



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN
PRENATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO
DE SALUD LAS LOMAS TAMBOGRANDE – PIURA, 2020.**

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

AUTORA

PAZ IRRAZABAL, CELINA LISSETT

ORCID: 0000-0003-2403-9463

ASESORA

VASQUEZ SALDARRIAGA, FLOR DE MARIA

ORCID: 0000-0003-2445-9388

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Paz Irrazabal, Celina Lissett

ORCID: 0000-0003-2403-9463

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Piura, Perú.

ASESORA

Vásquez Saldarriaga, Flor de María

ORCID: 0000-0003-2445-9388

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

JURADO

Briones Gonzales, María Alicia

ORCID: 0000-0001-53688636

Loyola Rodríguez, Melva Raquel

ORCID ID: 0000-0002-4794-2586

Preciado Marchan Anita Elizabeth

ORCID: 0000-0002-1818-8174

FIRMA DE JURADO Y ASESORA

BRIONES GONZALES MARIA ALICIA

Presidente

LOYOLA RODRIGUEZ, MELVA RAQUEL

Miembro

PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH

Miembro

VASQUEZ SALDARRIAGA FLOR DE MARIA

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme y estar de manera constante a mi lado como mi guía y permitirme lograr todas mis metas

A mis Padres, Jacinto Paz Quiroz y Celina Irrazabal Ramírez que son mi motor y motivo por estar conmigo en todo momento

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.

Celina Lissett

RESUMEN

La insatisfacción de los usuarios hacia los servicios públicos de salud ha sido un hecho evidente que ha incrementado en los últimos años , por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo general, determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande-Piura, 2020. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se escogió una población muestral de 40 gestantes que asistieron a control prenatal en el periodo de estudio en el Establecimiento de Salud en mención. Mediante la encuesta se aplicó el Test de Likert para identificar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal y tuvo una duración de 20 minutos y se tomó en consideración los principios éticos. Entre los principales resultados las gestantes mostraron con el 75,00% satisfacción del servicio prestado en su atención prenatal. Todas las dimensiones arrojaron satisfacción, donde el componente atención fue el que arrojó mayor proporción de usuarias satisfechas con el 77,50%. En referencia a las características sociodemográficas se encontró que el 82,5%, sus edades oscilan entre los 25 y 34 años de edad, 50,00% con secundaria completa y de religión católica el 87.5%, mientras que el 70.0% reportaron ser convivientes. Se concluye, entonces que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global y por dimensiones.

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

ABSTRACT

The dissatisfaction of users towards public health services has been an evident fact that has increased in recent years, therefore, the research had as a general objective, to determine the degree of satisfaction of prenatal care in pregnant women attended in the Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande- Piura, 2020. It was quantitative, simple descriptive level, non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, a sample population of 40 pregnant women who attended prenatal control in the study period in the Health Establishment in question was chosen. Through the survey, the Likert Test was applied to identify the degree of satisfaction with prenatal care and lasted 20 minutes and ethical principles were taken into consideration. Among the main results, pregnant women showed 75.00% satisfaction with the service provided in their prenatal care. All the dimensions showed satisfaction, where the attention component was the one that showed the highest proportion of satisfied users with 77.50%. In reference to the sociodemographic characteristics, it was found that 82.5%, their ages range between 25 and 34 years. of age, 50.00% with completed high school and 87.5% of Catholic religion, while 70.0% reported being cohabitants. It is concluded, then, that pregnant women are satisfied with prenatal care globally and by dimensions.

Keywords: Prenatal care, pregnant women, degree of satisfaction.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis.....	19
IV. Metodología.....	20
4.1 Diseño de la investigación.....	20
4.2 Población y muestra.....	21
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores...23	
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos.....	35
V. Resultados.....	40
5.1 Resultados.....	37
5.2 Análisis de los resultados.....	40
VI. Conclusiones.....	44
Aspectos Complementarios.....	45
Referencias Bibliograficas.....	49
Anexos.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande- Piura, 2020.....	37
Tabla 2	Grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande- Piura, 2020.....	38
Tabla 3	Características sociodemográficas de las gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande- Piura,2020.....	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande-Piura, 2020.....45
Figura 2	Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la accesibilidad en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tanbogrande -Piura, 2020.....46
Figura 3	Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la estructura en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.....47
Figura 4	Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la atención en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.....47
Figura 5	Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.....48

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Matriz de operacionalización de Grado de Satisfacción.....	23
Cuadro 2	Matriz de operacionalización de Características Sociodemográficas.....	26
Cuadro 2	Matriz de Consistencia.....	32

I.- INTRODUCCIÓN

La insatisfacción de los usuarios hacia los servicios públicos de salud ha sido un hecho evidente que ha incrementado en los últimos años. Esto demuestra que existe una ineficiencia considerable en la administración de los sistemas públicos de salud. En tal sentido, la satisfacción es una de las principales determinantes de calidad de servicio, siendo la calidad una demanda necesaria para todos los usuarios, más aún si hablamos de gestantes, dado que la atención a este grupo constituye la columna de la Estrategia Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, del Ministerio de Salud (MINSA), cuyo objetivo principal es reducir las tasas de mortalidad materna y perinatal, a través del acceso a servicios de calidad, siendo la atención prenatal (APN) una de las actividades fundamentales que contribuyen en la disminución de muertes maternas evitables, sin embargo, existen diversos factores que determinan de una u otra manera el acceso a la atención prenatal (1).

Son las funciones y recursos que el personal de salud le brinda a la gestante para llevar un buen control identificando los factores de riesgo que conllevaría bien a una Morbimortalidad Materno-Perinatal, es por ello que debemos identificarlas a tiempo mediante este para poder llevar un curso normal de la gestación. Este cuenta con sus componentes, que son: La promoción, siguiendo la prevención, así mismo la recuperación y por último la rehabilitación (2)

En el Perú persiste la brecha entre el control prenatal y la atención del parto institucional siendo las causas principales para no recibir APN el costo (40.6%), temor (29.3%), trato recibido (20.4%), tiempo de espera (14.8%), vergüenza (10.8%) y distancia

(8.1%), como consecuencia a diario 2 mujeres mueren por complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio mientras que 856 mujeres sufren complicaciones propias de la gestación, según indica el (MINSA) quien considera que la calidad y cobertura en la APN, durante y posteriormente al parto, comprenden factores íntimamente relacionados a la salud materno-infantil y por ende, son componentes que deben ser considerados al valorar la situación general de salud del país (3).

Situación que se evidencia en Piura, según información dada por la Dirección Regional de Salud (DIRESA), que del total de las muertes maternas ocurridas en el año 2019 el 26,3% ocurrieron por complicaciones directas del embarazo, 15,8% durante el parto y el 57,9% durante el puerperio, así mismo, indica que las defunciones maternas deben ser de importancia para realizar intervenciones, frente a los resultados reportados en los últimos años la solución está en aumentar las la coberturas y dar un servicio de calidad de los servicios de salud, con accesibilidad a una atención prenatal de manera continua (4).

Por lo tanto; es importante realizar la presente investigación en el Establecimiento de Salud Las Lomas ubicado en el distrito 26 de octubre, y que según informantes claves hacen referencia que por ser una zona rural las limitaciones para una atención eficiente son muchas como falta de insumos, insuficiente personal para la demanda , equipamiento obsoleto, lo que genera una alarmante preocupación en los profesionales de la salud ya que todo esto influye en la insatisfacción del servicio que se le brinda al usuario.

Ante la situación revisada anteriormente se plantea la siguiente la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande– Piura, 2020?

Para este estudio se consideró como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande– Piura,2020. De la misma forma se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande– Piura,2020. (b) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande– Piura,2020. (c) Describir las características sociodemográficas de las gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande– Piura,2020.

