



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE OBSTETRICIA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - PIURA,
2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTOR

MOROCHO GRANDA, CLAUDIA ROSA

ORCID:0000-0002-3222-2148

ASESOR

VASQUEZ SALDARRIAGA, FLOR DE MARIA

ORCID:0000-0003-2445-9388

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE OBSTETRICIA

ACTA N° 0166-111-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:38** horas del día **23** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **OBSTETRICIA**, conformado por:

AGUIRRE ESPINOZA CARMEN ROSA Presidente
PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH Miembro
VILLANUEVA VASQUEZ MARIA LUCIA Miembro
Mgtr. VASQUEZ SALDARRIAGA FLOR DE MARIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - PIURA, 2024**

Presentada Por :
(1202092024) **MOROCHO GRANDA CLAUDIA ROSA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **18**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Obstetra**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

AGUIRRE ESPINOZA CARMEN ROSA
Presidente

PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH
Miembro

VILLANUEVA VASQUEZ MARIA LUCIA
Miembro

Mgtr. VASQUEZ SALDARRIAGA FLOR DE MARIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - PIURA, 2024 Del (de la) estudiante MOROCHO GRANDA CLAUDIA ROSA , asesorado por VASQUEZ SALDARRIAGA FLOR DE MARIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 12 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A **Dios**, por guiar mi camino, brindarme salud, permitirme llegar hasta este momento de mi carrera profesional y disfrutar de cada una de sus bendiciones.

A **mi hija**, que, con su amor, compañía, paciencia y apoyo me ha impulsado a seguir adelante y no desistir hasta cumplir mi meta.

A **mi familia**, quienes, con palabras de aliento, y comprensión han estado presente en los momentos de estudio, en mis días buenos y malos han sido mi respaldo; y sobre todo por depositar su confianza plena en mí.

Claudia Rosa

Agradecimiento

A **Dios**, por darme la sabiduría, el entendimiento y la fuerza necesaria para culminar con ésta, mi tesis. Por nunca dejarme a la deriva, tomar mi mano en mis momentos de debilidad y salir victoriosa de cada situación.

A **mi esposo e hija**, por motivarme día a día, creer en mi capacidad, y acompañarme en este largo camino de mi vida universitaria. Gracias a su sacrificio y esfuerzo constante, a mi perseverancia, y espíritu de superación, juntos forjaremos un futuro mejor.

A **mis padres y suegros**, por brindarme el apoyo necesario para seguir adelante en post del bienestar de mi vida profesional.

A **mis docentes y Asesora Mg, Flor Vásquez** que, con sus enseñanzas, tiempo, ejemplo y dedicación, me condujeron a culminar con mis objetivos y metas, forjando en mí una persona profesional con valores y conocimientos. A todos les agradezco de corazón.

Claudia Rosa

Índice general

Carátula	I
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Hipótesis	15
III. Metodología	16
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación	16
3.2 Población y muestra	16
3.3 Operacionalización de las variables	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Método de análisis de datos	23
3.6 Aspectos éticos	23
IV. Resultados	25
V. Discusión	36
VI. Conclusiones	40
VII. Recomendaciones	41
Referencias bibliográficas	42
Anexos	46
Anexo 01. Matriz de Consistencia	46
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	47
Anexo 03. Reporte de validación y confiabilidad del instrumento	52
Anexo 04. Formatos de consentimientos informados u otros	74

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	19
Tabla 2	Grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	25
Tabla 3	Grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	27
Tabla 4	Grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I -3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	29
Tabla 5	Grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	31
Tabla 6	Grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	33
Tabla 7	Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	35

Lista de figuras

Figura 1	Gráfico de pastel de la satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	26
Figura 2	Gráfico de columnas del grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	28
Figura 3	Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I -3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	30
Figura 4	Gráfico de columnas del grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	32
Figura 5	Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.....	34

Resumen

La Atención Prenatal es un factor importante en la reducción de la morbimortalidad materno-perinatal, y la evaluación de la satisfacción desde la perspectiva de la usuaria, puede contribuir a mejorar la calidad de la atención. La presente investigación tuvo como **objetivo** Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024. La **metodología** del estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 76 gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre, seleccionadas de acuerdo a los criterios de inclusión; la técnica para la aplicación del instrumento fue la encuesta y para evaluar el nivel de conocimiento se utilizó una escala de satisfacción basado en el Modelo SERVQUAL. Los **resultados** de manera global reportan que las encuestadas se encuentran satisfechas con la atención prenatal con el 57,9% seguido del 42,1% que indicó mediana satisfacción. Referente a las dimensiones evaluadas el 63,2% se encuentran medianamente satisfechas con la accesibilidad, similar al 81,6% que expresaron mediana satisfacción con la estructura, el 52,6% expresó sentirse satisfecha con la atención profesional, del mismo modo, el 56,6% se encontró satisfecha con la orientación educativa. Se **concluye** que las gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre se mostraron satisfechas en todas las áreas evaluadas 1de la atención prenatal.

Palabras clave: atención prenatal, gestantes, grado de satisfacción

Abstract

Prenatal Care is an important factor in reducing maternal-perinatal morbidity and mortality, and evaluating satisfaction from the user's perspective can contribute to improving the quality of care. The **objective** of this research was to determine the degree of satisfaction with prenatal care in pregnant women of Health Establishment I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024. The **methodology** of the study was descriptive level, quantitative type and non-experimental design, cross section. The sample was made up of 76 pregnant women from Health Establishment I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre, selected according to the inclusion criteria; The technique for applying the instrument was the survey and to evaluate the level of knowledge, a satisfaction scale based on the SERVQUAL Model was used. The **results** overall report that the respondents are satisfied with prenatal care with 57.9% followed by 42.1% indicating medium satisfaction. Regarding the dimensions evaluated, 63.2% are moderately satisfied with the accessibility, similar to the 81.6% who expressed moderate satisfaction with the structure, 52.6% expressed feeling satisfied with the professional care, in the same way, the 56.6% were satisfied with the educational orientation. It is **concluded** that the pregnant women of Health Establishment I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre were satisfied in all the evaluated areas of prenatal care.

Keywords: prenatal care, pregnant women, degree of satisfaction

I. Planteamiento del problema

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).

En todo el mundo, la mortalidad materna es inaceptablemente alta, en el 2020 aproximadamente a diario murieron 800 mujeres por causas prevenibles relacionadas con el embarazo y el parto. Las coberturas reportadas en el análisis de los servicios de salud sexual y reproductiva, refieren que la atención de gestantes controladas ha reducido significativamente en un 37%, según indica las cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En este contexto, señala que las mejoras en el sistema de salud son vitales, ya que las mujeres están muriendo por falta de una atención de calidad. Por lo tanto, la mayoría de estas muertes pueden ser prevenibles, con acciones dirigidas a evitar el embarazo no planificado, con controles prenatales adecuados para la atención y tratamiento oportuno de las complicaciones y una adecuada atención del parto y puerperio (2).

Existe una gran demanda insatisfecha de gestantes que requieren atención prenatal, sin embargo, la atención en el primer nivel de atención en salud está sujeta a falta de recursos, ingresos económicos bajos e inaccesibilidad, barreras que generan insatisfacción creciente de las gestantes, principalmente en aquellas mujeres cuyo nivel socioeconómico es bajo y cuyos factores propios de la institución generan discontinuidad en sus controles y conlleva altas tasas de morbimortalidad, en este contexto, la OMS señala que solo el 64% de mujeres reciben atención prenatal cuatro o más veces a lo largo de su embarazo (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 Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) quien considera que la calidad y cobertura en la APN son componentes que deben ser considerados al valorar la situación general de salud del país, del mismo modo es primordial evaluar los factores ambientales, sociales, económicos y biológicos en relación con la salud materno-infantil (3).

La región de Piura no es ajena a esta situación, según la Dirección Regional de Salud (DIRESA), señaló que en el año 2023 el mayor número de casos de muertes maternas ocurrieron por complicaciones directas del embarazo, el 37% por hemorragias, 27% por hipertensión gestacional, seguido de otras causas con 19% e infección/sepsis con 17%. A su vez señala que la muerte materna es una problemática que debe priorizarse y vigilarse, ante los resultados obtenidos en los últimos años cuya disminución depende de la cobertura y la atención prenatal de manera continua sin embargo, las cifras de deserción a la APN son altas esto, debido a la insatisfacción que perciben las gestantes durante el proceso de atención, siendo el tiempo de espera una de los principales causales, ya que la paciente percibe como experiencia negativa el tiempo que pierde esperando una consulta, independientemente de la calidad y el trato recibido durante la atención (4).

Por lo planteado en los diferentes contextos se enfatiza el desarrollo de la presente investigación en el Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura (5) puesto que, informantes claves refieren que existen múltiples deficiencias dentro de las cuales destaca los tiempos de espera prolongados, si bien, dicho establecimiento cuenta con dos horarios de atención y con consultorios diferenciados que facilitan el acceso a la atención, la demanda de pacientes para consultas obstétricas y APN es alta para lo cual solo se cuenta con un solo consultorio, además si bien la infraestructura es adecuada cuenta con material y equipamiento obsoleto e inoperativo que inciden en el deterioro de la calidad de la atención.

Ante la situación problemática anteriormente expuesta, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024? Para dar respuesta al problema presentado se estableció el siguiente objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor

Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024. Asimismo, se consideraron los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.
- b) Describir el grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024
- c) Establecer el grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.
- d) Precisar el grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.
- e) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.
- f) Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

El presente estudio surge a razón de que conocer el nivel de satisfacción que percibe la embarazada durante la atención prenatal es importante para el profesional de salud quien busca atraer y mantener gestantes. Así mismo, se sustenta debido a que existe un alto índice de morbilidad materna a consecuencia de la discontinuidad y abandono de la APN a causa de la insatisfacción que ocasiona servicios deficientes que no cumplen con los estándares de calidad. Cabe señalar, que existen factores externos a las Instituciones Prestadoras de Salud que se asocian a las gestantes y sus condiciones de vida que pueden influir con su percepción u opinión respecto a la atención prenatal.

Desde un punto de vista teórico, la investigación buscó, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre la calidad de la atención en salud proveer una visión crítica de la satisfacción de la atención prenatal en las usuarias, asimismo aporta conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones, ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la satisfacción en una realidad concreta.

Desde el punto de vista práctico los datos obtenidos en la presente investigación pueden servir de base para el planteamiento de futuras estrategias de mejora, que permitan

incrementar el índice de satisfacción conforme a las preferencias de las gestantes, como el principal activo sobre el que se basa la posibilidad de sostener el crecimiento de la confianza de las usuarias con los servicios que se le ofrecen, logrando de esta manera su adherencia y continuidad e incrementándose el Parto Institucional de las gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura. Desde el punto de vista metodológico aportó nuevos métodos, instrumentos, modelos o estrategias de investigación validadas en el medio por expertos en el campo convirtiéndose en una herramienta que puede ser usada o mejorada para otros estudios de investigación que evalúen el grado de satisfacción de la atención prenatal. Los datos obtenidos a su vez podrían ser comparados con otras realidades y servir de base para otras investigaciones que ofrezca una visión más panorámica del tema.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Reveron T, Herrera Y (6), Venezuela 2022, en su investigación **titulada** “Grado de satisfacción de usuarias de la consulta prenatal en ambulatorios”, plantearon como **objetivo** categorizar los factores asociados a la satisfacción de usuarias del control prenatal en los ambulatorios Bello Campo, Altamira y Chacao, del Municipio Chacao del Estado Bolivariano de Miranda, en el mes de octubre 2022. La **metodología** estudio descriptivo, cuantitativo, la muestra la conformaron 108 usuarias embarazadas, el instrumento fue una encuesta validada y estructurada. Según los **resultados**, encontraron que 64,83 % están satisfechas en la consulta de control prenatal, el 25,92% medianamente satisfechas y solo el 9,25% insatisfechas. **Concluyeron** que las embarazadas estaban satisfechas con la atención brindada.

