

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



TESIS:

**GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN
GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS.
AYACUCHO, AGOSTO - NOVIEMBRE 2021.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

PRESENTADO POR:

Bach. PALOMINO TELLO, Diana

Bach. PEÑA QUISPE; Fredy Joel

ASESORA:

Mg. BUSTAMANTE QUISPE, Patricia

AYACUCHO – PERÚ

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL Nº 473 –2022-FCSA–UNSCH-D

En la ciudad de Ayacucho siendo las nueve horas con veinte minutos del día 05 de agosto del año dos mil veintidós, se reunieron en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud, los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Obstetricia, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado "GRADO DE SATISFACCION SOBRE LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021." Presentado por las Bachilleres: Diana PALOMINO TELLO y Fredy Joel PEÑA QUISPE, para optar el título profesional de Obstetra.

Miembros del Jurado de Sustentación conformado por:

Presidente : Prof. Melchora J. Avalos Mamani

Miembros : Prof. Delia Anaya Anaya

Prof. Héctor D. Velarde Valer

Asesora : Prof. Patricia Bustamante Quispe

Secretario Docente: Prof. Pavel Alarcón Vila

Con el quorum de reglamento se inició la sustentación de tesis, la presidente de la comisión dio lectura a los documentos presentados por los recurrentes, y da algunas indicaciones a los sustentantes.

Da inicio la exposición el Bachiller: Fredy Joel PEÑA QUISPE, luego la Bachiller Diana PALOMINO TELLO, una vez concluida con la exposición, la Presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, dudas y o aclaraciones, iniciando el Prof. Héctor D. Velarde Valer, continuó la Prof. Delia Anaya Anaya y finalmente la Presidente de la comisión la Prof. Melchora Avalos Mamani; seguidamente da pase a la asesora de tesis Prof. Patricia Bustamante Quispe para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes o aclaraciones.

La presidente invita a los sustentantes abandonar el espacio virtual para que puedan proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: Diana PALOMINO TELLO

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Melchora Avalos Mamani	16	17	17	17
Prof. Delia Anaya Anaya	17	17	17	17
Prof. Héctor Velarde Valer	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL				17

Bachiller: Fredy Joel PEÑA QUISPE

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Melchora Avalos Mamani	16	17	17	17
Prof. Delia Anaya Anaya	17	17	17	17
Prof. Héctor Velarde Valer	17	17	16	17
PROMEDIO FINAL				17

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller Diana PALOMINO TELLO; quien obtuvo la nota final de 17 diecisiete; Aprobar al Bachiller Fredy Joel PEÑA QUISPE que obtuvo la nota final de 17 diecisiete para lo cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las once horas con veinte minutos de la tarde se da por concluido el presente Acto Académico.



Prof. Melchora Avalos Mamani
Presidente



Prof. Delia Anaya Anaya
Miembro



Prof. Héctor Velarde Valer
Miembro



Prof. Patricia Bustamante Quispe
Miembro Asesor



Prof. Pavel Alarcón Vila
Secretario Docente

DEDICATORIA

A nuestros padres

*Damos gracias a Dios por la vida que nos ha brindado
y por la bendición que a nuestros padres los ha
favorecido.*

*Que con sacrificio y apoyo incondicional han cultivado
en nosotros un propósito de superación, queremos
decirles que el triunfo no es nada más de nosotros sino
de ustedes.*

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales competentes.

A la Escuela Profesional de Obstetricia y a su plana docente por compartir sus conocimientos para nuestra formación profesional.

Agradecemos a nuestros docentes y en especial a nuestra asesora Magíster Patricia Bustamante Quispe por el apoyo día a día en nuestra investigación.

También de la misma manera reconocemos a la Doctora Luisa Alcarraz Curi por sus recomendaciones y su valioso tiempo.

Agradecerles también a nuestros familiares por darnos el ánimo durante este proceso. A nuestros amigos por acompañarnos desde siempre.

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	4
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
1.4. OBJETIVOS	7
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES	9
2.2. BASE TEORICA CIENTÍFICA.....	15
2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS.....	20
2.4. HIPÓTESIS	22
2.5. VARIABLES DE ESTUDIO.....	23
CAPÍTULO III.....	24
3. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.1. TIPO DE IVESTIGACIÓN.....	24
3.2. ESNFOQUE DE INVESTIGACIÓN	24
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.4. POBLACIÓN.....	24
3.5. MUESTRA Y TAMAÑO DE MUESTRA	24
3.6. TIPO DE MUESTREO.....	25
3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	25
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS	25
3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	26
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
CONCLUSIONES	40
ANEXOS	47
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	49

INTRODUCCIÓN

La atención prenatal es la vigilancia integral de la gestante y el feto, se debe iniciar antes de las catorce semanas de gestación (1), el que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la madre después del parto (2), debido a que los controles periódicos permiten la orientación en la prevención, detección y tratamiento oportuno de las condiciones que pondrían en peligro la vida del binomio madre-niño. Durante todo el proceso de atención prenatal se requiere de seguimiento, por lo cual, es importante la satisfacción de las gestantes porque contribuye al resultado exitoso de su propósito (2).

En los últimos años se vienen desarrollando estudios respecto a la disposición del sistema de salud desde la perspectiva del beneficiario externo, considerando además la evaluación según el tipo de prestación de salud, que es el estudio de la satisfacción del usuario externo en sus atenciones el que contribuirá a la mayor adherencia al tratamiento y estará dispuesto a colaborar con el proceso de atención lo que reducirá costos innecesarios (3). La Organización Panamericana de Salud (OPS) determina que la calidad está subordinada al beneficiario mediante la complacencia de las privaciones y expectativas de este. La evaluación de la aptitud que se demuestra en los servicios de salud se analiza desde un perfil acorde al propio beneficiario, cuya configuración se está divulgando permanentemente, la valuación de cuidado en estos servicios va aumentando progresivamente debido a que también se demuestra la insatisfacción que sienten los usuarios (4).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 lanzó una propuesta de marco de referencias para la evaluación del desempeño del sistema de salud, dando énfasis a la satisfacción de las necesidades de los usuarios a partir de sus propias expectativas, respecto a las dimensiones no sanitarias (5).

El Ministerio de Salud (MINSA) a partir de 1990 planteó diversas destrezas para lograr que la atención hacia la población sea equilibrada y excelente; en esta senda, el 2006 implementó el “Sistema de Gestión de la Calidad” (SGC), que significó el origen de las directivas para alcanzar la calidad, precisando que es prioridad mejorar el nivel de la satisfacción de los clientes que acuden a atenderse en estos establecimientos (6).

La satisfacción de las gestantes en la atención prenatal es un indicador esencial en los establecimientos de salud. La individualización de las privaciones y expectativas de las embarazadas que pueden valorar la calidad del servicio expresada en su complacencia o insatisfacción sobre la atención recibida. Además de ser un juicio efectivo sobre el cuidado recibido, cuando hay insatisfacción se entiende es un llamado de atención para mejorar estos aspectos conducentes al bienestar de los usuarios (5).

El control prenatal es la atención y valoración completa de la embarazada y el feto, realizado por un profesional para conseguir un recién nacido saludable, sin menoscabo de la salud materna; obviamente, a razón que el embarazo es considerado una situación de riesgo (5).

Para el 2015, unas 303000 mujeres sucumbieron debido a situaciones de complicaciones en el embarazo; confirmando la necesidad de una atención de calidad en el transcurso de esta etapa a fin de prevenir esta mortalidad. Es importante remarcar que en el mundo, solo el 64% de embarazadas gozan de atención prenatal, constituyendo una circunstancia categórica que permita a los profesionales de salud asumir las acciones necesarias para evitar los riesgos y complicaciones, para ello es conveniente incidir en los estilos de vida saludable para prevenir enfermedades, sugerencias en salud sexual y reproductiva, sostén emocional a aquellas gestantes que pudieran estar inmersas en casos de violencia familiar, de este modo difundir el parto institucional(7).

En tal sentido, la atención prenatal es una estrategia que contribuye a la reducción de la morbilidad materna perinatal a través de la localización y procedimiento adecuado de las patologías. Además, promueve el parto institucional, las estadísticas demuestran que cuando el parto es atendido en

domicilio, hay 19 veces más posibilidad de sucumbir en relación con quienes recibieron esta atención en un establecimiento de salud (8).

