



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 CATACAOS-
PIURA, 2021.**

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

AUTORA

GUTIERREZ ESTRADA, JODELITH GRETA MARIA

ORCID ID: 0000-0001-8471-8332

ASESORA

VASQUEZ SALDARRIAGA, FLOR DE MARIA

ORCID: 0000-0003-2445-9388

PIURA – PERÚ

2021

i

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Gutierrez Estrada, Jodelith Greta María

ORCID: 0000-0002-6429-9262

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú.

ASESORA

Vasquez Saldarriaga, Flor De Maria

ORCID: 0000-0003-2445-9388

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud,
Escuela Profesional de Obstetricia, Piura, Perú.

JURADO

Vasquez Ramirez De Lachira, Bertha Mariana

ORCID: 0000-0003-2847-2117

Preciado Marchan, Anita Elizabeth

ORCID: 0000-0002-1818-8174

Eto Aymar, Yosidha Irina

ORCID: 0000-0003-0860-4581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

VASQUEZ RAMIREZ DE LACHIRA BERTHA MARIANA

Presidente

PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH

Miembro

ETO AYMAR YOSIDHA IRINA

Miembro

VASQUEZ SALDARRIAGA FLOR DE MARÍA

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios

Con amor y devoción por
danos el don de la vida y la
oportunidad de seguir esta
carrera, haciéndonos personas
con valores humanos.

A mis padres

Por guiar mi camino, especialmente a ti
mamá por ayudarme enfrentar las
adversidades sin temor y brindarme todo
tu apoyo.

A mis hermanos

Porque los amo mucho y siempre
les estaré agradecida.

A mi gran amor

Porque tienes esa paciencia infinita y amarme
con detalles todos los días siempre estaré
agradecida por tu inmenso apoyo.

A nuestra asesora, Mgtr. Obsta. Flor de
María Vásquez Saldarriaga, por brindarme
su apoyo y compartir sus conocimientos
promoviendo el desarrollo y realización de
esta investigación.

Jodelith Greta

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos– Piura, 2021. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se escogió una muestra de 87 gestantes del Establecimiento de Salud en mención. Mediante la encuesta se aplicó un cuestionario para identificar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal. Los resultados demostraron: De acuerdo al grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global, se encontró que el 65,51% de las gestantes encuestadas manifestaron satisfacción.. Se ha demostrado, además en las gestantes investigadas que el 64,37% de ellas manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, así mismo en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención proporcionada (74,71%) del mismo modo, se encuentran satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria. En relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (40,23%), el 57,47% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 77,01% y son amas de casa con el 74,71%.Se concluye que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

Palabras clave: Atención prenatal, gestantes, grado de satisfacción.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the degree of satisfaction with prenatal care in pregnant women cared for at the Health Establishment I-4 Catacaos - Piura, 2021. It was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, a sample of 87 pregnant women from the aforementioned Health Establishment was chosen. Through the survey, a questionnaire was applied to identify the degree of satisfaction with prenatal care. The results showed: According to the degree of satisfaction with prenatal care in a global way, it was found that 65.51% of the surveyed pregnant women expressed satisfaction. It has also been shown in the investigated pregnant women that 64.37% of They express satisfaction in relation to the accessibility to attend prenatal care, likewise in relation to the structure, 65.52% and the care provided (74.71%) in the same way, they are satisfied, and finally the educational guidance provided with 68.97% was reported as satisfactory. In relation to the sociodemographic characteristics addressed in the study, it can be seen that the predominant age is between 20 to 24 years of age (40.23%), 57.47% manifested complete secondary school, 100.00% profess the Catholic religion , 77.01% live together and 74.71% are housewives. It is concluded that pregnant women are satisfied with prenatal care overall.

Key words: Prenatal care, pregnant women, degree of satisfaction.

CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACION.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	ivv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	iviii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes Locales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes Internacionales	11
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Marco Conceptual:	24
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Diseño de la Investigación.....	31
3.2. Población y muestra	31
3.3. Definición y operacionalización de variable.....	33
3.4. Técnica e Instrumentos de medición	37
3.5. Plan de análisis	24
3.6. Matriz de Consistencia	41
3.7. Principios Éticos.....	44
IV. RESULTADOS	45
4.1. Resultados	45
4.2. Análisis de resultados	¡Error! Marcador no definido. 9
V. CONCLUSIONES.....	53
Referencias Bibliográficas:	54
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos - Piura, 2021.....	45
TABLA 2. Grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos– Piura, 2021.....	46
TABLA 3. Características sociodemográficas de las gestantes atendidas del Establecimiento de Salud I-4 Catacaos - Piura, 2021.....	47

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Matriz de operacionalización de las variables en estudio.....	33
CUADRO 2. Matriz de Consistencia	41

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales la satisfacción es un concepto que es utilizado en todos los términos asociados a la prestación de los servicios de la salud, y que es de primordial importancia para una atención de calidad, por ende, debe estar presente en la Atención prenatal (APN), pues la satisfacción de la gestante se considera como un indicador de calidad que resulta fundamental, debido a que las actividades que enfatiza este servicio contribuyen en la disminución de la morbilidad durante este período. Por lo tanto, lo mencionado anteriormente evidencia la importancia de un control prenatal adecuado y oportuno que aporte a una atención en función a las expectativas, y sobre todo en condiciones óptimas no solo de infraestructura sino de acceso y calidez con las características suficientes para aseguren la satisfacción de las usuarias (1).

Según las estadísticas reportadas en diversos estudios, se llega a la conclusión que la mortalidad materno perinatal constituye una problemática en todo el mundo, situación que hace que el control prenatal se ha considerado como uno de los elementos más valiosos para contribuir en la disminución de estas muertes maternas. Caso contrario, una mala atención que se proporcione contribuirá como barrera para acceder a servicios de salud sin los procedimientos necesarios para lograr, una prevención, diagnóstico y tratamiento oportunos que eviten complicaciones del embarazo, parto y puerperio (2).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la salud materna es una estrategia prioritaria en las políticas de salud pública, y que si no es intervenida eficazmente puede convertirse un problema de carácter social, de

preocupación en todo el mundo, según datos establecidos se reporta que fallecen en promedio 303 000 mujeres por causas asociadas a una gestación. En ese sentido, proporcionar un servicio de calidad en la atención sanitaria, en especial en la etapa prenatal y el parto aportará a que muchos de estos fallecimientos no se produzcan; sin embargo, a nivel mundial solo una proporción mínima de mujeres acuden a su APN cuatro o más veces durante su embarazo (64%) (3).

A nivel nacional, el órgano estatal responsable de la salud de los individuos implementa intervenciones de atención que aseguran una maternidad saludable y segura, en donde el personal asistencial debe ser responsable de priorizar una educación, detección y tratamiento oportuno, que garantice un parto y puerperio sin complicaciones, que repercuta en el nacimiento de individuos sanos (4). Por otro lado, según el INEI, reporta que los controles prenatales han aumentado en un 96,0% (2017), lo que asegura que la atención sea por profesional de salud calificado, además, el 88,9% de las embarazadas manifestó tener de seis a más CPN (5).