Aguilar P, Hernández M (7), México 2022, en su tesis **denominada** “Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022”, plantearon como **objetivo** conocer la percepción de la calidad de la atención prenatal que se otorga a las mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. La **metodología** aplicada fue un estudio cuantitativo, transversal, observacional, descriptivo, en el que se incluyó a 298 pacientes embarazadas. Se aplicó como instrumento una escala de Likert. Según los **resultados**, encontraron en elementos tangibles, un 69.9% que percibieron como buena calidad; en empatía, más del 70% consideraron buena. En confiabilidad el 97.9% percibieron buena calidad; sobre la capacidad de respuesta por arriba del 85%. En seguridad, con 99% de percepción favorable. **Concluyeron** con respecto a la calidad en la atención del control prenatal, evaluada en varias categorías, la percepción de las pacientes es buena.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Aranda B (8), Lima 2023, en su tesis **titulada** “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - Los Olivos, marzo 2023”, el **objetivo** general fue Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Juan Pablo II – Los Olivos, 2023. La **metodología** se caracterizó por ser un estudio de tipo observacional con diseño cuantitativo,

descriptivo, prospectivo de corte transversal, donde se examinó a 180 mujeres embarazadas a través de un cuestionario. Los **resultados** revelaron que, la atención prenatal recibida por las gestantes que fue valorada favorablemente por el 85,6% de ellas, solo moderadamente favorable por el 13,3% y desfavorablemente por el 1,1%. Como **conclusión**, encontró que la mayoría de las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal que reciben.

Clemente K (9), Huancavelica 2023, en su tesis **denominada** “Satisfacción en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli, enero – marzo 2022”, planteó como **objetivo** Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Yauli, enero – marzo 2022. La **metodología** aplicada fue un estudio de nivel descriptivo, corte transversal, constituida por 65 gestantes, se utilizó un cuestionario. Según los **resultados**, el 71,1% refiere estar insatisfecha con la organización de la atención prenatal, el 100% de las gestantes estuvieron medianamente satisfechas con la atención prenatal recibida por el profesional de salud, en los aspectos tangibles, el 48,9% refiere estar medianamente satisfecha. **Concluye** que las gestantes atendidas en el Centro de Salud de Yauli están medianamente satisfechas con la atención recibida en su establecimiento de salud.

Isidro E (10), Lima 2022, en su tesis **denominada** “Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, el Agustino-Lima, octubre diciembre, del año 2021”, planteó como **objetivo** Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, octubre - diciembre, del año 2021. La **metodología** destaca, un estudio de diseño observacional con enfoque cuantitativo con corte transversal, descriptivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 88 gestantes estudiadas con la entrevista SERVERP. Según los **resultados**, encontró que el 93,2% se siente muy satisfecha, el 6,8% se siente satisfecha y el 0% muy insatisfecha. **Concluye** con resultados positivos sobre la atención que les brinda el personal de salud porque el 93,2 % se encuentra dentro del rango de muy satisfecho.

Palomino D, Peña F (11), Ayacucho 2022, en su tesis **denominada** “Grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021”, tuvieron como **objetivo** Determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal de gestantes en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021. En lo referente a la **metodología**, llevaron

a cabo un análisis aplicado, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, en un grupo de 142 gestantes, donde utilizaron un cuestionario SERVQUAL modificado. Los **resultados** indicaron que el 62% de gestantes se sintieron satisfechas, seguido del 36.6% que refirieron estar poco satisfechas y el 1.4% refirieron estar insatisfechas con la atención prenatal. Como **conclusión**, encontraron que las gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados reportaron satisfacción.

2.1.3 Antecedentes Locales o regionales

Sosa A (12), Sullana 2022, en su tesis **titulada** “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-4 Querecotillo Sullana -Piura, 2020”, tuvo como **objetivo** determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud “I-4 Querecotillo” Sullana – Piura– 2020. En lo referente a la **metodología**, llevó a cabo un análisis de tipo cuantitativo, descriptivo simple, no experimental, transversal. La muestra fueron 127 gestantes, donde utilizó una encuesta. Los **resultados** indicaron que el 49,60% muestran insatisfacción. En relación a la estructura y la atención del personal de salud el 49,61% y 46,46% no se encuentran satisfechas, en cuanto a la orientación educativa y accesibilidad la insatisfacción se mantuvo con el 45,67% y 44,88% respectivamente. Como **conclusión**, encontró que las gestantes muestran insatisfacción de la atención prenatal proporcionada por el profesional de salud en forma global y por dimensiones.

Gutiérrez J (13), Piura 2021, en su tesis **denominada** “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura, 2021”, planteó como **objetivo** determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-4 Catacaos– Piura, 2021. La **metodología** aplicada fue un estudio tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Escogió una muestra de 87 gestantes a quienes aplicó un cuestionario. Según los **resultados**, encontró que el 65,51% manifestaron satisfacción. El 64,37% manifiestan satisfacción en relación a la accesibilidad para asistir a la atención prenatal, en lo referido a la estructura el 65,52% y la atención (74,71%), se encuentran satisfechas, y por último la orientación educativa proporcionada con el 68,97% fue reportada como satisfactoria. **Concluye** que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

Vidal K (14), Piura 2021, en su tesis **denominada** “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-3 La Legua Piura, 2020”, tuvo como **objetivo** determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua– Piura, 2020. En lo referente a la **metodología**, llevó a cabo un análisis de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Escogió una muestra de 53 gestantes. Mediante la encuesta se aplicó un cuestionario. Los **resultados** indicaron que el 64,15% manifestaron satisfacción. El 66,04% expresaron estar satisfechas con la accesibilidad. El 69,81% expresaron sentirse satisfecha con la estructura. El 47,17% están satisfechas de la atención. El 58,49% indicaron satisfacción con la orientación educativa. Como **conclusión**, encontró que las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

Donabedian define la satisfacción como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los 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 profesionales de salud (15). La satisfacción también 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. 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 complementar las expectativas de unos y de otros. La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (16).

2.2.1.1. Componentes de la satisfacción

Ministerio de Salud (MINSA), (17) refiere como componentes 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 confianza 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

La calidad de atención consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. Así, el nivel de calidad de atención en salud estaría determinado por la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario (18).

2.2.3. Enfoques de calidad

Actualmente el enfoque acerca de la prestación de calidad de salud surge de una exigencia en el mercado competitivo que trata de buscar una mejor calidad y un mejor producto. El concepto de calidad en las prestaciones de salud hoy en día es una gran preocupación en todos los países. Esto es con el fin de llevar una mejor garantía de calidad de atención tanto en los países de América 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 logren mejorar esos ámbitos podemos tener usuarias satisfechas con la atención brindada (19).

2.2.4. Calidad de atención en los servicios de salud

La calidad de la atención 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 (20).

Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa. 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 cuan importancia debe tener el servicio que se le brinde al usuario. Por ello 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 cumplir con sus expectativas (21).

Considerando lo establecido por la OMS (19) ha descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- a) **Eficaces:** Proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten.
- b) **Seguros:** Evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención.
- c) **Centrados en la persona:** Dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona.
- d) **Oportunos:** Reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan.

- e) **Equitativos:** Dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.
- f) **Integrados:** Dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida.
- g) **Eficientes:** Maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

2.2.5 Atención prenatal

El control prenatal se define como el conjunto de acciones y actividades que se realizan con la mujer embarazada, dirigidas a mantener una buena salud materna, alcanzar el desarrollo normal del feto y obtener un recién nacido en óptimas condiciones (22). La OMS considera que el cuidado materno es una prioridad que forma parte de las políticas públicas como estrategia para optimizar los resultados del embarazo y prevenir la mortalidad materna y perinatal; sin embargo, no todas las mujeres acceden al control prenatal y algunas no logran la adherencia, ni cumplen con la periodicidad de asistencia al mismo (2).

2.2.5.1 Atención Prenatal reenfocada

Es el seguimiento integral de la gestante y el producto, lo más precozmente, antes de las catorce semanas, para brindar una atención de calidad, que permita la detección de los problemas que puedan ocasionar un riesgo y un daño a la madre y/o feto. Así como también, orientar a la paciente en el reconocimiento de los signos de alarma e incluir a la familia dentro de esta etapa (23). La atención prenatal es una serie de acontecimientos que se realizan a través de la relación entre obstetra-gestante, con la finalidad de asistir en la evolución de la gestación y preparar a la paciente para el momento del parto e instruirla en la forma de criar a su recién nacido para satisfacer sus necesidades, con el objetivo de disminuir los riesgos en que se puedan generar antes, durante o después de este periodo (24).

Para las gestantes, el control prenatal es un programa de salud indispensable, que permite estar alerta ante la presencia de factores de riesgo, teniendo en cuenta su historia personal y familiar y de las características individuales de la paciente, así como, los antecedentes reproductivos y las molestias de su embarazo actual. Desarrolla hábitos

saludables y crea acciones disciplinarias para el bienestar de la gestante y del feto. Desde el punto de vista sanitario, el control prenatal se basa en el análisis saludable de una gestante mediante controles realizados de manera regular, pero recomendado siempre al momento en que se descubre que la paciente está gestando (25).

2.2.5.2 Objetivos

Pérez S (22) refiere como objetivos de la atención prenatal a:

- Vigilar la evolución del embarazo
- 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.
- Preparar adecuadamente a la gestante para el parto y la crianza del niño.
- Prevenir complicaciones susceptibles de evitarse o detectarlas a tiempo para controlarlos.
- Reducir la morbimortalidad materno infantil.

2.2.5.3 Características

- **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 morbimortalidad 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 (22).
- **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 (20).

- **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 (22).
- **Oportuna:** Deberá brindarse cuando ésta se requiera, de acuerdo con las necesidades de las gestantes (22).

2.2.5.4 Procedimientos

Según el MINSA en la Norma Técnica para la atención integral de salud materna (23) establece como procedimientos:

- 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 medico (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.

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).

2.2.6 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 (23).

2.2.7 Importancia de la Atención Prenatal

Acudir a la cita programada para el profesional de la salud es importante, porque podemos 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).

2.2.8 Satisfacción de las gestantes ante la atención prenatal

La satisfacción de la gestante es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. La gestante está satisfecha cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el paciente tiene acceso limitado al servicio, puede ser que esté satisfecha con recibir servicios relativamente deficientes. La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo, y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado (26).

2.3 Hipótesis

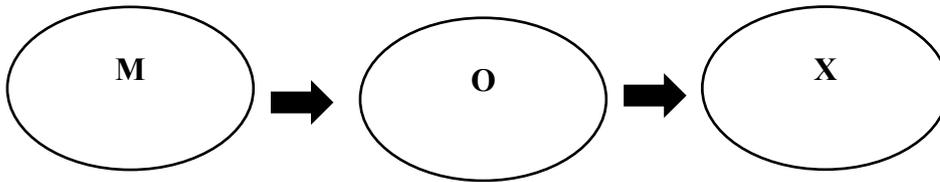
Por tratarse de una investigación de tipo descriptiva simple, no requiere hipótesis, debido a no establecer la relación entre dos o más variables (27).

III. Metodología

3.1 Nivel, tipo y diseño de investigación

Se llevó a cabo un estudio de nivel descriptivo simple porque únicamente pretendió medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Se utilizó el tipo cuantitativo, en el cual se recolectaron datos para establecer una relación numérica y realizar un análisis estadístico de las variables de investigación. El objetivo principal fue identificar patrones de comportamiento y responder a los objetivos planteados. El diseño del estudio fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino que se basó en la observación de la muestra tal cual ocurren los hechos. Además, se empleó un enfoque de corte transversal, porque las variables se midieron en un solo momento (28).

ESQUEMA



Dónde:

M: Muestra estudiada

O: Grado de satisfacción de la atención prenatal

X: Representa lo observado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 76 gestantes que acudieron al control prenatal del consultorio externo de obstetricia en el Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, con asistencia regular en el período de investigación y que cumplieron con los requisitos de inclusión. La población estuvo definida por el padrón de gestantes atendidas en el consultorio externo de obstetricia en el mes de abril 2024 (5).