Ante este contexto, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados, en el periodo de agosto a noviembre del 2021. Mediante investigación aplicada de enfoque cuantitativo y diseño de investigación descriptivo, prospectivo, transversal. Los resultados muestran del 100% de las 142 usuarias gestantes 55.6% de 26 años a más, 73.9% conviviente, 47.2% superior, 47.9% ama de casa, 87.3% de Ayacucho, 49.3% de 1 a 3 atenciones prenatales, 62.7% con 27 a 40 semanas de embarazo, 79.6% de 0 a 2 hijos. El grado de satisfacción fue satisfecha 62% e insatisfecha un 1.4%, así como para cada una de las dimensiones: fiabilidad, satisfecha 66.9%; capacidad de respuesta, satisfecha 66.9%; seguridad, satisfecha 76.06%; empatía, satisfecha 73.9%; aspectos tangibles, satisfecha 50.7%.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La atención prenatal tiene por objeto proteger al binomio madre – niño durante la gestación, observando la evolución del embarazo y el estado del producto intrauterino, prepara física y psicológicamente a la madre gestante. La atención prenatal, consiste en un conjunto de consultas y el acatamiento de una apropiada atención prenatal que es una precaución del programa materno infantil para conseguir niños saludables y madres sanas(9), razón que ha incidido en que el grado de satisfacción de la usuaria gestante alcance relativa importancia con la modernización del Estado, enfocándose en la prioridad de la valoración de los establecimientos de salud y la calidad de atención, que tienen por finalidad lograr el bienestar de los usuarios, tema que trasciende los objetivos y fines de la Salud Pública(10).

La satisfacción acerca de la atención en salud tiene bastante interés para la Salud Pública y la gestión de servicios de salud. Su concepción y conocimiento de su importancia radican en la percepción anímica del usuario y su estimación se sustenta en metodologías, técnicas y herramienta diversas, muchas veces sin buena valoración; diversos estudios demuestran la correspondencia entre estas variables. Esta satisfacción es debida a diversas causas características de la calidad brindada y la técnica utilizable, el contexto familiar y social donde se produce la interacción (8).

Según las investigaciones publicadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en Europa como Letonia y Estonia, se evidencian significancias en la complacencia de los usuarios, ubicados en un nivel bajo con un 32.5% y 28% mutuamente; en otros países, caso Dinamarca y Austria la satisfacción es alta, alcanzando 92.3% y 92.1%, demostrando la cultura de estos países que dan más importancia a la calidad de atención (4).

Con esta realidad, en Latinoamérica se ha enfocado esta situación, teniendo como hito la cumbre de las Américas en 1994, dando inicio a la aplicación de estrategias y políticas para el progreso de la calidad, el objetivo era superar la insatisfacción que referían las pacientes sobre la calidad de atención recibida (4).

En el Perú se ha venido implantando con la finalidad de mejorar los servicios de atención externa, con la meta de orientar las tácticas de atención de salud, se contempla no solo las deficiencias en la cobertura, sino también la implementación de elementos que conlleven a lograr la asistencia con servicios más eficientes. Otro aspecto a superar es que el acceso a estos servicios es insuficiente, generando antecedentes de negligencia médica, consecuentemente aumentando los índices de muerte materna y neonatal, más crucial en zonas rurales, específicamente en zonas indígenas y comunidades altoandinas (8). Para garantizar que las mujeres luego de recibir una atención prenatal siendo una experiencia positiva y vuelvan a dar a luz, es importante que hayan sido atendidas con buena calidad (7).

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la región de Ayacucho en todos los establecimientos de salud y en todos los niveles se brinda la atención prenatal, y según los protocolos de atención se debe brindar una atención prenatal reenfocada que tiene una serie de características, sin embargo, en muchos establecimientos de salud no todas las gestantes reciben una atención prenatal completa; por razones como: falta de cobertura, demora en la atención, falta de personal en el servicio, cupos de atención limitados, etc. Motivo por el cual no se logra la satisfacción de las gestantes en sus atenciones prenatales, el mismo que tiene sustento en la investigación desarrollada por Jaime Ramos, Carmela (2017) quien reporta en su estudio de investigación en

Tambo-Ayacucho, que el nivel de satisfacción de las embarazadas fue medianamente satisfecho (11).

El Centro de Salud los Licenciados cuenta con el programa de atención prenatal que está a cargo del profesional Obstetra calificado/a, cuenta con dos consultorios maternos con una infraestructura adecuada y equipos completos, el Centro de Salud los Licenciados cuenta con el sistema WAWARED donde reporta la atención de 16 gestantes en promedio por día. Además, es una micro red de referencia de puestos de salud como: Villa San Cristóbal y Mollepata.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

GENERAL

¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

ESPECÍFICOS

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
2. ¿Cuáles son las características obstétricas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto – noviembre 2021.
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
7. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

1.4. OBJETIVOS

GENERAL

Determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal de gestantes en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

ESPECÍFICOS

1. Identificar las características sociodemográficas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
2. Identificar las características obstétricas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto – noviembre 2021.
3. Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
4. Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
5. Identificar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.
6. Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

7. Identificar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de aspectos tangibles sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Castillo Ávila IY, et al. (2014), en Cartagena (Colombia), **Objetivo:** Establecer los factores coligados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal. **Materiales y método:** investigación analítica, la muestra aleatoria fueron 712 gestantes de bajo riesgo que recibieron atención en 25 establecimientos; los datos se obtuvieron a través de la aplicación de la “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS”. **Resultados:** la edad promedio fue 23 años; 53.7% pertenecían al estrato 1. El 84% mostraron satisfacción con la atención recibida; la satisfacción está relacionada con diversos factores como el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204), procedencia de la zona urbana (OR = 8,954). **Conclusión:** La buena percepción de las usuarias, en relación con la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.(1)

Rivera-Mejía, PT et al. (2014), en Cali (Colombia), **Objetivo:** Detallar la asociación de los servicios de salud y la satisfacción de usuarias que reciben al control prenatal. **Materiales y métodos:** caso de estudio y

controles con una muestra de 823 embarazadas a quienes se destinó un cuestionario. **Resultados:** se encontró significancia en la etnia ($p=0,01$), falta de afiliación al Sistema General de Seguridad Social ($p<0,001$), tipo de afiliación ($p=0,001$), la burocracia ($p=0,003$), actividad del último mes ($p=0,04$) y escasos recursos económicos ($p=0,038$). **Conclusiones:** es necesario considerar el mejoramiento de la calidad en la disminución de los gastos, infraestructura que limita la comodidad de la atención; debe incidirse también en el respeto, trato amable, respeto, empatía y comunicación asertiva.(2)

Miranda-Mellado, Clarybel. (2016), en Sincelejo (Colombia), **Objetivo:** Determinar los factores de capacidad relacionados con el uso adecuado de control prenatal en gestantes. **Materiales y métodos:** investigación analítica, transversal, la muestra por conglomerados estuvo conformada por 730 embarazadas, los datos se obtuvieron a través de la aplicación de la Encuesta Sociodemográfica y de Caracterización familiar, Escala de Apgar Familiar y Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios. **Resultados:** Un buen porcentaje (97,7%) de embarazadas asisten al control prenatal; acerca de por qué asistían, 83,9% afirmó para descubrir variaciones en el embarazo, 14,6% debido a algún compromiso; en tanto que de aquellas que no fueron a su control, 47.1% adujeron la burocracia, 23.5% por perder la cita, coincidiendo en el porcentaje con quienes dijeron no requerir el control ya que no tuvieron complicaciones en embarazos anteriores, el 5.9% no acudieron por creer muy pronto el inicio del control; un buen porcentaje, 75.9% afirmó que hace buen uso del control prenatal. **Conclusiones:** Se demostró significancia entre el uso apropiado de control prenatal con la incorporación a un sistema de salud y la complacencia con la prestación de atenciones referidas al control prenatal. No hubo relación entre inscripción, ingreso a un sistema de salud, equilibrio familiar, cobertura y complacencia con la atención y el uso apropiado en el cuidado del binomio madre-niño.(3)