Situación que es importante contextualizar a nivel regional, según datos proporcionados por la Dirección Regional de Salud (DIRESA), que del total de las fallecimientos que se dieron en el año 2019 el 26,3% fueron por complicaciones directas del embarazo, 15,8% durante el parto y el 57,9% durante el puerperio, así mismo, señala que la muerte materna es una problemática que debe priorizarse y mantenerse en vigilancia, los resultados además, demuestran que en los últimos años que la atención debe ir de la mano con las coberturas y la calidad de los servicios de salud, y a la atención permanente y continua (6).

Frente a esta realidad surge el interés de realizar el presente estudio en el Establecimiento de Salud Catacaos, que según información proporcionada por representantes claves manifiestan el compromiso que existe del equipo de salud en la atención prenatal, que garantice una vigilancia oportuna basada en la satisfacción de las usuarias y así se asegure una gestante con menos probabilidades de enfermar o morir, por lo tanto, es importante contar con insumos, equipamiento, infraestructura, personal competente y con trato humanizado.

Ante la situación revisada anteriormente se plantea la siguiente la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos- Piura, 2021?

Para este estudio se consideró como objetivo general:

-Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos - Piura, 2021. De la misma forma se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en el ámbito de estudio, (b) Identificar el grado de satisfacción según dimensiones en el ámbito de estudio, (f) Describir las características sociodemográficas de las gestantes del ámbito de estudio.

Esta investigación surge en razón del interés para valorar y monitorear la calidad, disponibilidad y utilización de la atención prenatal y la salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención,

especialmente sobre la percepción de la atención prenatal que presta el personal de Obstetricia para ejecutar intervenciones que marcan una diferencia en la vida de las personas, mostrando así que la atención, permite a las gestantes dar sentido a sus experiencias de salud y a su vida. Por tal razón es que surge la necesidad de identificar la satisfacción de necesidades y expectativas de la gestante ya que constituyen un elemento importante en la atención de salud, y por ello es un aspecto de prioridad que el sector salud intenta promover (7).

La metodología de estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, un diseño no experimental transversal, se desarrolló en una población muestral de 55 gestantes que son atendidas en el servicio de Obstetricia, se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario para evaluar las características sociodemográficas y la encuesta SERVQUAL para el grado de satisfacción, teniendo en cuenta el respeto a la dignidad, la protección de los derechos y bienestar de los sujetos en investigación; salvaguardando su integridad física y mental, así como su intimidad y la protección de sus datos; también identificando que la persona en estudio no posea dificultades psicológicas u otro problema que pueda interferir en el proceso del desarrollo del trabajo de investigación.

Se obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo al grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global, se encontró que el 65,51% de las gestantes encuestadas manifestaron satisfacción. Se ha demostrado, además en las gestantes investigadas que el 64,37% de ellas manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, así mismo en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención proporcionada (74,71%) del mismo modo, se encuentran

satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria. En relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (40,23%), el 57,47% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 77,01% y son amas de casa con el 74,71%.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Locales

Vidal K. (8) en Piura 2020, la investigación tuvo como objetivo general, determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3La Legua– Piura, 2020. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se escogió una muestra de 53 gestantes del Establecimiento de Salud en mención. Mediante la encuesta se aplicó un cuestionario para identificar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal. Los resultados demostraron De acuerdo al grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global, se encontró que el 32,08% de las gestantes encuestadas manifestaron satisfacción. Se demostró que el 66,04% expresaron estar satisfechas con relación a la accesibilidad en las gestantes atendidas en el Establecimiento I-3 La Legua.

Referente al grado de satisfacción según la estructura el 69,81% expresaron sentirse satisfecha. Se pudo evidenciar que el 47,17% de las gestantes están satisfechas de la atención prenatal. Se observó que el 58,49% de las gestantes, indicaron satisfacción con respecto a la orientación educativa. En relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (28,30%), el 94,34% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 69,815 y son amas de casa con el 84,91%. Se concluye que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

Carrillo V. (9) 2018 Piura, en su investigación Factores que predisponen al embarazo precoz y grado de satisfacción sobre el control prenatal en las gestantes adolescentes del Centro de Salud Materno Infantil de Castilla –Piura, Mayo 2018, fue de tipo cuantitativo-descriptivo, cuya muestra estuvo constituida por 23 gestantes a las cuales se les formulo un cuestionario y se demostró que el 34,8% de las gestantes se encontró medianamente satisfecha, porcentaje similar a las gestantes adolescentes que mostraron insatisfacción, sin embargo, un 30,4% expresó sentirse satisfechas.

Cherres L. (10) en Piura en el 2017, realizo la investigación 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, teniendo como objetivo general, determinar los factores que predisponen al embarazo precoz en las gestantes adolescentes atendidas en el Establecimiento de Salud I – 4 Consuelo De Velasco – Piura - 2016, determinar el grado de satisfacción sobre los controles prenatales en las gestantes adolescentes atendidas en el Establecimiento Salud I-4 Consuelo De Velasco – Piura - 2016.

La investigación fue de tipo descriptivo, dirigida una muestra de 60 gestantes y una población de 33 gestantes adolescentes a quienes se aplicó un cuestionario obteniéndose los siguientes resultados: demostrándose que 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%).

García K. (11) en Piura 2016, en su estudio: Factores que predisponen el embarazo precoz y percepción de las adolescentes embarazadas sobre la atención brindada por el profesional de obstetricia en el control prenatal del establecimiento de salud I-1 Mala Vida. Sechura – Piura 2016, nos habla que las percepciones de las gestantes sobre el control prenatal brindado es que para el 81,82% los trámites para recibir la atención son regular, el 63,64% la información recibida sobre signos de alarma y cuidados fue regular, finalmente el trato recibido fue bueno en un 54,55% respectivamente. En conclusión, este estudio nos muestra según los Factores que predisponen el embarazo precoz y percepción de las adolescentes embarazadas es por desconocimiento y falta de información acerca de salud sexual y reproductiva; por otro lado, la atención brindada por el profesional de salud en el control prenatal muestra un resultado regular lo cual impulsa a mejorar sus estrategias.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huaccho S. (12) en Perú 2019, en su investigación “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017”, fue un estudio observacional de nivel aplicativo, descriptivo, transversal, prospectivo, participaron 374 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL y se obtuvo que el grado de satisfacción de las usuarias fue “Satisfecho” con un 47,6% menor que el nivel de insatisfacción que fue 52,43% de insatisfacción.

Larrea H. (13) en Perú en el 2019, realizó una investigación titulada “Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud el Bosque, Octubre - Diciembre 2018”, como objetivo principal determinar la percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al Centro de Salud El Bosque, octubre – diciembre 2018; su metodología es de no experimental, descriptivo, prospectivo, corte transversal, para ello se utilizó un cuestionario SERVQUAL de calidad de servicio, encontrándose que el 66.7% es buena, regular en 32.6% y deficiente el 0.8%, que tienen sobre la calidad global de la atención en mencionado servicio.