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por el total de la población en estudio. La unidad de análisis estuvo representada por gestantes atendidas en el consultorio externo de obstetricia del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura que asistieron en el período de estudio y que fueron elegidas tomando en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

3.2.2.1 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Gestantes que acudieron durante el periodo de estudio al control prenatal en el Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura.
- Gestantes con asistencia regular al Control Prenatal.
- Gestantes entre las edades de 18 -49 años
- Gestantes que aceptaron ser partícipes de la investigación en curso.
- Aceptación escrita para poder participar del estudio por parte de las participantes.

Exclusión:

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

3.3 Operacionalización de las variables

Definición de las variables

Variable 1:

Grado de satisfacción de la atención prenatal: Sensación de agrado producido en la gestante como respuesta ante la interacción que se presenta antes, durante y después de la consulta prenatal relacionada al equipamiento, accesibilidad, organización de la consulta y atención y competencia profesional (14).

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORIZACION
Grado de Satisfacción de la atención prenatal	La satisfacción global fue evaluada con una escala de satisfacción basada en el Modelo SERVQUAL, comprende cuatro dimensiones, con 38 preguntas. La evaluación de las dimensiones accesibilidad, estructura y atención profesional con un total de 23 preguntas, fue calificada en escala de Likert desde 1 punto para la puntuación más negativa, hasta 4 puntos para la respuesta más positiva. La dimensión orientación educativa	Accesibilidad (Ítem 1- Ítem 6)	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad Geográfica. • Accesibilidad Social • Accesibilidad Organizacional 	Cualitativa Ordinal	<p>Para la variable Insatisfecha: 34-77 pts. Medianamente satisfecha: 78-121 pts. Satisfecha: 122-164 pts.</p> <p>Para la dimensión 1 Insatisfecha: 6-12 pts. Medianamente satisfecha: 13-18 pts. Satisfecha: 19-24 pts.</p> <p>Para la dimensión 2 Insatisfecha: 7-14 pts. Medianamente satisfecha: 15-21 pts. Satisfecha: 22-28 pts.</p> <p>Para la dimensión 3 Insatisfecha: 21-42 pts. Medianamente satisfecha: 43-63 pts.</p>
		Estructura (Ítem 7 - Ítem 13)	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Saneamiento • Equipamiento 	Cualitativa Ordinal	<p>Satisfecha: 64-84 pts.</p> <p>Para la dimensión 4 Insatisfecha: 0-9 pts. Medianamente satisfecha: 10-19 pts. Satisfecha: 20-28 pts.</p>

	consta de 15 preguntas, calificadas como 1 punto para las afirmaciones, o 0 puntos para las negaciones.	Atención profesional (Ítem 14 - Ítem 23)	<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal con el proveedor de la atención • Examen físico. • Aporte de material informativo. • Información de nutrición adecuada. • Indicación de calendario de vacunas. • Análisis de laboratorio. • Interconsultas. 	Cualitativa Ordinal	
		Orientación Educativa (Ítem 24 - Ítem 38)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de material educativo. • Orientación de síntomas del embarazo. • Orientación de signos de alarma del embarazo, parto, puerperio. 	Cualitativa Ordinal	

3.4 Técnica e instrumento de recolección de información

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, definida como una herramienta que permite aplicar procedimientos ligados a la investigación cuyo objetivo fue la recopilación y brindar análisis a las diferentes bases de datos obtenidos de una muestra, de los cuales, la finalidad fue describir y/o explicar características de la información obtenida (27).

3.4.2 Descripción del instrumento

El instrumento que se utilizó para la ejecución fue una escala de satisfacción de la atención prenatal basado en el Modelo SERVQUAL (29) modificado por el autor Vidal K (14), en su tesis titulada “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-3 La Legua Piura, 2020”, adaptado por la Mg. Flor de María Vásquez Saldarriaga, en la presente investigación y validado por la autora.

El cuestionario se comprende de dos secciones:

- La primera sección: Representa las características sociodemográficas de las gestantes y hacen un total de 5 preguntas donde se considera la edad, grado de instrucción, religión, estado civil, ocupación (Anexo 02).
- La segunda sección: Evalúa el grado de satisfacción de la Atención Prenatal con un total de 23 preguntas para 34 respuestas en una escala tipo Likert (subdivisiones de los ítems 6 y 16), distribuidas según dimensiones de la siguiente manera: (Anexo 02)
 - D1: Accesibilidad (Ítem 1 - Ítem 6)
 - D2: Estructura (Ítem 7 – Ítem 13)
 - D3: Atención profesional (Ítem 14 - Ítem 23)

Con las respuestas dadas se estableció un sistema de valoración: la puntuación de las gestantes fue desde 1 punto para la puntuación más negativa, hasta 4 puntos para la respuesta más positiva. Sumando las respuestas de cada ítem se alcanzó un puntaje mínimo de 34 y un puntaje máximo de 136.

Para la evaluación de la dimensión orientación educativa se evaluaron 15 preguntas para 28 respuestas (subdivisiones de los ítems 26 y 27) cerradas dicotómicas.

- D4: Orientación Educativa (Ítem 24 - Ítem 38)

Con las respuestas dadas se estableció un sistema de valoración: 1 punto para las afirmaciones, y 0 puntos para las negaciones, y se obtuvo 0 puntos como mínimo y un puntaje máximo de 28.

Sumando las respuestas de cada ítem en su totalidad se obtuvo un puntaje mínimo de 34 y un puntaje máximo de 164.

Las baremaciones fueron:

VARIABLES	ESCALA Puntos	NIVEL DE APLICACIÓN DE LA ESCALA
	122 - 164	Satisfecha
Grado de satisfacción	78 - 121	Medianamente satisfecha
	34 - 77	Insatisfecha

✓ Para las dimensiones, las baremaciones se distribuyeron:

DIMENSIONES	ESCALA Puntos	NIVEL DE APLICACIÓN DE LA ESCALA
D1: Accesibilidad	19 - 24	Satisfecha
	13 - 18	Medianamente satisfecha
	6 - 12	Insatisfecha
D2: Estructura	22 - 28	Satisfecha
	15 - 21	Medianamente satisfecha
	7 - 14	Insatisfecha
D3: Atención profesional	64 - 84	Satisfecha
	43 - 63	Medianamente satisfecha
	21 - 42	Insatisfecha
D4: Orientación Educativa	20 - 28	Satisfecha
	10 - 19	Medianamente satisfecha
	0 - 9	Insatisfecha

3.4.1.1. Validación

El instrumento de recolección fue sometido a juicios expertos, por tres obstetras con grado de magister con experiencia en el área de la salud sexual y reproductiva (Anexo 2.1) para evaluar la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas, además de su consistencia metodológica y establecer su aplicabilidad a la muestra de estudio, donde los resultados demostraron un instrumento idóneo.

3.4.1.2. Confiabilidad

Para establecer si el instrumento de recolección de información es confiable se realizó una prueba piloto a 20 gestantes que no formaron parte de la población de estudio, pero presentan las mismas características. Para poder determinar la confiabilidad se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 y mediante el Alfa de Cronbach los resultados arrojaron:

Instrumento	Alfa de Cronbach
Grado de satisfacción	0.729

Producto de la evaluación el Instrumento es aplicable a las gestantes seleccionadas para participar del estudio.

3.5 Método de análisis de datos

Se realizó el análisis numérico de las variables de acuerdo a los objetivos establecidos. Se presentó información detallada y datos cuantitativos mediante tablas y gráficos estadísticos. Los datos recolectados fueron codificados y procesados en una hoja de cálculo utilizando el programa Open Office Calc. Para el análisis, se utilizó el software estadístico SPSS Versión 26 con el cual se obtuvo la descripción de los datos a través de tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

3.6 Aspectos éticos

El presente estudio tomó en cuenta el art.5 del Reglamento de Integridad Científica de la ULADECH Católica en la Investigación Versión 001 (30):

Principio de respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Las participantes aceptaron de forma voluntaria y firmaron el consentimiento informado para participar en el estudio. Así mismo, se informó a las gestantes 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 comunicó a las participantes que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones. Por otro lado, se solicitó a las autoridades los permisos correspondientes para la ejecución de la investigación. Es importante hacer énfasis que las gestantes fueron tratadas con amabilidad y consideración, respetando su dignidad, privacidad, creencias e intimidad.

Principio de beneficencia: A las participantes se les explicó cuáles son los beneficios que de forma indirecta se alcanzarán por medio de los resultados que se obtendrán en el desarrollo del trabajo, puesto que se evidencia su grado de satisfacción de la atención prenatal 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: Se garantizó que todas las participantes fueran tratadas de manera justa, respetando la privacidad y evitando cualquier tipo de discriminación o preferencia. Todas las gestantes tuvieron la misma probabilidad de ser elegidas, no hubo duplicaciones ni omisiones. Por otro lado, no hubo sesgos de respuestas, se revisó que las preguntas en su totalidad sean respondidas, se verificó que todas las participantes cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, se aseguró que las encuestadas respondan con conocimiento de las preguntas, se trabajó con un instrumento validado por jueces expertos y confiable para su aplicación.

Principio de libre participación por propia voluntad: En todo momento se respetó la voluntad de la participante de querer ser parte de la investigación, y se les hizo de conocimiento los detalles de la investigación. Para participar del estudio debieron firmar el consentimiento informado.

IV. Resultados

Tabla 2. Grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024

Grado de satisfacción	N	%
Satisfecha	44	57,9
Medianamente satisfecha	32	42,1
Insatisfecha	0	,0
Total	76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 2, según los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta se demostró que las gestantes se encuentran satisfechas con el 57,9% en las áreas de accesibilidad, estructura, atención que brinda el profesional y orientación educativa, seguido del 42,1% que indicaron mediana satisfacción, lo que garantiza la continuidad de las atenciones, el óptimo seguimiento del embarazo y el incremento del parto institucional.

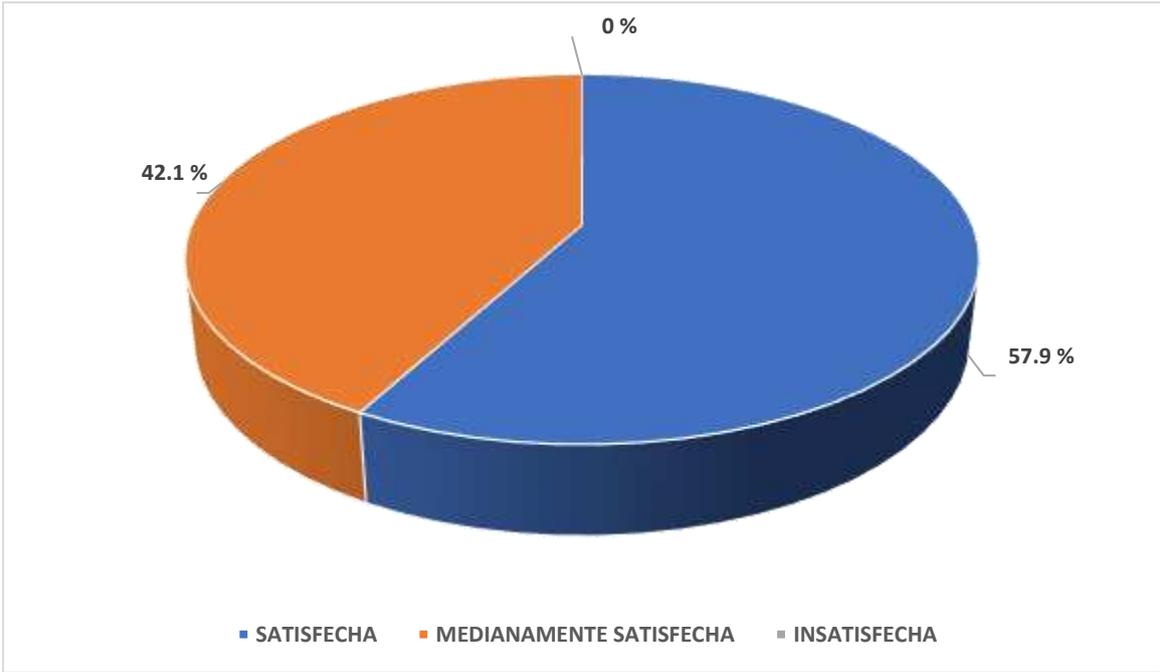


Figura 1. Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Fuente: Tabla 2

Tabla 3. *Grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024*

Grado de satisfacción		N	%
Accesibilidad	Satisfecha	28	36,8
	Medianamente satisfecha	48	63,2
	Insatisfecha	0	,0
Total		76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 3, según los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta se demostró que las gestantes se encuentran medianamente satisfechas con el 63,2% en las áreas referidas a la existencia de barreras geográficas, sociales y organizacionales, mientras que el 36,8% indicó satisfacción. Resultados que demuestran que el Establecimiento garantiza el acceso de las gestantes a sus atenciones prenatales.

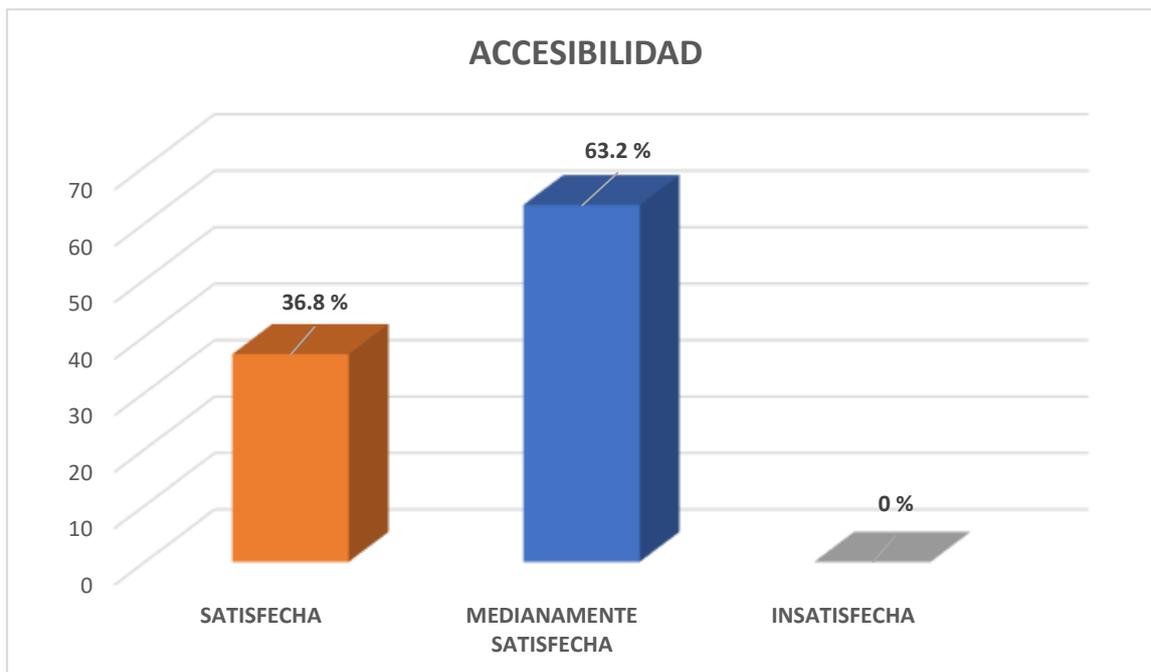


Figura 2. Gráfico de columna del grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Fuente: Tabla 3

Tabla 4. *Grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024*

Grado de satisfacción		N	%
Estructura	Satisfecha	14	18,4
	Medianamente satisfecha	62	81,6
	Insatisfecha	0	,0
	Total	76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 4, según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las gestantes se encontró una proporción considerada del 81,6% que expresaron mediana satisfacción en lo referido a la infraestructura, saneamiento y equipamiento con el que cuenta el Establecimiento de Salud para brindar la atención, seguido del 18,4% que se encuentra satisfecha. Esto demuestra que el Establecimiento cuenta con la infraestructura, mobiliario, equipamiento y materiales óptimos para cumplir con los estándares de calidad.

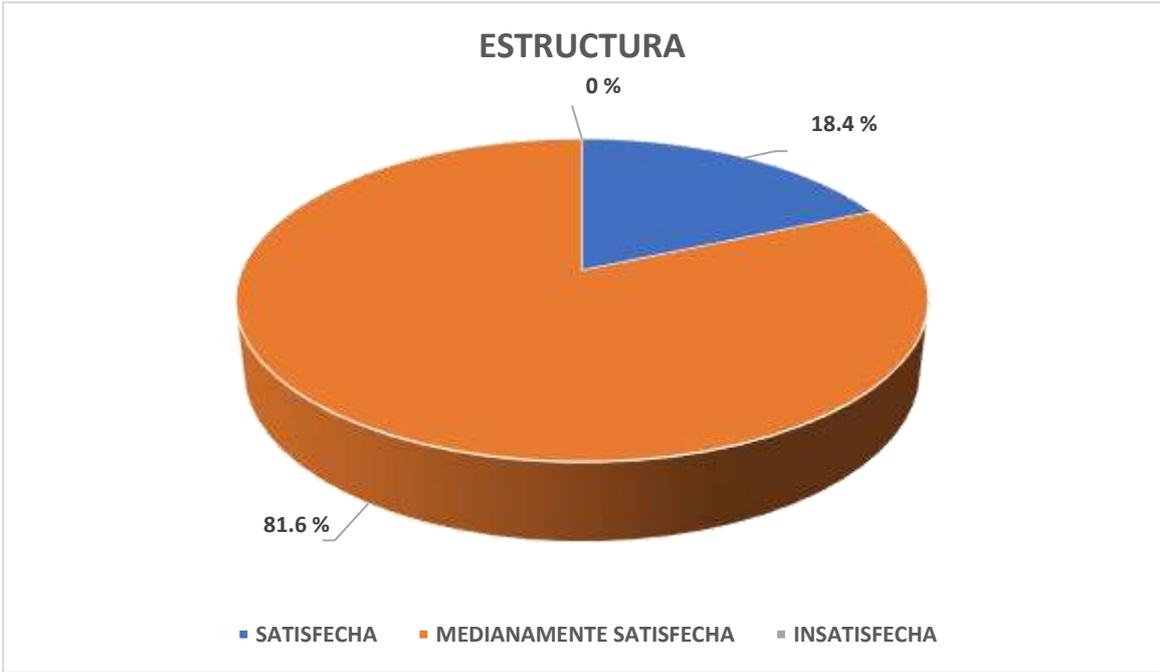


Figura 3. Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Fuente: Tabla 4

Tabla 5 Grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Grado de satisfacción		N	%
Satisfecha		40	52,6
Atención profesional	Medianamente satisfecha	26	34,2
	Insatisfecha	10	13,2
Total		76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 5, en referencia a la atención profesional, según los datos obtenidos de la aplicación de encuestas a las gestantes demostraron que el 52,6% expresó sentirse satisfecha en las áreas de relación interpersonal con el proveedor de la atención, realización del examen físico, aporte de material informativo, información de nutrición adecuada, indicación de calendario de vacunas, solicitud de análisis de laboratorio e interconsultas como parte de la atención integral, seguido del 34,2% que indicó mediana satisfacción, mientras que un valor mínimo del 13,2% mostraron insatisfacción. Situación que pone en manifiesto que el profesional brinda una atención con calidez y trato humanizado.

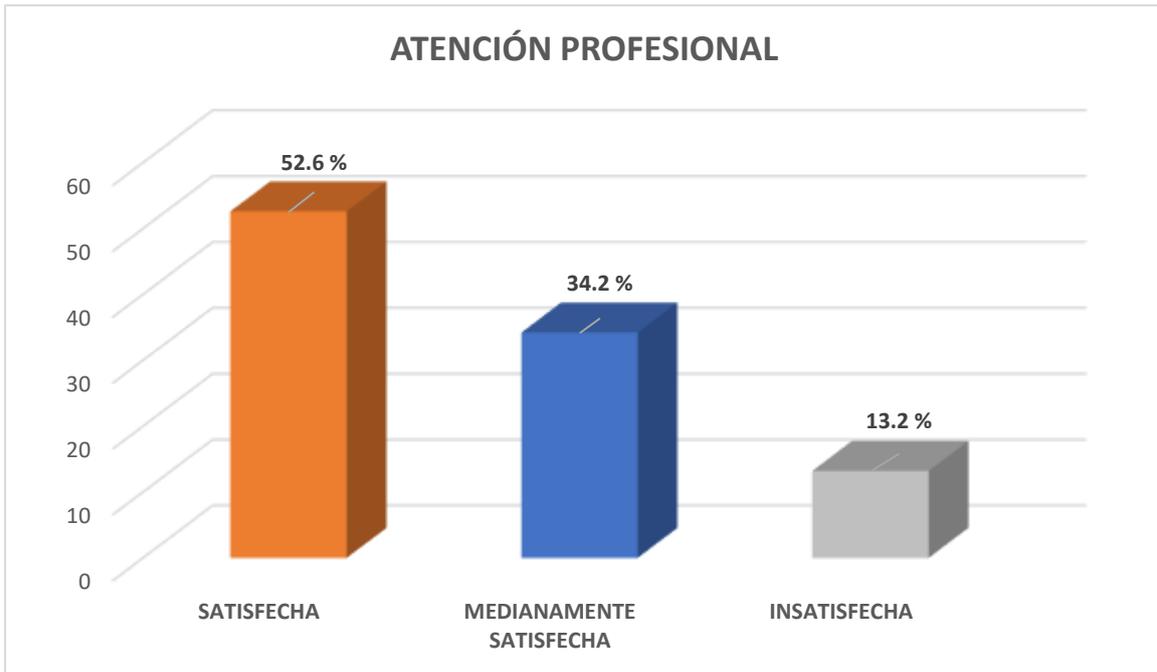


Figura 4. Gráfico de columna del grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Fuente: Tabla 5

Tabla 6. *Grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024*

Grado de satisfacción		N	%
Satisfecha		43	56,6
Orientación educativa	Medianamente satisfecha	20	26,3
	Insatisfecha	13	17,1
Total		76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 6, según los datos obtenidos de la aplicación de encuestas aplicadas a las gestantes se encontró satisfacción en el 56,6% en las áreas entrega de material educativo, orientación sobre síntomas del embarazo y orientación de signos de alarma del embarazo como alternativa para la atención de emergencias de manera oportuna, seguido del 26,3% que expresó sentirse medianamente satisfecha y solo el 17,1% mostró insatisfacción.

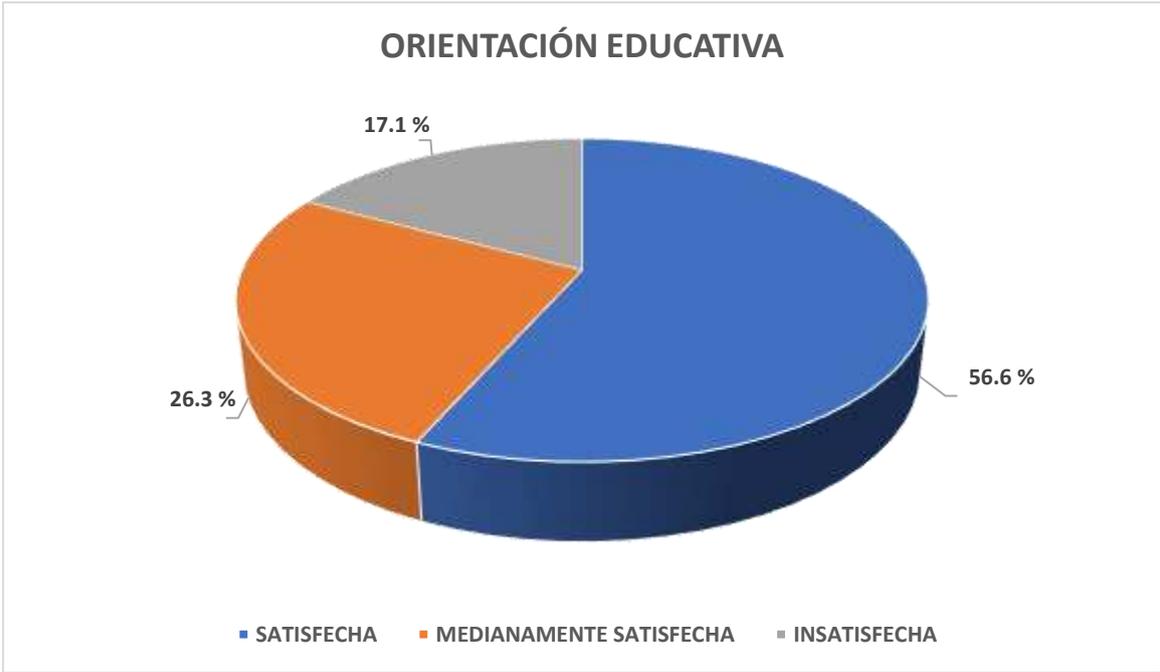


Figura 5. Gráfico de pastel del grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024.

Fuente: Tabla 6

Tabla 7. Características sociodemográficas en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024

Características sociodemográficas		N	%
Edad	18 – 29	67	88,2
	30 – 49	9	11,8
Grado de instrucción	Analfabeta	0	,0
	Primaria	0	,0
	Secundaria	64	84,2
	Superior técnica o Univ.	12	15,8
Religión	Católica	72	94,7
	Cristiana	4	5,3
	No creyente	0	,0
	Otras	0	,0
Estado civil	Soltera	6	7,9
	Conviviente	60	78,9
	Casada	10	13,2
Ocupación	Estudia	6	7,9
	Trabaja	14	18,4
	Ama de casa	56	73,7
	Total	76	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

En la tabla 7, según los datos obtenidos de la aplicación de encuestas aplicadas a las gestantes se encontró que el 88,2% tiene una edad comprendida entre los 18-29 años, el 84,2% refiere haber culminado la secundaria, el 94,7% profesa el catolicismo, el 78,9% convive con su pareja y el 73,7% reportó ser ama de casa.

V. Discusión

Actualmente la satisfacción con la atención prenatal es un tema muy importante ya que es en este proceso donde se logra que las gestantes confíen en el servicio brindado por el establecimiento de salud. Esta confianza genera continuidad de la atención, así como el incremento del parto institucional, considerado este último como la estrategia más eficaz para disminuir la morbilidad materno perinatal en un país en vías de desarrollo. Sin embargo, la inadecuada atención que se les proporciona constituye barreras de acceso para los servicios de salud que obstaculizan los procedimientos, destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de complicaciones propias del embarazo (1).

Se observa en la Tabla 2 respecto al grado de satisfacción en forma global de la atención prenatal que un significativo 57,9%, de gestantes manifestó satisfacción, mientras que un 42,1% expresó sentirse medianamente satisfecha. Resultados que se asemejan a los encontrados por Reveron T, Herrera Y (6), Venezuela 2022, quienes reportaron que el 64,83 % están satisfechas en la consulta de control prenatal, el 25,92% medianamente satisfechas y solo el 9,25% insatisfechas. Del mismo modo, son comparables al estudio de Isidro E (10), Lima 2022, los resultados demostraron que el 93,2% se siente muy satisfecha, el 6,8% se siente satisfecha y el 0% muy insatisfecha con la atención prenatal.

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere, está basada en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo, y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Básicamente se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud (16). Se infiere, que la atención que se brinda en dicho Establecimiento cumple con las expectativas de las usuarias respecto a la atención que desean recibir, por lo tanto, se muestran satisfechas pues los servicios cumplen los estándares de atención. Sin embargo, existe una proporción de gestantes que no completan el grado de satisfacción total, lo que podría ser una de las causas por las que algunas gestantes no cumplen con todas las atenciones prenatales. Por lo tanto, es necesario reforzar las acciones de seguimiento y vigilancia que prioricen los elementos esenciales del paquete de atención prenatal para así, proporcionar una atención de calidad (20).

En la Tabla 3, se ha demostrado que el 63,2% reportó sentirse medianamente satisfecha con la accesibilidad, sin embargo, un 36,8% expresó satisfacción. Resultados que se

contraponen a los encontrados por Sosa A (12), Sullana 2022, determinó que la insatisfacción se mantuvo con el 44,88% respecto a la accesibilidad. Del mismo modo se contraponen al estudio de Clemente K (9), Huancavelica 2023, obtuvo que 71,1% refiere estar insatisfecha con la organización de la atención prenatal.

La cobertura es una característica muy relevante para asegurar que la asistencia y las intervenciones sean efectivas. Los establecimientos de salud deben brindar una atención oportuna, deben ser accesibles a toda la población. Por lo tanto, deben existir las condiciones necesarias que garanticen el acceso físico, además, se deben erradicar las barreras económicas, administrativas y culturales para que las usuarias puedan lograr una atención óptima (19). Probablemente esto se debe básicamente a que el establecimiento se encuentra ubicado en un lugar geográficamente accesible para todas las usuarias, además el horario de atención, los consultorios diferenciados y la atención a libre demanda permiten la atención de un mayor número de gestantes.

En la Tabla 4, en relación al grado de satisfacción según estructura se encontró una proporción considerada que indicó mediana satisfacción representada por el 81,6%, mientras que un 18,4% aseguró satisfacción. Resultados semejantes a Aguilar P, Hernández M (7), México 2022, en su investigación demostró satisfacción en todas las dimensiones de la atención, respecto a bienes tangibles con el 69,9%. Por otro lado, Gutiérrez J (13), Piura 2021, obtuvo que el 65,5% refiere estar satisfecha con la estructura.

En definitiva, el ambiente en donde son atendidas las gestantes cumple un rol fundamental, ya que es imprescindible velar por la comodidad de la paciente Podemos afirmar que el establecimiento en mención cuenta con una infraestructura moderna, en óptimas condiciones, además, cuenta con las instalaciones adecuadas. Pero se debe tomar en cuenta que la estructura en óptimas condiciones no refleja o certifica la calidad, si se pretende tener una visión real de la atención hospitalaria se debe hacer uso de indicadores específicos y establecidos. Por lo tanto, el contexto físico y el ambiente donde recibe la atención comprenden aspectos visuales que reflejan y certifican la calidad y garantizan la satisfacción y la continuidad del control prenatal (17).

En la Tabla 5, con respecto, al grado de satisfacción según la atención brindada por el profesional Obstetra el 52,6% aseguró sentirse satisfecha, por otro lado, el 34,2% afirmó sentirse mediana satisfacción y una minoría del 13,2% indicó insatisfacción. Resultados

comparables a Aguilar P, Hernández M (7), México 2022, obtuvo resultados satisfactorios en la dimensión empatía el 70% consideraron buena. Asimismo, se asemejan a Clemente K (9), Huancavelica 2023, encontró que el 100% de las gestantes estuvieron medianamente satisfechas con la atención prenatal recibida por el profesional de salud. Los resultados refuerzan la necesidad de ofertar servicios humanizados basados en el buen trato y en la información al usuario.

Por lo tanto, es necesario que la atención que se brinda en las instituciones de salud se destaque no solo por la parte técnica, sino también por la relación interpersonal, donde el trato es un aspecto relevante. La atención brindada debe adecuarse a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona. Por ello, La interacción con el profesional que les atiende, es un factor determinante para estar satisfecho y pueda favorecer la adherencia de estos al control prenatal (21).

En la Tabla 6, el grado de satisfacción según orientación educativa arrojó que en su mayoría el 56,6% indicó sentirse satisfecha, el 26,3% manifestó mediana satisfacción, mientras que el 17,1% expresó sentirse insatisfecha. Resultados que se asemejan a los encontrados por Gutiérrez J (13), 2021 Piura, determinó que la orientación educativa proporcionada fue reportada como satisfactoria con el 68,97%. Del mismo modo son comparables al estudio de Vidal K (14), en Piura 2021, cuyos resultados establecieron que el 58,49% de las gestantes, indicaron satisfacción con respecto a la orientación educativa.

La información brindada durante la atención prenatal es de manera ineludible un aspecto fundamental y de suma importancia para la gestante. Esto nos indica que tenemos que mejorar y reducir brechas para mejorar la capacidad perceptiva, resolver inquietudes y requerimientos que le gestante necesite (25). Por lo tanto, el profesional debe adecuarse a la realidad del usuario haciendo uso de un lenguaje sencillo que facilitaría la comunicación y la adherencia a la educación en salud. Estas actitudes se traducen en aspectos que denotan calidad en el proceso APN al momento de la comunicación verbal con la paciente.

En la Tabla 7, se aprecia las características sociodemográficas de las gestantes, reportó que el 88,2% tiene una edad comprendida entre los 18-29 años, el 84,2% refiere haber culminado la secundaria, el 94,7% son católicas, el 78,9% convive con su pareja y el 73,7% reportó ser ama de casa. Resultados semejantes a Gutiérrez J (13), 2021 Piura, encontró que

la edad predominante es entre 20 a 24 años (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%. Conocer las características sociodemográficas de las gestantes permite conocer más las particularidades de esta población en específico y como esto influye en la satisfacción de su atención durante los controles prenatales. Esto hará posible mediar las acciones necesarias para brindar una mejor atención en función a dichas características. La calidad del control prenatal, hace necesario tener en cuenta los siguientes factores, los cuales coadyuvarán a un mejor desempeño dentro de los centro de salud, así como a una óptima atención y seguimiento a las usuarias del mismo: capacitar al personal de salud de las instituciones prestadores de servicio de salud en acción preventivas asistenciales, así como en los aspectos éticos legales relacionados con atención materno perinatal y en las acciones pertinentes a cada nivel de atención (26).

VI. Conclusiones

- Se determinó que el 57,9% de las gestantes investigadas manifiestan sentirse satisfechas con la APN en forma global, lo que garantiza la continuidad en la APN y el óptimo seguimiento del binomio madre –hijo.
- Se identificó el 63,2% de gestantes medianamente satisfechas con la accesibilidad, se evidencia que en el Establecimiento existen condiciones que garantiza el acceso a la atención de manera efectiva.
- Se encontró el 81,6% de investigadas que mostraron mediana satisfacción en la dimensión estructura. Se hace evidente que esta dimensión es prioritaria y posibilita la atención de calidad a los usuarios.
- Se determinó que el 52,6% de las gestantes expresaron satisfacción con la atención profesional, lo cual evidencia que el trato recibido durante la consulta mejora la aceptabilidad de los servicios de salud.
- Se identificó que el 56,6% se encontró satisfecha con la orientación educativa. Esto evidencia que la información y educación favorece la adherencia de las gestantes.
- Se encontró como características sociodemográficas relevantes que el 88,2% tiene una edad comprendida entre los 18-29 años, el 84,2% refiere haber culminado la secundaria, el 94,7% son católicas, el 78,9% convive con su pareja y el 73,7% reportó ser ama de casa.

VII. Recomendaciones

- Se recomienda socializar los resultados de la investigación al Establecimiento de Salud en mención con la finalidad de implementar la evaluación de satisfacción continuamente para identificar las brechas, deficiencias para entrar en un proceso de mejora considerando a la calidad como un eje importante para todo el equipo de Obstetras encargados de la atención prenatal.
- Se recomienda la realización de estudios posteriores, enfocados a detectar el grado de satisfacción de usuarias, con base a calidad en el servicio, con el propósito de mejorar la atención en salud que se brinda. cubrir la demanda de usuarios que solicitan atención en salud, lo que aumentaría la satisfacción y la calidad del servicio.
- Se recomienda realizar capacitaciones constantes a los profesionales de Salud referentes a las normas de salud y a las Guías Prácticas Clínicas para que se realicen las actividades correspondientes para todas las gestantes y se implementen durante las intervenciones el criterio de la calidad de atención; además tener siempre en cuenta el sentido humanístico de nuestra profesión.