Mayorga-Mogollón, Luis E y et al. (2019), en Montería (Colombia), **Objetivo:** Determinar la relación del nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución de salud. **Metodología:** indagación analítica, transversal que contó con una muestra de 178 mujeres. **Resultados:** 96% revelaron su satisfacción con el control prenatal; también se evidenció que 83.7% fueron informadas sobre el VIH, 85.4% accedieron a pruebas de laboratorio, 93.8% presentaron códigos de alarma. La edad promedio fue 22,7 años, así mismo, se encontró 11.1 semanas de gestación; respecto a otras variables coligadas con la satisfacción del control prenatal, fueron la entrega completa de medicinas prescritas (OR 8,6), entrega eficaz de resultados (OR 6), e información entregada sobre la sintomatología de alarma (OR 20,3) y alimentación (OR 5,3). **Conclusión:** la investigación y la instrucción para la salud se encuentran asociadas a la satisfacción con el control prenatal, concatenadas con la demografía y las características ginecológicas.(4)

Seclen-Palacin, J y cols. (2004), en Lima (Perú), **Objetivos.** Establecer el nivel de satisfacción de las usuarias de control prenatal en hospitales resultado de un esquema de mejora continua. **Métodos.** Tesis cuasi experimental con un grupo de intervención (191) y el grupo de referencia (185) a quienes se aplicó encuestas de salida. **Resultados:** luego de la aplicación del programa de mejora continua, 67.5% mostraron mayores niveles de satisfacción. Las que dijeron sentirse insatisfechas esgrimieron como razones el tiempo de espera y la atención inadecuada, estadísticamente se demuestra asociación entre estas variables. **Conclusiones.** Se demostró asociación directa entre el programa de mejora continua y la satisfacción, determinando la carestía de servicios con enfoque humanístico, que tengan sustento en el buen trato al usuario a fin de lograr que la madre y el niño sean más saludables.(5)

Heredia-Chocce, Hjime (2016), en Lima (Perú), **Objetivo.** Establecer el nivel de satisfacción de las embarazadas adolescentes sobre la

atención prenatal en el Centro de Salud San Fernando. **Metodología:** estudio no experimental, prospectiva, transversal, se aplicó la encuesta SERVQUAL a una muestra de 66 pacientes. **Resultados:** se encontró que el 37% tienen expectativa buena, coincidiendo con la regular, solo 5% fue excelente, al evaluar la percepción de la atención recibida, el 38% afirma ser mala, 34% regular y 27% buena. **Conclusión,** se encontró insatisfacción con la calidad de atención recibida, demostrando la necesidad de asumir medidas de conducentes a mejorar la calidad de atención con equidad intergeneracional.(6)

Mogollón-Rea, Karla. (2016), en Lima (Perú), **Objetivo:** Establecer el grado de satisfacción de gestantes sobre la atención prenatal recibida en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. **Metodología:** investigación aplicada, transversal y prospectiva, la muestra fueron 368 embarazadas. **Resultados:** acerca de la organización de la consulta, 53.8% se halla satisfecha, 40.2% medianamente satisfecha, en cuanto a la atención recibida el 78.3% mostró satisfacción, 17.9% mediana satisfacción y 3.8% insatisfacción, referentes a los aspectos tangibles, 76.6% se encuentra satisfecha, 21.7% medianamente satisfecha y solo el 1.6% se halla insatisfecha. **Conclusión:** el 86.4% mostraron satisfacción, seguidamente del 12% que dijo sentir mediana satisfacción y solo el 1.6% que dijo insatisfacción.(7)

Urbina-Rosas, Kim. (2017), en Huánuco (Perú), **Objetivo:** Comprobar el nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el control prenatal de gestantes atendidas en el Centro de salud Carlos Showing Ferrari. **Metodología:** estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. **Conclusiones:** 45,7% de las gestantes manifestaron sentir satisfacción regular, 31,4% afirma buena satisfacción y 22,9% mostraron insatisfacción. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de las embarazadas es regular, por lo que se recomienda establecer mecanismos de mejoramiento de la atención que tengan

efecto en la satisfacción, mejorando a su vez su estado de salud.(8)

Cano y Charapaqui (2018), en Huancavelica, **Objetivo**. Establecer el nivel de satisfacción en la atención prenatal de embarazadas atendidas en el Centro de Salud Ascensión. **Material y método**. El estudio fue básico, descriptivo, transeccional, con una muestra de 46 mujeres seleccionadas según criterios de inclusión y exclusión; los datos se obtuvieron mediante la técnica Psicométrica. **Resultados**. Se encontró satisfacción en el 67,4% de gestantes, insatisfacción se encontró en el 17,4%, mientras que un 15.2% manifiesta complacencia frente a la atención prenatal. **Conclusión**. La mayoría de las embarazadas manifestaron su satisfacción con la atención prenatal recibida, destacando la seguridad, confianza e interés por parte del personal de salud, hecho que condiciona también la asistencia a las citas programadas.(9)

Hernández-Vásquez y Cols. (2019), en Lima, **Objetivo**. Estimar los factores asociados al control prenatal. **Materiales y métodos**. Investigación transversal y analítica a partir de 18 156 datos de mujeres registrados en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2017. **Resultados**. 56,1% dieron su aprobación al control prenatal recibido, el mismo que mejora su calidad con el incremento de controles (49,6% y 59,9% para 6 y 8 controles, respectivamente); La procedencia se asocia con menor posibilidad de recibir un control pre natal de calidad, origen de la sierra (RPa=0,85), de la zona rural (RPa=0,94) y ser de origen nativo (RPa=0,72); en el otro extremo, la posibilidad de recibir mejor control pre natal, se asocia a la educación secundaria (RPa=1,16) y superior (RPa=1,15), ser del quintil de riqueza 2 (RPa=1,15), quintil 3 (RPa=1,18), quintil 4 (RPa=1,16) y quintil 5 (RPa=1,16), ser de la Costa (RPa=1,06) y Selva (RPa=1,31), pertenecer a un seguro desalud (RPa=1,24), orden de nacimiento 2 a 3 (RPa=1,10) o ≥ 4 (RPa=1,20). **Conclusiones**. 40% de mujeres no adoptaron un control pre natal de calidad; la procedencia no está asociada a este control, igualmente pertenecer a una etnia nativa se

asocian a una mala calidad de control pre natal, demostrando la necesidad de incorporar a este grupo poblacional en las estrategias de salud materna.(10)

Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM (2018) en Huancayo

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018. **Material y Método:** Estudio planteado Observacional de nivel aplicativo, de enfoque cuantitativo transversal, descriptivo, prospectivo. En el que se tuvo la participación de 234 beneficiarios de 18 y 42 años, varones y mujeres entre acompañantes y usuarios, tanto continuadores como nuevos atendidos en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018. Se tuvo como herramienta SERVQUAL (Quality Service) utilizado para determinar el nivel de satisfacción, cuestionario estructurado dividido en dos áreas, la primera describe datos generales y la segunda relacionada a las expectativas y a las percepciones de los usuarios, para establecer la satisfacción a través de la resta entre percepciones y expectativas. Estos datos se analizaron en porcentajes por cada criterio de evaluación, en el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles; de los mismos se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$. Información que presentamos a través de tablas y gráficos. **Resultados:** De 234 participantes, el 91,88% de la muestra estuvo conformada por el usuario y el 8,12% por el acompañante y de estos el 1% por varones y el 99% por mujeres, el grado de instrucción mayor fue de nivel Secundario con 72,22% seguido de Superior Técnico con 16,23%. El grado de satisfacción fue “Satisfecho” con un 44,01% menor que el nivel de insatisfacción que fue 55,99%, así como para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “Satisfecho” 41.5%; Capacidad de respuesta,

“Satisfecho” 38,2%; Seguridad, “Satisfecho” 46,7%; Empatía, “Satisfecho” 45,8% y Aspectos tangibles, “Satisfecho” 48,1%.

Conclusiones: El nivel de satisfacción de las usuarias que fueron atendidas en los consultorios externos Del Centro De Salud Chilca – Huancayo de Julio a diciembre del 2018 fue “Satisfecha” con un 44,01% (11).

