio de salud y brindar una adecuada calidad de atención (4).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3. Evaluación de la calidad

2.3.1. Método SERVQUAL

Esta escala multidimensional es una de las herramientas más usadas para la medición de la calidad de servicio, fue desarrollada por Valerie A.Zeithaml, A.Parasuraman y Leonard L. Berry en 1988 ha sido objeto de mejorías y múltiples revisiones validada en varios trabajos de investigación.

Este instrumento permite aproximarse a la medición evaluando por separado las expectativas y percepciones de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etc.) Con respecto a la atención, realizando luego una comparación entre ambos, dando de esta forma una medida de calidad, Ambas medidas estarán influenciadas, las percepciones por la calidad técnica es decir que es lo que se ofrece y la funcionalidad que es la manera en cómo se da la atención y las expectativas influenciadas por las necesidades personales de los clientes y las experiencias ganadas con el uso del servicio. **Percepciones del Cliente,** se refiere a como el usuario estima que la organización a la cual acude está cumpliendo con la entrega del servicio, es la valoración que él hace acerca de cómo recibe el servicio solicitado. **Expectativa del Cliente,** se define como lo que el cliente espera que sea del servicio que se entrega por parte de la organización, estas expectativas se forman de acuerdo a experiencias pasadas, comunicación boca a boca e información externa influyendo estas en el juicio de cada paciente. El método Servqual por lo general tomar de preferencia la escala de Lickert, por presentar esta mayor validez y confiabilidad que otras escalas esto fue evidenciado en estudios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dimensiones que evalúa, en un principio este método evaluaba 10 dimensiones establecidas, siendo luego reducidas a 5 las cuales son de importancia para juzgar la calidad del servicio:

- **Confiabilidad,** habilidad para ejecutar un servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad,** disposición para ayudar a sus clientes y brindar rápidamente un servicio.
- **Seguridad,** conocimiento y atención de los empleados los cuales inspiraran credibilidad y confianza (incluye dentro las sub-dimensiones, profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Empatía,** brindar cuidado y atención personal a los clientes
- **Bienes Materiales o Tangibles**, apariencia física que tienen las instalaciones físicas, el equipo, material de comunicación y personal, que percibe el cliente en la organización (10).

2.4. Control prenatal

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de salud para lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre. Considerando que todo embarazo es potencialmente de riesgo.

Se entiende por control prenatal (vigilancia prenatal, asistencia prenatal, cuidado prenatal, acompañamiento prenatal) a la serie de contactos, entrevistas o visitas programadas de la embarazada con integrantes del equipo de salud, con el objetivo de vigilar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la crianza del niño.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

"La atención pre-natal es el conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de lograr un embarazo y parto normales obteniendo un producto vivo y sano" (OMS). Quienes recomiendan restringir a 4 las visitas prenatales (14).

2.4.1. Objetivos del control prenatal:

- Evaluar integralmente a la gestante y al feto.
- Identificar la presencia de signos de alarma o enfermedades asociadas que requieran un tratamiento especializado para la referencia oportuna.
- Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo.
- Preparar física y mentalmente a la gestante para el parto, así como al entorno familiar (13).

2.4.2. Frecuencia con la que se deben realizar las atenciones

La atención prenatal debe iniciarse lo más temprano posible, debiendo ser periódica, continua e integral:

La frecuencia óptima de atención prenatal es la siguiente:

- Una atención mensual hasta las 32 semanas
- Una atención quincenal entre las 33 y las 36 semanas
- Una atención semanal desde las 37 semanas hasta el parto

Se considera como mínimo que una gestante reciba 6 atenciones prenatales, distribuidas de la siguiente manera:

- Dos atenciones antes de las 22 semanas,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- La tercera entre las 22 a 24 semanas,
- La cuarta entre las 27 a 29,
- La quinta entre las 33 a 35,
- La sexta entre las 37 a 40 semanas.

Estas atenciones deben realizarse por el personal de salud de gineco-obstetricia durante el proceso de la gestación con el fin de salvaguardar la vida del feto y de la madre (14).

2.4.3. Situación epidemiológica del control prenatal

En el mundo a diario se estima que mueren 1500 mujeres por complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio. Para el año 2005 se calculó que a nivel mundial ocurrieron 536,000 muertes maternas. De todos estos casos, la mayoría pertenecía a los países en desarrollo, estas muertes pudieron evitarse en su mayor proporción.

La mortalidad materna y perinatal es más elevada en los países en vías de desarrollo, lo cual es expresión de las brechas de inequidad en el acceso a los servicios de salud y evidencia las condiciones de desigualdad que afecta a la población mundial y sobretodo a las mujeres y recién nacidos; por lo tanto la mortalidad materna, no es sólo un problema de salud pública, sino también de derechos humanos y de justicia social ya que refleja la exclusión social por razones de género, culturales y económicas entre otras.