Referencias bibliográficas

- 1.- Madrid R. Barreras para la atención prenatal en mujeres de América Latina en pleno siglo XXI. RLU [Internet]. 2022 [Consultado 2024 Mar 18]; (2): 144-163. Disponible en: <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/launiversidad/article/view/2308>
- 2.- Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: OMS; 2023 Feb 22 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
- 3.- Fondo de Población de las Naciones Unidas [Internet] Perú: UNFPA; 2023 Mar 01 [consultado 2024 Mar 23]. Disponible en: <https://peru.unfpa.org/es/news/cada-dos-minutos-muere-una-mujer-por-problemas-en-el-embarazo-o-el-parto>
- 4.-. Dirección Regional de Salud [Internet] Piura: DIRESA; 2023 Feb 04 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4122034/Bolet%C3%ADn%20Epidemiol%C3%B3gico%20%20SE-05%20-%20%20Departamento%20de%20Piura.pdf>
- 5.- Reportes estadísticos del E.S I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre, 2024
- 6.- Reveron T, Herrera Y. Grado de Satisfacción de Usuarías de la Consulta Prenatal en Ambulatorios [Internet] Caracas: Universidad Central de Venezuela; 2022 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/22228/1/Tamajaira%20Reveron%2c%20Yolanda%20Herrera_finalpublicacion.pdf
- 7.- Aguilar P, Hernández M. Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. Ciencia Latina [Internet]. 2024 [Consultado 2024 Mar 23]; 7 (6): 16-30. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9938>
- 8.- Aranda B. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II - Los Olivos, marzo 2023 [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2023 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19961/Aranda_ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 9.- Clemente K. Satisfacción en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli, enero – marzo 2022 [Internet] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2023 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cf06fa3b-45bc-4dbb-989b-3d6df8cb7663/content>
- 10.- Isidro E. Nivel de Satisfacción de la Atención Prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil San Fernando, El Agustino-Lima, Octubre diciembre, del Año 2021 [Internet] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2022 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6081/TESIS_ISIDRO_CAN_CHERO_EVELIN_AGRIPINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 11.- Palomino D, Peña F. Grado de Satisfacción sobre la Atención Prenatal en Gestantes Atendidas en el Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho, Agosto - Noviembre 2021 [Internet] Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2022 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4644/1/TESIS%20O931_Pal.pdf
- 12.- Sosa A. Grado de Satisfacción de la Atención Prenatal en Gestantes del Establecimiento de Salud I-4 Querecotillo Sullana -Piura, 2020 [Internet] Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31548/GRADO_DE_SATISFACCION_SOSA_%20GIRON_ANNAYS_ABIGRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 13.- Gutiérrez G. Grado de Satisfacción de la Atención Prenatal en Gestantes del Establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura, 2021 [Internet] Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25099/ATENCION_PRENATAL_GESTANTES_GUTIERREZ ESTRADA JODELITH GRETA MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 14.- Vidal K. Grado de Satisfacción de la Atención Prenatal en Gestantes del Establecimiento de Salud I-3 La Legua Piura, 2020. [Internet] Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2021 [Consultado 2024 Mar 16]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22631/ATENCION_PRENATAL_VIDAL_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[NATAL_GESTANTES_VIDAL_TORRES_KELLY_DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

15.- Donabedian A. Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de atención médica [Internet]. México: D.F: fondo de cultura Económica; 1998 [Consultado 2024 Mar 23]. Disponible en:

<https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/907/907>

16.- Lingán Y, Ramon A, Flores C, Flores G, Capcha J. La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. [Internet]. 2024 [Consultado 2024 Mar 23]; 24 (1): 723-729. Disponible en:

https://relimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0077-Yvette.pdf

17.- Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo

[Internet] [Consultado 2024 Mar 18]. Disponible en:

<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

18.- Salas J. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud [Internet] 2021 [Consultado 2024 Mar 18]; 5 (1): 253-66. Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>

19.- Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: OMS; 2020 Ago 11 [consultado 2024 Abr 12]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

20.- Organización Mundial de la Salud [Internet] Ginebra: OMS; 22 Jul 2021 [Consultado 2024 Abr 12]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

21.- George Q, Gámez T, Matos L, et al. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud [Internet]. 2021 [Consultado 2024 Mar 18]; 17 (35): 1-27. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>

22.- Pérez A. Obstetricia. 4 ed. Chile: Mediterráneo; 2011.

- 23.- Ministerio de Salud. Norma Técnica para la atención integral de salud materna [Internet] [Consultado 2024 Mar 18]. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
- 24.- Alvarado J. Apuntes de Obstetricia. 3 ed. Lima: Apuntes médicos del Perú E.I.R.L; 2013.
- 25.- Dioses D, Corzo C, Zarate J, Vizcarra V, Zapata N, Arredondo M. Adherencia a la atención prenatal en el contexto sociocultural de países subdesarrollados: una revisión narrativa. Horiz. Med [Internet]. 2023 [Consultado 2024 Mar 23]; 23 (4): e2252. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2023000400013&script=sci_arttext
- 26.- Bazualdo M, Contreras D. La importancia de las Barreras de acceso y equidad en la atención de los servicios de salud. Ciencia Latina [Internet]. 2022 [Consultado 2024 Mar 19];6 (6): 973-998. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3590>
- 27.- Reyes E. Metodología de la investigación [Internet]. 1 ed. Estados Unidos de América: PAGE PUBLISHING, INC; 2022. [Consultado 2024 Mar 25]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- 28.- Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A; 2014 [Consultado 2024 Mar 25]. Disponible en: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- 29.- Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista Empresarial [Internet]. 2019 [Consultado 2024 Mar 18]; 13 (2): 1-15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- 30.- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH). Reglamento de Integridad Científica de la Investigación Versión 001. [Internet]. 2024 [Consultado 2024 May 04]. Disponible en: <https://goo.su/PqntFE>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024?</p>	<p>Objetivo general: -Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>(a) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal en forma global en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p> <p>(b) Describir el grado de satisfacción de la atención prenatal según accesibilidad del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p> <p>(c) Establecer el grado de satisfacción de la atención prenatal según estructura del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p> <p>(d) Precisar el grado de satisfacción de la atención prenatal según atención profesional del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p> <p>(e) Identificar el grado de satisfacción de la atención prenatal según orientación educativa del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p> <p>(f) Describir las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.</p>	<p>Por tratarse de una investigación de tipo descriptiva simple, no requiere hipótesis, debido a no establecer la relación entre dos o más variables</p>	<p>Variable: -Grado de satisfacción</p> <p>Dimensiones: - Accesibilidad - Estructura - Atención profesional - Orientación educativa</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Simple Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población y muestra: Población: Estuvo representada por 76 gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por el total de gestantes que cumplieron con los criterios de selección.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario de características sociodemográficas - Escala de satisfacción (Modelo SERVQUAL)</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - PIURA, 2024”

Esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024. Se le solicita que responda con toda sinceridad a las preguntas que se presentan. Esta encuesta es anónima, es decir no es necesario que anote su nombre.

Anticipadamente les agradezco su valiosa colaboración

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes preguntas, y marque con una (X) la respuesta correcta:

I. Características sociodemográficas

1. Edad: _____
2. Grado de instrucción
 - 1) Analfabeta
 - 2) Primaria
 - 3) Secundaria
 - 4) Superior Técnica o Univ.
3. Religión
 - 1) Católica
 - 2) Cristiana
 - 3) No Creyente
 - 4) Otras
4. Estado civil
 - 1) Soltera
 - 2) Conviviente
 - 3) Casada

5. Ocupación

- 1) Estudia
- 2) Trabaja
- 3) Ama de Casa

II. Escala de Satisfacción

Para cada una de las siguientes proposiciones, marque con una (X) la casilla que considere correcta:

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 del consultorio ¿usted estuvo?				
6.	Según el sistema de atención o visita a su consulta:				
6.1.	Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?				
TOTAL					
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.	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?				
TOTAL					
ATENCIÓN PROFESIONAL					
		INCONFORME	POCO CONFORME	CONFORME	MUY CONFORME
14.	¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?				
15.	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?				
16.	Durante la consulta:				
16.1.	¿La pesaron?				
16.2.	¿Le tomaron la presión?				
16.3.	¿Le midieron la barriga?				
16.4.	¿Le escucharon los latidos cardíacos al bebe?				
16.5.	¿Le preguntaron por el dolor en la parte baja del vientre?				
16.6.	¿Le preguntaron si sentía dolor de cabeza?				
16.7.	¿Le preguntaron si había edema (hinchazón)?				
16.8.	¿Le preguntaron si su bebe se movía en su vientre?				
16.9.	¿Le preguntaron si había disminución de los movimientos fetales?				
16.10.	¿Le preguntaron si había pérdida de líquido por los genitales?				
16.11.	¿Le preguntaron si presentó sangrado por la vagina?				
16.12.	¿Le preguntaron si había tenido fiebre?				
17.	Durante sus controles, ¿le solicitaron análisis de sangre?				
18.	Durante sus controles ¿le solicitaron análisis de orina?				
19.	¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?				
20.	¿Le informaron cómo estaba marchando el embarazo?				
21.	¿Le hablaron acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?				

22.	¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?				
23.	El personal que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia?				
TOTAL					

ORIENTACIÓN EDUCATIVA					
		AFIRMACIÓN	NEGACIÓN		
24.	¿Se le explicó durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?				
25.	¿Se le interrogó en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?				
26.	¿Se le explicó acerca de los síntomas del embarazo?				
26.1.	Náuseas				
26.2.	Vómitos				
26.3.	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)				
26.4.	Estreñimiento				
26.5.	Alteración del gusto				
26.6.	Salivación				
26.7.	Hemorroides				
26.8.	Palpitaciones				
26.9.	Lipotimias o mareos				
27.	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el embarazo?				
27.1.	Dolor de cabeza				
27.2.	Zumbidos en los oídos				
27.3.	Dolor en la boca del estómago (epigastria)				
27.4.	Aumento de volumen en piernas (hinchazón)				
27.5.	Pérdida de líquido por genitales				
27.6.	Dolores de parto antes de cumplir las semanas completas del embarazo normal.				
28.	¿Se le explicó alguna característica de los dolores del parto?				
29.	¿Se le orientó acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?				
30.	¿Se le orientó acerca del cuidado durante la etapa puerperal?				

31.	¿En alguna de las consultas se le explicó sobre el cuidado del recién nacido?		
32.	¿Se le orientó acerca de la lactancia materna?		
33.	¿Se le orientó acerca de las ventajas de planificación familiar?		
34.	¿Se le orientó acerca del uso del preservativo?		
35.	¿Se le orientó acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?		
36.	¿Se le orientó acerca de las inyecciones anticonceptivas?		
37.	¿Se le orientó acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?		
38.	¿Se le orientó acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?		
TOTAL			



FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO: Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.

	Variable: Grado de satisfacción de la Atención Prenatal.	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Accesibilidad							
1	De acuerdo con la ubicación del centro donde acudió ¿usted estuvo?	X		X		X		
2	Con el horario de atención ¿usted estuvo?	X		X		X		
3	Según la información recibida para el control y asistencia ¿usted estuvo?	X		X		X		
4	Con el tiempo de espera a la consulta ¿usted estuvo?	X		X		X		
5	Con respecto a la ubicación del consultorio ¿usted estuvo?	X		X		X		
6	Según el sistema de atención o visita a su consulta:							
6.1	Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Estructura							
7	¿Había iluminación dentro del consultorio?	X		X		X		

8	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?	X		X		X		
9	¿La sala de espera se veía limpia?	X		X		X		
10	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?	X		X		X		
11	¿El baño estaba limpio?	X		X		X		
12	¿El consultorio estaba en orden?	X		X		X		
13	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?	X		X		X		
Dimensión 3: Atención Profesional								
14	¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?	X		X		X		
15	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?	X		X		X		
16	Durante la consulta:							
16.1	¿Le pesaron?	X		X		X		
16.2	¿Le tomaron la presión?	X		X		X		
16.3	¿Le midieron la barriga?	X		X		X		
16.4	¿Le escucharon los latidos cardíacos al bebe?	X		X		X		
16.5	¿Le preguntaron por el dolor en la parte baja del vientre?	X		X		X		
16.6	¿Le preguntaron si sentía dolor de cabeza?	X		X		X		
16.7	¿Le preguntaron si había edema (hinchazón)?	X		X		X		
16.8	¿Le preguntaron si su bebe se movía en su vientre?	X		X		X		
16.9	¿Le preguntaron si había disminución de los movimientos fetales?	X		X		X		

16.10	¿Le preguntaron si había pérdida de líquido por los genitales?	X		X		X		
16.11	¿Le preguntaron si presentó sangrado por la vagina?	X		X		X		
16.12	¿Le preguntaron si había tenido fiebre?	X		X		X		
17	Durante sus controles, ¿le solicitaron análisis de sangre?	X		X		X		
18	Durante sus controles ¿le solicitaron análisis de orina?	X		X		X		
19	¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?	X		X		X		
20	¿Le informaron cómo estaba marchando el embarazo?	X		X		X		
21	¿Le hablaron acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?	X		X		X		
22	¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?	X		X		X		
23	El personal que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Orientación educativa							
24	¿Se le explicó durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?	X		X		X		
25	¿Se le interrogó en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?	X		X		X		
26	¿Se le explicó acerca de los síntomas del embarazo?	X		X		X		
26.1	Náuseas	X		X		X		
26.2	Vómitos	X		X		X		
26.3	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)	X		X		X		

26.4	Estreñimiento	X		X		X		
26.5	Alteración del gusto	X		X		X		
26.6	Salivación	X		X		X		
26.7	Hemorroides	X		X		X		
26.8	Palpitaciones	X		X		X		
26.9	Lipotimias o mareos	X		X		X		
27	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el embarazo?	X		X		X		
27.1	Dolor de cabeza	X		X		X		
27.2	Zumbidos en los oídos	X		X		X		
27.3	Dolor en la boca del estómago (epigastralgia)	X		X		X		
27.4	Aumento de volumen en piernas(hinchazón)	X		X		X		
27.5	Pérdida de líquido por genitales	X		X		X		
27.6	Dolores de parto antes de cumplir las semanas completas del embarazo normal.	X		X		X		
28	¿Se le explicó alguna característica de los dolores del parto?	X		X		X		
29	¿Se le orientó acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?	X		X		X		
30	¿Se le orientó acerca del cuidado durante la etapa puerperal?	X		X		X		
31	¿En alguna de las consultas se le explicó sobre el cuidado del recién nacido?	X		X		X		
32	¿Se le orientó acerca de la lactancia materna?	X		X		X		
33	¿Se le orientó acerca de las ventajas de planificación familiar?	X		X		X		

34	¿Se le orientó acerca del uso del preservativo?	X		X		X		
35	¿Se le orientó acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?	X		X		X		
36	¿Se le orientó acerca de las inyecciones anticonceptivas?	X		X		X		
37	¿Se le orientó acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?	X		X		X		
38	¿Se le orientó acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?	X		X		X		

Recomendaciones: Me ha parecido muy interesante el proyecto para poder mejorar la atención en consultorio prenatal e inclusive en emergencia

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombre y Apellidos del Experto: María del Milagro Sialer Serrano



Magister UCV 05378

Especialidad Profesional UAP 092150

DNI 17538889

JURADO 2



Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julia Estela Cruz Ruiz

N° DNI / CE: 40072414

Teléfono / Celular: 969688745 Email: juestela@hotmail.com

Título profesional:

Licenciada en Obstetricia

Grado académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad:

Mg en Obstetricia Salud, Sexual Y Reproductiva

Institución que labora:

Centro de Salud Tacalá

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis.

Título:

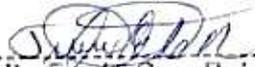
“Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024”

Autor (es):

Morocho Granda Claudia Rosa

Programa académico:

Obstetricia


Julia Estela Cruz Ruiz
OBSTETRA
COP. 19540



FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO: Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.

	Variable: Grado de satisfacción de la Atención Prenatal.	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Accesibilidad							
1	De acuerdo con la ubicación del centro donde acudió ¿usted estuvo?	X		X		X		
2	Con el horario de atención ¿usted estuvo?	X		X		X		
3	Según la información recibida para el control y asistencia ¿usted estuvo?	X		X		X		
4	Con el tiempo de espera a la consulta ¿usted estuvo?	X		X		X		
5	Con respecto a la ubicación del consultorio ¿usted estuvo?	X		X		X		
6	Según el sistema de atención o visita a su consulta:							
6.1	Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Estructura							
7	¿Había iluminación dentro del consultorio?	X		X		X		

8	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?	X		X		X		
9	¿La sala de espera se veía limpia?	X		X		X		
10	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?	X		X		X		
11	¿El baño estaba limpio?	X		X		X		
12	¿El consultorio estaba en orden?	X		X		X		
13	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?	X		X		X		
Dimensión 3: Atención Profesional								
14	¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?	X		X		X		
15	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?	X		X		X		
16	Durante la consulta:							
16.1	¿La pesaron?	X		X		X		
16.2	¿Le tomaron la presión?	X		X		X		
16.3	¿Le midieron la barriga?	X		X		X		
16.4	¿Le escucharon los latidos cardíacos al bebe?	X		X		X		
16.5	¿Le preguntaron por el dolor en la parte baja del vientre?	X		X		X		
16.6	¿Le preguntaron si sentía dolor de cabeza?	X		X		X		
16.7	¿Le preguntaron si había edema (hinchazón)?	X		X		X		
16.8	¿Le preguntaron si su bebe se movía en su vientre?	X		X		X		
16.9	¿Le preguntaron si había disminución de los movimientos fetales?	X		X		X		

16.10	¿Le preguntaron si había pérdida de líquido por los genitales?	X		X		X		
16.11	¿Le preguntaron si presentó sangrado por la vagina?	X		X		X		
16.12	¿Le preguntaron si había tenido fiebre?	X		X		X		
17	Durante sus controles, ¿le solicitaron análisis de sangre?	X		X		X		
18	Durante sus controles ¿le solicitaron análisis de orina?	X		X		X		
19	¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?	X		X		X		
20	¿Le informaron cómo estaba marchando el embarazo?	X		X		X		
21	¿Le hablaron acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?	X		X		X		
22	¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?	X		X		X		
23	El personal que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Orientación educativa							
24	¿Se le explicó durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?	X		X		X		
25	¿Se le interrogó en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?	X		X		X		
26	¿Se le explicó acerca de los síntomas del embarazo?	X		X		X		
26.1	Náuseas	X		X		X		
26.2	Vómitos	X		X		X		
26.3	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)	X		X		X		

26.4	Estreñimiento	X		X		X		
26.5	Alteración del gusto	X		X		X		
26.6	Salivación	X		X		X		
26.7	Hemorroides	X		X		X		
26.8	Palpitaciones	X		X		X		
26.9	Lipotimias o mareos	X		X		X		
27	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el embarazo?	X		X		X		
27.1	Dolor de cabeza	X		X		X		
27.2	Zumbidos en los oídos	X		X		X		
27.3	Dolor en la boca del estómago (epigastria)	X		X		X		
27.4	Aumento de volumen en piernas(hinchazón)	X		X		X		
27.5	Pérdida de líquido por genitales	X		X		X		
27.6	Dolores de parto antes de cumplir las semanas completas del embarazo normal.	X		X		X		
28	¿Se le explicó alguna característica de los dolores del parto?	X		X		X		
29	¿Se le orientó acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?	X		X		X		
30	¿Se le orientó acerca del cuidado durante la etapa puerperal?	X		X		X		
31	¿En alguna de las consultas se le explicó sobre el cuidado del recién nacido?	X		X		X		
32	¿Se le orientó acerca de la lactancia materna?	X		X		X		
33	¿Se le orientó acerca de las ventajas de planificación familiar?	X		X		X		

34	¿Se le orientó acerca del uso del preservativo?	X		X		X		
35	¿Se le orientó acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?	X		X		X		
36	¿Se le orientó acerca de las inyecciones anticonceptivas?	X		X		X		
37	¿Se le orientó acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?	X		X		X		
38	¿Se le orientó acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

DNI: 40072414


 Julia Estela Cruz Ruiz
 OBSTETRA
 COP. 19540

JURADO 3



Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Martha Milagros Calderón Tintaya

N° DNI / CE: 08953993

Teléfono / Celular: 968155564 Email: mecati20@hotmail.com

Título profesional:

Licenciada en Obstetricia

Grado académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad:

Mg en Obstetricia Salud, Sexual Y Reproductiva

Institución que labora:

E.S.II-1 Hospital de Chulucanas

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis.

Título:

“Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024”

Autor (es):

Morocho Granda Claudia Rosa

Programa académico:

Obstetricia

Obst. Martha Milagros Calderón Tintaya
C.O.P. 5320
R.N.E. 2151-E.00.1
Firma



FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO: Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024.

	Variable: Grado de satisfacción de la Atención Prenatal.	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Accesibilidad							
1	De acuerdo con la ubicación del centro donde acudió ¿usted estuvo?	X		X		X		
2	Con el horario de atención ¿usted estuvo?	X		X		X		
3	Según la información recibida para el control y asistencia ¿usted estuvo?	X		X		X		
4	Con el tiempo de espera a la consulta ¿usted estuvo?	X		X		X		
5	Con respecto a la ubicación del consultorio ¿usted estuvo?	X		X		X		
6	Según el sistema de atención o visita a su consulta:							
6.1	Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Estructura							
7	¿Había iluminación dentro del consultorio?	X		X		X		

8	¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?	X		X		X		
9	¿La sala de espera se veía limpia?	X		X		X		
10	¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?	X		X		X		
11	¿El baño estaba limpio?	X		X		X		
12	¿El consultorio estaba en orden?	X		X		X		
13	¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?	X		X		X		
Dimensión 3: Atención Profesional								
14	¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?	X		X		X		
15	¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?	X		X		X		
16	Durante la consulta:							
16.1	¿Le pesaron?	X		X		X		
16.2	¿Le tomaron la presión?	X		X		X		
16.3	¿Le midieron la barriga?	X		X		X		
16.4	¿Le escucharon los latidos cardíacos al bebe?	X		X		X		
16.5	¿Le preguntaron por el dolor en la parte baja del vientre?	X		X		X		
16.6	¿Le preguntaron si sentía dolor de cabeza?	X		X		X		
16.7	¿Le preguntaron si había edema (hinchazón)?	X		X		X		
16.8	¿Le preguntaron si su bebe se movía en su vientre?	X		X		X		
16.9	¿Le preguntaron si había disminución de los movimientos fetales?	X		X		X		

16.10	¿Le preguntaron si había pérdida de líquido por los genitales?	X		X		X		
16.11	¿Le preguntaron si presentó sangrado por la vagina?	X		X		X		
16.12	¿Le preguntaron si había tenido fiebre?	X		X		X		
17	Durante sus controles, ¿le solicitaron análisis de sangre?	X		X		X		
18	Durante sus controles ¿le solicitaron análisis de orina?	X		X		X		
19	¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?	X		X		X		
20	¿Le informaron cómo estaba marchando el embarazo?	X		X		X		
21	¿Le hablaron acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?	X		X		X		
22	¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?	X		X		X		
23	El personal que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Orientación educativa							
24	¿Se le explicó durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?	X		X		X		
25	¿Se le interrogó en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?	X		X		X		
26	¿Se le explicó acerca de los síntomas del embarazo?	X		X		X		
26.1	Náuseas	X		X		X		
26.2	Vómitos	X		X		X		
26.3	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)	X		X		X		

26.4	Estreñimiento	X		X		X		
26.5	Alteración del gusto	X		X		X		
26.6	Salivación	X		X		X		
26.7	Hemorroides	X		X		X		
26.8	Palpitaciones	X		X		X		
26.9	Lipotimias o mareos	X		X		X		
27	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el embarazo?	X		X		X		
27.1	Dolor de cabeza	X		X		X		
27.2	Zumbidos en los oídos	X		X		X		
27.3	Dolor en la boca del estómago (epigastria)	X		X		X		
27.4	Aumento de volumen en piernas(hinchazón)	X		X		X		
27.5	Pérdida de líquido por genitales	X		X		X		
27.6	Dolores de parto antes de cumplir las semanas completas del embarazo normal.	X		X		X		
28	¿Se le explicó alguna característica de los dolores del parto?	X		X		X		
29	¿Se le orientó acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?	X		X		X		
30	¿Se le orientó acerca del cuidado durante la etapa puerperal?	X		X		X		
31	¿En alguna de las consultas se le explicó sobre el cuidado del recién nacido?	X		X		X		
32	¿Se le orientó acerca de la lactancia materna?	X		X		X		
33	¿Se le orientó acerca de las ventajas de planificación familiar?	X		X		X		

34	¿Se le orientó acerca del uso del preservativo?	X		X		X		
35	¿Se le orientó acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?	X		X		X		
36	¿Se le orientó acerca de las inyecciones anticonceptivas?	X		X		X		
37	¿Se le orientó acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?	X		X		X		
38	¿Se le orientó acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....

Opinión del experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombre y Apellidos del Experto: Mg Martha Milagros Calderón Tintaya

DNI: 08953993

Obst. Martha Milagros Calderón Tintaya
 C.O.P. 5320
 R.N.E. 2151-E.00.1
 Firma

B. Reporte de confiabilidad

Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

- Procedimiento: Una vez concluido la elaboración de los ítems del instrumento se realizó una muestra piloto en gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024, el mismo que se desarrolló siguiendo las siguientes etapas:
 - o Se seleccionó a 20 gestantes del Establecimiento de Salud I-3 Víctor Raúl Haya de la Torre-Piura, 2024; de manera aleatoria.
 - o Cada uno de los ítems han sido codificados, obteniéndose así una base de datos donde se plasma las respuestas de los investigados.
Posteriormente la matriz de datos se transformó en una matriz de puntajes, bajo los siguientes criterios:
 - a. A todas las alternativas que denotan un puntaje ordinal se les asigno un puntaje de menor a mayor valor.
 - b. Con cada ítem que determinan el grado de satisfacción se tomó puntaje de 1 punto para la puntuación más negativa, hasta 4 puntos para la respuesta más positiva. Para la evaluación de la dimensión orientación educativa se estableció un sistema de valoración de 1 punto para las afirmaciones, y 0 puntos para las negaciones. Sumando las respuestas de cada ítem, en su totalidad se puede obtener un puntaje mínimo de 34 y un puntaje máximo de 164.
- Procedimiento: Para analizar si el instrumento es confiable se debe tener en cuenta los puntajes obtenidos por cada ítem que miden el grado de satisfacción, se utilizó el estadístico de alfa de Cronbach cuando variable esta medida en escala de Likert.

ALFA DE CROMBACH

Se utiliza esta medida de fiabilidad por ser una variable medida en ordinal en escala de Likert, valores mayores al 0,7 se determina que el instrumento es confiable en caso de ser superior a 0,8 es altamente confiable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

GRADO DE SATISFACCION

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	62

Se ha logrado determinar que el instrumento para la variable grado de satisfacción es confiable debido a que el valor del estadístico de fiabilidad supera el ,70. Se recomienda su utilización.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. De acuerdo con la ubicación del centro donde acudió ¿usted estuvo?	42,1500	42,239	,386	,684
2. Con el horario de atención ¿usted estuvo?	42,3500	40,871	,329	,687
3. Según la información recibida para el control y asistencia ¿usted estuvo?	43,1000	35,253	,500	,659
4. Con el tiempo de espera a la consulta ¿usted estuvo?	43,1000	40,726	,343	,685
5. Con respecto a la ubicación de consultorio ¿usted estuvo?	42,6500	44,029	,116	,712
6. Según el sistema de atención o visita a su consulta:	42,1500	46,766	-,068	,725
6.1. Si fue por orden de llegada ¿usted estuvo?	42,2500	39,355	,559	,662
7. ¿Había iluminación dentro del consultorio	43,1500	37,818	,480	,664
8. ¿La sala de espera contaba con asientos suficientes?	42,4000	44,989	,063	,716
9. ¿La sala de espera se veía limpia?	43,4000	37,516	,441	,670
10. ¿El baño estaba de fácil acceso para su uso?	43,0000	44,632	,048	,723

11. ¿El baño estaba limpio?	42,1500	42,239	,386	,684
12. ¿El consultorio estaba en orden?	42,3500	40,871	,329	,687
13. ¿Contaba con una camilla o mesa de examen ginecológico?	43,1000	35,253	,500	,659
14. ¿El consultorio tenía la puerta cerrada durante la consulta?	43,1000	40,726	,343	,685
15. ¿Se veía desde afuera para el consultorio a través de las ventanas?	42,6500	44,029	,116	,712
16. Durante la consulta:	42,1500	46,766	-,068	,725
16.1. ¿La pesaron?	42,2500	39,355	,559	,662
16.2. ¿Le tomaron la presión?	43,1500	37,818	,480	,664
16.3. ¿Le midieron la barriga?	42,1500	42,239	,386	,684
16.4. ¿Le escucharon los latidos cardíacos al bebe?	42,3500	40,871	,329	,687
16.5. ¿Le preguntaron por el dolor en la parte baja del vientre?	43,1000	35,253	,500	,659
16.6. ¿Le preguntaron si sentía dolor de cabeza?	42,2500	39,355	,559	,662
16.7. ¿Le preguntaron si había edema (hinchazón)?	43,1500	37,818	,480	,664
16.8. ¿Le preguntaron si su bebé se movía en su vientre?	42,4000	44,989	,063	,716
16.9. ¿Le preguntaron si había disminución de los movimientos fetales?	43,4000	37,516	,441	,670
16.10. ¿Le preguntaron si había pérdida de líquido por los genitales?	43,0000	44,632	,048	,723
16.11. ¿Le preguntaron si presentó sangrado por la vagina?	42,2500	39,355	,559	,662
16.12. ¿Le preguntaron si había tenido fiebre?	43,1500	37,818	,480	,664
17. Durante sus controles, ¿le solicitaron análisis de sangre?	42,2500	39,355	,559	,662
18. Durante sus controles ¿le solicitaron análisis de orina?	43,1500	37,818	,480	,664
19. ¿Le indicaron que se vacune contra el tétano?	42,4000	44,989	,063	,716
20. ¿Le informaron cómo estaba marchando el embarazo?	43,4000	37,516	,441	,670
21. ¿Le hablaron acerca de hábitos alimentarios durante el embarazo?	43,0000	44,632	,048	,723
22. ¿Le realizaron interconsulta con el odontólogo y nutricionista?	42,2500	39,355	,559	,662
23. El personal que le atendió ¿le trato con amabilidad, respeto, privacidad y paciencia?	43,1500	37,818	,480	,664
24. ¿Se le explicó durante las consultas, cuanto tiempo dura un embarazo normal?	42,4000	44,989	,063	,716
25. ¿Se le interrogó en las consultas como se sentía desde el punto de vista psicológico con el embarazo y el parto?	42,2500	39,355	,559	,662
26. ¿Se le explicó acerca de los síntomas del embarazo?	43,1500	37,818	,480	,664

26.1.	Nauseas	42,4000	44,989	,063	,716
26.2.	Vómitos	43,4000	37,516	,441	,670
26.3.	Ardor en el estómago que llega a la garganta (reflujo gastroesofágico)	43,0000	44,632	,048	,723
26.4.	Estreñimiento	42,2500	39,355	,559	,662
26.5.	Alteración del gusto	43,1500	37,818	,480	,664
26.6.	Salivación	42,4000	44,989	,063	,716
26.7.	Hemorroides	43,4000	37,516	,441	,670
26.8.	Palpitaciones	43,0000	44,632	,048	,723
26.9.	Lipotimias o mareos	42,2500	39,355	,559	,662
27.	¿Se le explicó acerca de los signos de alarma durante el embarazo?	43,1500	37,818	,480	,664
27.1.	Dolor de cabeza	42,4000	44,989	,063	,716
27.2.	Zumbidos en los oídos	43,4000	37,516	,441	,670
27.3.	Dolor en la boca del estómago (epigastralgia)	43,0000	44,632	,048	,723
27.4.	Aumento de volumen en piernas(hinchazón)	42,2500	39,355	,559	,662
27.5.	Pérdida de líquido por genitales	43,1500	37,818	,480	,664
27.6.	Dolores de parto antes de cumplir las semanas completas del embarazo normal.	42,4000	44,989	,063	,716
28.	¿Se le explicó alguna característica de los dolores del parto?	43,4000	37,516	,441	,670
29.	¿Se le orientó acerca de ejercicios respiratorios durante los dolores del parto?	43,0000	44,632	,048	,723
30.	¿Se le orientó acerca del cuidado durante la etapa puerperal?	42,2500	39,355	,559	,662
31.	¿En alguna de las consultas se le explicó sobre el cuidado del recién nacido?	43,1500	37,818	,480	,664
32.	¿Se le orientó acerca de la lactancia materna?	42,2500	39,355	,559	,662
33.	¿Se le orientó acerca de las ventajas de planificación familiar?	43,1500	37,818	,480	,664
34.	¿Se le orientó acerca del uso del preservativo?	42,4000	44,989	,063	,716
35.	¿Se le orientó acerca del uso de las pastillas anticonceptivas?	43,4000	37,516	,441	,670
36.	¿Se le orientó acerca de las inyecciones anticonceptivas?	43,0000	44,632	,048	,723
37.	¿Se le orientó acerca del uso del Dispositivo Intrauterino?	42,2500	39,355	,559	,662
38.	¿Se le orientó acerca de la influencia negativa de fumar, ingerir licor y consumo de drogas durante el embarazo?	43,1500	37,818	,480	,664

Anexo 04. Formato de consentimiento Informado u otros



CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, la investigadora y usted se quedarán con una copia. La presente investigación en Salud se titula: “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre - Piura, 2024” y es dirigido por Claudia Rosa Morocho Granda, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del Establecimiento de Salud I - 3 Víctor Raúl Haya de la Torre. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del jefe del establecimiento de salud. Si desea, también podrá escribir al correo claudiamorochog31@gmail.com para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, correo ciei@uladech.edu.pe

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Fecha: _____

Firma del participante: _____

Firma de la investigadora: _____

Carta de autorización para ejecución



Chimbote, 02 de abril del 2024

CARTA N° 0000000060- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**DR. HECTOR CHAVEZ SIANCAS
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I - 3 VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE - PIURA, 2024, que involucra la recolección de información/datos en GESTANTES, a cargo de CLAUDIA ROSA MOROCHO GRANDA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de OBSTETRICIA, con DNI N° 47247166, durante el período de 01-04-2024 al 07-04-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

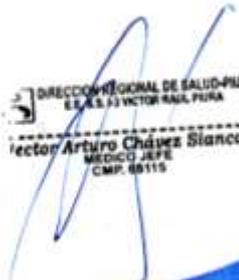
Atentamente.


Claudia Rosa Morcho Granda
47247166


ULADECH

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación




DIRECCION REGIONAL DE SALUD-PIURA
E.S. A.S. VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA TORRE
Director Hector Arturo Chavez Siancas
MEDICO JEFE
CMP. 68115