Barboza M (14), en Lima 2018, en su investigación “Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017–enero 2018”, fue un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo, de diseño correlacional, contó con una muestra de 193 gestantes a quienes se les aplicó una ficha de recolección de datos y una Escala de Satisfacción, se demostró que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal es medio (81.9%) y una minoría alto (18.1%).

Cano L, Charapaqui E (15), en Perú 2018, en su investigación “Nivel de satisfacción en la Atención Prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018”, fue de tipo básica nivel descriptivo, método inductivo y diseño no experimental transaccional descriptivo, de una muestra constituida por 46 gestantes a quienes se les aplicó una escala de Likert, se demostró que el 67,4% de gestantes se encuentran satisfechas frente a la atención prenatal, el 17,4%, en un nivel de insatisfacción, y, el 15,2%, están en un nivel de complacencia. Se concluye la mayoría de gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal ya que se les

brinda interés, seguridad y confianza, esto repercute para que la gestante acuda puntualmente a cada cita.

Loayza E. (16) en Perú 2018, en investigación titulada: Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018, hace un análisis estadístico sobre la atención brindada a las gestantes en su control prenatal cuyos resultados arrojaron que de un estudio realizado a 66 gestantes un 40.7% refirieron largas horas de esperas e incomodidad en la atención por lo tanto se encuentran insatisfechas ,un 34.3 medianamente insatisfechas y un 25% satisfechas.

Mogollón K. (17) en Perú en el 2016, investigó sobre Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del INMP durante los meses de enero a febrero del año 2016, la metodología fue nivel aplicativo, prospectivo y de corte transversal, se utilizó una encuesta a 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia, en la que se obtuvo que el 86,4% se encuentra satisfecha, medianamente satisfecha 12% e insatisfecha el 1.6%. En conclusión, hay un significativo porcentaje de usuarias que se encuentran satisfechas con la atención prenatal.

Preciado KE, Siancas KL. (18) en Perú en el 2016, realizaron un estudio sobre Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I-2 Gerardo Gonzáles Villegas, Tumbes 2016, teniendo como objetivo determinar la satisfacción de las usuarias del Consultorio Materno del Puesto de Salud I-2 “Gerardo Gonzáles Villegas” Setiembre - Noviembre 2016; el tipo de estudio es de diseño no

experimental, descriptivo prospectivo transversal, se encuestó al azar a 76 gestantes que reunían los criterios de inclusión, el 81.6 % de las usuarias se encuentran satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas, el 56.6% manifestó que se encuentran satisfechas con la dimensión de la estructura y el 43.4% regularmente satisfechas. Según la dimensión proceso, el 68.4% se encuentran satisfechas, mientras que el 31.6% se encuentran regularmente satisfechas, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas con la accesibilidad, mientras que el 39.5% están satisfechas.

Urbina K. (19) Perú 2015, trabajo su estudio titulado “Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015”. Cuyo objetivo es Determinar el nivel de satisfacción percibida sobre calidad de atención en el control prenatal en embarazadas que asisten a la atención de sus controles prenatales en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015. En su metodología se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Entre sus resultados se llegó a la conclusión que el 45.7% de las gestantes, manifestaron obtener una regulación satisfacción en la calidad de atención en sus controles prenatales, mientras que un 31.4% manifiesta tener buena satisfacción y un 22.9% reflejan tener una mala satisfacción en la atención prenatal en el centro de salud de Carlos Showing Ferrari.

2.1.3 Antecedentes Internacionales

Menendez A. (20) 2020 Ecuador, en su investigación “Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador: 2020”, fue descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y corte transversal; con una muestra conformada por 81 gestantes, la

técnica seleccionada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, a través de los cuales se demostró que en el 44,2% lo considera alto; el 40,38% lo considera medio y 15,60% considera que es bajo

Mayorga L, Sejin C, Pérez M, Guzmán J. (21) 2019 Colombia, en su investigación “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería”, fue un estudio transversal con componente analítico, trabajo con una muestra de 178 gestantes, para el recojo de información y obtención de resultados se usó un cuestionario y se determinó que 96% manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Se concluye que además de la influencia de las variables demográficas y obstétricas y de los atributos de la calidad de la atención, es importante denotar cómo la información y la educación para la salud se asocian con la satisfacción con el control prenatal.

Latino J. (22) Managua 2019, en su investigación “Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019”, fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra conformada por 227 usuarias, se utilizó la técnica de encuesta, instrumento, cuestionario de SERVQUAL adaptado a servicios de salud, y logró determinar satisfacción en todas las dimensiones de la atención, respecto a bienes tangibles (98,6%), seguridad (98,2%), Empatía (98,0%), Con el 96,8% Capacidad de Respuesta, y la dimensión Confiabilidad (96,7%)

Cabrera C. (23) en Ecuador en el 2018, en su investigación denominado “Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A -Pugacho, Ibarra”, el presente estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad percibida por las

embarazadas en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho, Ibarra 2017, su metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal; para ello, se realizó una encuesta a 83 usuarios, los resultados encontrados demuestran que el 64% están entre 20 y 29 años, el 54% son bachilleres, el 51% se dedican a los quehaceres domésticos, el 61% son multigestas, 51% inicia el control prenatal desde los 2 meses, 52% se han realizado de 4-6 controles. Se logró concluir que la atención es aceptada con calidad y calidez, pero que se debe potenciar los servicios que están bien y tomar las medidas correctivas necesarias en las debilidades encontradas.

Gómez A, Martínez M, Rincón S. (24) en Colombia en el 2017, hizo una investigación de Evaluación de la satisfacción en la atención en salud de las gestantes del Hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017, se tenía como objetivo evaluar el grado de satisfacción en la atención en salud a las gestantes que son atendidas en la E.S.E Hospital San José de La Gloria Cesar, de 01 de mayo al 31 de julio de 2017, su estudio fue descriptivo de corte transversal, se seleccionó una muestra de 54 gestantes a quienes se les aplicó una encuesta, encontrando que el 59% tiene en una edad de 18 a 29 años, el 94% viven en la zona urbana, el 85% pertenecen al estrato uno, el 70% posee una educación secundaria, el 85% pertenecen al régimen Subsidiado, el 56% son amas de casas, las mujeres consideraron que el servicio recibido fue lo que ellas esperaban, por lo que se concluye con un análisis global de satisfacción.

2.1 Bases teóricas de la investigación

2.1.1 Satisfacción

La satisfacción se define como “el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, dando como resultado la atención de salud adecuada. Por ello, la satisfacción puede precisarse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cubran las expectativas del usuario. Por lo tanto, la satisfacción, es la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud, con relación a las expectativas y percepciones de la atención prestada. La expectativa se refiere al servicio que la usuaria espera recibir y las percepciones a la percepción del usuario sobre el servicio recibido (25).