La mortalidad materna es un indicador altamente sensible para evaluar el desempeño de los sistemas de salud ya que cuestiona el desarrollo de sus funciones y la posibilidad de alcanzar los objetivos de capacidad de respuesta, equidad y buena salud que plantean. Mientras los niveles de mortalidad infantil son en promedio 10 veces mayores en países en vías de desarrollo que en países desarrollados, la mortalidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

materna es 100 veces más alta. Asimismo, es sensible para medir la inequidad existente por razones de ruralidad del país, la posibilidad de morir en zonas rurales es mucho mayor que en las zonas urbanas (15).

En el país, el 94,3% de los nacimientos de los últimos cinco años recibieron Control Pre natal de un Profesional de la Salud, evidenciando un incremento de casi 12 puntos porcentuales respecto a la ENDES 2000 (82,6%). Siendo el Obstetra el profesional de la salud, que en su mayoría efectuó el control prenatal de los mismos, lo que permitió detectar a las mujeres gestantes con embarazos de alto riesgo (14,15).

Según la ENDES 2004-2007 la gran mayoría de las mujeres gestantes tuvieron 4 ó más controles en un Establecimiento de Salud durante su embarazo, cifra importante aunque todavía lejana de las 7 o más atenciones pre-natales que se realizan en países donde los sistemas de salud están en mejores condiciones que el nuestro. Las diferencias entre el área de residencia urbana y rural son las usuales, donde siempre predomina ventajosamente la primera sobre la segunda, destacando que el área rural, la menos favorecida, 82 de cada 100 mujeres tuvieron 4 ó más controles antes del parto (13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A nivel local

3.1. **Autor:** Quequezana Vilcapaza, Cinthia Jazmín

Otros Autores: Calderón Barrientos, Katherine Elaynne

Título: Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013.

Fuente: Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Obstetricia y Puericultura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2013.

Resumen: Se evaluó una muestra de 120 usuarias que acudieron al consultorio externo de planificación familiar del CS Edificadores Misti. Se encontró que el 62.8% de las usuarias indicaron una regular calidad de atención. Entre sus componentes: el respeto al usuario fue bueno en 88.3%, la eficacia lo fue en 90.8% en 68.3% la información completa fue baja, en 55% hubo buena accesibilidad. La oportunidad fue mala en 56.7% y en seguridad lo fue en 60%. El 90.8% de usuarias reflejó una buena satisfacción global (17).

3.2. **Autor:** Caira Ticona, Deysi Fiorela.

Título: Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche" Arequipa 2019.

Fuente: Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, 2019.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Resumen: Estudio observacional, prospectivo y transversal. Se tomó como población a las gestantes atendidas en el consultorio externo de Obstetricia, durante el mes de enero del 2019. Siendo en total 144 gestantes. Se empleó la técnica de entrevista, utilizando la encuesta SERVQUAL modificada, previo consentimiento informado, el análisis se realizó por estadística descriptiva, análisis chi cuadrado, considerando un nivel de significancia, P<0.05. El 39.60% indicaron insatisfacción en la atención general. Las gestantes con edad mayor igual a 35 años (52.40%), de procedencia Arequipa (45.50%), con instrucción analfabeto-primaria (57.10%), sin seguro (58.30%), con más de dos hijos (48.60%) y que asisten por primera vez al consultorio (54.70%); se encuentran insatisfechas respecto a la atención general recibida, (p<0.05) (18).

A nivel nacional

3.3. **Autor:** Cherrez Morales, Lorena del Carmen

Título: Factores que predisponen al embarazo precoz y grado de satisfacción sobre el control prenatal en las gestantes adolescentes atendidas en el establecimiento de salud I - 4 Consuelo de Velasco - Piura año 2016.

Fuente: Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2018.

Resumen: La investigación fue de tipo descriptivo, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 60 gestantes y una población de 33 gestantes adolescentes a quienes se aplicó un cuestionario para factores que predisponen al embarazo precoz y grado de satisfacción, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados : demostrándose que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la edad predominante de las gestantes adolescentes es de 19 años (36.37%),con un grado de Secundaria Completa (51.52%); de acuerdo a la religión el 75.76% son católicas; en lo concerniente al estado civil el 90.91% es conviviente, de acuerdo a la condición laboral, el 72.73% no trabajan , dependen de su pareja ; según la edad de inicio de las relaciones coital y a persona con la que dio inicio a una relación coital, se identificó que el 24.25 % inicio su relación coital a los 14 años; iniciando su relación coital con amigo (42.43%); dentro de los factores que predisponen al embarazo, se identificó que el 45.46% se consideran que es por mal uso de método anticonceptivo. Y en lo que corresponde a grado de satisfacción en el control prenatal nos indica que la mayoría de gestantes adolescentes se encuentras satisfechas según a estructura, atención del personal que labora y a orientación educativa; excepto en accesibilidad (19).