Jaime Ramos, Carmela (2017), en Ayacucho (Perú), **objetivo:** Establecer el nivel de satisfacción de la atención prenatal en embarazadas que recibieron atención en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo. **Metodología:** estudio básico, descriptivo no experimental, la muestra censal no probabilística fue de 84 embarazadas. **Resultados:** El 61% manifestaron sentirse medianamente satisfechas, 38% satisfechas y solo el 1% insatisfechas; por dimensiones, se encontró en organización 65% medianamente satisfecho, 20% insatisfecho y 14% satisfecho, sobre la atención brindada, 62% dijo encontrar satisfacción, 36% satisfacción mediana y 2% insatisfacción; en cuanto a los aspectos tangibles 67% dijeron sentirse medianamente satisfechos, satisfechos en 23% y 11% insatisfechos; como datos colaterales se reportó 56% de edad adulta joven, 56% estado civil conviviente y 51% tuvieron el nivel de educación secundaria. **Conclusión:** Las embarazadas manifestaron el nivel “medianamente satisfecho” evidenciando la carencia de algunos aspectos en el consultorio de obstetricia, los cuales deben mejorarse a fin de lograr mejor percepción y generar mayor necesidad de mujeres que acudan a su atención pre natal.(12)

2.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA

SATISFACCIÓN.

Es una contestación emocional que tienen los usuarios referentes a la atención recibida, para nuestro caso en los servicios de control pre natal; consecuentemente resulta de la actitud y valoración que hagan los usuarios en forma positiva o “satisfactoria”; actualmente se valora institucionalmente la calidad de atención, por ello las entidades implementan mecanismos para

lograr servicios más accesibles, mejorando la infraestructura, equipamiento, señales para orientación de los clientes, comodidades, orden, prontitud y trato amable por parte de cualquier personal administrativo, profesional, técnico o de apoyo(4).

GRADO DE SATISFACCIÓN.

Es el grado de cumplimiento de las expectativas, sin reducir las percepciones, resultado de la atención recibida y las derivaciones de esta; se circunscriben a las condiciones de interacción humana y muchas veces se soslaya la dimensión física conformada por la subestructura, material y aparatos.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ANTE LOS SERVICIOS DE SALUD

La satisfacción del usuario, término multidimensional que relaciona la atención de salud con el cuidado atento y conservación de la salud; que permite cumplir los intereses y expectativas de los usuarios(4); por lo tanto, es el efecto de una táctica inductiva que exterioriza la discrepancia entre las expectativas del consumidor en analogía a la atención que aguarda recoger y su perspicacia acerca del cuidado recibido según el contexto, considerándose un concepto relativo y con variadas representaciones que penden de cada usuario(19).

Se considera también, como el estado de ánimo del usuario que representa sus percepciones eruditas, materiales y emocionales ante la observancia de una insuficiencia o pretensión de pesquisa (20); específicamente cuando se refiere a la satisfacción de servicios de salud se debe considerar aspectos puntuales y particulares que sienten como pacientes, detallando que varios factores inciden en esta percepción (21)(22).

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

Para la evaluación de grado de satisfacción existen muchos instrumentos, en este trabajo se utilizó el modelo SERVQUAL modificado por MINSA, que se adecua más a la realidad este instrumento mide con cinco dimensiones.

CUESTIONARIO SERVQUAL

Este cuestionario de satisfacción fue planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año de 1988 y modificado por MINSAL en el año 2011 este es un instrumento adecuado para cuantificar la satisfacción del usuario, cuyos resultados permiten plantear mejoras a fin de lograr la calidad de atención, consta de 22 preguntas que evalúan cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). En este trabajo, se optó por el uso de este cuestionario considerando su validez en el sistema de salud avalado por el Ministerio de Salud.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN:

Fiabilidad. Establece el cumplimiento de formas y plazos que son preestablecidos, evaluando la eficiencia y efectividad, consta de cinco preguntas (P1 al P5).

Capacidad de respuesta. Destreza de atender a los usuarios y suministrar un servicio expedito y adecuado a una petición con una contestación de disposición y un tiempo tolerable, tiene cuatro preguntas (P6 al P9).

Seguridad. Valora la cordialidad que crea la cualidad del personal que ofrece el servicio de salud manifestando comprensión, reserva, corrección, profesionalismo y destreza para infundir seguridad. Esta dimensión consta de cuatro preguntas (P10 al P13).

Empatía. Es necesario que el trabajador entienda los motivos y resuelva los requerimientos que motivan al usuario acudir a un establecimiento de salud, por ello esta dimensión considera juicios referidos a: accesibilidad, comunicación y comprensión, tiene cinco preguntas (P14 al P18).

Aspectos tangibles. Considera los aspectos físicos percibidos por los usuarios de un servicio; enfatiza en el equipamiento, material de información, aseo y comodidad, se conoce que un usuario espera un ambiente atrayente que le brinde comodidad y garantice una estancia placentera, por ello se evalúa la iluminación, temperatura, aireación, equipamiento, señalética, etc., consta de cuatro preguntas (P19 al P22).

GRADOS DE SATISFACCIÓN:

Los usuarios manifiestan sus grados de percepción en escalas que resultan luego de una recategorización:

Insatisfecha. Se produce cuando los usuarios perciben que no han logrado colmar sus expectativas, demuestra muchas carencias o debilidades.

Poco satisfecha. Se valora de ese modo, a razón que los usuarios consideran haber alcanzado parcialmente sus expectativas, pero aún faltan aspectos que muestran debilidades.

Satisfecha. Los usuarios catalogan la atención de salud considerando que han alcanzado sus expectativas (4).

Estos grados de satisfacción se determinan según un puntaje alcanzado como resultado de las encuestas aplicadas, como es el caso de:

Insatisfecha: con un puntaje de 22 a 37

Poco satisfecha: cuando se tiene el puntaje de 38 a 52

Satisfecha: se considera con puntaje de 53 a 66

SOBRE LA ATENCION PRENATAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

La complacencia de la embarazada es resultado de la consecución de sus expectativas sobre las gestiones y atenciones que recoge en el servicio al que acude en el marco de la estrategia que busca reducir la morbilidad materno perinatal; implica la intervención de las embarazadas mediante el autocuidado durante la gestación. Visibiliza el sentimiento de la paciente sobre la calidad de atención que ha recibido, aunque depende de la particularidad de cada una de ellas (23).

ATENCIÓN PRENATAL

Expresa la atención, soporte e información a las mujeres gestantes, remarca el fomento de estilos de vida saludable, la localización y prevención de malestares que podrían presentarse en el embarazo, consejería en planificación familiar, seguimiento emocional en casos de violencia (1).

La OMS indica que, a nivel mundial, toda mujer embarazada y recién nacido reciben una atención de calidad; en consecuencia, su cumplimiento conduce

a salvar vidas, más si se considera que existe la posibilidad de comunicación directa con las embarazadas y sus familias y el adecuado desarrollo de esta atención tienen efecto positivo en la vida y salubridad de la madre y el niño, obviamente se logra la denominada una maternidad saludable (24).

El embarazo es un proceso fisiológico, por tanto, la atención prestada a las mujeres gestantes debe estar basada en los cuidados para su desarrollo normal, la obediencia al progreso propio del embarazo debe priorizar la vigilancia sanitaria, de este modo las intervenciones deben aplicarse solamente en condiciones que demuestren beneficio acorde a las necesidades y pretensiones de cada mujer (24).

La OMS, enfatiza que el cuidado gestacional realizado oportunamente en forma habitual y sistémica reduce substancialmente el peligro de inconvenientes y defunción materno perinatal; favorece una correcta vigilancia del parto, condicionando buena salud para el binomio madre-niño en las etapas posteriores al parto. La misma entidad establece que un control prenatal recomendable durante el embarazo de bajo riesgo considera mínimamente cinco atenciones, en contraposición el MINSA establece seis atenciones, incluso precisando que debe ser realizado por un profesional de salud capacitado (ginecólogo u obstetra) (24).

OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA

De acuerdo con la Norma Técnica del MINSA 105, tiene los objetivos:

- Proponer instrucción sobre tipificación de caracteres de alarma, alumbramiento y puerperio; asimismo, acondicionar a la madre para la lactación y cuidado del recientemente nacido.
- Ejecutar disposición nutricional y enriquecimiento con hierro, ácido fólico y calcio.
- Localización de ITS/VIH, indagación/disposición sobre procesos anticoncepcionales.
- Tamizaje de violencia familiar y su interconsulta oportuna.
- Acompañamiento de la embarazada por su pareja o la familia durante la atención prenatal.
- Detención y administración temprana de complicaciones.

- Confeccionar el procedimiento de alumbramiento institucional (25).