La justificación de esta investigación se sustenta en la importancia y valor que tiene el control prenatal y como estrategia para disminuir la mortalidad y de morbilidad materna y perinatal, por este motivo requiere que sea continuo, eficaz , oportuno ,de calidad y sobre todo aceptado por las mujeres , para el adecuado seguimiento de la evolución del embarazo yque repercuta en un parto sin riesgos. Por ello, evaluar la satisfacción de la usuaria y sus expectativas en la atención prenatal constituye un elemento importante en la atención de salud reproductiva, al ser la satisfacción el factor principal que incidirá sobre la continuidad en las atenciones prenatales futuras e incluso sobre el parto institucional. Sin embargo, existen otros factores que conducen a que la gestante rechace el control prenatal de su embarazo, estas situaciones se han asociado a sus características

personales, factores institucionales y factores médicos propios de la interacción entre profesionales de salud y usuaria, los cuales han sido poco estudiados. constituye un elemento importante en la atención de salud reproductiva, al ser la satisfacción el factor principal que incidirá sobre los resultados obtenidos pues servirán para identificar las deficiencias de la atención de obstetricia en los consultorios externos de control prenatal a través de la evaluación constante con la finalidad de promover el proceso de mejora continua de la calidad del servicio y permitir al profesional llevar y guiar su atención hacia la excelencia, realizando los cambios necesarios, teniendo en cuenta las necesidades de la usuaria.

Por lo consiguiente, la metodología de estudio fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, un diseño no experimental transversal, en la que se desarrolló en una población muestral de 40 gestantes que asistieron a la atención prenatal en el Establecimiento Las Lomas – Tambogrande y cumplieron los criterios de selección y a quienes se aplicó la encuesta con una duración de 20 minutos y los resultados fueron procesados en tablas de frecuencias absolutas y relativas.

Los resultados fueron: Las gestantes participantes en el estudio mostraron con el 75,00% satisfacción del servicio prestado en la atención prenatal lo que asegura un servicio garantizado y de calidad. Según las dimensiones estudiadas se aprecia que en su totalidad mostraron resultados de satisfacción, predominando con el mayor porcentaje el componente atención con el 77,50%, seguida de la orientación educativa con el 65,00%. Se puede evidenciar que la mayoría de las gestantes evaluadas, con el 82,5%, sus edades

oscilan entre los 25 y 34 años de edad, 50,00% con secundaria completa y de religión católica el 87.5%, mientras que el 70.0% reportaron ser convivientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Hoyos L, Muñoz L. (5) Colombia 2018, investigaron: “Barreras de acceso a controles prenatales en mujeres con morbilidad materna extrema en Antioquia, Colombia” pronuncia que es importante mejorar la calidad e integridad del CPN por los profesionales de salud como estrategia complementaria para asegurar su efecto en la caída de la morbimortalidad materno y perinatal. No obstante, el estudio revela un 58% de gestantes insatisfechas porque existen muchas barreras de acceso al servicio del control prenatal entre ellos el aseguramiento, costo, nivel educativo, estrato socioeconómico, acceso geográfico, apoyo social y familiar, sin embargo, el más preocupante es la calidad de atención ofrecida. El difícil acceso a los servicios en salud materna es una razón para que la mujer con morbilidad materna extrema califique este servicio, muchas de ellas expresan que vivir en municipios y veredas alejadas donde no hay instituciones o redes de apoyo que las reoriente a la utilización de los servicios de salud.

Cabrera C. (6) Ecuador 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, Rincon S. (7) Colombia en el 2017, hizo una investigación “Evaluación de la satisfacción en la atención en salud de las gestantes del Hospital San José, de la Gloria Cesar, 2017”, planteo 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.

2.1.2 Nacionales:

Loayza E. (8) Piura 2018, en investigación titulada: “Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018”, hizo 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. (9) en Piura 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. (10) Piura 2016, realizaron un estudio sobre “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I-2 Gerardo Gonzáles Villegas, Tumbes 2016”, planteo 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. (11), Huánuco 2015, el estudio que realizo se tituló “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 fue 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 regular 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 Locales

Gutiérrez J. (12) 2021 Piura, en su investigación “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura, 2021”. El estudio 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. 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 concluye que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

Vidal K. (13) Piura 2021, realizo la investigación “Grado de satisfacción de la atención

prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-3 La Legua Piura, 2020”. La metodología 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. Los resultados demostraron que el 64,15% de las gestantes encuestadas manifestaron satisfacción. Se concluye que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

García K. (14) 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”, menciona que las percepciones de las gestantes sobre el control prenatal brindado el 81,82% se refiere a que 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.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.1.1. Satisfacción

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Hablar de satisfacción, es entrar en el ámbito de la subjetividad del paciente derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros. (15).

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia (16).

2.1.1.1. Grados de satisfacción: Grado de complacencia, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo a las necesidades de las personas.

- Insatisfacción
- Satisfacción
- Completa satisfacción

2.1.1.2. Medición de la Satisfacción

- **Cuestionario SERVQUAL:** El instrumento tipo cuestionario llamado SERVQUAL es usado para saber cuan satisfechos están con el servicio que brinda el proveedor. El trabajo es comparar las perspectivas del cliente con los que reciben, es entonces una medida del servicio en términos de calidad (16).
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que los usuarios esperan de los servicios prestados por la atención médica. Esta expectativa está básicamente formada por su experiencia pasada, su necesidad consciente, la información hablada directa del paciente y la información externa (17).
- **Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la institución está cumpliendo con la prestación de los servicios ofertados. Se trata de un proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo y en segundo lugar, se trata que las percepciones siempre se han de considerar en relación con las expectativas, además identificar y determinar cómo los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y el grado de satisfacción que experimentan en el proceso (17).

2.1.2. Calidad de la atención

La OMS define calidad como: “Un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”. Además, es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (18).

Los servicios de salud en nuestro país, presentan muchas deficiencias, en muy pocos casos existe una incuestionable satisfacción de los usuarios, casi siempre la comunidad encuestada refiere que los servicios son deficientes y en relación al cumplimiento de normas o estándares, la brecha. La mala calidad es evidente también en la limitada accesibilidad a los servicios, fundamentalmente de carácter funcional u operativo, con barreras administrativas, culturales o sociales, y en la falta de equidad en la provisión de servicios y de materiales e insumos para atender a los usuarios (19).

2.1.3. Calidad de servicio

Es el cumplimiento de un servicio en satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; esta se puede medir desde distintos enfoques, siendo desde el punto de vista del usuario el más reconocido. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. La calidad de servicio también se considera como el valor añadido que ofrecer, a un cliente cada vez más exigente, que busca en la actividad de consumo, aquel producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados (21).

2.3 Atención Prenatal reenfocada

El MINSA la define como la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las catorce semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo, la educación para el autocuidado y la participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones; con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. La atención prenatal es un conjunto de acciones asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas con el equipo de salud y la embarazada a fin de controlar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la crianza del recién nacido, con la finalidad de disminuir los riesgos de este proceso fisiológico (22).

Objetivos

- a) Vigilar la evolución del embarazo
- b) Asegurar una óptima condición de salud física y mental, a la madre y al recién nacido, garantizando el cumplimiento de las acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación de la salud.
- c) Preparar adecuadamente a la gestante para el parto y la crianza del niño.
- d) Prevenir complicaciones susceptibles de evitarse o detectarlas a tiempo para controlarlas.
- e) Reducir la morbilidad materno infantil.

2.3.1 Características

- a) **Precoz y oportuno:** pretende una atención en la etapa preconcepcional o desde el primer trimestre. La literatura revisada refiere que las madres que tardíamente reciben cuidado prenatal son más propensas a tener niños con problemas de salud y “las que no reciben atención prenatal son 3 veces más riesgosas a tener hijos de bajo peso y sus neonatos tienen 5 veces más posibilidades de morir”. La morbilidad neonatal se reduce en proporción directa a la precocidad de la primera visita, a un número suficiente de controles y a una atención adecuada durante el parto. Por esta razón detectar a tiempo la gestación es fundamental para la salud de la madre y del niño por nacer, logrando dirigir al cuidado prenatal, posibilitando acciones de promoción y prevención de salud, además detectando factores de riesgo.

- b) **Periódico:** Se debe cumplir un mínimo de número de controles prenatales según la edad gestacional, este varía según los factores de riesgo, los recursos disponibles en cada región y las normas establecidas. La OMS recomienda un mínimo de 6 consultas atenciones sobre todo para las mujeres que no tengan un embarazo complicado.
- c) **Completa cobertura.** Universal, es decir, a todas las mujeres gestantes de un área determinada. La cobertura es una característica muy relevante para asegurar que la asistencia y las intervenciones sean efectivas. Cuando no se cuenta con cobertura es casi imposible lograr los resultados deseados, ya que existen dos tipos de obstáculos para ampliar la cobertura. El primero, habla sobre algunas zonas donde no se ofrecen los servicios de atención prenatal, lo cual hace que las gestantes no accedan físicamente al servicio. El segundo, presenta las quejas sobre la actitud poco servicial del personal de salud, gastos imprevistos o injustos, molestias por los horarios de apertura y atención y la escasa participación concedida a la pareja.
- d) **Oportuna.** Deberá brindarse cuando ésta se requiera, de acuerdo con las necesidades de las gestantes (22).

2.3.2 Procedimientos

Según el MINSA en la Norma Técnica para la atención integral de salud materna (21) establece como procedimientos:

- a) **1er control prenatal:** Deberá tener una duración no menor de 40 minutos
 - ✓ Elaboración de la Historia clínica materno perinatal comprende:

- Anamnesis: Precisar los datos de filiación, antecedentes familiares, personales y obstétricos (poniendo especial énfasis en los antecedentes que sugieren riesgo), evaluar la edad gestacional e indagar sobre violencia y salud mental. Examen físico: Incluye funciones vitales y el examen de los diferentes órganos realizado por el médico (corazón, pulmones, abdomen, mamas, etc.). Examen obstétrico completo. Exámenes auxiliares basales: Hemoglobina, Grupo sanguíneo y factor Rh, glucosa, examen completo de orina, urea y creatinina, prueba rápida de sífilis (RPR) y VIH, ecografía obstétrica. Cuando la situación lo amerite se solicitará otros exámenes según a las necesidades. Evaluación nutricional. Prescripción de micronutrientes (Ácido fólico, ácido fólico y sulfato ferroso; y calcio). Evaluación odontológica. Vacunación antitetánica y contra la influenza y orientación y consejería.

b) Atenciones subsecuentes:

Debe durar no menos de 25 minutos.

Comprende la evaluación integral, interrogar por signos y síntomas de alarma, control de aumento de peso materno, funciones vitales (poniendo especial énfasis en el incremento de la presión arterial teniendo en cuenta la basal), reflejos y presencia de edemas (para identificar la aparición de HIE), medición de altura uterina (para evaluar crecimiento fetal), evaluación de la edad gestacional, interpretación de exámenes auxiliares y prescripción de micronutrientes según corresponda.

c) A partir de las 28 semanas:

Realizar maniobras de Leopold (para determinar situación, posición y presentación del feto), controlar latidos cardiacos fetales y movimientos fetales (para vigilar viabilidad y bienestar fetal).

d) A partir de las 35 semanas

Reevaluación del estado general de la madre, pelvimetría interna (verificación de la compatibilidad céfalo-pélvica y encajamiento fetal) y actualizar exámenes auxiliares según criterio médico (actualizar cada 3 meses).

2.3.3 Signos y síntomas de alarma

Su presencia obliga a referir inmediatamente al establecimiento de salud con mayor capacidad resolutive, según el caso para su atención: metrorragia, ausencia de movimientos fetales, pérdida de líquido amniótico, edemas, cefaleas, tinnitus, eescotomas, dolor en el hipogastrio, fiebre (21).

2.3.4 Importancia de la Atención Prenatal

Acudir a la cita programada por el profesional de la salud es importante, porque permitirá estar pendientes del desarrollo del embarazo, detectar ciertos factores que pudieran condicionar un riesgo tanto para la madre como para el feto, y así reducir el riesgo de muerte materna y perinatal, durante el embarazo, parto y puerperio. Las consultas prenatales permiten prevenir daños en la madre y feto, así como casos de muerte materna o neonatal, mediante la consejería brindada sobre los signos de alarma en cada trimestre del embarazo, siempre y cuando se acuda tempranamente a una cita prenatal se puede lograr terminar en un parto satisfactorio. Como mínimo se deben realizar 6 controles durante los 9 meses y conseguir una maternidad saludable (23).

III. HIPÓTESIS

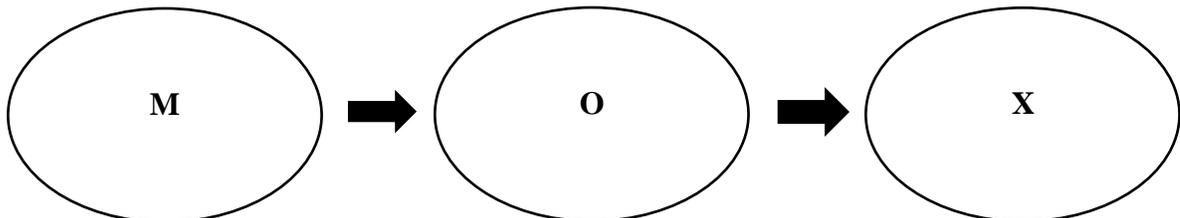
Por tratarse de una investigación de tipo descriptivo simple, no requiere hipótesis, dado que no se establece la relación entre dos o más variables (24).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Se caracterizo por ser un estudio cuantitativo, debido a que para la recolección de datos se recurre a un análisis numérico y estadístico, el nivel de la investigación fue descriptivo simple, porque tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio , de diseño no experimental porque no se manipuló de manera deliberada las variables, ya que se analizó a partir de la observación de la muestra en estudio. Y es de corte transversal porque las variables fueron medidas de manera independiente en una sola ocasión (25).

ESQUEMA



Donde:

M: Es la muestra estudiada

X: Grado de Satisfacción de las gestantes

O: Representa lo observado

4.2. Población y Muestra.

4.2.1. Población

La población muestral estuvo constituida por 40 gestantes que asistieron a la atención prenatal de forma regular en el período de estudio en el Establecimiento de Salud Las Lomas - Piura. El tamaño de la población fue definido por el registro de atenciones del servicio de consultorio externo de obstetricia del E.S Las Lomas- Tambogrande, 2020 (26).

4.2.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el total de la población en estudio. La unidad de análisis estuvo representada por gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas - Piura que asistieron en el período de estudio y que fueron elegidos tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión:

- Gestantes que asistieron a la atención prenatal en el Establecimiento de Salud Las Lomas- Tambogrande en el período de estudio.
- Gestantes menores de edad.
- Gestantes que aceptaron participar en el estudio.

- Aceptación escrita.

Exclusión:

- Embarazadas con capacidad disminuida para comunicarse
- Embarazadas menores de edad.
- Embarazadas transeúntes.