3.4. **Autor:** Mogollón Rea Karla Del Pilar

Título: Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016.

Fuente: Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.

Resumen: Estudio de nivel aplicativo con diseño transversal prospectivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante el enero - febrero del año 2016. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos, es decir, para el análisis de variables

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas (%). El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es "satisfecha" (86.4%), "medianamente satisfecha" (12%) e "insatisfecha" (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra "satisfecha", el 40.2% "medianamente satisfecha" y el 6% se muestra "insatisfecha". Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 78.3% está "satisfecha", el 17.9% "medianamente satisfecha" y el 3.8% se encuentra "insatisfecha". En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra "satisfecha", el 21.7% "medianamente satisfecha" y el 1.6% está "insatisfecha" (20).

A nivel internacional

3.5. **Autor:** Luis Enrique Mayorga-Mogollón, Carlos Enrique Sejín-Vásquez, Mileidys Pérez-Gómez, Jennifer Guzmán-Martínez.

Título: Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería.

Fuente: Revista Salud Uis, 2019; 51(3):220-227.

Resumen: 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 x2 para las variables categóricas, y se estimaron los OR (IC 95%) asumiendo como caso la satisfacción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

con el control prenatal. Resultados: 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) (21).

3.6. **Autor:** Flores Rodríguez Lessandra Massiel, Molina Pérez Jacarely Betania.

Título: Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016.

Fuente: Tesis de licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. 2016

Resumen: El propósito del trabajo es analizar la satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Este estudio es descriptivo, de corte transversal y prospectivo en el tiempo con un enfoque mixto; el área de estudio es el puesto de salud de Solingalpa que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

comprende una población de 40 usuarias externas y dos usuarios internos un licenciado en enfermería y un médico interno; mediante un muestreo probabilístico simple se obtuvo una muestra de 28 usuarias externas. Para analizar la satisfacción en la calidad de Atención Prenatal se utilizaron dos instrumentos una guía de observación y entrevistas a usuarios externos e internos, seguida de la revisión de expedientes clínico; donde los principales hallazgos fueron: las usuarias externas son menores de 20 años, poseen primaria aprobada, están en unión estable y son amas de casa, los usuarios internos 1 está entre 25 y 34 años, es médico interno, posee un año de antigüedad laboral, el otro usuario oscila en edad de 35 a 49 años es licenciado de Enfermería en Salud Publica, posee 6 años de laborar en la unidad de salud; en la descripción del entorno tanto el observador, usuario interno y externas lo catalogaron como bueno, en relación al cumplimiento científico técnico el observador, usuario interno y externo lo evaluaron como bueno, por último se determinó que los usuarios internos se sienten regularmente satisfechos no obstantes las usuarias externas se sienten satisfechas (22).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4. Objetivos.

4.1. General

Establecer los factores que influencian la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

4.2. Específicos

1) Identificar la insatisfacción con la atención del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa, 2020.
2) Conocer la frecuencia y causas de incumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.
3) Describir las características del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.
4) Identificar las características de las usuarias que influyen en el incumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020

5. Hipótesis

Es probable que los factores que influencian la satisfacción de la atención en la consulta de control prenatal influyan en el incumplimiento de los controles en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnicas: En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta.

Instrumentos: El instrumento que se utilizará consistirá en una ficha de recolección de datos (Anexo 1), y la encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA (Anexo 2).

Materiales:

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** La presente investigación se realizará en el Puesto de Salud Villa Jesús de la red asistencial MINSA.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizará en forma coyuntural durante el primer bimestre del año 2020.

2.3. **Unidades de estudio:** Gestantes que acudan para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús.

2.4. Población: Todas las gestantes que acudan para control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús durante el periodo de estudio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Muestra: se estudiará una muestra cuyo tamaño se determinó mediante la fórmula de muestreo para proporciones en poblaciones finitas no conocidas:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Zα = coeficiente de confiabilidad para una precisión del 95% = 1.96

p = frecuencia de satisfacción; según estudios similares, se establece en 20% = 0.20

q = 1 – p

E = error absoluto = 5% para estudios de ciencias de la salud = 0.05

Por tanto: n = 245.86 ≈ 250 casos

Los integrantes de la muestra además deberán cumplir los criterios de selección.

Criterios de selección:

- **Criterios de Inclusión**
  - Gestante que acuda a control prenatal
  - Participación voluntaria en el estudio

- **Criterios de Exclusión**
  - Fichas de encuesta incompletas o mal llenadas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1. Organización

Se establecerá coordinaciones con la dirección del Puesto de Salud Villa Jesús para solicitar la autorización para la realización del estudio.

Se captará a las gestantes en la Consulta Externa que acudan para control prenatal para explicar la motivación del estudio y lograr su participación voluntaria. Se revisará los registros de gestantes que hayan dejado de acudir a los controles programados para realizar visitas domiciliarias e investigar los motivos de incumplimiento. Se registrará en una ficha los datos sociodemográficos relevantes (Anexo 1), y se aplicará la encuesta de satisfacción con la atención del MINSA (Anexo 2) (5).

3.2. Recursos

a) Humanos

- Investigadora
- Asesor.

b) Materiales

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

c) Financieros

- Autofinanciado

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.3. Validación de los instrumentos

La ficha de datos no requiere de validación por tratarse de un instrumento para recoger datos.

La encuesta de satisfacción del usuario externo del MINSA (Anexo 2) contiene tres secciones: La parte I de datos sociodemográficos generales, la sección II de expectativas del usuario respecto de la atención, y una sección III de Percepciones de la atención recibida (5).

Para realizar la valoración cuantitativa se asignará a las respuestas una escala de Likert de 7 ítems para cada parámetro **(Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Elementos Tangibles, Seguridad, Empatía**) Se establecerá la diferencia en los puntajes promedio de cada dimensión entre expectativas y percepción (P – E).

Luego de esto se realizará la correspondiente tabulación de los datos, se calculará las medias para cada ítem y luego las brechas para cada dimensión afirmación siendo esto producto de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, si el valor es positivo significara que la percepción supera a la expectativa y por ende satisfacción en este ítem, mientras que si el valor es negativo la percepción estará por debajo de la expectativa por ende insatisfacción atención recibida (4).

Las preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos tangibles (preguntas del 1 al 5), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Empatía (Preguntas del 6 al 10), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Confiabilidad (preguntas del 11 al 14), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Capacidad de Respuesta (preguntas del 15 al 18), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (preguntas del 19 al 22), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

El grado de satisfacción global se determina calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

- Menor a 0 = Satisfacción amplia
- Igual a 0 = Satisfacción
- Mayor de 0 y menor igual a 2 = Insatisfacción leve / moderada
- Mayor que 2 = Insatisfacción severa

Con todos estos parámetros, es que se valora la satisfacción de la atención de las gestantes en la consulta externa (13).

3.4. Criterios para manejo de resultados

a) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 serán luego codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

b) Plan de Clasificación:

Se empleará una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

c) Plan de Codificación:

Se procederá a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala continua y categórica para facilitar el ingreso de datos.

d) Plan de Recuento.

El recuento de los datos será electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

e) Plan de análisis

Se empleará estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas; las variables categóricas se presentarán como proporciones. La comparación de variables cualitativas entre grupos independientes se realizará con la prueba chi cuadrado. La relación entre variables ordinales (satisfacción) y nominales (cumplimiento) se establecerá con el coeficiente de correlación de Spearman. Para el análisis de datos se empleará la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete SPSSv.22.0 (12).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

IV. Cronograma de Trabajo

Actividades	Enero 2020				Febrero 2020				Marzo 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Elección del tema												
2. Revisión bibliográfica												
3. Aprobación del proyecto												
4. Ejecución												
5. Análisis e interpretación												
6. Informe final												

Fecha de inicio: 02 de enero 2020

Fecha probable de término: 10 de marzo 2020

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

V. Referencia bibliográfica

1) López Toledano M.ª Carmen, Luque Cantarero Isabel, Gómez López Victoria Eugenia, Casas Cuesta Rafael, Crespo Montero Rodolfo. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Enferm Nefrol [Internet]. 2016 Jun [citado 2020 Abr 19] ; 19(2): 125-133. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004&lng=es.

2) Donabedian A. Una Aproximación a la Monitorización de la Calidad asistencial: Primera Parte .Control de la calidad asistencial .1991; 6(1): 1- 6. [1991] Disponible: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf

3) Díaz González E P, Concheiro Guisan A, Luaces Cubells C, García García J, Gelabert Colome G .Evaluación de la calidad de los servicios de urgencias según dimensiones de calidad. Municipio Ciego de Ávila; 2010. [2010] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3403/MEJORAMIENTO_CALIDAD_ANTICONA_PEREZ_MIRIAN_EDIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4) MINSA-Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima; Ministerio de Salud; 2007[año-2007] Disponible: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

5) MINSA, Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención, MINSA-Perú, Julio 2002. [realizado en julio de 2002] Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf

6) Riveros S Jorge, Berné M Carmen. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev. méd. Chile [Internet]. 2007 Jul [citado 2020 Abr 18] ; 135(7): 862-870. Disponible en:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es.http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006.

7) Mejia YE, Amaya RC. Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011 [tesis para Maestría]. El Salvador: Ciudad Universitaria, Universidad del Salvador; 2011.[junio del 2011] disponible en: https://www.ecured.cu/Hospital_Nacional_de_Nueva_Guadalupe

8) Ruiz López P, Alcalde Escribano J, Landa García JI. Gestión Clínica en Cirugía: Sección de gestión de Calidad. Madrid: Aran Ediciones; 2005. Disponible: https://www.aecirujanos.es/files/documentacion/documentos/guia-gestion-clinica-en-cirugia.pdf

9) Jélvez C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales, [2010]; 9(2):51-65. http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2032

10) Cabello Emilio, Chirinos Jesús L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. ***Rev Med Hered*** [Internet]. 2012 Abr [citado 2020 Abr 18] ; 23(2): 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.

11) MINSA-Perú. Resolución Ministerial 527-2011 "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" [11 de julio del 2011] Disponible: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/RM527-2011-MINSA.pdf

12) MINSA, Plan estratégico nacional Para la reducción de la mortalidad Materna y perinatal 2009-2015.[2009-2015] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/481_DGSP240.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

13) INEI. ENDES Continua 2009, Mayo 2010. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf

14) MINSA, Cobertura y calidad de los servicios de salud reproductiva y otras variables, y su relación con el nivel de la mortalidad materna: 2007. PAG 83 – 87, Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1145_DGSP275-8.pdf

15) TIPIANI, Oswaldo; TOMATIS, Cristina. EL CONTROL PRENATAL Y EL DESENLACE MATERNO PERINATAL. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia, [S.l.], v. 52, n. 4, p. 247-252, abr. 2015. ISSN 2304-5132. Disponible en: <http://www.spog.org.pe/web/revista/index.php/RPGO/article/view/319/290>. Fecha de acceso: 18 abr. 2020 doi:https://doi.org/10.31403/rpgo.v52i319.

16) Arispe Claudia, Salgado Mary, Tang Giuliana, González Carmen, Rojas José Luis. Frecuencia de control prenatal inadecuado y de factores asociados a su ocurrencia: Frequency of inadequate prenatal care and associated factors. *Rev Med Hered* [Internet]. 2011 Oct [citado 2020 Abr 18] ; 22(4): 159-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000400004&lng=es

17) Quequezana C, Calderón K. Calidad de Atención desde la Perspectiva del Usuario Externo del Consultorio de Planificación Familiar en el Centro de Salud Edificadores Misti, Año 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Obstetricia y Puericultura, Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2013. [citado en el año 2013] Disponible:http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4221/63.0619.OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18) Caira DF. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche" Arequipa 2019. Tesis para optar el título de médico cirujano. Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, 2019.[2019] Disponible: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8156

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

19) Cherrez LC. Factores que predisponen al embarazo precoz y grado de satisfacción sobre el control prenatal en las gestantes adolescentes atendidas en el establecimiento de salud I - 4 Consuelo de Velasco - Piura año 2016. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2018. [2018-04-13]; Disponible: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2503

20) Mogollón KP. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciadas en obstetricia. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. [2016] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4812

21) Mayorga LE, Sejín CE, Pérez MM, Guzmán J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Revista Salud Uis, 2019; 51(3):220-227. Publicado [17 Junio 2019],10.18273/revsal.v51n3-2019005 Disponible:https://www.redalyc.org/jatsRepo/3438/343862451005/html/index.html

22) Flores LM, Molina JB. Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016. Tesis de licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. 2016. [02 Ago 2017 16:18] URI: http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4524

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente se le invita a usted participar en un estudio de investigación, que tiene como propósito conocer los Factores que influencian la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020

Participación voluntaria

Luego de terminar de revisar este consentimiento, usted es la única que decide si desea participar en el estudio. Su participación es completamente voluntaria.

Procedimientos

1. Se tomarán una encuesta con preguntas sobre la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020
2. Se elegirá por sorteo (al azar)
3. Se evaluarán resultados obtenidos en la encuesta sobre los factores que influencian la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020

4. Colocar y explicar cada procedimiento en palabras sencillas

Riesgos y procedimientos para minimizar los riesgos

No existen riesgos en esta investigación.

Costos

Usted no deberá asumir ningún costo económico para la participación en este estudio, el costo de las encuestas y el taller educativo serán asumidos por el investigador.

Beneficios

Puede ser que no haya un beneficio inmediato para usted por participar de este estudio. Sin embargo, usted estará contribuyendo decisivamente a mejorar las espectatvas y las percepciones del control prenatal

Confidencialidad

Como hemos referido todos sus resultados que se generen serán tratados con la más estricta confidencialidad

Contacto

Si usted tiene alguna pregunta acerca de este estudio el personal asignado a coordinar este estudio puede responder preguntas adicionales sobre la encuesta, * o cualquier procedimiento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO/AUTORIZACION

Yo he tenido oportunidad de hacer preguntas, y siento que todas mis preguntas han sido contestadas.
He comprendido que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Además, entiendo que estando de acuerdo de participar en este estudio estoy dando permiso para se procese la información que he respondido en los cuestionarios.
En base a la información que me han dado, estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Nombre y Apellidos completos del participante que da su autorización:

DNI del participante:

Firma y/o huella digital del participante que da su autorización:

FIRMA

HUELLA DIGITAL

Nombre del Investigador principal:

ROSSE MERY CALLATA MAMANI

Documento de identidad

46566586

Fecha: FEBRERO 2020

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 3: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha N° _____

Cumplimiento de controles prenatales:

Adecuado (4 a más) ☐ Inadecuadas (0 a 3) ☐

Características personales

Edad: _____ años

Grado de instrucción Iletrada ☐ primaria ☐ secundaria ☐ superior ☐

E. civil: Soltera ☐ Conviviente☐ Casada ☐ Separada ☐ Viuda ☐

Ocupación: Estudiante ☐Su casa ☐ Empleada ☐ Obrera ☐ independiente ☐

Características del CPN

Tuvo controles previos? No ___ Sí ___

Si los tuvo, estuvo satisfecha con la atención? Sí ___ No ___

Si su respuesta fue no, por qué no lo estuvo?

_____

En caso de no completar el control prenatal, indique el o los motivos:

Distancia excesiva ☐ Falta de tiempo ☐ Mi familia no me apoya ☐

Mi pareja no me apoya ☐ El personal me maltrata ☐ Tengo vergüenza ☐

Tengo desconfianza ☐

Observaciones: .....

.....

.....

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 4: ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

La información de esta encuesta tiene como propósito conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el funcionamiento actual del programa de control prenatal; esto ayudara a la mejora del servicio, la encuesta es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudara a proponer mejoraras en la calidad de atención, le rogamos su sinceridad.

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	Que la consulta de control prenatal se realice en el horario programado							
03	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	Que la atención para tomarse exámenes auxiliares (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	Que la atención en farmacia sea rápida							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	Que el personal de salud le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	Que el personal de salud le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de salud que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Que usted comprenda la explicación que el personal de salud le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
19	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
20	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
21	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PERCEPCIONES

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿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	¿el personal de salud le atendió en el horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes auxiliares fue rápida?							
09	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El personal de salud le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
18	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
19	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 5: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

N°	CPN	Edad	Cat- edad	Instrucción	E civil	Ocupación	Control previo	Si estuvo satisf	Si no ?	Distancia exc	Falta tiempo
1	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
2	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-
4	Inadecuado	21	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
5	Inadecuado	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
10	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
11	Inadecuado	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	-
17	Inadecuado	38	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
18	Inadecuado	27	20-34 años	Superior	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
23	Inadecuado	29	20-34 años	Superior	Soltera	Empleada	No	Si	-	-	-
28	Inadecuado	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
30	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
32	Inadecuado	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	-
35	Inadecuado	32	20-34 años	Primaria	Conviviente	Obrera	No	Si	-	-	-
38	Inadecuado	32	20-34 años	Primaria	Conviviente	Empleada	No	Si	-	-	-
41	Inadecuado	35	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
43	Inadecuado	16	< 20 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-
44	Inadecuado	27	20-34 años	Superior	Separada	Independiente	No	Si	-	-	-
46	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	No	Si	-	-	-
51	Inadecuado	31	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
53	Inadecuado	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
55	Inadecuado	21	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-

56	Inadecuado	28	20-34 años	Superior	Soltera	Independiente	No	Si	-	-	-
57	Inadecuado	21	20-34 años	Superior	Conviviente	Independiente	No	Si	-	1	-
58	Adecuada	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
59	Inadecuado	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
60	Adecuada	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
62	Inadecuado	28	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
64	Inadecuado	20	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
68	Inadecuado	33	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
70	Inadecuado	32	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	No	Si	-	-	-
71	Inadecuado	18	< 20 años	Primaria	Soltera	Su casa	No	Si	-	-	-
72	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
73	Inadecuado	33	20-34 años	Secundaria	Soltera	Independiente	No	Si	-	-	-
74	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
78	Inadecuado	34	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
82	Inadecuado	26	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
83	Inadecuado	31	20-34 años	Primaria	Conviviente	Empleada	No	Si	-	-	-
86	Inadecuado	33	20-34 años	Primaria	Conviviente	Obrera	No	Si	-	-	-
90	Inadecuado	26	20-34 años	Superior	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
91	Inadecuado	38	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
93	Inadecuado	34	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
98	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	No	Si	-	-	-
100	Inadecuado	28	20-34 años	Superior	Separada	Independiente	No	Si	-	-	-
101	Inadecuado	17	< 20 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-

105	Inadecuado	25	20-34 años	Superior	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-
106	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	1	-
109	Inadecuado	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	-
110	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Soltera	Empleada	No	Si	-	-	-
115	Inadecuado	38	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
119	Inadecuado	39	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	1
120	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-
121	Inadecuado	17	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Empleada	No	Si	-	-	-
123	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
124	Inadecuado	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Obrera	No	Si	-	-	-
126	Inadecuado	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
130	Inadecuado	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	-
135	Inadecuado	33	20-34 años	Primaria	Separada	Independiente	No	Si	-	-	-
143	Inadecuado	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	-
144	Inadecuado	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
147	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Casada	Su casa	No	Si	-	-	-
148	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	No	Si	-	-	-
151	Inadecuado	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
154	Inadecuado	22	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	1
155	Inadecuado	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	No	demora excsiva	-	-
160	Inadecuado	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
161	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	1
169	Inadecuado	28	20-34 años	Superior	Soltera	Empleada	No	Si	-	-	-

173	Inadecuado	39	≥ 35 años	Primaria	Separada	Independiente	No	Si	-	-	1
174	Inadecuado	37	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
175	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
179	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	No	Si	-	-	-
181	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	No	Si	-	-	-
184	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
186	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
189	Inadecuado	35	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	No	Si	-	-	1
191	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
194	Adecuada	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
197	Inadecuado	25	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
198	Inadecuado	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
200	Inadecuado	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
201	Inadecuado	27	20-34 años	Superior	Soltera	Independiente	No	Si	-	-	1
202	Inadecuado	22	20-34 años	Superior	Conviviente	Independiente	No	Si	-	1	-
205	Inadecuado	39	≥ 35 años	Secundaria	Separada	Independiente	No	Si	-	-	-
211	Inadecuado	33	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
222	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	1	-
223	Inadecuado	31	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
224	Inadecuado	22	20-34 años	Secundaria	Casada	Estudiante	No	Si	-	-	-
226	Inadecuado	34	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	1
231	Inadecuado	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
237	Inadecuado	36	≥ 35 años	Primaria	Separada	Independiente	No	Si	-	-	-

239	Inadecuado	36	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Independiente	No	Si	-	-	-
247	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
251	Inadecuado	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	No	Si	-	-	-
3	Adecuada	35	≥ 35 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
6	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
7	Adecuada	32	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
8	Adecuada	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
9	Adecuada	27	20-34 años	Secundaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
12	Adecuada	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
13	Adecuada	22	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
14	Adecuada	29	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
15	Adecuada	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
16	Adecuada	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
19	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Casada	Empleada	Si	Si	-	-	-
20	Adecuada	19	< 20 años	Superior	Conviviente	Estudiante	Si	Si	-	-	-
21	Adecuada	21	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
22	Adecuada	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
24	Inadecuado	22	20-34 años	Iletrada	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
25	Adecuada	40	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
26	Adecuada	31	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	
27	Adecuada	36	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Estudiante	Si	Si	-	-	-
29	Adecuada	33	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
31	Adecuada	19	< 20 años	Primaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-

33	Adecuada	37	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
34	Inadecuado	36	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
36	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
37	Adecuada	28	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
39	Adecuada	31	20-34 años	Superior	Casada	Empleada	Si	Si	-	-	-
40	Adecuada	28	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
42	Adecuada	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
45	Adecuada	39	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
47	Adecuada	33	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
48	Adecuada	38	≥ 35 años	Primaria	Casada	Su casa	Si	No	Poca claridad en explicacion	-	-
49	Inadecuado	40	≥ 35 años	Superior	Casada	Su casa	Si	No	No habia citas	-	-
50	Adecuada	38	≥ 35 años	Superior	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
52	Adecuada	24	20-34 años	Secundaria	Soltera	Independiente	Si	Si	-	-	-
54	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	No	Mal diagnóstico	-	-
61	Inadecuado	33	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
63	Adecuada	24	20-34 años	Superior	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
65	Inadecuado	32	20-34 años	Secundaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
66	Inadecuado	38	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
67	Adecuada	37	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Empleada	Si	No	Espera excesiva	-	-
69	Adecuada	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
75	Adecuada	27	20-34 años	Superior	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
76	Adecuada	20	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
77	Inadecuado	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-

79	Adecuada	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
80	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
81	Adecuada	27	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
84	Adecuada	29	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
85	Adecuada	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	No	demora excsiva	-	-
87	Inadecuado	38	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
88	Adecuada	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
89	Adecuada	27	20-34 años	Secundaria	Casada	Empleada	Si	Si	-	-	-
92	Adecuada	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
94	Adecuada	27	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
95	Adecuada	30	20-34 años	Superior	Casada	Empleada	Si	Si	-	-	-
96	Adecuada	37	≥ 35 años	Primaria	Casada	Su casa	Si	No	Mal diagnóstico	-	-
97	Adecuada	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
99	Adecuada	38	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
102	Adecuada	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
103	Adecuada	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
104	Inadecuado	20	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
107	Inadecuado	21	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	No	demora excsiva	-	-
108	Inadecuado	38	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
111	Adecuada	26	20-34 años	Superior	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
112	Adecuada	28	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	No	No habia citas	-	-
113	Adecuada	34	20-34 años	Superior	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
114	Adecuada	31	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-

116	Adecuada	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
117	Inadecuado	32	20-34 años	Superior	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
118	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
122	Adecuada	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
125	Adecuada	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
127	Inadecuado	19	< 20 años	Secundaria	Casada	Estudiante	Si	Si	-	-	-
128	Adecuada	39	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
129	Inadecuado	21	20-34 años	Secundaria	Soltera	Empleada	Si	Si	-	-	-
131	Adecuada	19	< 20 años	Secundaria	Soltera	Independiente	Si	Si	-	-	-
132	Inadecuado	27	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
133	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
134	Adecuada	37	≥ 35 años	Superior	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
136	Adecuada	31	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
137	Adecuada	37	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
138	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
139	Adecuada	33	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
140	Adecuada	37	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
141	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Obrera	Si	Si	-	-	-
142	Inadecuado	38	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
145	Adecuada	38	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
146	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
149	Inadecuado	20	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
150	Adecuada	33	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-

152	Adecuada	37	≥ 35 años	Superior	Casada	Independiente	Si	No	Atencion incompleta	-	-
153	Adecuada	34	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
156	Inadecuado	18	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
157	Adecuada	31	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
158	Adecuada	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
159	Adecuada	28	20-34 años	Secundaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
162	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
163	Adecuada	21	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
164	Inadecuado	30	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	1	-
165	Adecuada	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-
166	Adecuada	19	< 20 años	Superior	Conviviente	Estudiante	Si	Si	-	-	-
167	Adecuada	22	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
168	Inadecuado	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
170	Inadecuado	23	20-34 años	Iletrada	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
171	Adecuada	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
172	Adecuada	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
176	Inadecuado	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	No	No habia citas	-	-
177	Adecuada	39	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Obrera	Si	Si	-	-	-
178	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
180	Adecuada	36	≥ 35 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
182	Inadecuado	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-
183	Adecuada	37	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
185	Adecuada	32	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	Si	-	-	-

187	Adecuada	37	≥ 35 años	Superior	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
188	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Soltera	Independiente	Si	Si	-	-	-
190	Adecuada	20	20-34 años	Primaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
192	Inadecuado	39	≥ 35 años	Superior	Casada	Su casa	Si	No	No tenia SIS	-	-
193	Adecuada	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
195	Adecuada	28	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
196	Inadecuado	32	20-34 años	Secundaria	Soltera	Su casa	Si	Si	-	-	-
199	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	No	Mal diagnóstico	-	-
203	Adecuada	33	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
204	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
206	Adecuada	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
207	Inadecuado	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	Si	Si	-	-	-
208	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
209	Adecuada	22	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	No	No habia citas	-	-
210	Inadecuado	20	20-34 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	Si	Si	-	-	-
212	Adecuada	25	20-34 años	Superior	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
214	Adecuada	19	< 20 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
215	Adecuada	26	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
216	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
217	Adecuada	35	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
218	Inadecuado	24	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Estudiante	Si	No	No habia citas	-	-
219	Adecuada	22	20-34 años	Superior	Soltera	Estudiante	Si	Si	-	-	-
220	Adecuada	31	20-34 años	Superior	Soltera	Independiente	Si	No	No habia citas	-	-

221	Inadecuado	30	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Independiente	Si	No	No habia citas	-	-
225	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
227	Adecuada	22	20-34 años	Superior	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
228	Adecuada	21	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
230	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Separada	Independiente	Si	No	Atencion incompleta	-	-
232	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
233	Adecuada	17	< 20 años	Secundaria	Soltera	Estudiante	Si	Si	-	-	-
234	Adecuada	32	20-34 años	Superior	Casada	Independiente	Si	No	Mala atención	-	-
235	Adecuada	21	20-34 años	Secundaria	Soltera	Independiente	Si	Si	-	-	-
236	Adecuada	23	20-34 años	Superior	Soltera	Estudiante	Si	No	demora excsiva	-	-
238	Inadecuado	29	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
240	Adecuada	37	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Su casa	Si	Si	-	-	-
241	Adecuada	38	≥ 35 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
242	Adecuada	20	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
243	Adecuada	35	≥ 35 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
244	Adecuada	20	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
245	Inadecuado	31	20-34 años	Secundaria	Casada	Independiente	Si	Si	-	-	-
246	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
248	Inadecuado	23	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Obrera	Si	Si	-	-	-
249	Adecuada	25	20-34 años	Secundaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
250	Adecuada	28	20-34 años	Primaria	Conviviente	Su casa	Si	Si	-	-	-
252	Adecuada	18	< 20 años	Primaria	Conviviente	Empleada	Si	Si	-	-	-

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
1961