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRENATAL

PRECOZ. Es de inicio temprano, si es posible desde el primer trimestre del embarazo, a fin de identificar embarazos de alto riesgo y proceder al manejo oportuno según sus características.

PERIÓDICO. La periodicidad depende del riesgo que tenga el embarazo, fundamentalmente quienes tengan de alto riesgo necesitarán mayores consultas; en realidad el número de atenciones varía en función del tipo y riesgo del problema.

INTEGRAL. Las acciones de educación deben tener contenidos que permitan alcanzar efectivamente las acciones de fomento, prevención, salvaguardia, recuperación y restitución de la salud.

FRECUENCIA DE LA ATENCIÓN PRENATAL

La norma sanitaria que establece las instrucciones para la normalización de las habilidades de búsqueda, monitoreo y observación en el cuidado de la salud materna, perinatal y neonatal, precisa que debe ser al menos 6 atenciones, cronogramada de la siguiente forma:

- Mensualmente hasta las 32 semanas de embarazo
- Quincenal, abarcando de las 33 a 36 semanas de embarazo
- Semanal, de la semana 37 de embarazo hasta el parto (26).

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS

ATENCIÓN PRENATAL. Se refiere a las actividades y ordenamientos que los profesionales de salud brindan a la gestante, a efectos de encontrar factores de riesgo que la embarazada pueda presentar durante el embarazo. Se establecen componentes de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación (2).

GRADO DE SATISFACCIÓN. El grado de satisfacción de la beneficiaria es un reflejo de la percepción que tiene la usuaria sobre el cumplimiento de sus expectativas, basadas en el establecimiento de diferencias entre una atención ideal y la evaluación del tipo de servicio que recibió (1).

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE. Acción efecto de satisfacer o satisfacerse. Puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas de la usuaria gestante (22).

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA GESTANTE

EDAD. Se trata de una variable cuantitativa continua, es un tiempo que ha vivido una persona. Número de años cumplidos según fecha de nacimiento.

ESTADO CIVIL. Situación jurídica de la gestante puede ser casada, soltera, conviviente.

GRADO DE INSTRUCCIÓN. Nivel académico obtenida a partir del nacimiento. Se clasifica en: sin instrucción, primaria, secundaria y superior.

OCUPACIÓN. Trabajo en el que se desempeña con regularidad durante el embarazo.

PROCEDENCIA. Lugar de residencia de la gestante en los últimos seis meses.

NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES. Es la cantidad de veces que la gestante visita al centro de salud para recibir su control prenatal.

EDAD GESTACIONAL. Tiempo de gestación en semanas desde la última fecha de menstruación hasta la fecha.

NÚMERO DE HIJOS. Cantidad de hijos hasta la fecha.

2.4. HIPÓTESIS

El grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el centro de Salud los Licenciados es poco satisfecha en mayor porcentaje. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

2.5. VARIABLES DE ESTUDIO

1. Atención prenatal

2. Grado de satisfacción

Dimensiones

Fiabilidad

Capacidad de respuesta.

Seguridad.

Empatía

Aspectos tangibles

3. Características sociodemográficas de la gestante:

Edad

Estado civil

Grado de instrucción

Ocupación

Procedencia

Número de atenciones prenatales

Edad gestacional

Número de hijos

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Aplicada

3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativa

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva, prospectiva, transversal

3.4. POBLACIÓN

440 gestantes que acudieron a su control prenatal al Centro de Salud los Licenciados en el periodo de agosto a noviembre.

3.5. MUESTRA Y TAMAÑO DE MUESTRA

Unidad de análisis: embarazada que asiste al consultorio materno del Centro de Salud los Licenciados en el periodo de agosto a noviembre.

Tamaño de muestra: se determinó empleando la fórmula para poblaciones finitas.

Fórmula para el tamaño de muestra (n):

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2(p * q)}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= total de población (440)

Z²=1.96²(con una confianza de 95%)

p = probabilidad esperada (5%)

q = $1-p$ (0.95)

d = error o precisión (3%)

Se determina una muestra de $n=142$ que entraron a la entrevista

3.6. TIPO DE MUESTREO

Aleatorio simple

3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de inclusión

- Gestante mayor de 14 años.
- Gestante que acepta participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Gestante menor de 14 años
- Gestante que una vez informada no acepte participar en la investigación.
- Gestante que tiene dificultad de salud mental.
- Gestante que tenga solo un control prenatal.
- Gestante que es su primera cita en el consultorio.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TECNICA. Entrevista personal

INSTRUMENTO. Cuestionario SERVQUAL modificado.

3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Mediante una carta emitida por la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga se procedió a solicitar la autorización respectiva a la jefa del Centro de Salud los Licenciados para realizar el trabajo de investigación correspondiente.
- Se coordinó con la obstetra de turno para aplicar la entrevista a las gestantes que acude a su control prenatal.
- La entrevista se aplicó de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta 12:00 a.m.

- Las gestantes fueron captadas durante la espera de su control y post atención prenatales.
- Cada gestante fue informada antes de la entrevista.
- La entrevista tuvo una duración 15 – 25 minutos aproximadamente.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Después de aplicar la entrevista cada una de los cuestionarios pasó a revisión y control de calidad.
- Cada cuestionario fue codificado.
- Se procedió a registrar en el programa Microsoft Excel 2016 debidamente codificados.
- Luego de la obtención de datos se procedió a su organización, clasificación y tabulación en el software SPSS versión 23, construyendo tablas de frecuencias relacionando las variables de investigación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 01. Características sociodemográficas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
15 a 20 años	27	0.19
21 a 25 años	36	25.4
26 años a mas	79	55.6
Estado civil		
Soltera	22	15.5
Conviviente	105	73.9
Casada	15	10.6
Separada	0	0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	0.7
Primaria	11	7.7
Secundaria	63	44.4
superior	67	47.2
Ocupación		
Ama de casa	68	47.9
Estudiante	26	18.3
Comerciante	15	10.6
Empleadas del hogar	33	23.2
Procedencia		
Ayacucho	124	87.3
Mollepata	4	2.8
Vinchos	4	2.8
Acos Vinchos	2	1.4
Otros	8	5.7

Fuente: cuestionario de satisfacción en la atención prenatal

En la tabla 1, del 100% de gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que el 55.6% de gestantes tenían 26 años a más, el 73.9% el estado civil conviviente, 47.2% grado de instrucción superior, 47.9% ocupación ama de casa y 87.3% con procedencia Ayacucho.

Nuestros resultados se contrastan con lo hallado por Jaime Ramos, Carmela (2017) en su investigación Satisfacción de la gestante sobre la atención prenatal en el consultorio obstétrico del Centro de Salud de Tambo, quien reportó pacientes con edad promedio adulta joven 56%, tuvieron la condición civil

conviviente 56%, el 69.4% de las gestantes la actividad que desarrollaron fue oficinas de hogar y 51% tenían el grado de instrucción secundaria (11).

Asimismo, nuestros resultados difieren con lo hallado por, Castillo Ávila IY. (2014), en Cartagena – Colombia en su investigación Satisfacción del usuario en el control prenatal en el Instituto de Salud Pública y factores asociados, quien reporta que de los 100% 712 gestantes el 53.7% tenían la edad promedio 23 años (1).

Tabla 02. Características obstétricas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de salud los Licenciados. Ayacucho, agosto – noviembre 2021.

Características obstétricas	Frecuencia	Porcentaje
Número de atenciones prenatales		
1 a 3 atenciones	70	49.3
4 a 6 atenciones	51	35.9
7 a 10 atenciones	21	14.8
Edad gestacional		
6 a 12 semanas	11	7.7
13 a 26 semanas	42	29.6
27 a 40 semanas	89	62.7
Número de hijos		
0 a 2 hijos	113	79.6
3 a más hijos	29	20.4

Fuente: cuestionario de satisfacción en control prenatal

En la tabla 2, del 100% de gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que un 49.3% de gestantes cuentan con 1 a 3 atenciones prenatales, 62.7% de 27 a 40 semanas de gestación y 79.6% con 0 a 2 hijos.