La satisfacción del usuario externo, es un indicador de gestión en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y es el resultado de la diferencia entre percepción y expectativa, la cual está influenciada por una serie de factores, como el estilo de vida, experiencias previas, expectativas, entre otros. La búsqueda de satisfacción de las necesidades de información no siempre es exitosa, sino que los sujetos pueden quedar insatisfechos. Ello significa que la satisfacción puede ser valorada como positiva o negativa. Por ello la satisfacción del paciente es la piedra angular de la atención de salud, sirviendo como determinante para medir la calidad en las instituciones de salud (26).

2.1.1.1 Grados

- **Insatisfacción:** Ocurre cuando el servicio no cubre sus expectativas del paciente.

- **Satisfacción:** Ocurre cuando un paciente logra cubrir sus necesidades y expectativas en su totalidad.
- **Completamente satisfecho:** Ocurre cuando su atención excede las expectativas del paciente.

2.1.1.2 Dimensiones

Ministerio de Salud (MINSA). (27) refiere como dimensiones a:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

2.2.2 Calidad de servicio

Entorno a la calidad de servicio existen cambios que van acentuar una orientación cada vez más exigente hacia el cliente, esto lleva consigo a resaltar en todas las organizaciones la importancia que debe tener el servicio que se le brinda al usuario. Por ello se debe considerarse la calidad que se le brinda al

servicio como también el valor que ofrece al usuario cada vez más exigente quien busca cada vez un buen servicio que le ayude a satisfacer de una u otra forma sus necesidades y por ende ofrecer mejores resultados. (25)

2.2.3 Enfoques de calidad

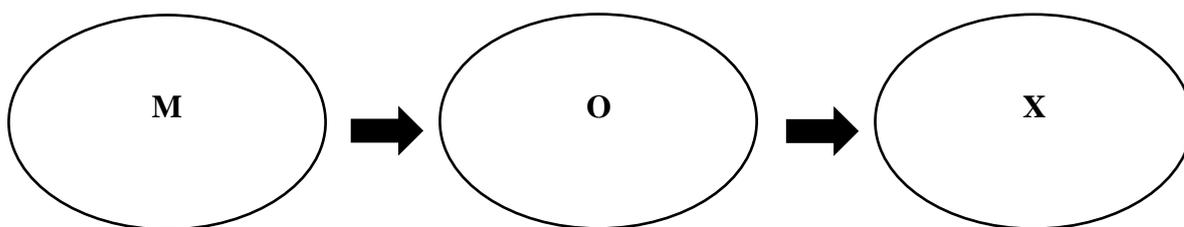
El enfoque actualmente acerca de la prestación de calidad de salud surge de una exigencia en mercado competitivo que trata de buscar una mejor calidad y un mejor producto. El concepto de calidad es las prestaciones de salud hoy en día es una gran preocupación en todos los países. Esto es con el fin llevar una mejor garantía de calidad de atención tanto en los países de America Latina como en el Caribe por ello la OPS/OMS están incrementando diferentes esfuerzos con el fin de desarrollar una mejor calidad y eficiencia en la atención de servicios de salud, como también en el incremento de eficiencia de los recursos disponibles. Este cambio lleva consigo lograr tener un mejor sistema de atención en los establecimientos de salud, teniendo en cuenta las bases administrativas, recursos humanos, resultados, infraestructura como también el equipamiento. Cuando se lograr mejorar esos ámbitos podemos tener usuarias satisfechas con la atención brindada (25)

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

Diseño no experimental, de corte transversal

Esquema



Donde:

M: Es la muestra estudiada

X: Grado de Satisfacción de las gestantes

O: Representa lo observado

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población muestral estuvo constituida por 87 gestantes que asistieron a la atención prenatal en el período en el E.S I-4 Catacaos y cumplieron con los criterios de selección. El tamaño de la población fue definido por el registro de atenciones del servicio de consultorio externo de obstetricia (29).

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por el total de la población en estudio, siendo la unidad de análisis las gestantes que acudieron al servicio de Obstetricia a la atención prenatal y que cumplieron con los criterios de selección

❖ **Criterios de Inclusión y Exclusión**

➤ **Inclusión:**

- Gestantes que asistieron a la atención prenatal en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos– Piura en el período de estudio.
- Gestantes que aceptaron participar en el estudio.
- Aceptación escrita.

➤ **Exclusión:**

- Gestantes con dificultad para comunicarse.

Los procedimientos para la recolección de datos se iniciaron con la autorización de los representantes del Establecimiento de Salud, luego se escogió a las personas que fueron objeto de la investigación, y se les pidió colaborar de forma voluntaria en el estudio. Antes de la distribución de las preguntas se presentó el tema y los objetivos que se pretendían, dando a conocer que todos los datos obtenidos en las encuestas iban a ser totalmente confidenciales y posteriormente se aplicó el instrumento de recolección de datos previamente validado, el cual tuvo una duración aproximada de 20 minutos. Las gestantes tenían la oportunidad de formular preguntas, las cuales eran respondidas por la investigadora. Finalizado el proceso, las gestantes firmaron el consentimiento informado.

Cuadro 1: Matriz de Operacionalización de la variable Grado de Satisfacción sobre la atención Prenatal.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION	INDICADORES
Grado de la Satisfacción de las gestantes	Sensación de agrado producido en la gestante como respuesta ante la interacción que se presenta antes, durante y después de la consulta prenatal relacionada a la accesibilidad, estructura, atención y orientación educativa.	Accesibilidad	Accesibilidad Geográfica: Ubicación del centro de salud y consultorio.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
			Accesibilidad Social: Información recibida del horario de atención	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
			Accesibilidad Organizacional: Tiempo de espera, procedimientos a seguir para acceder a la consulta según orden de llegada.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
		Estructura	Infraestructura: Iluminación, asientos suficientes, sala de espera, baños, ventilación,	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha

			<p>Saneamiento:</p> <p>Baños y consultorio limpios, ordenados y de fácil acceso.</p>	Ordinal	<p>Satisfecha</p> <p>Medianamente satisfecha</p> <p>Insatisfecha</p>
			<p>Equipamiento:</p> <p>Camillas, mesa ginecológica, afiches, materiales y equipos suficientes.</p>	Ordinal	<p>Satisfecha</p> <p>Medianamente satisfecha</p> <p>Insatisfecha</p>
		Atención	<p>Relación interpersonal con el proveedor de la atención: trato con respeto, amabilidad, privacidad y paciencia.</p> <p>Examen físico.</p>	Ordinal	<p>Satisfecha</p> <p>Medianamente satisfecha</p> <p>Insatisfecha</p>
			Aporte de material informativo.	Ordinal	<p>Satisfecha</p> <p>Medianamente satisfecha</p> <p>Insatisfecha</p>
			Información de nutrición adecuada.	Ordinal	<p>Satisfecha</p> <p>Medianamente satisfecha</p>

					Insatisfecha
			Indicación de calendario de vacunas.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
			Análisis de laboratorio.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
			Interconsultas.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
		Orientación educativa	Entrega de material educativo.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha
			Orientación de síntomas del embarazo.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha

					Insatisfecha
			Orientación de signos de alarma del embarazo, parto, puerperio.	Ordinal	Satisfecha Medianamente satisfecha Insatisfecha

3.4. Técnica e Instrumentos de medición

3.4.1. Técnica:

Se utilizó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

El Instrumento que se utilizó se basó en el Modelo Servqual en la tesis de Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua-Piura, 2020, autora Vidal K. (8):

La recolección de datos se aplicó un instrumento previamente estructurado; un Test de Likert para evaluar el grado de satisfacción de las gestantes que acudieron al E.S I-4 Catacaos- Piura. Además, un cuestionario para identificar las características sociodemográficas, sexuales y reproductivas de las gestantes

Se aplicó un instrumento organizado, el cual incluye cuatro secciones previa identificación del trabajo de investigación (ANEXO 3.1, ANEXO 3.2) el objetivo breve del mismo, el consentimiento informado de cada gestante adolescente (ANEXO 5).

El instrumento, se organizó en una escala tipo Likert conformado por 28 ítems para 39 respuestas (en vista de que el ítem 19 tiene 12 subdivisiones) con las que se evaluó accesibilidad, estructura y atención del control prenatal recibida por las gestantes.

Con las respuestas dadas por las entrevistadas se estableció un sistema de valoración: la puntuación de las gestantes fue desde 1 punto para la puntuación más negativa (inconforme en respuesta a uno de los ítems de accesibilidad o nunca en respuesta a uno de los ítems de estructura o atención) lo que totaliza 39 puntos hasta 4 puntos para la respuesta más positiva (muy conforme o siempre en respuesta a los ítems de accesibilidad, estructura y atención respectivamente) lo que totaliza 156 máximo.

El instrumento Operacionalización:

- **Insatisfecho** :0 a 59.
- **Medianamente satisfecho** :60 a 119.
- **Completamente satisfecho** :120 a 177.

Validez

La validez del contenido fue sometido al criterio de expertos contando para tal efecto con tres profesionales con experiencia en esta materia, que dieron como aceptable el contenido y brindaron mayor calidad y especificidad al instrumento (ANEXO 4). Se obtuvo mediante la prueba de correlación de persona “r”, teniendo como resultado $p = 0.039$ es menor a 0.05 (significancia) se dice que es significativa la prueba.

Por lo tanto, el instrumento es válido.

Confiabilidad

La confiabilidad del Cuestionario del Grado de satisfacción de la atención prenatal se determinó mediante la prueba estadística del coeficiente de Alpha de Cronbach que supera el 70% estándar, por ende se deduce que el instrumento de investigación es altamente confiable (ANEXO 4).

3.5. Plan de análisis

Los datos obtenidos fueron codificados y posteriormente procesados en una hoja de cálculo del programa Open Office Calc. Para el análisis de los datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22 con

el cual se obtuvo la descripción de los datos como frecuencias, porcentajes de cada una de las variables en estudio.

Baremación del Test.

La puntuación directa de una persona en un test no es directamente interpretable si no la referimos a los contenidos incluidos en el test o al rendimiento de las restantes personas que comparten el grupo normativo. Nosotros centramos en este segundo sentido el tema de la interpretación de una puntuación directa en un cuestionario, para lo cual es necesario tratar el tema de la obtención de baremos para comparar esta puntuación con las que obtienen las personas que han formado el grupo normativo.

De una u otra forma, los baremos consisten en asignar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas. Entre las múltiples formas de baremar un test, destacamos las siguientes:

Baremos cronológicos: Edad Mental y Cociente Intelectual.

Centiles o Percentiles.

Puntuaciones típicas: estándares y normalizadas.

Lo más usual en las pruebas es realizar baremos en escala de Centiles o Percentiles. En el presente trabajo de investigación por estudios anteriores (según Taller de Titulación I). Los puntajes para medir el nivel de grado de satisfacción en cada una de sus dimensiones son los siguientes:

-Accesibilidad

Insatisfecha: 24 o menos

Medianamente satisfecha: 25 - 26

Satisfecha: 27 a más

-Estructura

Insatisfecha: 33 o menos

Medianamente satisfecha: 34

Satisfecha: 35 a más

-Atención

Insatisfecha: 66 o menos

Medianamente satisfecha: 67 - 70

Satisfecha: 71 a más

-Orientación

Insatisfecha: 16 o menos

Medianamente satisfecha: 17 - 20

Satisfecha: 21 a más

Satisfacción Global:

Insatisfecha: 141 o menos

Medianamente Satisfecha: 142 – 147

Satisfecha: 147 a más

3.6. Matriz de Consistencia

Título: Grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas del E.S I-4 Catacaos– Piura, 2021.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas del E.S I-4 Catacaos – Piura, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el E.S I-4 Catacaos – Piura, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en las gestantes atendidas en el E.S I-4 Catacaos- Piura, 2021. -Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en las gestantes atendidas en el E.S I-4 Catacaos - Piura, 2021. -Describir las características sociodemográficas en las gestantes atendidas en el E.S I-4 Catacaos-Piura, 2021. 	<p>VARIABLES PRINCIPALES:</p> <p>1. Grado de Satisfacción de la gestante: Sensación de agrado producido en la gestante como respuesta ante la interacción que se presenta antes, durante y después de la consulta prenatal relacionada a la accesibilidad, estructura, atención y orientación educativa.</p> <p>1.1 Dimensión accesibilidad: referida a la accesibilidad geográfica, social y organizacional.</p> <p>1.2 Dimensión estructura: referida a la infraestructura, saneamiento, recurso humano y equipamiento.</p> <p>1.3 Dimensión atención: referida a la relación interpersonal con el proveedor de la atención y el examen físico.</p> <p>1.4 Dimensión orientación educativa: referida al aporte de material educativo, síntomas de</p>

		embarazo y signos de alarma del embarazo, parto y puerperio.
--	--	--

METODOLOGÍA

TIPO, NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
<p>Tipo de Investigación Descriptivo Simple.</p> <p>Nivel de Investigación Por el grado de cuantificación se trata de un estudio cuantitativa.</p> <p>Diseño de la investigación Diseño no experimental, transversal</p>	<p>Población La población muestral estuvo constituida 87 gestantes que asistieron a la atención prenatal en el periodo de estudio y al E.S I-4 Catacaos – Piura y que cumplieron con los criterios de selección.</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por el total de la población en estudio, siendo la unidad de análisis las gestantes que acudieron a su control prenatal y que cumplieron los criterios de selección</p>	<p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumentos: -Encuesta SERVQUAL: Grado de Satisfacción de las gestantes sobre el Control Prenatal - Cuestionario de características sociodemográficas y reproductivas.</p>	<p>Para el plan de análisis se hará uso de la estadística descriptiva, utilizando figuras y tablas.</p>

3.7. Principios Éticos

Esta investigación tomo en consideración el Código de Ética de la Uladech Católica y la Declaración de Helsinki que establece el respeto a la dignidad, la protección de los derechos y bienestar de los sujetos en investigación; salvaguardando su integridad física y mental, así como su intimidad y la protección de sus datos; así como también identificando que la persona en estudio no posea dificultades psicológicas u otro problema que pueda interferir en el proceso del desarrollo del trabajo de investigación. Es por ello que la gestante, tiene derecho a la privacidad de sus datos y a su anonimato. Para seguridad de las entrevistadas se les permitió firmar un consentimiento informado, de manera que, si rehusaba firmarlo, se les excluyo del estudio sin ningún perjuicio para ellas (ANEXO 5).

Se contó con la previa autorización de las autoridades del E.S I-4 Catacaos– Piura. Previo a la entrevista, se les explicó a las gestantes los objetivos de la investigación, asegurándoles que se manejara de manera anónima la información obtenida de las mismas, garantizando además la privacidad de la identificación de la persona.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA 1. Grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos - Piura, 2021.

Satisfacción	n	%
Insatisfecha	5	5,75
Medianamente satisfecha	25	28,74
Satisfecha	57	65,51
Total	87	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Que el 65,51% de las gestantes encuestadas manifiestan satisfacción en la atención prenatal de manera global, seguido del 28,74% que expresaron sentirse medianamente insatisfechas y el 5,75% insatisfechas.

TABLA 2. Grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos – Piura, 2021.

Dimensiones	Insatisfecha		Medianamente Satisfecha		Satisfecha		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Accesibilidad	3	3,45	28	32,18	56	64,37	87
Estructura	8	9,20	22	25,28	57	65,52	87	100,00
Atención	5	5,75	17	19,54	65	74,71	87	100,00
Orientación Educativa	7	8,04	20	22,99	60	68,97	87	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Se ha demostrado en las gestantes investigadas que el 64,37% de ellas manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, así mismo en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención proporcionada (74,71%) del mismo modo, se encuentran satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria.

TABLA 3. Características sociodemográficas en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos - Piura, 2021.

Características sociodemográficas		n	%
Edad	15-19	16	18,39
	20-24	35	40,23
	25-29	21	24,14
	30-34	10	11,49
	35-39	5	5,75
Grado de instrucción	Analfabeta	0	0,00
	Primaria completa	15	17,24
	Primaria incompleta	19	21,84
	Secundaria completa	50	57,47
	Secundaria incompleta	0	0,00
	Superior	3	3,45
Religión	Católica	87	100,00
	Testigo de jehová	0	0,00
	Adventista	0	0,00
	Cristiana	0	0,00
	No creyente	0	0,00
	Otras	0	0,00
Estado Civil	Soltera	4	4,60
	Conviviente	67	77,01
	Casada	16	18,39
	Viuda	0	0,00
Ocupación	Trabaja	12	13,79
	Trabaja y estudia	6	6,90
	Ama de casa	65	74,71
	No trabaja y estudia	4	4,60
Total		87	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

En relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (40,23%), el 57,47% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 77,01% y son amas de casa con el 74,71%.

4.2 Análisis de Resultados

En tiempos actuales la satisfacción es un concepto que es utilizado en todos los términos asociados a la prestación de los servicios de la salud, y que es de primordial importancia para una atención de calidad, por ende, debe estar presente en la Atención prenatal (APN), pues la satisfacción de la gestante se considera como un indicador de calidad que resulta fundamental, debido a que las actividades que enfatiza este servicio contribuyen en la disminución de la morbimortalidad durante este período (1).

Por lo tanto, es importante presentar los resultados de la investigación realizada en gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos, en donde se encontró en la Tabla 1, Que el 65,51% de las gestantes encuestadas manifiestan satisfacción en la atención prenatal de manera global, seguido del 28,74% que expresaron sentirse medianamente insatisfechas y el 5,75% insatisfechas.

Resultados que se asemejan a los de Huaccho S. (12) en Perú 2019, en su investigación “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017”, obtuvo que el grado de satisfacción de las usuarias fue “Satisfecho” con un 47,6% menor que el nivel de insatisfacción que fue 52,43% de insatisfacción. Así mismo, se comparan con el estudio de Cano L, Charapaqui E (15), en Perú 2018, en su investigación “Nivel de satisfacción en la Atención Prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018”, demostró que el 67,4% de gestantes se encuentran satisfechas frente a la atención prenatal, el 17,4%, en un nivel de insatisfacción.

Es importante que la atención que proporciona el profesional obstetra se de en óptimas condiciones , para así lograr , un resultado con el mínimo riesgo de efectos negativos para el usuario (a), y la máxima satisfacción del paciente (24), lo que se

evidencia según los resultados de la presente investigación, y refleja la competencia profesional del equipo y que en la atención se ha tomado en cuenta las expectativas y necesidades de las gestantes que asegura la continuidad y cobertura de los servicios y de esta manera se actúe de manera oportuna y precoz y así evitar complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio.

En la Tabla 2, se ha demostrado en las gestantes investigadas que el 64,37% de ellas manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, así mismo en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención proporcionada (74,71%) del mismo modo, se encuentran satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria. Resultados semejantes a los de Preciado KE, Siancas KL. (18) en Perú en el 2016, realizaron un estudio sobre Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I-2 Gerardo Gonzáles Villegas, Tumbes 2016, e identifico que el 81.6 % de las usuarias se encuentran satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas, el 56.6% manifestó que se encuentran satisfechas con la dimensión de la estructura y el 43.4% regularmente satisfechas. Según la dimensión proceso, el 68.4% se encuentran satisfechas, mientras que el 31.6% se encuentran regularmente satisfechas, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas con la accesibilidad, mientras que el 39.5% están satisfechas. Del mismo modo, se relacionan con el estudio de Latino J. (22) Managua 2019, en su investigación “Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019”, fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una muestra conformada por 227 usuarias, se utilizó la técnica de encuesta, instrumento, cuestionario de SERVQUAL adaptado a servicios de salud, y logró determinar satisfacción en todas las dimensiones de la atención, respecto a bienes

tangibles (98,6%), seguridad (98,2%), Empatía (98,0%), Con el 96,8% Capacidad de Respuesta, y la dimensión Confiabilidad (96,7%).

Los resultados como se puede observar son satisfactorios demostrando que el servicio proporcionado a las gestantes se ha desarrollado en un contexto que ha involucrado un cúmulo de condiciones necesarias que ha generado buenas experiencias y que provoca la fidelización de las usuarias, además, es permitirá la participación de las gestantes a través del autocuidado en el proceso de embarazo, al expresar su percepción y valoración de los procedimientos que se realizan en la atención prenatal.

Si las expectativas de las gestantes son bajas o si la gestante tiene acceso limitado al programa de atención prenatal generara que reciba acciones y cuidados deficientes del personal de salud durante el embarazo (27), sin embargo es de vital importancia identificar tempranamente las complicaciones, los signos de peligro, a través del autocuidado y así lograr un parto en las mejores condiciones de salud para la madre y el niño (26).

En la Tabla 3, en relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (40,23%), el 57,47% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 77,01% y son amas de casa con el 74,71%. Resultados similares a Cherres L. (10) en Piura en el 2017, obtuvo los siguientes resultados: demostrándose que 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%).

Es importante reconocer las características, pues pueden constituir factores determinantes a impedir el acceso a los servicios de salud, además de criterios para identificar las necesidades de la gestante y trabajar en función a sus expectativas.

V. CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo al grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global, se encontró que el 65,51% de las gestantes encuestadas manifestaron satisfacción.
- ✓ Se ha demostrado en las gestantes investigadas que el 64,37% de ellas manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, así mismo en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención proporcionada (74,71%) del mismo modo, se encuentran satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria.
- ✓ En relación a las características sociodemográficas abordadas en el estudio, se aprecia que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (40,23%), el 57,47% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 77,01% y son amas de casa con el 74,71%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ibáñez M, Heredia I, Fuentes E, Andrade Z, Alcalde J, Bravo L, et al. *Atención Prenatal en Grupo en México: perspectivas y experiencias del personal de salud*. *Rev Saude Pública*. [Internet]. 2020 [consultado 19 Abr 2021]; 54:140. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2020.v54/140/es>
2. Galván V, Martínez L. Propuesta de intervención mejora en la calidad del programa de control prenatal en la E.S.E. Camu Pueblo Nuevo, 2020. [Trabajo de intervención para optar el título de especialización en gerencia de salud]. Colombia: Universidad de Cordova; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3696>
3. OMS. [Página en internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2018 [actualizado 07 Nov 2016; [citado 18 May 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
4. ENDES. [página en internet]. Lima: Encuesta demográfica y de salud familiar; 2017 [Citado 28 jun 2020]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html
5. DIRESA. [Internet]. Piura: Situación epidemiológica de la mortalidad materna en el Departamento de Piura; 2019 [actualizado 04 Oct 2019; citado 19Abr 2021]. Disponible en: https://diresapiura.gob.pe/documentos/Boletines%20Epidemiologicos/BOLET%20C3%28DN_40.pdf

6. Piura sexta región que reduce casos de muertes maternas. [página en internet] . Piura . Dirección regional de Salud Piura; c2017 [Citado 25 jun 2020]. Disponible en: <https://diresapiura.gob.pe/diresa-piura/piura-sexta-region-que-reduce-casos-de-muertes-maternas/>
7. Stern C. Prioridades de investigación para prevención del embarazo adolescente en México: un punto de vista heterodoxo. Bol Salud Reprod Soc 2014; 1 (2) : 3-5.
8. Vidal K. Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua– Piura, 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2020.
9. Carrillo V. Factores del embarazo precoz y grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes adolescentes del Centro de Salud Materno Infantil de Castilla– Piura, Mayo 2018. [tesis para optar el título profesional de licenciada en obstetricia]. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2018.
10. Cherres L. 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 optar el título profesional de licenciada en Obstetricia]. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2017.
11. García, K. Factores que predisponen el embarazo precoz y percepción de las adolescentes embarazadas sobre la atención brindada por el profesional de obstetricia en el control prenatal del establecimiento de salud I-1 Mala Vida. Sechura – Piura 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en obstetricia]. Sechura- Piura: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote; 2016.

12. Huaccho S. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. [tesis para optar el título profesional de obstetra]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019.
13. Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al Centro de Salud el Bosque, Octubre - Diciembre 2018. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
14. Barboza M. Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unánue, noviembre 2017 – enero 2018. [tesis para optar el título profesional de licenciada en obstetricia]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018.
15. Cano L, Charapaqui E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018. [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2018.
16. Loayza, E. Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018. [Tesis para optar la maestría en salud pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28873>
17. Mogollón K. 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 de Licenciada en Obstetricia]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2016.

18. Preciado KE, Siancas KL. Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I- 2 Gerardo Gonzáles Villegas, Tumbes 2016. [Tesis para optar el título de licenciado en Obstetricia]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2016.
19. Urbina K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015. [Tesis para optar el título en Magister en Ciencias de la Salud]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017.
20. Menéndez A. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. [tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión de los servicios de salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
21. Mayorga L, Sejin C, Pérez M, Guzmán J. *Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev Univ Ind Santander Salud*. [Internet]. 2019 [Consultado 20 May 2019]; 51 (3): 220-227. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9687/9760>
22. Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019. [Informe final de tesis para optar el título de master en administración de salud]. Managua: Centro de investigaciones y estudios de la salud; 2019.
23. Cabrera C. Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A -Pugacho, Ibarra. [Tesis previa la obtención del título en licenciatura de enfermería]. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte; 2018.
24. Gómez A, Martínez M, Rincon S. Evaluación de la satisfacción en la atención en salud de las gestantes del Hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017. [Tesis para

optar el título de especialista en gerencia y auditoria en la calidad en los servicios de salud]. Bucaramanga: Universidad De Santander “Udes”; 2017.

25. Díaz Shyrley, Buelvas Luís, De La Valle M, Bustillo J, Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col) *[Serie en internet]. 2016 Jul-Dic ** [Citado 23 Jul 2019]; 16 (2): 290-303.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
26. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. disponible en: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>
27. MINSA. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. Piura 2017.
Disponible en: http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos de Recolección de Información



Cuestionario de Características Sociodemográfica,

Instrucciones: Estimada Sra. le invitamos a participar de manera voluntaria a responder las preguntas de dicho cuestionario recordándole que la información que brindará será confidencial y de carácter privado. Gracias.

I. Características sociodemográficas:

1. Edad _____
2. Grado de instrucción
 - 1) Analfabeta 2) Primaria Completa 3) Primaria Incompleta
 - 4) Secundaria Completa 5) Secundaria Incompleta
 - 6) Superior Técnica o Universitaria
3. Religión

- 1) Católica 2) Testigo de Jehová. 3) Adventista. 4) Cristiana. 5) No Creyente 6) Otras

4. Estado civil

- 1) Soltera 2) Conviviente 3) Casada 4) Viuda

5. Ocupación

- 1) Trabaja 2) Trabaja y Estudia 3) Ama de Casa 4) No trabaja y no Estudia.



Encuesta de Grado de Satisfacción sobre el Control prenatal

Instrucciones: Te invitamos a marcar con un aspa la respuesta que crees conveniente. Es voluntario. Y le recordamos que todos los datos que se obtengan serán totalmente confidenciales.



SECCIÓN I

ACCESIBILIDAD	INCONFORME	POCO CONFORME	CONFORME	MUY CONFORME
1. ¿De acuerdo con la ubicación del centro donde acudió usted estuvo?				
2. con el horario de atención ¿usted estuvo?				
3. según la información recibida para el control y asistencia ¿usted estuvo?				

3.1 Respecto a la información que recibió en el centro para control y asistencia? ¿Usted estuvo?				
4. Con el tiempo de espera a la consulta ¿usted estuvo?				
5. Con respecto a la ubicación de consultorio ¿usted estuvo?				
6. según el sistema de atención o visita a su consulta:				
6.1 Con los procedimientos que tuvo seguir desde que llego al establecimiento de salud para sacar su cita ¿usted estuvo?				
6.2 Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?				
6.3 Si fue por cita ¿usted estuvo?				
TOTAL DE RESPUESTAS				

SECCIÓN II

ESTRUCTURA	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Había iluminación dentro del consultorio?				
2. ¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?				
3. ¿la sala de espera se veía limpia?				
4. ¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?				
5. ¿El baño estaba limpio?				
6. ¿El consultorio estaba en orden?				
7. ¿El consultorio contaba con afiches sobre el control prenatal?				
8. ¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?				
9. ¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?				
10. ¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?				
TOTAL DE RESPUESTAS OBTENIDAS				

ATENCIÓN	INCONFORME	POCO CONFORME	CONFORME	MUY CONFORME
1. Le entregaban material informativo sobre el embarazo				
2. Le entregaban material informativo sobre la consulta prenatal				
3. Durante la consulta:				
3.1) La pesaban?				
3.2) Le tomaban la presión?				
3.3) Le median la barriga?				
3.4) Le escuchaban los latidos cardíacos al bebe?				
3.5) Le preguntaban por el dolor en la parte baja del vientre?				
3.6) Le preguntaban si sentía dolor de cabeza?				
3.7) Le preguntaban si había edema (hinchazón)?				
3.8) Le preguntaban si su bebe se movía en su vientre?				
3.9) Le preguntaban si había disminución de los movimientos fetales?				
3.10) Le preguntaban si tenía perdida de líquido por los genitales?				
3.11) Le preguntaban por perdida de sangrado por la vagina?				
3.12) Le preguntaban si había tenido fiebre?				
4.¿Durante sus controles , le solicitaron análisis de sangre				
5.¿ Durante sus controles le solicitaron análisis de orina?				
6. ¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?				
7. ¿Le informaban cómo estaba marchando el embarazo?				
8. ¿Le hablaban acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?				
9. ¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?				
10. El personal que le atendió lo trato con amabilidad				

SECCIÓN III

ATENCIÓN	INCONFORME	POCO CONFORME	CONFORME	MUY CONFORME
1. Le entregaban material informativo sobre el embarazo				
2. Le entregaban material informativo sobre la consulta prenatal				
3. Durante la consulta:				
3.1) La pesaban?				
3.2) Le tomaban la presión?				
3.3) Le median la barriga?				
3.4) Le escuchaban los latidos cardíacos al bebe?				
3.5) Le preguntaban por el dolor en la parte baja del vientre?				
3.6) Le preguntaban si sentía dolor de cabeza?				
3.7) Le preguntaban si había edema (hinchazón)?				
3.8) Le preguntaban si su bebe se movía en su vientre?				
3.9) Le preguntaban si había disminución de los movimientos fetales?				
3.10) Le preguntaban si tenía perdida de líquido por los gentiles?				
3.11) Le preguntaban por perdida de sangrado por la vagina?				
3.12) Le preguntaban si había tenido fiebre?				
4. ¿Durante sus controles , le solicitaron análisis de sangre				
5. ¿ Durante sus controles le solicitaron análisis de orina?				
6. ¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?				
7. ¿Le informaban cómo estaba marchando el embarazo?				
8. ¿Le hablaban acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?				
9. ¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?				

10.- El personal que le atendió le trato con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia.				
TOTAL DE RESPUESTAS OBTENIDAS				

SECCIÓN IV

CONTROL PRENATAL SEGÚN LA USUSARIA ORIENTACIÓN EDUCATIVA	AFIRMACION	NEGACION
1. ¿Se le explico durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?		
2. ¿Se le interrogo en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?		
3. ¿Se le explico acerca de los síntomas del embarazo?		
3.1.-Nauseas		
3.2.-Vómitos		
3.3.-Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)		
3.4.-Estreñimiento		
3.5.-Perversión del gusto		
3.6.-Salivación		
3.7.-Hemorroides		
3.8.-Palpitaciones		
3.9.-Lipotimias o mareos		
4. ¿Se le explico acerca de los signos de alarma durante el embarazo?		
4.1.-Dolor de cabeza		
4.2.-Zumbidos en los oídos		
4.3.-Ardor en el estomago		

4.4.-Aumento de volumen en piernas(hinchazón)		
4.5.-Perdida de líquido por genitales		
4.6.-Dolores de parto antes de cumplir semanas completas del embarazo normal.		
5. ¿Se le explico alguna característica de los dolores del parto?		
6. ¿Se le oriento acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?		
7. ¿Se le oriento acerca del cuidado durante la etapa puerperal?		
8.-En alguna de las consultas se le ha explicado sobre el cuidado del recién nacido?		
9. ¿Se le oriento acerca de la lactancia materna?		
10. ¿Se le oriento acerca de las ventajas de planificación familiar?		
11. ¿Se le oriento acerca del uso del preservativo?		
12. ¿Se le oriento acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?		
13. ¿Se le oriento acerca de las inyecciones anticonceptivas?		
14. ¿Se le oriento acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?		
15. ¿Se le oriento acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?		
TOTAL DE RESPUESTAS OBTENIDAS		

ANEXO 2

Validez y Confiabilidad del instrumento

Anexo 4.1: Reporte de Validación Test de Likert de Grado de Satisfacción

Año	2018
Procedencia	Piura-Perú
Administración	Gestantes
Significancia	Evalúa el conjunto de ideas, conceptos, y enunciados verdaderos o falsos, productos de la observación y experiencia del adolescente, referida a su sexualidad.
Duración	No tiene límite, como promedio 20 minutos
Confiabilidad	La confiabilidad con el Método de Alfa Cronbach 0,842 (Moderada confiabilidad).
Validez	La Escala ha sido sometida a criterio de Jueces expertos para calificar su validez de contenido teniendo resultados favorables.

ANEXO 2.1 : Reporte de Confiabilidad del Test de Likert Grado de Satisfacción

GRADO DE SATISFACCION
Cronbach's Alpha 0,842

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	69

BAREMOS

ESTADÍSTICAS					
	Accesibilidad	Estructura	Atención	Orientación	Satisfacción
Insatisfecho	Menos de 19	Menos de 34	Menos de 80	Menos de 23	Menos de 159
Medianamente satisfecha	20 - 26	35 – 38	81 - 82	24 - 25	160 - 167
Satisfecho	27 a más	39 a más	83 a más	26 o más	168 o más

ANEXO 3

Consentimiento informado

Información para Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha solicitado la cooperación para participar en un estudio de investigación sobre la percepción que poseen las embarazadas sobre la atención brindada por el profesional de Obstetricia en el control prenatal, y se me han explicado sus objetivos.

Del mismo modo se han aclarado lo siguientes puntos:

- No se me realizara ningún procedimiento que atente contra mi integridad y mi salud.
- Accederé a una entrevista sobre el tema de la investigación.
- Los datos obtenidos tendrán carácter estrictamente confidencial y serán de exclusivo uso del investigador y su patrocinante con fines investigativos y académicos.
- Al participar de las entrevistas estoy de acuerdo con que se disponga de la información obtenida de esta.
- Podre retirarme de la investigación cuando lo desee, previa información a la investigadora.
- Este consentimiento es de tipo voluntario y no se me ha obligado para que participen este.

Investigador Responsable

Usuaría Participante