Los procedimientos para la recolección de datos se iniciaron con la autorización de los representantes del Establecimiento de Salud La Lomas - Piura, luego fueron seleccionadas tomando en consideración los criterios de inclusión, se les pidió colaborar de forma voluntaria en el estudio previo consentimiento informado. 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 respetando el anonimato y posteriormente se procedió a aplicar el instrumento de recolección de datos previamente validado, el cual tuvo una duración de 20 minutos aproximadamente. Las gestantes en todo momento tuvieron la oportunidad de formular preguntas, las cuales fueron respondidas por la investigadora.

Las limitaciones para la realización de la presente de investigación en el proceso de ejecución fueron: La aceptación y cooperación por parte de las gestantes y poca disponibilidad de las gestantes.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

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

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	DEFINICION OPERACIONAL
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 (27).	➤ Accesibilidad	➤ Accesibilidad Geográfica: Ubicación del centro de salud y consultorio.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Accesibilidad Social: Información recibida del horario atención	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Accesibilidad Organizacional: Tiempo de espera, procedimientos a seguir para acceder a la consulta según orden de llegada.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
		➤ Infraestructura: Iluminación, asientos suficientes, sala de espera, baños, ventilación,	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha 	

		➤ Estructura	➤ Saneamiento: Baños y consultorio limpios, ordenados y de fácil acceso.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Equipamiento: Camillas, mesa ginecológica, afiches, materiales y equipos suficientes.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
		➤ Atención	➤ Relación interpersonal con el proveedor de la atención: trato con respeto, amabilidad, privacidad y paciencia.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Examen físico.		
			➤ Aporte de material informativo.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Información de nutrición adecuada.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Indicación de calendario de vacunas.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha.

					<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfecha
			➤ Análisis de laboratorio.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Interconsultas.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
		➤ Orientación educativa	➤ Entrega de material educativo.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Orientación de síntomas del embarazo.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha
			➤ Orientación de signos de alarma del embarazo, parto, puerperio.	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Medianamente satisfecha. • Completamente satisfecha. • Insatisfecha

Cuadro 2. Matriz de operacionalización de la Variable Características sociodemográficas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Conjunto de características biológicas, socioeconomicoculturales que presenta la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles en los diversos medios donde se desenvuelva el sujeto (27).	Edad	Se evalúo la edad actual de la gestante al momento del estudio.	a) 20 - 24 b) 25 – 34 c) 35- 49	Cuantitativa de razón
		Grado De Instrucción	Se evalúo el nivel académico de la gestante.	a) Analfabeta b) Primaria completa d) Primaria incompleta e) Secundaria completa f) Secundaria completa g) Superior técnica o Univ	Ordinal
		Estado Civil	Se evalúo el estado civil de la gestante al momento del estudio.	a) Soltera b) Conviviente c) Casada d) Viuda	Cualitativa Nominal

		Ocupación	Se evalúo la ocupación de la gestante.	a) Trabaja b) Trabaja y Estudia c) Ama de casa d) No Trabaja no Estudia	Cualitativa Nominal
--	--	-----------	--	--	------------------------

4.4. Técnica e instrumentos

4.4.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta.

4.4.2. Instrumentos

El Instrumento que se utilizó se basó en el Modelo Servqual y fue adaptado por la Mgtr. Flor de María Vásquez Saldarriaga en la tesis de Vidal K (13).

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

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) 1 que totaliza 156 máximo.

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

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:

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 forma global y en cada una de sus dimensiones son los siguientes:

Estadísticos

Satisfacción	
Insatisfecha	39-159
Medianamente satisfecha	160-167
Completamente satisfecha	168-186

Estadísticos

	Accesibilidad	Estructura	Atención	Orientación
Insatisfecha	8-19	10-34	21-80	0-23
Medianamente satisfecha	20-26	35-38	81-82	24-25
Completamente Satisfecha	27-36	39-40	83-84	26-30

4.5 Plan de Análisis

Se realizó el análisis estadístico de las variables en estudio en base a los objetivos propuestos, se detalló y presento en forma cuantitativa, expresados en tablas y gráficos estadísticos. Los datos que se obtuvieron fueron codificados y posteriormente procesados en una hoja de cálculo del programa Open Office Calc, el análisis se realizó a través del programa estadístico SPSS Versión 26 con el cual se obtendrá la descripción de los datos.

4.6 Matriz de Consistencia

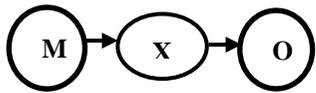
Cuadro 3. Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020.</p>	<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud E.S Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: - Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020. -Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en gestantes del</p>	<p>Por tratarse de una investigación de tipo descriptivo simple, no establece la relación entre dos o más variables.</p>	<p>Variables Principales: 1. Grado de Satisfacción de la gestante: 1.1 Dimensión accesibilidad: referida a la accesibilidad geográfica, social y organizacional. 1.2 Dimensión estructura: referida a la infraestructura, saneamiento, recurso humano y equipamiento. 1.3 Dimensión atención: referida a la relación interpersonal con el proveedor de la atención y el examen físico.</p>

		<p>Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020.</p> <p>-Describir las características sociodemográficas de las gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020.</p>	<p>1.4 Dimensión orientación educativa: referida al aporte de material educativo, síntomas de embarazo y signos de alarma del embarazo, parto y puerperio.</p> <p>Variables Secundarias:</p> <p>-Edad</p> <p>-Grado de instrucción</p> <p>-Religión</p> <p>-Estado Civil</p> <p>-Ocupación</p>
METODOLOGÍA			
TIPO, NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Tipo de la investigación: Cuantitativa	Población: La población muestral estuvo representada por 40 gestantes que acudieron al control	Técnica: La encuesta.	Para el plan de análisis se utilizó la estadística descriptiva, utilizando tablas y gráficos.

Nivel de investigación:
Descriptivo

Diseño de la investigación: No experimental, de corte transversal.



prenatal en el período de estudio en el E.S Las Lomas – Tambogrande- Piura, y que fueron seleccionados según criterios de inclusión para ser parte del estudio.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por el total de la población en estudio constituida por gestantes pertenecientes al ámbito de estudio y tamizadas a través de los criterios de selección.

Instrumentos:

Instrumento de Recolección de Datos:

- ❖ Grado de Satisfacción sobre la Atención Prenatal
- ❖ Características sociodemográficas

4.9 Principios Éticos:

Esta investigación tomo en consideración la Declaración de Helsinki (28) y Código de Ética Uladech – Católica V 004 (29), bajo el compromiso de confiabilidad, respeto y manejo ético de la información brindada En la presente investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

Principio de protección a las personas: Las gestantes aceptaron de forma voluntaria y firmaron el consentimiento informado para participar en el estudio. Así mismo, se informó a las participantes que podían retirarse del estudio en cualquier momento y sin perjuicio alguno, así como abstenerse a participar en alguna parte de la investigación que les genere incomodidad, del mismo modo, se les comunico a las gestantes que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones. Por otro lado, se ha solicitado a las autoridades los permisos correspondientes para la ejecución de la investigación.

Principio de beneficencia: A las gestantes se les explicó cuáles serían los beneficios que de forma indirecta se alcanzan por medio de los resultados que se obtendrán en el desarrollo del trabajo, puesto que se evidenciará su nivel de conocimiento y el uso de métodos anticonceptivos, sin que les afecte ni biológica ni psicológica, ni socialmente.

Principio de no maleficencia: Se le otorgó explicación a cada participante sobre los nulos riesgos contra su salud y/o integridad como persona, en su participación en la investigación.

Principio de justicia: Todas las gestantes recibieron el mismo trato, garantizándoles la confidencialidad de las participantes, sin existir de por medio ningún tipo de discriminación o favoritismos. Cabe señalar, además que a las

participantes se les trató con el mayor respeto a su dignidad, creencias, intimidad y pudor.

Principio de integridad científica: Se explicó a las gestantes que sus respuestas no se serán divulgadas garantizando la confidencialidad y anonimato de los participantes. La investigación fue autofinanciada, no existen fuentes de financiamiento, ni conflicto de intereses en la investigación realizada y presentada.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: En todo momento se ha respetado la voluntad de al participante de querer ser parte de la investigación, y se les hizo de conocimiento de los detalles de la investigación. Para participar del estudio debieron firmar los padres de familia el asentimiento informado y el adolescente el consentimiento informado.

Principio de cuidado del medio ambiente: Se trabajó tomando en consideración las normas de bioseguridad y de protección al medio ambiente.

V.RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. Grado de satisfacción de la atención prenatal según la atención en forma global en gestantes atendidas del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande- Piura, 2020.

		n	%
SATISFACCIÓN	Satisfecha	30	75.00
	Medianamente satisfacción	6	15,00
	Insatisfecha	4	10,00
	Total	40	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Las gestantes participantes en el estudio mostraron con el 75,00% satisfacción del servicio prestado en su atención prenatal, seguido del 15,00% que evidenciaron estar medianamente satisfechas y el 10,00% reportaron insatisfacción, lo que demuestra que los componentes han asegurado una adecuada atención durante el control prenatal lo que garantiza continuidad de las visitas.

Tabla 2. Grado de satisfacción de la atención prenatal según dimensiones en gestantes atendidas del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande - Piura, 2020.

Dimensiones	Insatisfecha		Medianamente Satisfecha		Satisfecha		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Accesibilidad	6	15,00	11	27,50	23	57,50	40
Estructura	7	17,50	9	22,50	24	60,00	40	100,00
Atención	3	7,50	6	15,00	31	77,50	40	100,00
Orientación Educativa	6	15,00	8	20,00	26	65,00	40	100,00

Según las dimensiones se aprecia que la atención fue el componente que arrojó satisfacción en mayor proporción con el 77,50%, la orientación educativa con el 65,00% de mujeres satisfechas, así mismo la estructura y la accesibilidad mostraron promedios de satisfacción con 60,00% y 57,50% respectivamente. Situación que es de beneficio para la institución y que representa una oportunidad para aumentar sus coberturas de atención prenatal y tener gestantes que desarrollen su maternidad en óptimas condiciones.

Tabla 3. Características sociodemográficas de las gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande- Piura, 2020.

Características socio demográficas		n	%
Edad	20-24	1	2,50
	25-34	33	82,50
	35-64	6	15,00
Grado de instrucción	Primaria Completa	5	12,50
	Primaria Incompleta	1	2,50
	Secundaria Completa	20	50,00
	Secundaria Incompleta	8	20,00
	Superior Técnica o Universitaria	6	15,00
Religión	Católica	35	87,50
	Cristiana	2	5,00
	Otras	3	7,50
Estado civil	Soltera	2	5,00
	Conviviente	28	70,00
	Casada	10	25,00
Ocupación	Trabaja	8	20,00
	Trabaja y Estudia	2	5,00
	Ama de casa	30	75,00
Total		40	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Se puede evidenciar que la mayoría de las gestantes evaluadas, en el 82,5%, sus edades oscilan entre los 25 y 34 años de edad, 50,00% con secundaria completa y de religión católica el 87.5%, mientras que el 70.0% reportaron ser convivientes.

5.2 Análisis de resultados

La calidad de atención esta catalogada como un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”. Además, es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

Situación que se demuestra en los obtenidos en la Tabla 1, donde se encontró que las gestantes participantes en el estudio mostraron con el 75,00% satisfacción del servicio prestado en su atención prenatal, seguido del 15,00% que evidenciaron estar medianamente satisfechas y el 10,00% reportaron insatisfacción.

Resultados semejantes a los de Mogollón K. (9) 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% insatisfecha el 1.6%. En conclusión, hay un significativo porcentaje de usuarias que se encuentran satisfechas con la atención prenatal.

Estos resultados demuestran la aprobación final de las gestantes de la atención proporcionada que evidencia la habilidad del proveedor en respuesta a sus necesidades. En este sentido, se considera que las gestantes continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud. Por lo tanto, la satisfacción de las gestantes aportará no sólo como indicador de excelencia, sino como, un instrumento de la excelencia (16).

Tabla 2, según las dimensiones se aprecia que la atención fue el componente que arrojó satisfacción en mayor proporción con el 77,50%, la orientación educativa con el 65,00% de mujeres satisfechas, así mismo la estructura y la accesibilidad mostraron promedios de satisfacción con 60,00% y 57,50% respectivamente. Situación que es de beneficio para la institución y que representa una oportunidad para aumentar sus coberturas de atención prenatal y tener gestantes que desarrollen su maternidad en óptimas condiciones.

Resultados que se contrastan con el estudio de Preciado KE, Siancas KL. (10) Piura 2016, encontraron 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.

Considerando que la asistencia de las gestantes a la cita programada por el profesional de la salud es importante, porque permitirá estar pendientes del desarrollo

del embarazo, detectar ciertos factores que pudieran condicionar un riesgo tanto para la madre como para el feto, y así reducir el riesgo de muerte materna y perinatal, durante el embarazo, parto y puerperio. Las consultas prenatales permiten prevenir daños en la madre y feto, así como casos de muerte materna o neonatal, mediante la consejería brindada sobre los signos de alarma en cada trimestre del embarazo, siempre y cuando se acuda tempranamente a una cita prenatal se puede lograr terminar en un parto satisfactorio. Por lo tanto, es importante que la satisfacción de las usuarias sobre la atención prenatal pues las gestantes son cada vez más exigentes, y lo que se busca es la actividad de consumo, del producto o servicio que puede satisfacer de una forma más óptima sus necesidades, ofreciéndole, en definitiva, mejores resultados (21). En ese sentido, si el control prenatal es de suma importancia y permite una vigilancia permanente e integral para actuar de manera oportuna y evitar una muerte, se debe enfatizar en lograr que la usuaria perciba que durante la atención se ha garantizado satisfacer sus necesidades y expectativas.

En la Tabla 3, Se puede evidenciar que la mayoría de las gestantes evaluadas, en el 82,5%, sus edades oscilan entre los 25 y 34 años de edad, 50,00% con secundaria completa y de religión católica el 87.5%, mientras que el 70.0% reportaron ser convivientes. Resultados similares a los Gómez A, Martínez M, Rincón S. (7) Colombia en el 2017, encontraron 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.

Estas características son prioritarias para identificar determinantes que pueden ser barreras para la asistencia a la atención y que además permiten reconocer sus necesidades y expectativas. Además, es importante conocer los diversos factores que constituyen riesgo que pueden influir positiva y negativamente en el proceso del embarazo, por ende, es importante incidir que la mujer antes de que se embarace lo haga en óptimas condiciones y así evitar futuras complicaciones,

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Las gestantes participantes en el estudio mostraron con el 75,00% satisfacción del servicio prestado en su atención prenatal lo que asegura un servicio garantizado y de calidad.

- ✓ Se aprecia que todas las dimensiones que evalúan el grado de satisfacción de la atención prenatal de las gestantes arrojaron satisfacción, donde el componente atención fue el que arrojó mayor proporción de usuarias satisfechas con el 77,50%, lo que implica que el servicio prestado cumple con las condiciones que requiere la atención.

- ✓ En la Tabla 3, Se puede evidenciar que la mayoría de las gestantes evaluadas, en el 82,5%, sus edades oscilan entre los 25 y 34 años de edad, 50,00% con secundaria completa y de religión católica el 87.5%, mientras que el 70.0% reportaron ser convivientes.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

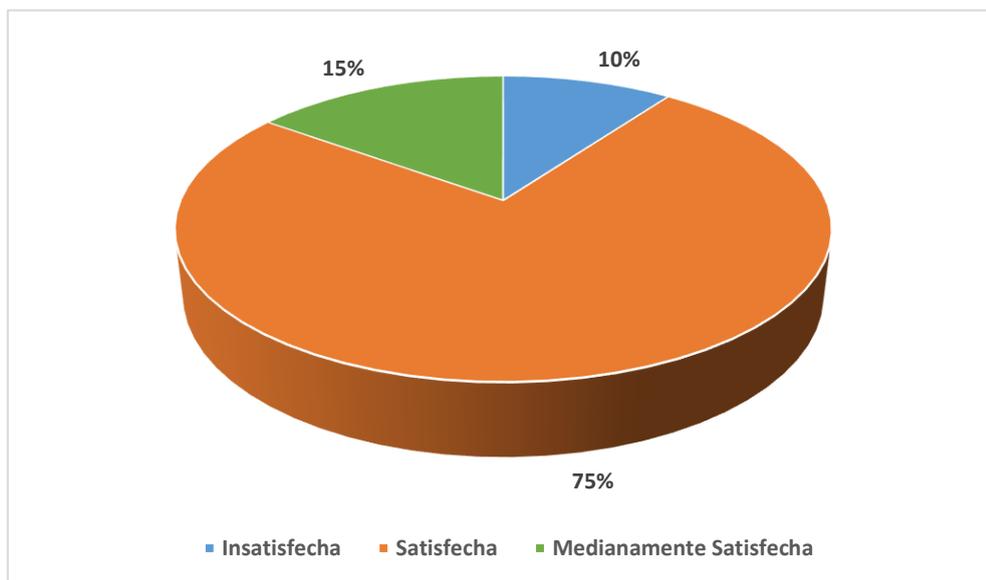


Figura 1. Gráfico de pastel del grado de satisfacción en forma global de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.

Fuente: Tabla 1

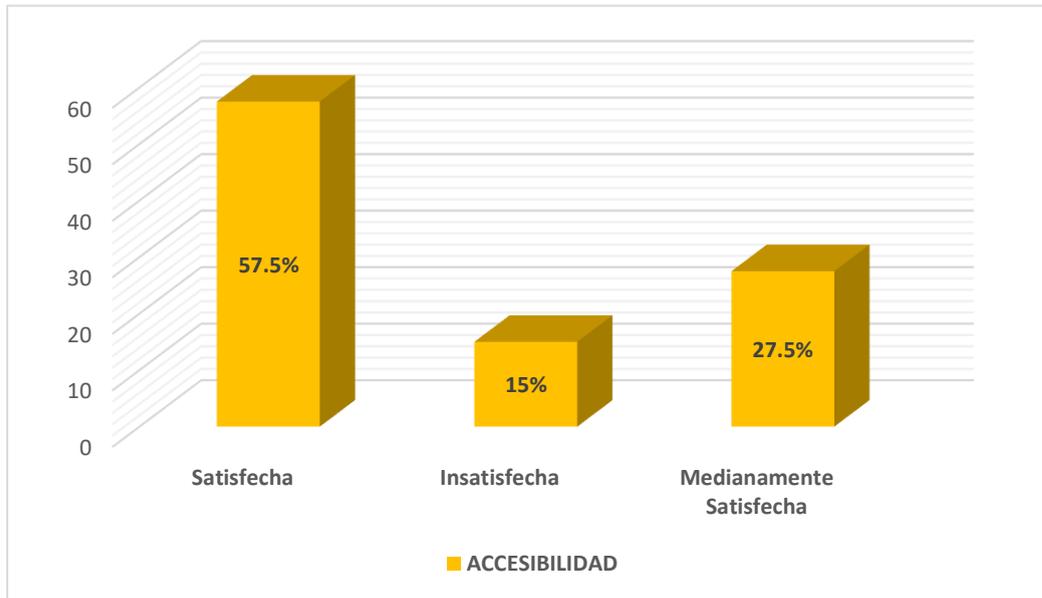


Figura 2. Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la accesibilidad. en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande - Piura, 2020.

Fuente: Tabla 2

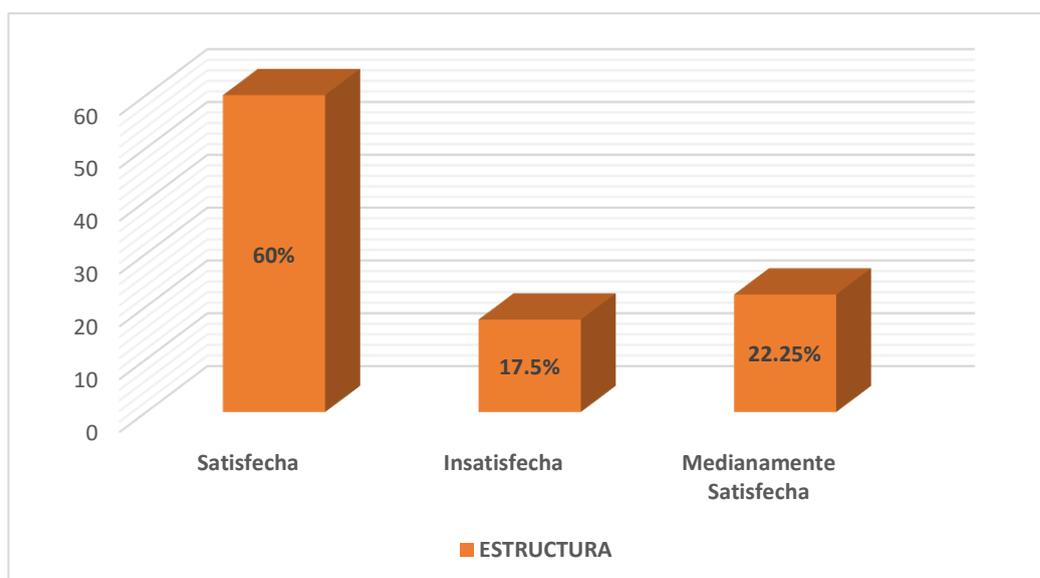


Figura 3. Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la estructura en gestantes del del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande - Piura, 2020.

Fuente: Tabla 3

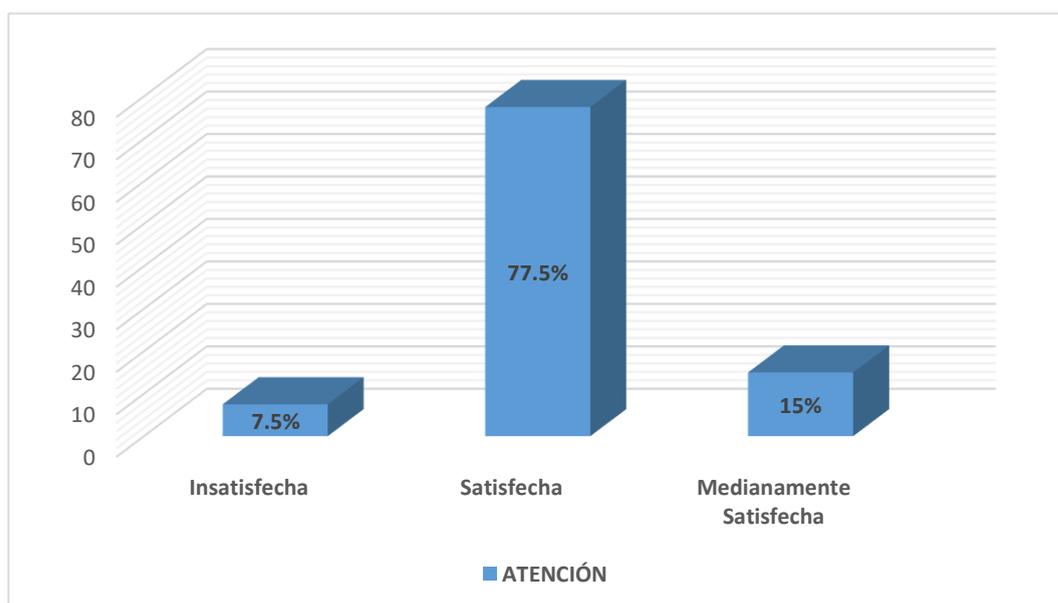


Figura 4. Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la atención en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.

Fuente: Tabla 4

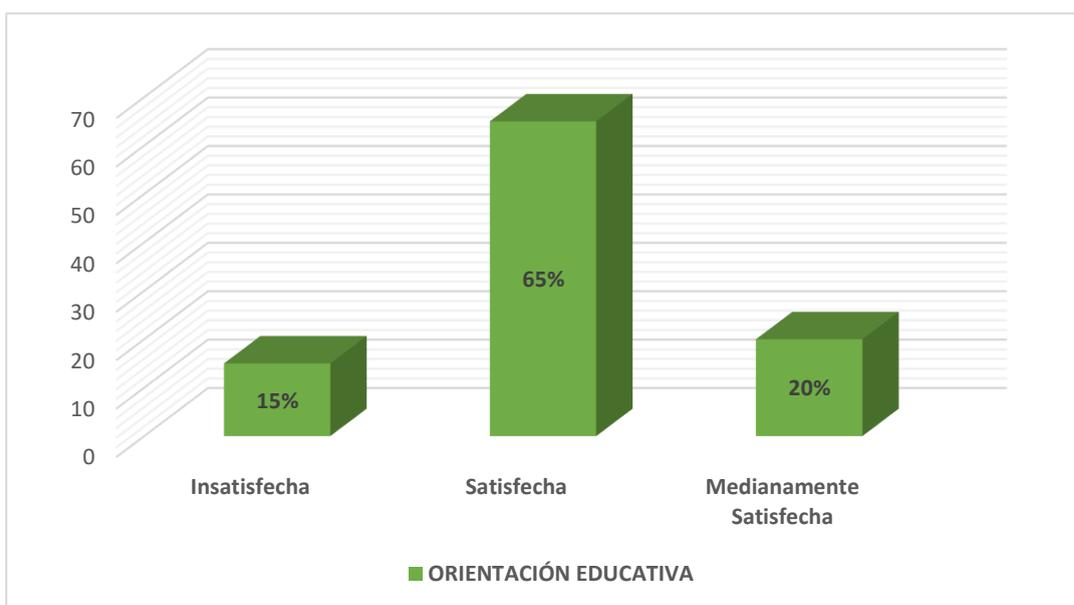


Figura 5. Gráfico de barras del grado de satisfacción de la atención prenatal según la orientación educativa en gestantes del Establecimiento de Salud Las Lomas Tambogrande -Piura, 2020.

Fuente: Tabla 5

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández A, Vargas R, Bendezu G. *Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública*. [Internet]. c2019 [consultado 19 Abr 2021]; 36 (2): 178-87. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/178-187/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.
3. MINSA. [Internet]. Perú: Salud materna; c2020 [actualizado 05 Jul 2020; citado 19 Abr 2021]. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/porta/web/06prevencion/prevencion_7.asp?sub5=7
4. Dirección Regional de Piura. Oficina Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria – Unidad Funcional de Epidemiología. Boletín Epidemiológico del Departamento de Piura. MINSA .[Serie en Internet] . [Citado 28 Jun 2022]; (28) : 21-23 . Disponible en:<https://diresapiura.gob.pe/documentos/Boletines%20Epidemiologicos/BOLETIN%20Epidemiologico%2028.pdf>
5. Hoyos, L, Muñoz, L. Barreras de acceso a controles prenatales en mujeres con morbilidad materna extrema en Antioquia, Colombia. *Rev de salud pública*. [Online] 2018;1(21): 17 - 21. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2019.v21n1/17-21/es> [Accedió 16 de diciembre de 2020].

6. 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.
7. Gomez A, Martinez 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.
8. 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 publica]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28873>
9. 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.
10. 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.
11. 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.

12. Gutiérrez J. 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]. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2021.
13. 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, 2021.
14. 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]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote; 2016.
15. Vázquez E, et al. *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. Rev. Salud Pública. [Internet] Oct 2017 [citado 13 Mar 2022]; 20 (2): 254-257. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
16. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 13 Mar 2022]; 34 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
17. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial, [Internet] 2019 [citado 13

- Mar 2022]; 13 (2): 1-15. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
18. OMS. [Internet]. Ginebra: *Servicios Sanitarios de Calidad*; 2020 [actualizado 11 Ago 2020; citado 04 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
19. Lazo O, Santivañez A. Atención de Salud con calidad. [Internet]. Lima: Edición REP SAC; 2018 [acceso 13 Mar 2022]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf#page=124>
20. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018
21. MINSA. *Norma Técnica para la atención integral de salud materna*. NST N° 105/ Ministerio de Salud. Lima 2013. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
22. OMS. [Internet]. Ginebra: *Servicios Sanitarios de Calidad*; 2020 [actualizado 11 Ago 2020; citado 29 Jul 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
23. Lugones M. *La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud*. Rev Cubana Obstet Ginecol [Internet]. 2018 [Citado 02 Agost. 2022]; 44 (1): 1-3. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-600X2018000100001

24. Fernandez C, Baptista P, Hernández R. Metodología de la investigación: McGraw Hill; 2014.
25. Zamora B. Tipos de investigación para tesis. 2019 (Citado el 05 de Julio del 2020). Disponible desde el UR: <https://consultoriaeducativa.org.pe/tipos-de-investigacion-para-tesis/>
26. Reportes Estadísticos del Establecimiento de Salud Las Lomas – Tambogrande,2022
27. 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.
28. A fifth amendment for the Declaration of Helsinki. The Lancet 2000; 1123.
29. Código de Ética para la Investigación. Versión 004.Chimbote: Uladech Católica. 2021. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

ANEXOS



ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

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 Univ.

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.

ESCALA DE SATISFACCIÓN

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?				
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 llegó 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 RESPUESTA					
ESTRUCTURA					
		NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7.	¿Había iluminación dentro del consultorio				
8.	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?				
9.	¿La sala de espera se veía limpia?				
10.	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?				

11.	¿El baño estaba limpio?				
12.	¿El consultorio estaba en orden?				
13.	¿El consultorio contaba con afiches sobre el control prenatal?				
14.	¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?				
15.	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?				
16.	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?				
TOTAL DE RESPUESTAS					
ATENCIÓN					
		INCONFORME	POCO CONFORME	CONFORME	MUY CONFORME
17.	Le entregaban material informativo sobre el embarazo				
18.	Le entregaban material informativo sobre la consulta prenatal				
19.	Durante la consulta:				
19.1.	¿La pesaban?				
19.2.	¿Le tomaban la presión?				
19.3.	¿Le medía la barriga?				
19.4.	¿Le escuchaban los latidos cardíacos al bebe?				
19.5.	¿Le preguntaban por el dolor en la parte baja del vientre?				
19.6.	¿Le preguntaban si sentía dolor de cabeza?				
19.7.	¿Le preguntaban si había edema (hinchazón)?				
19.8.	¿Le preguntaban si su bebe se movía en su vientre?				
19.9.	¿Le preguntaban si había disminución de los movimientos fetales?				
19.10.	¿Le preguntaban si tenía perdida de líquido por los gentiles?				
19.11.	¿Le preguntaban por perdida de sangrado por la vagina?				

19.12.	¿Le preguntaban si había tenido fiebre?				
20.	Durante sus controles , le solicitaron análisis de sangre				
21.	¿Durante sus controles le solicitaron análisis de orina?				
22.	¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?				
23.	¿Le informaban cómo estaba marchando el embarazo?				
24.	¿Le hablaban acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?				
25.	¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?				
26.	El personal que le atendió le trato con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia.				
TOTAL DE RESPUESTAS OBTENIDAS					

ORIENTACIÓN EDUCATIVA			
		AFIRMACIÓN	NEGACIÓN
27.	¿Se le explico durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?		
28.	¿Se le interrogo en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?		
29.	¿Se le explico acerca de los síntomas del embarazo?		
29.1.	Nauseas		
29.2.	Vómitos		
29.3.	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)		
29.4.	Estreñimiento		
29.5.	Perversión del gusto		

29.6.	Salivación		
29.7.	Hemorroides		
29.8.	Palpitaciones		
29.9.	Lipotimias o mareos		
30.	¿Se le explico acerca de los signos de alarma durante el embarazo?		
30.1.	Dolor de cabeza		
30.2.	Zumbidos en los oídos		
30.3.	Ardor en el estomago		
30.4.	Aumento de volumen en piernas(hinchazón)		
30.5.	Perdida de líquido por genitales		
30.6.	Dolores de parto antes de cumplir semanas completas del embarazo normal.		
31.	¿Se le explico alguna característica de los dolores del parto?		
32.	¿Se le oriento acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?		
33.	¿Se le oriento acerca del cuidado durante la etapa puerperal?		
34.	¿En alguna de las consultas se le ha explicado sobre el cuidado del recién nacido?		
35.	¿Se le oriento acerca de la lactancia materna?		
36.	¿Se le oriento acerca de las ventajas de planificación familiar?		
37.	¿Se le oriento acerca del uso del preservativo?		
38.	¿Se le oriento acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?		
39.	¿Se le oriento acerca de las inyecciones anticonceptivas?		
40.	¿Se le oriento acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?		
41.	¿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

REPORTE DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

ANEXO 2A

**Reporte de validación y confiabilidad del Instrumento de Recolección de datos
Grado de satisfacción de la atención prenatal.**

Procedencia	La Lomas, Piura
Administración	Gestantes
Significancia	Evalúa el grado de satisfacción de la atención prenatal, producto de la observación y experiencia de la gestante.
Duración	Promedio 20 minutos
Confiabilidad	Confiabilidad test de Likert Método Alfa de Cronbach: 0,842
Validez	La Escala ha sido sometida a criterio de Jueces expertos para calificar su validez de contenido teniendo resultados favorables.

ANEXO 2B

Confiabilidad del Instrumento de Recolección de datos grado de satisfacción

CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	69

BAREMACIONES

Estadísticos

	Satisfacción
Insatisfecha	39-159
Medianamente satisfecha	160-167
Completamente satisfecha	168-186

Estadísticos

	Accesibilidad	Estructura	Atención	Orientación
Insatisfecha	8-19	10-34	21-80	0-23
Medianamente satisfecha	20-26	35-38	81-82	24-25
Completamente Satisfecha	27-36	39-40	83-84	26-30

ANEXO 2 C
VALIDACIÓN DE JUECES EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Heydi Liliana Saavedra

Arcela

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Obstetra

1.4. Institución donde labora: E. S I – 4 LOS ALGARROBOS

1.5. Cargo que desempeña: Obstetra Asistencial

1.6. Denominación del instrumento:

“GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL
EN GESTANTES DEL E.S LAS LOMAS – TAMBOGRANDE, PIURA,
2020”

1.7. Autor del instrumento: Modelo Servqual y fue adaptado por la Mgtr. Flor de
María Vásquez Saldarriaga

1.8. Carrera: Obstetricia

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
II. GRADO DE SATISFACCIÓN							
Dimensión: ACCESIBILIDAD							
1	x		x		x		
2	x		x		x		

3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
Dimensión: ESTRUCTURA							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
Dimensión: ATENCIÓN							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
Dimensión: ORIENTACIÓN EDUCATIVA							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

11	x		x		x		
12	x		x		x		
13	x		x		x		
14	x		x		x		
15	x		x		x		

Otras observaciones generales: NINGUNA




Heydi L. Saavedra Arcela
 OBSTETRA

 Firma

HEYDI LILIANA SAAVEDRA ARCELA

DNI: 40956015

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): MRDN

1.2 Grado Académico: Maestría En Salud Sexual Y Reproductiva

1.3 Profesión: OBSTETRA

1.4 Institución donde labora: E. S I – 2 SIMBILÁ MINSA

1.5 Cargo que desempeña: JEFATURA

1.6 Denominación del instrumento:

“GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL
EN GESTANTES DEL E.S LAS LOMAS – TAMBOGRANDE, PIURA,
2020.”

2.1.1.7 Autor del instrumento: Modelo Servqual y fue adaptado por la Mgtr.
Flor de María Vásquez Saldarriaga

1.8 Carrera: OBSTETRICIA

II.VALIDACIÓN:

**Ítems correspondientes al Instrumento “GRADO DE SATISFACCIÓN
SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS DEL E.S
LAS LOMAS – TAMBOGRANDE, PIURA, 2021.”**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
II. GRADO DE SATISFACCIÓN							
Dimensión: ACCESIBILIDAD							
1	X		X		X		

2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión: ESTRUCTURA							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
Dimensión: ATENCIÓN							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
Dimensión: ORIENTACIÓN EDUCATIVA							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguna

Firma

DNI: 02779811

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): María Elena Arévalo Villegas

1.2 Grado Académico: Licenciada en Obstetricia, Maestría con mención en salud sexual y reproductiva

1.3 Profesión: Obstetra

1.4 Institución donde labora: Establecimiento de salud San Pedro, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

1.5 Cargo que desempeña: Área asistencial, docencia, gestión e investigación

1.6 Denominación del instrumento:

“GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES AS DEL E.S LAS LOMAS – TAMBOGRANDE, PIURA, 2020.”

1.7 Autor del instrumento:

1.8 Carrera: Obstetricia

II.VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento “GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS DEL E.S LAS LOMAS – TAMBOGRANDE, PIURA, 2021.”

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
II. GRADO DE SATISFACCIÓN							
Dimensión: ACCESIBILIDAD							

1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
Dimensión: ESTRUCTURA							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
Dimensión: ATENCIÓN							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
Dimensión: ORIENTACIÓN EDUCATIVA							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		

9	x		x		x		
10	x		x		x		
11	x		x		x		
12	x		x		x		
13	x		x		x		
14	x		x		x		
15	x		x		x		

Otras observaciones generales: Ninguna



Firma

DNI: N° 02866005

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

ANEXO 4

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN.

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Piura, 12 de octubre del 2020.

Solicito: Ejecución de investigación para optar el
Título y Licenciatura En Obstetricia.

A : Dr. FELIX FERNANDEZ GUZMAN
DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 “LAS LOMAS”-
PIURA

DE : CELINA LISSETT PAZ IRRAZABAL
Estudiante de la carrera profesional de Obstetricia de la Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote.

Yo, Celina Lissett Paz Irrazabal, identificada con DNI N° 77046827 y CÓDIGO N° 0802130073 Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y la vez solicitarle lo siguiente:

Que siendo requisito indispensable para optar el título profesional de licenciatura en Obstetricia es la elaboración y sustentación de un trabajo de investigación, por tal motivo recorro a su despacho para acceder a realizar dicha investigación titulada “GRADO DE SATISFACCION DE LA ATENCION PRE NATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 – LAS LOMAS -PIURA, 2020.”.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud, por ser de necesidad y justicia que espero alcanzar.


Felix Fernandez Guzman
MEDICO CIRUJANO
C.M.S. 074795




Celina Lissett Paz Irrazabal
DNI: 77046827