Estos resultados difieren a los hallados por, Hernández-Vásquez y Cols. (2019) – Lima en su investigación Factores asociados a la calidad de atención prenatal en el Perú, quien obtuvo como resultado que el 56,1% dieron su aprobación al control prenatal recibido, el mismo que mejora su calidad con el incremento de controles (49,6% y 59,9% para 6 y 8 controles, respectivamente) (10), respecto a las semanas de gestación Mayorga-Mogollón, Luis E y et al. (2019) reportó que las gestantes acudieron a su atención prenatal en promedio a partir de las 11.1 semanas de gestación.(4)

La atención prenatal se incrementa teniendo en cuenta la percepción de la usuaria de su primera visita para su atención en el establecimiento de salud.

Tabla 03. Grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021.

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	1,4
Poco satisfecho	52	36,6
Satisfecho	88	62,0
Total	142	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción en la atención prenatal

En la tabla 3, del 100% de gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que el 62% (88) de gestantes que sintieron satisfechas, seguido del 36.6% (52 gestantes) que refirieron estar poco satisfechas y el 1.4% refirieron estar insatisfechas con la atención prenatal.

Los resultados alcanzados en nuestra investigación se asemejan con el de Cano Charapaqui (2018), en Huancavelica en su investigación Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica – 2018, quien reporta, que el 67.4% de gestantes estuvieron satisfechas, el 17.4% insatisfechas y Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. (2014) – Cartagena en su investigación titulada satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud pública y factores asociados, donde obtuvieron como resultado, que el 84% de usuarias quedaron satisfechas con la atención recibida, concluyeron que la percepción positiva que tengan las usuarias, especialmente a la atención recibida por parte del profesional determina fuertemente el nivel de satisfacción, afectando también la adherencia hacia estas labores, inclusive soslayando otros factores como el equipamiento, comodidades, entre otros(12).

Tabla 04. Grado de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Dimensión Fiabilidad	Insatisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Clara explicación y orientación sobre los trámites	21	14.79	53	37.32	68	47.89	142	100.00
La atención de la obstetra fue en horario programado	35	24.65	43	30.28	64	45.07	142	100.00
Atención según orden de llegada	32	22.54	36	25.35	74	52.11	142	100.00
disponibilidad de su historia clínica	16	11.27	31	21.83	95	66.90	142	100.00
Obtención de cita con facilidad	41	28.87	26	18.31	75	52.82	142	100.00

Fuente: cuestionario de satisfacción en la atención prenatal

En la tabla 4, de los 100% de las gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que el grado de satisfacción respecto a la dimensión de la fiabilidad; fue 66.9% (95) satisfecha respecto a la disponibilidad de su historia clínica e insatisfecha un 28.87% (41) de gestantes respecto a la obtención de cita con facilidad.

Nuestros resultados difieren con lo hallado por Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM en su investigación Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca, quien reportó el 41.5% de satisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad (11).

La dimensión fiabilidad de la satisfacción permitirá incrementar la adherencia de las gestantes a la atención prenatal, de ahí la importancia de fortalecer las cinco dimensiones de la satisfacción.

Tabla 05. Grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Dimensión Capacidad de respuesta	Insatisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Atención en SIS y caja rápida	23	16.20	49	34.51	70	49.30	142	100.0
Atención en laboratorio rápida	34	23.94	46	32.39	62	43.66	142	100.0
Atención en ecografía rápida	32	22.54	36	25.35	74	52.11	142	100.0
Atención en farmacia rápida	16	11.27	31	21.83	95	66.90	142	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción

Tabla 5, del 100% de las gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que el grado de satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta; fue 66.9% (95) de gestantes satisfecha respecto a la atención en farmacia rápida e insatisfecha un 23.94% (34) de gestantes respecto atención en laboratorio rápida.

Nuestros resultados difieren a lo hallado por Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM, en su investigación nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca, quien reportó 38.2% satisfechas respecto a la dimensión capacidad de respuesta (11).

La dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción al igual que las otras dimensiones, es importante para lograr la asistencia permanente a las citas de la atención prenatal por parte de las gestantes.

Tabla 06. Grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Dimensión Seguridad	Insatisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Durante la atención prenatal hubo privacidad	7	4.93	27	19.01	108	76.06	142	100.0
Obstetra realiza examen físico minucioso y completo	12	8.45	25	17.61	105	73.94	142	100.0
Obstetra brinda tiempo necesario para resolver dudas	6	4.23	31	21.83	105	73.94	142	100.0
Obstetra inspira confianza	6	4.23	29	20.42	107	75.35	142	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción en la atención prenatal

La tabla 6, de los 100% de las gestantes que acudieron a su atención prenatal, se observa que el grado de satisfacción respecto a la dimensión seguridad; fue 76.06% (108) de gestantes satisfechas respecto la privacidad en su atención e insatisfecha un 8.45% (12) de gestantes piden que el examen físico sea más minucioso y completo.

Nuestros resultados se asemejan a lo hallado por, Cano – Quispe Charapaqui – Sovero (2018), en Huancavelica en su investigación nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de Salud Ascensión, quienes reportan 67.4% de satisfacción, 17.4% insatisfacción y 15.2% tuvieron complacencia, demostrando que en este caso, la mayor proporción de las embarazadas mostraron su satisfacción con la atención prenatal, sustentando su respuesta en la comodidad, seguridad y familiaridad mostrada por el personal que lo atendió, además precisaron que esta percepción tiene repercusiones en la aceptabilidad de la embarazada para acudir en forma puntual a sus citas(26).

Por otro lado, difieren con lo hallado por Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM en su investigación nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca, quienes reportaron 46.7% satisfechas con respecto a la dimensión seguridad (11).

Tabla 07. Grado de satisfacción respecto a la dimensión de empatía del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Dimensión Empatía	Insatisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El personal de salud le trató con amabilidad	8	5.63	40	28.17	94	66.20	142	100.0
Obstetra muestra interés en solucionar su problema de salud	8	5.63	38	26.76	96	67.61	142	100.0
Gestante comprende la explicación sobre su control prenatal	6	4.23	31	21.83	105	73.94	142	100.0
Gestante comprende sobre el tratamiento que recibirá	9	6.34	49	34.51	84	59.15	142	100.0
Gestante entiende sobre los pasos que realizará para sus análisis	10	7.04	44	30.99	88	61.97	142	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción

Tabla 7, de los 100% de las gestantes que acudieron a su atención prenatal se observa que el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía; fue 73.94% (105) de gestantes satisfechas con respecto a la explicación sobre su control prenatal e insatisfecha un 7.8% (10) de gestantes no entendieron sobre la explicación de los procedimientos o análisis que se realizaran.

Nuestros resultados difieren con hallado por, Pereira Cárdenas JL, Timoteo arrendo PM (2021) Huancayo en su investigación Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca, quien reportó que el 45.8% satisfechas respecto a la dimensión empatía (11).

Por otro lado, Cano Quispe y Charapaqui Sovero, determinaron que la empatía comprende el poder de entender y resolver las necesidades por las que el usuario acude a solicitar el servicio y agrupa criterios como: accesibilidad, comunicación y

comprensión. (26) por lo que durante la atención prenatal el profesional obstetra debe tener presente esta dimensión y asegurar la visita de la gestante para sus próximas citas, disminuyendo las complicaciones materno-perinatales y evitar la muerte materna.

Tabla 08. Grado de satisfacción respecto a la dimensión de aspectos tangibles sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto - noviembre 2021.

Dimensión aspectos tangibles	Insatisfecha		Poco satisfecha		Satisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Flechas y carteles fueron adecuados para su orientación	44	30.99	36	25.35	62	43.66	142	100.0
Consulta externa con personal para orientar	36	25.35	43	30.28	63	44.37	142	100.0
Consultorio con equipos y materiales necesarios	29	20.42	41	28.87	72	50.70	142	100.0
Consultorio y sala de espera limpios	63	44.37	31	21.83	48	33.80	142	100.0

Tabla 8, de los 100% de las gestantes que acudieron a su atención prenatal se observa el grado de satisfacción respecto a aspectos tangibles; fue 50.7% (72) de gestantes satisfechas respecto a consultorio con equipos y materiales necesarios e insatisfechas un 44.37% (63) de gestantes piden que la sala de espera esté limpios y cómodos.

Los resultados difieren con lo hallado por Jaime Ramos, Carmela (2017) – Ayacucho en su investigación satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Tambo, quien reportó 67% de mediana satisfacción, seguida del 23% de satisfacción y 11% de insatisfacción (9).

