



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia

**Calidad de la atención prenatal desde la percepción del
usuario en el Centro de Salud Materno Infantil
Magdalena, abril 2018**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

AUTOR

Angela Antonia MORENO MENDOZA

ASESOR

Milena LOPEZ SÁNCHEZ

Lima, Perú

2018

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer la calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Abril 2018.

METODOLOGÍA: Estudio observacional, descriptivo y transversal. Participaron 139 gestantes entre 18 y 39 años de edad, que hayan tenido como mínimo 2 controles prenatales en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Se aplicó un cuestionario estructurado dividido en dos partes: la primera es una recolección de datos generales que consta de 5 preguntas y la segunda parte 22 preguntas enfocadas a la percepción de la usuaria, estas fueron tomadas del cuestionario SERVQUAL adaptadas específicamente para el estudio. Al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis univariado de los datos; es decir, para el análisis de las variables cualitativas (nominal y ordinal) se estimaron frecuencias absolutas y relativas (%). Para representar las gráficas se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24.

RESULTADOS: El 45,32 % presentaron entre los 25 y 30 años de edad, estado civil conviviente (71,94%), grado de instrucción secundaria (78,4%), el 86,3% tiene SIS, el 37,4% tiene entre 2-4 controles, el 31,7% 5-6 controles y el 30,9% más de 6 controles prenatales. El nivel de calidad de atención global percibida fue “Medio” (51,8%). El nivel de calidad de atención percibida para cada una de las dimensiones: En la dimensión fiabilidad “Medio” (54,7%), en la dimensión capacidad de respuesta “Medio” (84,2%), en la dimensión seguridad “Alto” (77,7%), en la dimensión empatía “Alto” (64%) y en la dimensión aspectos tangibles “Medio” (84,9%).

CONCLUSIÓN: La calidad de la atención prenatal es de nivel alto desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena.

Palabras clave: calidad de atención, percepción, usuaria, atención prenatal.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To establish the quality of prenatal care from the user's perception at the Maternal and Child Health Center "Magdalena", April 2018.

METHODOLOGY: Observational, descriptive and transversal study. Participants were 139 pregnant women between 18 to 39 years old, who had at least 2 prenatal controls at the Maternal and Child Health Center "Magdalena". A structured questionnaire was applied, which was divided in two parts: the first part is a general data collection consisting of 5 questions, and the second part of 22 questions focused on the patient's perception, the questions were taken from the SERVQUAL questionnaire adapted specifically for these study. By having a descriptive methodology, only a univariate analysis of the data was performed; that is to say, for the analysis of the qualitative variables (nominal and ordinal) absolute and relative frequency were estimated (%). The statistical program SPSS, version 24, was used to represent the graphs.

RESULTS: 45.32% were between 25 to 30 years old, 71.94% with cohabiting civil status, 78.4% with secondary education degree, 86.3% had Comprehensive Health Insurance (acronym in Spanish, SIS), 37.4% had between 2 to 4 prenatal controls, 31.7% had between 5 to 6 prenatal controls and 30.9% more than 6 prenatal controls. The perceived quality level of the global attention was "Medium" (51.8%). The perceived quality level of the attention for each dimension: 54.7% was "Medium" in the "reliability" dimension, 84.2% was "Medium" in the "response capacity" dimension, 77.7% was "High" in the "confidence" dimension, 64% was "High" in the "empathy" dimension and 84.9% was "Medium" in the "tangible aspects" dimension.

CONCLUSION: The quality of prenatal care is high level from the user's perception at the Maternal and Child Health Center "Magdalena"

Key words: quality of attention, perception, patient, prenatal care.