También, Mogollón Rea K. (2016) – Lima, en su investigación Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Perinatal, quien halló resultados similares,

76.6% de satisfacción, 21.7% median satisfacción y 1.6% insatisfacción de embarazadas sobre aspectos tangibles (16).

Por otro lado, difieren con lo hallado por Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM en su investigación Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca, reportaron el 48.1% satisfechas respecto a la dimensión aspectos tangibles (11).

Tratándose de la satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal, debería esperarse una satisfacción al 100%, porque se trata de que las gestantes acudan periódicamente a sus citas y evitas la ausencia de ellas.

CONCLUSIONES

1. Las características sociodemográficas de las gestantes demostraron: 55.6% (79) de gestantes tenían 26 años a más, 73.9% (105) de gestantes conviviente, 47.2% (67) grado de instrucción superior, 47.9% (68) ama de casa y 87.3% (124) de Ayacucho.
2. Las características obstétricas de las gestantes demostraron: 49.3% cuentan de 1 a 3 atenciones, 62.7% de 27 a 40 semanas de gestación y 79.6% con 0 a 2 hijos.
3. Sobre el grado de satisfacción de gestantes 62% (88) de gestantes que sintieron satisfechas, seguido del 36.6% (52 gestantes) que refirieron estar poco satisfechas y el 1.4% refirieron estar insatisfechas con la atención prenatal.
4. El grado de satisfacción respecto a la dimensión de la fiabilidad; fue 66.9% (95) satisfecha respecto a la disponibilidad de su historia clínica e insatisfecha un 28.87% (41) de gestantes respecto a la obtención de cita con facilidad.
5. el grado de satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta; fue 66.9% (95) de gestantes satisfecha respecto atención en farmacia rápida e insatisfecha un 23.94% (34) de gestantes respecto atención en laboratorio rápida.
6. el grado de satisfacción respecto a la dimensión seguridad; fue 76.06% (108) de gestantes satisfechas respecto la privacidad en su atención e insatisfecha un 8.45% (12) de gestantes piden que el examen físico sea más minucioso y completo.
7. el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía; fue 73.94% (105) de gestantes satisfechas con respecto a la explicación sobre su control prenatal e insatisfecha un 7.8% (10) de gestantes no entendieron sobre la explicación de los procedimientos o análisis que se realizaran.
8. el grado de satisfacción respecto a aspectos tangibles; fue 50.7% (72) de gestantes satisfechas respecto a consultorio con equipos y materiales necesarios e insatisfechas un 44.37% (63) de gestantes piden que la sala de espera esté limpios y cómodos.

RECOMENDACIONES

1. El Centro de Salud los Licenciados debería optimizar la atención prenatal para mejorar y lograr el grado de satisfacción en el total de las dimensiones.
2. Recomendamos al Centro de Salud los Licenciados tomar en cuenta los resultados de la investigación para lograr la satisfacción total de las gestantes en la atención prenatal.
3. A la Dirección del Centro de Salud los Licenciados, para que realice las gestiones respectivas para ampliar el servicio de Laboratorio, contratar mayor número de profesionales biólogos, para agilizar la atención de las usuarias.
4. Mejorar la señalización para la ubicación de los servicios que presta e incrementar personal de limpieza para el mantenimiento de los ambientes del Establecimiento de Salud.

BIBLIOGRAFÍA

1. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu- Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019;36(4):620–8. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
2. Pereira Cárdenas JL, Timoteo Arredondo PM. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca [Internet]. [Cerro de Pasco]: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019 [cited 2022 jun 17]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10351/A_yala_si.pdf?sequence=3&isAllowed=y
3. OMS. The World Health Report 2000. *Lancet* [Internet]. 2012;380(9852):1471–2. Available from: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf
4. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered* [Internet]. 2012 [cited 2022 Mar 10];23(2):88–95. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
5. OMS. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. *Comun prensa* [Internet]. 2016;9–12. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who%0Ahttps://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who%0Ahtt>
6. Maderuelo JA, Haro AM, Pérez F, Cercas LJ, Valentín AB, Morán E.

- Satisfacción de las mujeres con el seguimiento del embarazo. Diferencias entre los dispositivos asistenciales. *Gac Sanit* [Internet]. 2006;1(20):31–9. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/gv/v20n1/original3.pdf>
7. Wong-Dávila M. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2018 [cited 2022 Mar 8]. Available from: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3872/wong_dme.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 8. Ministerio de Salud. Lineamientos y medidas de reforma del sector salud. [Internet]. 2013 [cited 2022 Mar 10]. p. 1–164. Available from: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6898C48E51F6B03705257FF60077BDC5/\\$FILE/documentoreforma11122013.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6898C48E51F6B03705257FF60077BDC5/$FILE/documentoreforma11122013.pdf)
 9. Jaime-Ramos C. Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre del 2017 [Internet]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2017 [cited 2022 Mar 11]. Available from: https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1706/TESIS_JAIME_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Castillo-Ávila I, Villarreal-Villanueva M, Olivera-Correa E, Pinzón-Consuegra A, Carrascal-Soto H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de Salud Públicas y factores asociados. *Cartagena. Hacia la Promoción la Salud* [Internet]. 2014 Feb 25 [cited 2022 Mar 22];19(1):128–40. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
 11. Rivera-Mejía PT, Carvajal-Barona R, Mateus-Solarte JC, Arango-Gómez F, Valencia-Bernal JA. Factores de servicios de Salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. *Hacia la promoción la Salud* [Internet]. 2014 [cited 2022 Mar 22];19(1):84–98. Available from:

<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a07.pdf>

12. Miranda-Mellado C. Factores de capacidad en el uso de control prenatal adecuado en gestantes de Sincelejo (Colombia). *Salud Uninorte* [Internet]. 2016 [cited 2022 Mar 22];436–51. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n3/v32n3a08.pdf>
13. Seclen-Palacín JA, Benavides B, Jacoby E, Velásquez A, Watanabe E. ¿Existe una relación entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal?: experiencia en hospitales del Perú. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2004 [cited 2022 Mar 22]; Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2004.v16n3/149-157/es>
14. Heredia-Chocce J. Grado de Satisfacción de las Gestantes Adolescentes Sobre la Atención Prenatal Recibida, en el Centro de Salud San Fernando Ate Vitarte- Lima [Internet]. [Lima]: Universidad Privadas Sergio Bernales; 2016 [cited 2022 Mar 22]. Available from: <http://repositorio.upsb.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPSB/89/RESELLA HEREDIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
15. Mogollón-Rea. Karla Del Pilar. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [cited 2022 Mar 22]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%F3n_rk.pdf?sequence=3
16. Urbina-Rosas KJ. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco, 2015 [Internet]. [Huánuco]: Universidad de Huánuco; 2017 [cited 2022 Mar 23]. Available from: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/URBINA ROSAS%2C KIM JANNET.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
17. Brizuela Rodríguez M, Cárdenas M, Espínola S. Encuesta de satisfacción de usuarios - Hospital de Clínicas de Asunción.

- Tendencias en Medicina [Internet]. 2009 [cited 2022 Mar 23];1–3. Available from: http://tendenciasenmedicina.com/Imagenes/imagenes04p/art_15.pdf
18. Hernández Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Doctas Ciencias la Inf [Internet]. 2011;34(0):349–68. Available from: [file:///C:/Users/USER/Downloads/36463-Texto del artículo-37274-2-10-20111206 \(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/36463-Texto del artículo-37274-2-10-20111206 (1).pdf)
 19. Massip-Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [cited 2022 Mar 23]; Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
 20. Rojas-Rodríguez PE. Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, 2014 [Internet]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2014 [cited 2022 Mar 23]. Available from: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/643/TP - UNH OBST.0030.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 21. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud materna [Internet]. Ministerio de Salud. 2013 [cited 2022 Mar 28]. Available from: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
 22. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre salud y derechos sexuales y reproductivos de los adolescentes [Internet]. 2019 [cited 2021 Nov 26]. 1–92 p. Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/312341/9789243514604-spa.pdf?ua=1>
 23. Maurtua-Blancas NA. Atención Prenatal Reenfocada y Complicaciones Obstétricas durante el parto en gestantes de 18 a 35 años en el Hospital María Auxiliadora. San Juan de Miraflores:

- octubre 2016 a mayo 2017- Lima [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Sergio Bernales; 2018 [cited 2022 Mar 28]. Available from: http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/135/1/Maurtua_N_Tesis.pdf
24. Ministerio de Salud. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva [Internet]. Lima; 2004 [cited 2022 Mar 28]. 1–273 p. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/63_guiasnac.pdf
25. Cano-Quispe LM, Charapaqui-Sovero E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018 [Internet]. [Huancavelica]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2018 [cited 2022 Mar 29]. Available from: https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31-T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu- Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [cited 2022 Mar 23];36(4):620–8. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	
¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021.	Determinar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal de gestantes atendidas en el Centro de Salud Los Licenciados, Ayacucho. Agosto a noviembre del 2021.	Existe un grado de satisfacción poco satisfecha sobre la atención prenatal en las gestantes atendidas en el centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021.	Atención prenatal Grado de satisfacción Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles Variables sociodemográficas Edad Estado civil Grado de instrucción Ocupación Procedencia Numero de atenciones prenatales Edad gestacional Número de hijos	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo, prospectivo, transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿cuál son las características sociodemográficas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021? -¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados? Ayacucho, agosto a noviembre del 2021.	-Identificar las características sociodemográficas de las gestantes que acuden a la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión fiabilidad sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de capacidad de respuesta del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -Identificar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -Determinar el grado de satisfacción respecto a la dimensión empatía del personal sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021. -Identificar el grado de satisfacción respecto a la dimensión de aspectos tangibles sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en Centro de Salud los Licenciados. Ayacucho, agosto a noviembre del 2021.			

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Atención prenatal Grado de satisfacción	Fiabilidad	P1. La explicación y orientación sobre los trámites fue clara P2. Sobre la atención de la obstetra, fue en horario programado P3. Sobre la atención fue de acuerdo de la orden de llegada P4. Sobre la disponibilidad de su historia clínica, estuvo a su disposición P5. Sobre las citas disponible, las obtuvo con facilidad	Nominal
	Capacidad de respuesta	P6. Sobre la atención en la caja o módulo de SIS, fue rápida P7. Sobre la atención en laboratorio, fue rápida P8. Sobre la atención para tomarse la ecografía, fue rápida P9. Sobre la atención en farmacia, fue rápida	Nominal
	Seguridad	P10. Que durante la atención prenatal se respetó su privacidad P11. Que el/la obstetra lo realizó un examen físico minucioso y completo en control prenatal P12. Que el/la obstetra lo brindó el tiempo necesario para sus dudas durante el control prenatal P13. Que el/la obstetra le inspiró confianza	Nominal
	Empatía	P14. Que el personal de consultorio materno le trató con amabilidad, respeto y paciencia P15. Que el/la obstetra mostró interés en solucionar su problema de salud P16. Que la gestante comprendió la explicación de la obstetra sobre su control prenatal P17. Que la gestante entendió la explicación sobre el tratamiento que recibirá P18. Que la gestante entendió sobre los pasos que realizará para sus análisis	Nominal
	Aspectos tangibles	P19. Sobre los carteles, flechas y carteles le parecieron adecuados para orientar a las pacientes P20. Que la consulta externa contó con personal para informar y orientar a las pacientes P21. Que el consultorio contó con equipos y materiales para su atención P22. Que el consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cómodos	Nominal



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitada a participar en la investigación: GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO - NOVIEMBRE 2021. Esta investigación es realizada por los internos PALOMINO TELLO, Diana y PEÑA QUISPE, Fredy Joel.

El propósito de esta investigación es determinar la satisfacción sobre la atención prenatal, por lo que usted fue seleccionada para participar en esta investigación, ya que se aplicaran una serie de preguntas que deberá contestar de manera clara, precisa y veraz.

Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará su colaboración para la entrevista y dar su permiso para usar sus datos de forma anónima.

Riesgos y beneficios: Los riesgos a este estudio son mínimos puesto que no le afectará directamente la integridad física de la persona, por ende, para dar seguridad no se consignarán los nombres y apellidos de los participantes. El desarrollo de este estudio beneficiará al Centro de Salud los Licenciados.

Confidencialidad: se guardará absoluta confidencialidad de los datos de los participantes y en la publicación se mantendrá el anonimato de los participantes incluidos.

.....
Nombre del participante

.....
firma

.....
fecha

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTERICIA**



FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL EN LAS
GESTANTES ATENDIDAS EN CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS,
AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021.

HC: _____

Datos generales

1. Edad: _____
2. Estado civil: soltera () conviviente () casada () separada ()
3. Grado de instrucción: sin instrucción () primaria
()secundaria ()superior ()
4. Ocupación: _____
5. Distrito de procedencia: -----

Datos sobre la atención prenatal

6. Número de atenciones prenatales: -----
7. Edad gestacional: -----
8. Número de hijos: -----

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTERICIA



FICHA DE RECLECCIÓN DE DATOS

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCION PRENATAL
 SEGÚN DIMENSIONES

A continuación, se leerá una serie de ítems, para su respuesta correspondiente.

1=desacuerdo

2=ni en acuerdo ni en desacuerdo

3=desacuerdo

	1	2	3
Dimensión fiabilidad			
P1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites?			
P2. ¿El/la obstetra lo atendió en horario programado?			
P3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?			
P4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			
P5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			
Dimensión capacidad de respuesta			
P6. ¿La atención en la caja o en el módulo de atención del SIS fue rápida?			
P7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?			
P8. ¿La atención para tomarse examen de ecografía fue rápida?			
P9. ¿la atención en farmacia fue rápida?			
Dimensión seguridad			
P10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			
P11. ¿El/la obstetra lo realizó un examen físico completo y minucioso en el control prenatal por el cual fue atendido?			
P12. ¿El/la obstetra lo brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su control prenatal?			
P13. ¿El/la obstetra que lo atendió le inspiró confianza?			
Dimensión empatía			
P14. ¿El personal de consultorio materno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
P15. ¿El/la obstetra que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			

P16. ¿Usted comprendió la explicación que el/la obstetra le brindó sobre su control prenatal o resultado de su atención?			
P17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso?			
P18. ¿Usted comprendió la explicación que el/la obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
Dimensión aspectos tangibles			
P19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
P20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
P21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
P22. ¿El consultorio y sal de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			

FOTOGRAFÍAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS





**CONSTANCIA N° 14-2022 VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TRABAJO DE TESIS**

Yo, Maritza Rodríguez Lizana, docente-instructor en el proceso de implementación de las pruebas anti plagio en **Primera Instancia** de la tesis de pregrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** una similitud del 20% de la tesis **“GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021”**.

Correspondiente a los **Bachs.** PALOMINO TELLO, Diana y PEÑA QUISPE; Fredy Joel

Ayacucho, 19 de Julio 2022



Prof. Maritza Rodríguez Lizana



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL
DE OBSTETRICIA

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS- N° 013- 2022.

La Directora de la Escuela profesional de Obstetricia, en mérito a la Resolución Decanal N° 077-2021-UNSCH-FCSA/D, en la que se le delega la competencia del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud en la responsabilidad, en segunda instancia, de la verificación de la originalidad de los trabajos de investigación y de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución del Consejo Universitario N.º 039-2021-UNSCH-CU, demás normas y procedimientos inherentes; deja constancia que el trabajo de tesis titulado:

“GRADO DE SATISFACCION SOBRE LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021”

Autores: Diana PALOMINO TELLO

Freddy Joel PEÑA QUISPE

Asesora: Patricia BUSTAMANTE QUISPE

Ha sido sometido al análisis del sistema antiplagio TURNITING concluyendo que presenta un porcentaje de 20 % de similitud.

Por lo que, de acuerdo con el porcentaje establecido en el Artículo 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es procedente conceder la Constancia de Originalidad.

Ayacucho, 12 de julio del 2022

C.c:
Archivo
LOdeP/lvhg



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

Obstetra Dra. Lucy Orellana de Piscocoya
DIRECTORA

GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021

por Diana-fredy Joel Palomino Tello - Peña Quispe

Fecha de entrega: 18-jul-2022 11:44p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1872482812

Nombre del archivo: TESIS_turnitin_APROBADO_17_DE_JUNIO_DIANA_FREDY.doc (349.5K)

Total de palabras: 8839

Total de caracteres: 48956

GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCION PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS. AYACUCHO, AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%

9	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	Repositorio.Unh.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
16	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo