

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



**“Nivel de satisfacción en la atención prenatal
reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio
materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril -
junio 2022”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

Presentado por:

- ✓ Bach. VILCAPOMA BONIFACIO, Kely.
- ✓ Bach. VILLAR ROJAS, Solia Cristina.

ASESORA:

Dra. ANAYA ANAYA, Delia

AYACUCHO – PERÚ

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

R.D. Nº278 –2023-FCSA–UNSCH-D

BACHILLERES: VILCAPOMA BONIFACIO, Kely
VILLAR ROJAS, Solia Cristina,

En la ciudad de Ayacucho siendo las 3 pm de la tarde del día dos de marzo del dos mil veintitrés, se reunieron en el auditorium de la Escuela Profesional de Obstetricia los docentes miembros jurados, para el acto de sustentación de la tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO.HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. ABRIL – JUNIO 2022"**, Presentado por las bachilleres: **VILCAPOMA BONIFACIO, Kely y VILLAR ROJAS, Solia Cristina,,** para optar el título profesional de Obstetra. Los miembros del Jurado de Sustentación conformado por:

Presidente : Prof. Melchora Avalos Mamani

Miembros Prof. Oriol M. Chuchón Gómez

Prof. Magna Meneses Callirgos

Prof. Pavel Alarcón Vila

Asesora : **Prof. Delia Anaya Anaya**

Secretaria Docente: Prof. Graciela Mendoza Bellido de Ascarza

Con el quorum de reglamento se dio inicio con la sustentación de tesis, la presidenta de la comisión del Jurado de Tesis Prof. Melchora Ávalos Mamani da lectura a los documentos presentados por las recurrentes y da algunas indicaciones a las sustentantes. Seguidamente da inicio a la exposición de la tesis, la Bachiller: **VILCAPOMA BONIFACIO, Kely**, continúa con la exposición la Bachiller: **VILLAR ROJAS, Solia Cristina**, quien concluye. La Presidenta de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas iniciando el Prof. Pavel Alarcón, seguidamente da pase a la prof. Magna Meneses, luego al Prof. Oriol Chuchón, finalmente concluye con las preguntas la Prof. Melchora ávalos, luego solicita a la asesora de tesis Profesora Delia Anaya Anaya, para que pueda aclarar algunas preguntas e interrogantes.

La presidenta invita a las sustentantes abandonar el auditorium para que puedan proceder con la calificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **VILCAPOMA BONIFACIO, Kely**

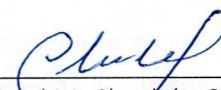
JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Melchora Avalos Mamani	16	16	16	16
Prof. Oriol M. Chuchón Gómez	17	17	16	17
Prof. Magna Meneses Callirgos	17	17	18	17
Prof. Pavel Alarcón Vila	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL				17

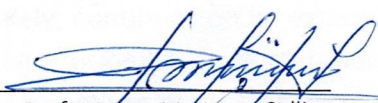
Bachiller: **VILLAR ROJAS, Solia Cristina**

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Melchora Avalos Mamani	16	16	16	16
Prof. Oriol M. Chuchón Gómez	17	17	16	17
Prof. Magna Meneses Callirgos	17	17	18	17
Prof. Pavel Alarcón Vila	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL				17

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller: **VILCAPOMA BONIFACIO, Kely**. Quien obtuvo la nota final de 17 diecisiete y aprobar a la Bachiller: **VILLAR ROJAS, Solia Cristina**. Quien obtuvo la nota final de diecisiete ; para los cuales los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las 5:00 pm, se da por concluido el presente acto académico.


Prof. Melchora Avalos Mamani
Presidente


Prof. Oriol M. Chuchón Gómez
Miembro


Prof. Magna Meneses Callirgos
Miembro


Prof. Pavel Alarcón Vila
Miembro


Prof. Delia Anaya Anaya
Miembro Asesor


Prof. Graciela Mendoza Bellido de Ascarza
Secretaria Docente

AYACUCHO 02 DE MARZO 2023

A mis padres Tilio y Zoraida, que contribuyeron en mi desarrollo personal y profesional,

A mis hermanos por brindarme fortaleza para realizar mis sueños.

A los docentes quienes me impulsaron en este grandioso camino.

(Cristina)

A mis padres, quienes me apoyaron en cada momento, ofreciéndome su tiempo y guiarme en el camino hacia mis metas

(Kely)

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por guiarnos y acompañarnos a realizar nuestras metas y brindarnos mucha sabiduría.

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y Escuela Profesional de Obstetricia por contribuir en nuestra formación profesional.

A los docentes, quienes nos inculcaron en nosotros el amor de servir a nuestro pueblo en salud sexual y reproductiva.

A nuestra asesora Dra. Delia Anaya Anaya por contribuir en la realización del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que nos apoyaron en el presente trabajo.

ÍNDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.....	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	9
1.5 OBJETIVOS.....	10
CAPITULO II	11
MARCO TEORICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	11
2.2. BASE TEORICA CIENTIFICA.....	18
2.2.1 SATISFACCIÓN.....	18
2.2.2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	18
2.2.3 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN.....	20
2.2.4 NIVELES DE SATISFACCIÓN.....	20
2.2.5 ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA.....	21
2.2.6 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA.....	21
2.2.7 OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA.....	21
2.2.8 PERIODICIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA.....	22
2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS.....	26

2.4 HIPOTESIS.....	28
2.5 VARIABLES DE ESTUDIO.....	28
CAPITULO III	29
3.1 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	29
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.3 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.4 NIVELES DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.5 DISEÑO O MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.6 POBLACIÓN.....	29
3.7 MUESTRA.....	29
3.8 TIPO DE MUESTREO.....	29
3.9 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	29
3.10 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.11 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.12 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	30
CAPITULO IV.....	32
RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	48
ANEXOS.....	52
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	53
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	56

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS.....	57
EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION SOBRE LA ATENCION PRENATAL SEGÚN DIMENSIONES	58

RESUMEN

“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO. HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. ABRIL – JUNIO 2022”

La satisfacción en la atención prenatal es muy importante puesto que cumple con las perspectivas de la gestante tanto en infraestructura del establecimiento, trato del profesional, otros servicios que realiza la interconsulta, etc. Y es ahí donde la gestante se siente cómoda, el presente estudio tiene por **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal reenfocada en gestantes en el consultorio materno del Hospital Apoyo Jesús Nazareno Abril - junio del 2022. **Material y métodos:** Tipo de investigación científica aplicada, enfoque de investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptiva, métodos de investigación diseño no experimental, prospectivo, transversal y analítico, tipo de muestreo no probabilístico. **Población** todas las pacientes gestantes que acudieron al Hospital, **muestra** 130 gestantes. Tipo de muestreo no probabilístico, técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Los resultados con respecto al nivel de satisfacción en mayor porcentaje están medianamente satisfechas el 45.1% seguido por las gestantes que están satisfechas con 42.3% y las que están insatisfechas con 12.6%.

Llegando las conclusiones: que las embarazadas que asisten a la atención prenatal se encuentran medianamente satisfechas.

Palabras Clave: satisfacción, atención prenatal reenfocada, gestantes, consultorio materno.

ABSTRACT

“LEVEL OF SATISFACTION IN REFOCUSED PRENATAL CARE IN PREGNANT WOMEN SERVED IN THE MATERNAL OFFICE. JESUS NAZARENO SUPPORT HOSPITAL. APRIL – JUNE 2022”

Satisfaction in prenatal care is important since the perspectives of the pregnant woman are fulfilled both in the infrastructure of the establishment, treatment of the professional, other services that the interconsultation is carried out, etc. And that is when the pregnant woman feels good, this work has as **objective**: To determine the level of satisfaction of refocused prenatal care in pregnant women attended in the maternity clinic of Hospital Apoyo Jesús Nazareno April - June 2022. **Material and methods**: Type of applied scientific research, quantitative research approach, descriptive research levels, research design or methods, non-experimental, prospective, cross-sectional and analytical design, non-probabilistic sampling type. **Population** all pregnant patients who attended the Hospital, shows 130 pregnant women. **Type** of non-probabilistic sampling, data collection technique was the survey.

The results are that the predominant level of satisfaction is neither agree nor disagree with 45.1%, followed by those who agree with 42.3% and those who disagree with 12.6%.

Reaching the **conclusions**: that the pregnant women who attend their prenatal care are neither in agreement nor in disagreement.

Keywords: satisfaction, refocused prenatal care, pregnant women, maternal office.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las gestantes establece un elemento importante en la evaluación de servicios de la atención prenatal, puesto que contribuye a una óptima atención porque es más probable que las embarazadas satisfechas participen de una manera más efectiva puesto que la satisfacción y la insatisfacción son juicios de valor de la persona sobre la atención prenatal recibida. De esta manera la satisfacción de la embarazada se ha considerado un indicador de eficacia, del cual la usuaria aporta una traza particular.¹

El obstetra que está en relación con la usuaria es imprescindible y mensurable para la calidad del servicio dado. Se ha manifestado considerablemente la relación del grado de satisfacción de la gestante y las habilidades profesionales e interpersonales del obstetra.²

Actualmente la satisfacción de las embarazadas sobre la atención prenatal recibida no es igual en todos los establecimientos de salud por lo que existen divergencias, de tal manera que la población se convierte en una herramienta de participación en la mejora de la atención sanitaria. En la actualidad los hospitales públicos afrontan realidades similares, la mayoría de ellos han invertido recursos en busca de mejoras en la atención, pero aun eso las usuarias siguen declarando insatisfacción por la atención que se les brinda.³

En cuanto a la atención prenatal reenfocada involucra visitas en el consultorio materno con la finalidad de monitorizar el progreso del embarazo, identificar y prevenir riesgos

y/o complicaciones, prepararla para el parto, maternidad y la crianza involucrando pareja familia y comunidad, La Organización Mundial de la Salud (OMS) prioriza la atención materna como parte de la política como una estrategia para optimizar los resultados del embarazo y prevenir la mortalidad materna y perinatal.⁴

En la atención prenatal primeramente se elabora la historia clínica materna luego se debe de cumplir con el paquete básico de atención de la gestante, el cual debe ser entregado en forma oportuna y con calidad, evaluando la nutrición materna, indicando la suplementación de hierro, ácido fólico y calcio, elaborando el plan de parto, preparándola para la lactancia materna, realizando los análisis completos necesarios (hemoglobina, grupo sanguíneo, glicemia en ayunas, pruebas rápidas de sífilis y VIH, y examen de orina), atenciones odontológicas, vacunas antitetánicas e influenza, tamizaje de violencia, ecografías requeridas, seguimiento domiciliario, etc. Asimismo, toda atención prenatal reenfocada debe ser registrada en el Sistema de información en salud ya que muestra que el paquete integral fue recibido por la gestante al cumplir todo aquello mencionado probablemente cumplimos la expectativa de las gestantes de tal manera se encontraran satisfechas con dicha atención.⁵

La satisfacción de las mujeres embarazadas es un factor muy importante en la evaluación de los servicios de salud. Primero, es un resultado de indiscutible valor, porque está relacionado con la salud y el bienestar; segundo, promueve una atención óptima porque es más probable que la mujer embarazada participe de manera más efectiva en su atención prenatal; tercero, la satisfacción y la insatisfacción dan forma a los juicios de valor de una persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados.⁶

Las gestantes que acuden a su control prenatal esperan contar con servicios accesibles, como en lo referente a los trámites solicitados; de parte del profesional que las atienden esperan que sea amable y oportuna, en cuanto al ambiente que sea agradable con buena iluminación, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y limpieza.

El profesional tiene que estar capacitada, contar con información suficiente de acuerdo al rubro que atiende. Esto nos lleva a pensar que la satisfacción de la usuaria con los servicios de salud depende en gran medida de la calidad de la atención de los servicios que se proveen y el trato personalizado que recibe el paciente del o la obstetra, que en su conjunto y dentro del enfoque de sistemas tienen que ver con los indicadores de estructura, proceso y resultado del servicio que provee la institución sanitaria.⁷

Debido a ello, presentamos el trabajo de investigación que tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el hospital de Apoyo Jesús Nazareno, en el periodo de abril a junio del 2022. Con la presente investigación se busca establecer una fuente de partida para el personal, el hospital y gestantes, y como antecedentes para futuras investigaciones e intervenciones ya que a través de este trabajo se busca mejorar el grado de satisfacción. Por lo que, las beneficiarias directas en esta investigación serán las gestantes a través de actividades y propuestas que estarán encaminadas a garantizar una atención de calidad y de continuidad científica, desarrollando procedimientos e intervenciones oportunas durante el control prenatal.

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, método de estudio (descriptivo, prospectivo, transversal), la muestra estuvo conformada por 130 gestantes atendidas en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho.

En el presente trabajo de investigación los resultados fueron que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno refirieron estar medianamente satisfechas con 45.1%, seguido por las satisfechas en un 42.3% y finalmente las que están insatisfechas con 12.6%.

Con respecto a las dimensiones: En fiabilidad refirieron estar medianamente satisfechas con 42.6%, en capacidad de respuesta refieren estar satisfechas con 51.6%, en la dimensión seguridad manifiestan estar medianamente satisfechas 49.6%, con respecto a empatía calificaron como medianamente satisfechas con 52.2%, y por último en aspectos tangibles refirieron estar satisfechas en un 44.2%.

CAPITULO I

I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Un reciente estudio global con respecto a la estimación de las gestantes sobre la atención brindada en el control prenatal muestra que la insatisfacción de las gestantes se dirige hacia la atención brindada por el personal médico u obstetra, para quienes la atención es importante independientemente de su estatus social. No por ser indígenas, las mujeres deben enfrentar discriminación o abuso, porque también existe una relación documentada entre la satisfacción de las usuarias y su disposición a volver a los servicios o establecimientos de salud.³

La satisfacción en la atención prenatal de la gestante “es fundamental”, si no hay una buena satisfacción, ella busca alternativas para su atención o sencillamente no asiste a su control hasta que se presente un factor de riesgo o el avance del parto, este acontecimiento puede terminar en una muerte materna o perinatal. Por lo que es importante señalar que la gestante en este proceso de atención ve al médico como el responsable directo para continuar con su atención o no, muchas veces la insatisfacción en la atención de la gestante, no es ocasionada por el tiempo de espera, o la organización ni mucho menos la infraestructura, si no va más hacia una discriminación y maltrato.⁸

Según las investigaciones publicadas por la OMS se evidencia una gran cantidad de diferencias en la satisfacción de las usuarias, en Dinamarca y Austria el nivel de satisfacción es de 92,3% y 92,1% respectivamente siendo cifras más altas en la región a diferencia de Europa que presento un nivel de satisfacción bajo con un 28% y 32.5% respectivamente.²

En américa latina se inicia y se promueve políticas para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario debido a la cantidad de pacientes insatisfechos en la zona, desarrollando varias normas como en la I cumbre de las Américas en 1994.²

En nuestro país, las mujeres más pobres mueren por complicaciones propias del embarazo, el parto y el puerperio. Más grave aún, esta defunción no solo afecta a la mujer, sino también a su familia y a la sociedad, lo que podría evitarse con una adecuada

y oportuna atención de control prenatal a las mujeres embarazadas. Por lo tanto, el estado instaure que todas las mujeres embarazadas tienen derecho a una maternidad segura y de calidad, forjando que se logre al máximo la satisfacción, exigiendo promover su respeto y derechos sin discriminación alguna.⁹

En las instituciones sanitarias del Perú se aplicó unas normas con el propósito de brindar mejoras en los servicios de consultorio externo, como una alternativa que oriente las estrategias de atención de salud, y no solo la necesidad de ampliar la cobertura sino también implementar mecanismos que aseguren una prestación de servicios de óptimo nivel, a pesar de estas implementaciones los casos de negligencia médica e insatisfacción siguen incrementándose por lo aún siguen habiendo muertes maternas y neonatales especialmente en las zonas rurales .⁵

Hoy en día, la satisfacción de las mujeres embarazadas sobre la atención recibida es diferente en todas las instituciones que brindan servicios de salud, de modo tal que la población se convierte en una herramienta de participación en la mejora de la asistencia sanitaria. Actualmente, los hospitales del sector público a nivel nacional enfrentan una realidad similar, la gran mayoría de ellos han invertido recursos para mejorar la atención, pero cada uno ha alcanzado un nivel diferente de desarrollo y los usuarios continúan expresando su insatisfacción con la atención que reciben.¹⁰

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestra región de Ayacucho Investigaciones realizadas por Quispe Yucra (2019) quien reporta en su estudio de investigación titulada Nivel de satisfacción en pacientes Obstétricas que acuden a emergencia general. Hospital II De Huamanga Essalud de diciembre del 2018 a febrero 2019. Nos muestra como resultado que del 100% (270) de pacientes entrevistadas; el 42.9% (116) manifiestan estar insatisfechas, el 35.6% (96) refieren estar regularmente satisfechas y el 21.5% (58) refieren estar satisfechas con la atención recibida en emergencia.¹¹

El Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno es un Hospital que recibe referencias de todos los establecimientos que pertenecen a su red donde en su gran parte son los primeros niveles de atención. El primer contacto con la gestante se realiza con la usuaria es primordial porque se crean las expectativas de cómo va a ser el proceso de su atención durante su embarazo, de ahí el éxito o el fracaso de la continuidad y el seguimiento de su atención de las gestantes. El enfoque del presente estudio se fundamenta en la realidad que se vive en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. En este caso se ve la realidad problemática de un hospital de nivel II.1, donde hay múltiples factores negativos en la calidad de atención y satisfacción de la usuaria, como en el aspecto estructural se observan serias deficiencias que parten desde estructuras mal diseñadas, con ambientes para consultorio materno obstetricia sin las dimensiones ni distribuciones adecuadas para una atención sin espacios para la privacidad de las pacientes, el cual se inicia desde el ingreso del paciente a admisión hasta la salida de la atención en consultorio materno, observándose así maltrato psicológico por parte del personal de salud, largas colas para la separación de citas, servicios higiénicos en mal estado de funcionamiento y limpieza inadecuada de los servicios.

Ningún ser humano por humilde y sencillo que sea debe recibir maltrato, lo que implica molestia, desagrado e insatisfacción para las pacientes, prefieren ya no regresar para su atención y acudir con otras personas que les brinden confianza, como son las parteras o clínicas privadas donde la atención prenatal ya los brinda un personal médico y pocas veces el personal obstetra.¹³

Esta realidad afronta diariamente el Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. Estando muy lejos de cumplir con uno de los objetivos institucionales del Hospital; que es mejorar la calidad de atención y el acceso a los servicios de salud.

Esta innovación mejora su desempeño, fortalece las funciones sustantivas, de coordinación y vinculación con las instituciones que tienen convenio, obteniéndose

resultados de mayor impacto que se traducen en años de vida saludable con incremento de la productividad y competitividad, así como actuar en concordancia con las Políticas de salud y del sistema regional de salud.¹⁴

1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ✓ ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes que son atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?
- ✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos tangibles de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?

1.2 JUSTIFICACION

La justificación de este presente trabajo, es contribuir al máximo la satisfacción de la mujer gestante en sus controles prenatales puesto que se ha evidenciado una mayor cantidad de quejas de las mujeres embarazadas al recibir dicha atención en los consultorios maternos, puesto que la calidad de la salud se evalúa sólo en base a cumplimiento de guías sin tomar en cuenta la percepción e impresión de las gestantes. Este estudio servirá de apoyo para todas las mujeres gestantes y profesionales de consultorios obstétricos porque a partir de ello se podrá implementar diversos programas de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes, incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones obstetra-gestante ; a todo ello incorporar capacitaciones al personal de obstetricia para poder cambiar algunas actitudes y aptitudes negativas que repercuten en la atención prenatal, a fin de reducir la inasistencia a las atenciones prenatales que se percibe de forma negativa y desagradable, conllevando a la mayor cantidad de inasistencias de las gestantes a sus citas en la fecha indicada o la inasistencia total, lo cual será perjudicial para la salud de la madre tanto como del feto teniendo así gestantes que desconozcan los signos de alarma y esto provocaría la mortalidad materno perinatal viendo toda esta problemática se plantea dicho estudio que contribuirá a la sociedad en especial a la mujer gestante.

1.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital Apoyo Jesús Nazareno Abril - junio del 2022

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las características sociodemográficas de las gestantes que son atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- ✓ Precisar el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- ✓ Identificar el nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos tangibles de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castillo y Dávila (Colombia,2019) realizaron un estudio titulado “Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas” cuyo **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privadas de Cartagena. **Materiales y métodos:** Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo, la población estuvo constituida por 5873 embarazadas. Se apreció como muestra 413 gestantes de bajo riesgo. Para la recolección de datos utilizó una encuesta de caracterización sociodemográfica y el cuestionario.

Resultados: Participaron 412 mujeres con un promedio de edad de 26 años, de estas el 50,2% (207) se encuentran empleadas y el 42,2% (174) convivientes. Con relación a la satisfacción, todas las mujeres manifestaron estar completamente satisfechas respecto a la accesibilidad, estructura y atención, sin embargo, un 8,5% (17) están inconformes con el horario de atención estipulado. Además, el 20,1% (83) están medianamente satisfechas con la orientación educativa recibida. **Conclusiones:** Las gestantes mostraron una buena percepción de la satisfacción, explicada principalmente por la accesibilidad, infraestructura, y atención del personal de salud.²

Mayorga L.(Colombia,2019) “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería” **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en un establecimiento de salud de la ciudad de Montería. **Método:** el estudio fue de tipo transversal y analítico, se empleó el programa Epidat 3.1 para conocer las medidas de desviación central según sean las variables cuantitativas o cualitativas. También se usó la prueba t de Student para determinar la asociación de la atención prenatal y la satisfacción. **Resultados:** de 178 gestantes el 96% refirieron sentirse satisfechas con la atención prenatal, la edad promedio fue 22,7-25,1 años y de 11,1 a 14,9 semanas de gestación. Para este estudio hubo otras variables asociadas con la satisfacción en el control prenatal como es la entrega de medicación, entrega de los resultados de laboratorio, e información educativa sobre signos de alarma y nutrición (95% de satisfacción). **Conclusión:** existe relación con las variables demográficas, las obstétricas y las relacionadas a la calidad y además la información y la educación tiene asociación directa con la satisfacción en la atención prenatal.¹⁵

Cabrera C. (Ecuador,2018), “Calidad percibida de la atención prenatal percibida en el Centro de Salud Tipo A- Pugacho, Ibarra” **Objetivo:** cuál es la percepción de las gestantes sobre la atención prenatal. **Método:** El enfoque del estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. **Resultados:** Las edades que predominaron fueron de 20- 29 años (64%), el nivel de instrucción: bachilleres (54%),amas de casa (51%), multigestas (61%), inició la atención prenatal desde los 2 meses (52%) refieren tener entre 4 a 6 controles. Se concluye por lo tanto que el trato cordial y amable de los profesionales a las gestantes es importante para que las gestantes cumplan con los controles y por lo tanto favorece la adherencia a la atención prenatal, aunque no lo perciba en otros factores. **Conclusión:** Las gestantes percibieron satisfacción en la calidad y calidez . **Recomendaciones:** que los directivos del establecimiento de salud deben mejorar los servicios y tomar las medidas en las deficiencias que se encuentren para mejorar aún más la satisfacción de las gestantes.¹⁶

Yupa A.(Ecuador 2018) realizo un estudio titulado “Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Río Quevedo.” **Objetivo:** determinar la relación de la calidad de los servicios obstétricos y la satisfacción de las madres gestantes para diseñar un plan de mejoras. **Metodología:** el estudio fue aplicada ,cuantitativa y exploratoria. Además, se realizó 230 encuestas. **Resultados:** empatía representada por tiempo de espera 35,7%, puntualidad 39,6% y comprensión 49,8%, los valores se encuentran en un promedio de 30 y 40 %, aspecto a considerar que deben ser mejorados. **Conclusión:** existe relación positiva entre las dimensiones de la calidad de los servicios obstétricos en las usuarias gestantes del centro de salud Venus. Con estos resultados se elaboró una propuesta de mejoras para eliminar los problemas encontrados.¹⁷

Flores Y Molinares (Nicaragua 2016) realizaron un estudio titulado “Satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de las usuarias/os del centro de salud Lidia Saavedra del municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016” **Objetivo:** analizar la satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de las usuarias. **Método:** fue a través de listas de observación en los establecimientos de salud y luego se aplicó una encuesta a los usuarios. **Conclusiones:** Calificaron a la infraestructura del establecimiento de salud como regular y sobre la atención prenatal consideran que la satisfacción fue buena.¹⁸

2.1.2. Antecedentes Nacionales

VIDAL K.(Piura 2020) en su estudio titulado “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua-Piura, 2020. **Objetivo:** Fue determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3La Legua– Piura, 2020. **Metodología:** se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 53 gestantes del Establecimiento de Salud en mención. Mediante la encuesta se utilizó un cuestionario para identificar el grado de satisfacción sobre la atención prenatal. **Resultados:** de acuerdo al grado de satisfacción en forma general el 64,15% de las gestantes refirieron estar satisfechas. Se demostró también que el 66,04% expresaron estar satisfechas con relación a la accesibilidad, según la estructura el 69,81% expresaron sentirse satisfecha y según la orientación educativa refirieron estar satisfechas el 58.49%. Se pudo evidenciar que el 47,17% de las gestantes están satisfechas con la atención prenatal. Con respecto a las características sociodemográficas se aprecia que la edad dominante esta entre 20 a 24 años de edad (30,19%), el 94,34% manifestó secundaria completa, el 100,00% religión católica, convivientes el 69,81% y amas de casa con el 84,91%. **Conclusión:** Las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal en forma global.¹⁹

NUÑEZ, Y. (Chilca 2018) realizo este estudio titulado “Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018”. **Objetivo:** fue identificar la satisfacción de usuarias (embarazadas) que acuden a la atención prenatal **Método:** se realizó un estudio descriptivo, transversal, la población de estudio estuvo conformada por 360 gestantes. **Resultados:** Nivel de instrucción que predomina fue secundaria con el 50%; el 86.67% cuentan con el seguro integral de salud. En general se encuentran insatisfechas por encima del 50%. En la dimensión fiabilidad insatisfechos (50.67%), en la dimensión capacidad de respuesta refirieron estar insatisfechas en 56.11%,en dimensión seguridad refirieron estar satisfechos 59.2% .Al evaluar la apariencia física y del personal obstetra: refirieron estar satisfechas el 56.67%.²⁰

CANO E. (Huancavelica 2018) “Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018” el **Objetivo:** de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión. **Método:** se ha realizado un estudio descriptivo, un diseño no experimental Transaccional y el método Inductivo. La

población muestral estuvo constituida por 46 mujeres embarazadas. A partir de ello se utilizó la técnica Psicométrica y el Instrumento utilizado fue Escala de Likert. **Resultados:** 67,4% de gestantes refirieron estar satisfechas con la atención prenatal, el 17,4% mencionaron estar insatisfechas y el 15,2% están en un nivel de complacencia frente a la atención prenatal. **Conclusión:** La mayoría de gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal ya que se les brinda interés, seguridad y confianza, esto implica que la gestante asista puntualmente a cada cita.²¹

PEREIRA J.(Huancayo 2018) realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca - Huancayo julio a diciembre del 2018” el **Objetivo:** fue determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en los Consultorios Externos Del Centro De Salud Chilca. **Método:** se llevó a cabo un estudio observacional de nivel aplicativo, cuantitativo transversal, descriptivo y prospectivo. La población muestral estuvo constituida por 234 pacientes entre 18 y 42 años, varones, mujeres y acompañantes. **Resultados:** 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, de acuerdo al grado de instrucción predominó nivel Secundaria con 72,22% seguido de Superior Técnico con 16,23%. El grado de satisfacción fue “Satisfechas” con un 44,01% menor que el nivel de insatisfacción que fue 55,99%, con respecto a las dimensiones: en Fiabilidad refirieron estar satisfechas el 41,5%; Capacidad de respuesta indicaron estar satisfechas el 38,2%; seguridad refirieron estar satisfechas el 46,7%; en empatía demostraron estar satisfechas el 45,8% y en Aspectos tangibles indicaron estar satisfechas el 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% .²²

IZQUIERDO y LOZANO (Tumbes 2017) “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016.” El **Objetivo:** del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el Servicio de Obstetricia del Hospital **Metodología:** fue de tipo descriptivo simple , de corte transversal, con un diseño no experimental ,con un enfoque metodológico, y el enfoque de estudio fue cuantitativo. **Resultados.** Los resultados de la investigación muestran un alto índice de insatisfacción: El nivel de satisfacción según la dimensión Fiabilidad es de 52.85% que refirieron estar insatisfechas, 47.15% de usuarias satisfechas, de acuerdo a la dimensión Capacidad el 52.2% de usuarias

refirieron estar insatisfechas y el 47.8% de usuarias satisfechas, en la dimensión Seguridad el 58.05% de usuarias mostraron estar insatisfechas y el 41.95% de las usuarias están satisfechas, en la dimensión Empatía las usuarias refirieron estar insatisfechas el 65.13% y el 49.95% de usuarias satisfechas en promedio, con respecto a los aspectos el 83% de usuarias refirieron estar y el 17% de usuarias insatisfechas. Finalmente, el nivel de satisfacción de las usuarias en el Servicio de Obstetricia es de 38.15% satisfechas y 61.85% insatisfechas.²³

MOGOLLÓN K. (Lima 2016) realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016”. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante Enero - Febrero del año 2016 **Método:** fue de tipo aplicativo con diseño transversal prospectivo. **Resultados:** el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia fue “satisfecha” en un (86.4%), “medianamente satisfecha” en un (12%) e “insatisfecha” en un (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente satisfecha” y el 6% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 78.3% está “satisfecha”, el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra “insatisfecha”. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra “satisfecha”, el 21.7% “medianamente satisfecha” y el 1.6% está “insatisfecha”. **Conclusión:** Las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas (86.4%), medianamente satisfechas (12%) e insatisfechas (1.6%) sobre la atención prenatal, durante Enero - Febrero del año 2016.²⁴

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES

QUISPE Y YUCRA. (Ayacucho 2019) “Nivel De Satisfacción En Pacientes Obstétricas Que Acuden a Emergencia General. Hospital II De Huamanga Essalud. Diciembre 2018-Febrero 2019”. **Metodología:** El tipo de estudio es investigación científica aplicada, Investigación cuantitativa descriptiva de diseño no experimental, prospectivo, transversal y analítico **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción en pacientes obstétricas que acuden a emergencia general Hospital II de huamanga EsSalud. Diciembre 2018 a Febrero 2019. **Resultados:** del 100% (270) de pacientes entrevistadas; el 42.9% (116) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el servicio de emergencia, el 35.6% (96) refieren estar regularmente satisfechas y el 21.5% (58) refieren estar satisfechas con la atención recibida en emergencia. **Conclusión:** En un 42.9% las pacientes obstétricas, refieren estar insatisfechas con el servicio brindado en emergencia del Hospital II de Huamanga EsSalud durante los meses Diciembre 2018 a Febrero 2019.¹¹

HUAMAN Y MEDINA (Ayacucho 2018) “Satisfacción De La Atención Del Parto Vertical Intercultural En Mujeres Indígenas Atendidas En El Centro De Salud San José De Secce. Octubre diciembre 2017”. **Metodología:** El tipo de estudio es investigación científica aplicada, Investigación cuali-cuantitativa descriptiva de diseño observacional, retro-prospectivo transversal. **Objetivo:** determinar la satisfacción sobre la atención del parto vertical intercultural en mujeres indígenas atendidas en el centro de salud San Jose de Secce. Octubre Diciembre 2017”. **Resultados:** Del 100%(25) mujeres encuestadas, el 82%(22) tuvieron un nivel de satisfacción buena y el 12%(3) tuvieron un nivel de satisfacción regular. **Conclusión:** En un alto porcentaje de mujeres encuestadas tienen buen nivel de satisfacción respecto a la atención del parto vertical intercultural en mujeres indígenas atendidas en el centro de salud San José de Secce.²⁵

SULCA A. (Ayacucho 2018) “Satisfacción de la Usuaría Externa del Consultorio de Obstetricia. Hospital de Apoyo de Jesús de Nazarenos-Ayacucho. Enero-Marzo. **Método.** Explicativo con diseño transversal prospectivo. **Objetivo.** Determinar la satisfacción de las usuarias externas del consultorio de obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazarenos de Enero a Marzo. **Resultado:** el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y solo el 32%(24) refieren estar satisfechas con la atención recibida en los consultorios por el personal. En **Conclusión:** existe insatisfacción de usuarias que acuden al consultorio de obstetricia del Hospital de Apoyo Jesús Nazarenos en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y aspectos

tangibles; refieren satisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía.²⁶

AYALA Y HUAMÁN (Ayacucho 2018) “Factores Socio demográficos Asociados al Nivel de Conocimiento y Grado de Satisfacción Sobre la Atención Prenatal en Usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, Junio - Agosto.2018”. **Metodología:** Descriptivo, de corte Transversal prospectivo. **Objetivo:** conocer los factores socio-demográficos asociados al nivel de conocimiento y al grado de satisfacción sobre la atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, Junio - Agosto.2018

Resultados: El grado de satisfacción sobre atención prenatal en usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, donde se observa que del 100% de usuarias en estudio, el 80.2 %(93) se hallan insatisfechas con la atención prenatal recibida y el 19.8%(23) se hallan satisfechas **Conclusión:** las usuarias de Hospital Regional de Ayacucho se hallan insatisfechas con la atención prenatal recibida. Así mismo, el 46.6 % de las usuarias del presente nivel de conocimiento es bueno sobre la atención prenatal.²⁷

Jaime C. (Ayacucho 2017) realizo un estudio titulado “Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo Ayacucho Julio-setiembre del 2017”. El **Objetivo:** fue determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho. **Metodología:** La investigación fue de tipo sustantiva, método básico descriptivo, nivel descriptivo, y diseño descriptivo no experimental. La población muestral fue 84 gestantes. **Resultados:** El nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de la gestante fue nivel medianamente satisfechas en un 61%, refirieron estar satisfechas el 38% y el 1% refirieron estar insatisfechas. En cuanto a las dimensiones el Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal fue medianamente satisfechas en un 65%, insatisfechas en un 20% y satisfechas en un 14%,en cuanto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional de obstetricia refirieron estar satisfechas el 62%, medianamente satisfechas 36% e insatisfechas 2% y por último según la dimensión sobre los aspectos tangibles refirieron estar medianamente satisfechas un 67%; satisfechas en un 23% e insatisfechas en un 11%. La edad que predomino fue adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de las gestantes fue medianamente satisfecho.²⁸

2.2. BASE TEORICA-CIENTIFICA

2.2.1 Satisfacción

La satisfacción está referida a sentirse bien con alguien que tiene que ver, a su vez, con algo que quiere, que espera, que se desea, etc. Y con lo que entra en relación a la espera de su cierto efecto.

Para que exista satisfacción en un sujeto, debe existir la intención de otro, quien debe realizar una acción determinada provocando un resultado, el cual se ha valorado como positivo o negativo.

La satisfacción no es una evaluación desde lo personal sino también desde el aspecto social, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales sentimos de un modo u otro.

Desde un punto de vista más sencilla podemos decir refiriéndonos a lo que sucede a diario en nuestras instituciones de salud, en las que existe un sujeto (paciente) el cual acude a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y se constituye la medida de satisfacción que siente de parte del otro sujeto (personal de salud).²⁷

2.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. El paciente está satisfecho cuando los servicios y el profesional o personal que lo atiende cubre, exceden sus expectativas. Si las expectativas del paciente son bajas o si el paciente tiene accesos limitados al servicio, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Entonces el brindar el servicio de buena calidad va influir en la satisfacción del paciente.

Por lo tanto, todo profesional tiene la obligación ética de brindar servicios de buena calidad. Sin embargo, existen dificultades de excelencia en las que interviene la comunicación como fuente regeneradora de insatisfacciones; puede suceder que hayamos brindado tratando información al paciente sobre lo óptimo a realizar en su caso y sin darnos cuenta aumentamos su expectativa al pretender ser excelentes, las cuales luego por alguna razón no llega cumplirse y provocan un estado insatisfacción en los pacientes.²⁷

2.2.3. La satisfacción como indicador de excelencia

En la actualidad, la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben constituye toda una gama de exigencias, en tanto los rangos de satisfacción del paciente están siendo usados para juzgar la calidad de la atención médica.

Implicar a los usuarios de los servicios de salud en las actividades de evaluación de calidad de los mismos, ya que es un requisito importante para mejorarla, porque está poniendo especial atención en el análisis de las implicaciones metodológicas de reconocer como elemento clave, en el mejoramiento de los servicios. Así mismo se planifican estrategias y desarrollan nuevos programas tomando en consideración las necesidades y los intereses de la población de acuerdo con sus propios criterios y opiniones

Pero, el problema de la medición de la satisfacción como indicador de la excelencia de la calidad no debe quedarse solo a nivel de la evaluación de los usuarios pues sería como fraccionar todo el proceso. Por lo tanto, una correcta evaluación de los indicadores de satisfacción debe implicar al dador, al productor d los servicios de salud, una exigencia personal, para así ofrecer al consumidor el mejor servicio y hacer que se encuentre satisfecho al recibir la atención.²⁸

2.2.4. Satisfacción ante los servicios de salud

La satisfacción de los usuarios corresponde con las expectativas del trato recibido y sus resultados. Pero se limitan a las relaciones interpersonales y olvidan la dimensión física de la satisfacción, que consiste en infraestructura, materiales y equipamiento. Asimismo, establece que en la actualidad, medir la satisfacción del usuario con el trato o los servicios de salud recibidos es uno de los métodos para evaluar la calidad de la atención brindada. Pero también es una forma de que los usuarios contribuyan al sistema de salud expresando sus opiniones y valoraciones de los servicios.²⁸

2.2.5. Factores de la Satisfacción

Se consideran cuatro factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público desde el marco conceptual:

- Necesidad del servicio prestado: Los servicios prestados en el servicio de salud, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales. Desde esta

relación satisfacción necesidad, existirá satisfacción cuando el servicio de salud resuelva las necesidades socio sanitarias para las que ha sido definido.

- Imagen del servicio: La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el adjudicatario del servicio.
- Calidad del servicio: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es lo mejor posible en cada momento.
- Importancia del servicio público: Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, ' así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio.²⁶

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción

Se consideran cinco dimensiones de la satisfacción

- Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido
- Capacidad de Respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable
- Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Aspectos Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.²⁰

2.2.7. Nivel de Satisfacción:

Es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, inspirada probablemente en la teoría factorial de aptitudes de Charles Spearman, quien construyó un método sencillo por la simplicidad de su elaboración y aplicación, las cuales se dividen de la siguiente manera:

- Satisfecho: La cual indica extremadamente bueno, muy bueno y bueno.

- Medianamente satisfecho: La cual indica regular.
- Insatisfecho: La cual indica extremadamente malo, muy malo y malo.

2.2.8. Atención Prenatal Reenfocada:

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las 14 semanas de embarazo, para proporcionar un paquete básico de intervenciones que permita detectar oportunamente los signos de alarma, factores de riesgo y proporcionar educación para el autocuidado con participación de la familia. Para el manejo adecuado de las complicaciones con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos, debe contar con mínimo de seis atenciones prenatales.²⁹

En todo establecimiento de salud según nivel de complejidad, se ofrecerá la atención prenatal reenfocada que consta en: vigilar, evaluar, prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones que puedan condicionar morbi-mortalidad materna y perinatal, para lograr una/un recién nacida/o sana/o, sin deterioro de la salud de la madre, considerando el contexto físico, psicológico y social.³⁰

2.2.9. Características de la Atención Prenatal Reenfocada

- Precoz: Deberá iniciarse lo más temprano posible, desde el primer trimestre de la gestación, para identificación precoz del embarazo con alto riesgo y planificar el manejo de cada caso.
- Periódico: La frecuencia será según el riesgo que presente la embarazada, las de alto riesgo necesitan mayor cantidad de consultas, el número varía según el tipo y gravedad del problema, las de bajo riesgo requieren pocas visitas prenatales.
- Integral: Los contenidos deberán garantizar el cumplimiento efectivo de las acciones de educación, promoción protección, recuperación y rehabilitación de la salud.³¹

2.2.10. Objetivos de la Atención Prenatal Reenfocada.

De acuerdo a la norma 105, debe cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Brindar capacitación sobre reconocimiento de signos de alarma, parto y puerperio, preparar a la madre para la lactancia y cuidados de la/el recién nacida/o.
- ✓ Realizar orientación nutricional y suplementación con ácido fólico, calcio y hierro.

- ✓ Detección de cáncer de cuello uterino y mama.
- ✓ Detección de ITS/VIH, información/orientación sobre métodos anticonceptivos.
- ✓ Tamizaje de violencia intrafamiliar y su referencia.
- ✓ Acompañamiento de la gestante por parte de la pareja o la familia.
- ✓ Detección y manejo temprano de complicaciones.
- ✓ Elaborar el Plan de Parto para la atención institucional.

2.2.11. Frecuencia de la Atención Prenatal.

Esta debe ser precoz, periódica, integral y de amplia cobertura. Debe ser periódica y recurrente, cumpliendo la siguiente estructura:

- ❖ Hasta las 32 semanas: Mensual
- ❖ Durante 33 – 36 semanas: cada dos semanas
- ❖ Desde las 37 semanas: Semanal

Las APN deben ser completamente integrales englobando una serie de actividades a realizar en la madre y el feto. Son de amplia cobertura, ya que debe llegar a todas las gestantes garantizando su atención de acuerdo a sus necesidades de salud en los diferentes niveles de atención.³²

2.2.12. Periodicidad de la Atención Prenatal Reenfocada³³:

Se considera que la gestante reciba mínimo las seis atenciones prenatales, distribuidas de la siguiente manera:

- La primera antes de las 14 semanas.
- La segunda entre las 14 a 21 semanas.
- La tercera entre las 22 a 24 semanas.
- La cuarta entre las 25 a 32 semanas.
- La quinta entre las 33 a 36 semanas.
- La sexta entre las 37 a 40 semanas.

2.2.13. Registros básicos de la Historia Clínica Materno Perinatal.

Anamnesis: Se llenarán en la primera consulta, consiste en datos básicos personales, antecedentes familiares, personales y obstétricos registrándolos claramente.

Realizar la detección psicosocial: Esta consiste en la detección de los impedimentos existentes en la gestante para realizar las atenciones prenatales y problemas de seguridad que incluyen la violencia intrafamiliar. En nuestro país, se denomina Tamizaje de VBG (Violencia Basada en Género).

Examen Físico: se aplicará en la primera atención prenatal y en las subsiguientes. Debe hacerse una exploración detallada y completa para las siguientes actividades:

- Datos de altura y peso materno.
- Medición de la presión arterial para el diagnóstico de trastornos hipertensivos que complican el embarazo.
- Auscultar posibles edemas, y evaluación de reflejos osteotendinosos.³²

2.2.14. Examen obstétrico completo.

La edad gestacional debe ser estimada y registrada en cada atención.

Altura del fondo: la medición se realiza sobre la pared abdominal desde la parte superior de la sínfisis del pubis hasta la parte superior del fondo uterino, previamente la vejiga debe vaciarse.

Ruidos cardiacos fetales: se realiza la auscultación de los latidos fetales con estetoscopio o Doppler desde las 10 semanas y con Pinard desde las 22 semanas, estos varían entre 110 y 160 latidos por minuto. Movimientos fetales referidos por la gestante u observados durante el examen, a partir de las 22 semanas.

Examen pélvico/cuello uterino: Se tomará el Papanicolaou (PAP) para identificar anomalías citológicas; se evaluará la pelvis y sus características. A nivel nacional, este va ligado con el examen de mamas.²⁹

2.2.15. Exámenes auxiliares y de laboratorio.

Se debe realizar el registro de la glicemia basal, en ayunas.

Además, se tomará la hemoglobina en sangre, grupo sanguíneo y factor Rh; se realizará tamizaje de VIH/SIFILIS previa información.

Exámenes de urocultivo y examen completo de orina.

Ecografía obstétrica antes de las 14 semanas y así confirmar la edad gestacional, en gestantes mayores de 35 años solicitar evaluación del pliegue nuchal entre las 11 y 14 semanas; una segunda en el tercer trimestre. Se solicitará prueba de bienestar fetal Test no estresante.

Cuando sea necesario se solicitará: Prueba de Coombs indirecto en gestantes Rh negativo (excepto cuando el padre es Rh negativo), si el examen es negativo, se repetirá la prueba a la semana 28.³³

2.2.16. Inmunizaciones completas.

La antitetánica se debe administrar a la paciente que no haya sido vacunada al término de la primera consulta, y la segunda dosis a los dos meses de haber recibido la primera dosis. A partir de las 20 semanas la gestante debe recibir una dosis de vacuna contra la influenza.

2.2.17. Suplementos nutricionales completos.

De acuerdo a evaluación descartar desnutrición y orientar sobre medidas higiénico dietéticas. Dar suplemento de ácido fólico (400 mcg) y hierro (60 mg) a las gestantes a partir de las 14 semanas hasta el parto. Calcio 2000 mg al día a partir de las 20 semanas hasta el parto.

2.2.18. Psicoprofilaxis obstétrica completa.

Conjunto de actividades encaminadas a la gestante en la preparación de hábitos saludables y actitud positiva frente al embarazo, parto y puerperio logrando un recién nacido óptimo con potenciales de desarrollo físico, mental y sensorial.

2.2.19. Plan de Parto completo.

Es un instrumento de tres entrevistas utilizado como estrategia eficaz para detallar, organizar y movilizar recursos institucionales, familiares y comunitarios para la atención oportuna de la gestante durante el parto.

2.2.20. Evaluación Odontológica completa.

Es una serie de intervenciones de la salud bucal de la gestante, el cual incluye educación en higiene bucal, profilaxis simple y tratamiento dental realizada por el odontólogo, considerado dos atenciones base. (MINSA 2013).³⁴

2.2.21. Paquete de atención Integral en la Atención Prenatal Reenfocada.

Para que una gestante haya cumplido una atención prenatal reenfocada completa debe tener el siguiente paquete básico completo:

- ❖ Registro de la Historia Clínica Materno Perinatal: antecedentes familiares, personales y obstétricos.
- ❖ Tamizaje de VBG.
- ❖ Realizar el examen físico y gineco-obstétrico.
- ❖ Toma de PAP (el cual incluye el examen de mamas).
- ❖ Exámenes de laboratorio completo: glicemia basal, Hgb, grupo sanguíneo y Rh, tamizaje para VIH/sífilis (prueba rápida y/o ELISA)/ (prueba rápida y/o RPR), urocultivo o examen de orina completa.
- ❖ Completar hasta la segunda ecografía obstétrica.
- ❖ Monitoreo materno fetal en el tercer trimestre.
- ❖ Visitas domiciliarias
- ❖ Vacuna antitetánica y AH1N1.
- ❖ Administración de ácido fólico, sulfato ferroso, hierro y de calcio.

- ❖ Psicoprofilaxis obstétrica completa.
- ❖ Plan de parto hasta la tercera entrevista.
- ❖ Completar hasta la segunda evaluación odontológica.
- ❖ Completar hasta la sexta atención prenatal.³⁵

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERATIVA DE TÉRMINOS

Satisfacción del Usuario: Considera como la variable dependiente del estudio. Definida como un juicio de valor individual y subjetivo, implica una experiencia racional que resulta de la comparación entre las expectativas que presenta el usuario frente a la percepción.²²

Nivel de Satisfacción: Grado de complacencia, acción y efecto de satisfacer o satisfacerse de acuerdo a las necesidades de las personas.

- **Insatisfecho:** expectativas sobrepasan al rendimiento percibido; asociada a una “mala atención”.
- **Regularmente satisfecho:** Expectativas que no sobrepasan ni coinciden al rendimiento percibido, indica una atención regular.

Satisfecho: expectativa coinciden con el rendimiento percibido; asociada a una “buena atención”.²²

Gestante: Estado de embarazo o gestación. Estado fisiológico de la mujer que se inicia con la fecundación y termina con el parto.

Atención Prenatal: Es el conjunto de acciones y procedimientos sistemáticos y periódicos, destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbilidad materna y perinatal.

Atención Prenatal Reenfocada: Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las 14 semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo y brindar la educación para el autocuidado con participación de la familia. Para el manejo adecuado de las complicaciones con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos, contar con un mínimo de seis atenciones prenatales.²

La herramienta SERVQUAL: (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios).³⁶

Edad: La edad está referida al tiempo de existencia de alguna persona, desde su nacimiento, hasta la actualidad.²⁴

Grado de Instrucción: Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.²⁴

Lugar de Procedencia: Es el origen de una persona o el principio de donde nace o deriva. Y el espacio ocupado en un periodo de tiempo determinado.

Estado Civil: Es la situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, provenientes de matrimonio o de parentesco, que establece ciertos derechos y deberes.

2.4. HIPOTESIS

Existe un grado de satisfacción regular de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Abril a junio del 2022.

2.5. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable

Nivel de Satisfacción de la Atención prenatal reenfocada

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

Científica aplicada

3.2. Enfoque de investigación

Investigación cuantitativa

3.3. Niveles de investigación

Descriptiva

3.4. Diseño o Métodos de investigación

Diseño no experimental, prospectivo, transversal y analítico

3.5. Población

La población objeto de investigación fueron todas las pacientes gestantes que acudieron al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Abril-junio del 2022.

3.6 Muestra y tamaño de muestra

La muestra estuvo constituida por 130 gestantes que acudieron a su control prenatal de abril a junio.

3.7 Tipo de muestreo

No Probabilístico

3.8 Criterios de inclusión y exclusión:

3.8.1 Criterio de inclusión: Fueron incluidas todas las pacientes gestantes que acudieron al consultorio materno de atención prenatal.

3.8.2 Criterio de exclusión: Fueron excluidos aquellas pacientes gestantes con alguna patología que impida la aplicación de la encuesta, alguna discapacidad mental cognoscitiva.

3.9 Técnicas e Instrumentos de Investigación

Los instrumentos serán elaborados de acuerdo a los objetivos y la hipótesis, para ello se aplicará la encuesta SERVQUAL modificada validada por el MINSA 2014; que consta de 22 preguntas, distribuidos de acuerdo a las dimensiones de satisfacción:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta Aplicación de método	Cuestionario método servqual modificada

3.10 Procedimiento de Recolección de Datos

- Se presentó una carta de presentación adjuntado la resolución de proyecto aprobado más un ejemplar del proyecto de tesis al director del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.
- Se coordinó con la jefa del servicio de Gineco- Obstetricia y jefa de obstetras, para la aplicación del instrumento.
- Se aplicó la encuesta estructurada previo consentimiento informado de las pacientes, donde se consideró preguntas referentes al nivel de satisfacción y factores sociodemográficos según el instrumento SERVQUAL modificado.
- Al concluir, se les agradeció a las gestantes por la participaron en la encuesta realizada.
- Al finalizar la recolección de información se procedió a la codificación de cada instrumento de recolección de datos, con la finalidad de crear una base de datos para su procesamiento.

3.11 Procesamiento de Datos

Se creó la base de datos en la hoja de cálculo de Excel, luego fue procesada en SPSS versión 26 con los cuales se elaboraron tablas y gráficos con las principales variables que demostraron los objetivos y la hipótesis.

a) Tabulación: Se aplicó la técnica matemática de conteo y tabulación extrayendo la información y ordenándola en cuadros doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.

b) Graficación: Una vez tabulado los datos, se procedió a graficar los resultados en gráficos de barras.

c) Análisis de datos: Una vez recolectado los datos se procedió con el análisis de cada uno de ellos, utilizando el programa SPSS Versión 26, con el que se conoció el comportamiento de las variables de investigación.

3.12 Aspectos Éticos

➤ Autonomía

Las pacientes gestantes tuvieron la plena libertad de decidir y actuar con independencia y confianza en sí misma. Además, fueron libres de elegir voluntariamente su participación o no en el presente estudio mediante el consentimiento informado, además se les menciona que todos los datos obtenidos son confidenciales y solo será para uso de la investigación.

➤ Beneficencia

Con el presente estudio se buscó el bienestar de las pacientes gestantes y bienestar del servicio mediante la identificación del nivel de satisfacción de la atención brindada hacia las pacientes por parte del profesional obstetra, para que posteriormente se implementen estrategias para mejorar la calidad de atención y satisfacción.

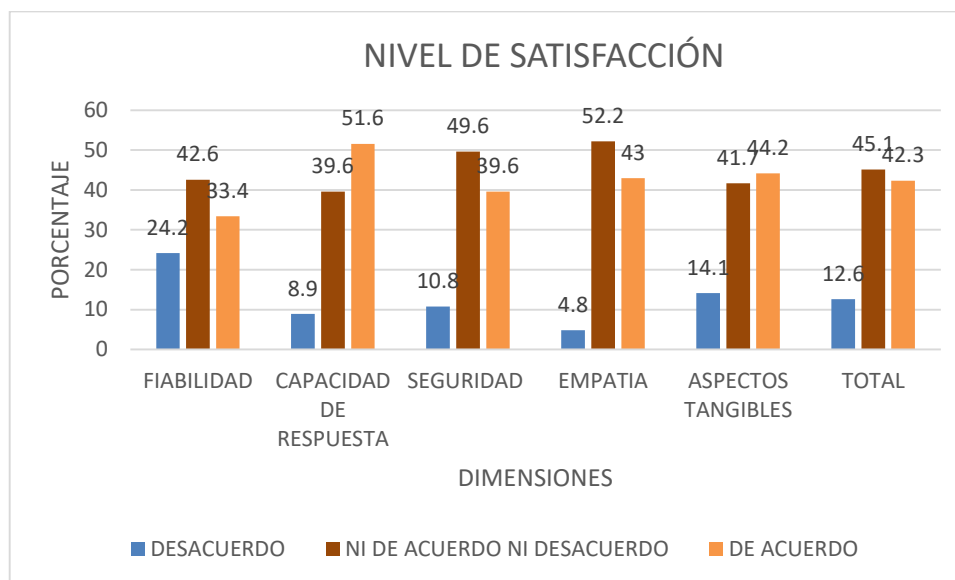
➤ De justicia

El estudio se aplicó sin distinción de situación socio económico, cultural y raza. Respetando el derecho a la libertad de opinión de las pacientes ley general de salud 26842, ley que respalda a la paciente, que estén en condiciones de formar un juicio, tienen el derecho a expresar su opinión libremente en los asuntos que lo afectan, por los medios que eligen y se tomen en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez.

CAPITULO IV RESULTADOS

GRAFICO N° 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico se observa que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno están medianamente satisfechas con 45.1%, seguido por las satisfechas en un 42.3% y finalmente los que están insatisfechas con 12.6%.

Con respecto a las dimensiones: En fiabilidad refirieron estar medianamente satisfechas con 42.6%, seguido por satisfechas en un 33.4% y finalmente insatisfechas con 24.2%.

En la dimensión capacidad de respuesta refieren estar satisfechas un 51.6%, seguido por las que están medianamente satisfechas con 39.6% e insatisfechas con 8.9%.

En la dimensión de seguridad manifiestan estar medianamente satisfechas 49.6%, seguido por las que están satisfechas con 39.6% y finalmente las que están insatisfechas 10.8%.

Con respecto a la dimensión empatía calificaron como medianamente satisfechas con 52.2%, así mismo calificaron como satisfechas un 43% y un 4.8% calificaron como insatisfechas.

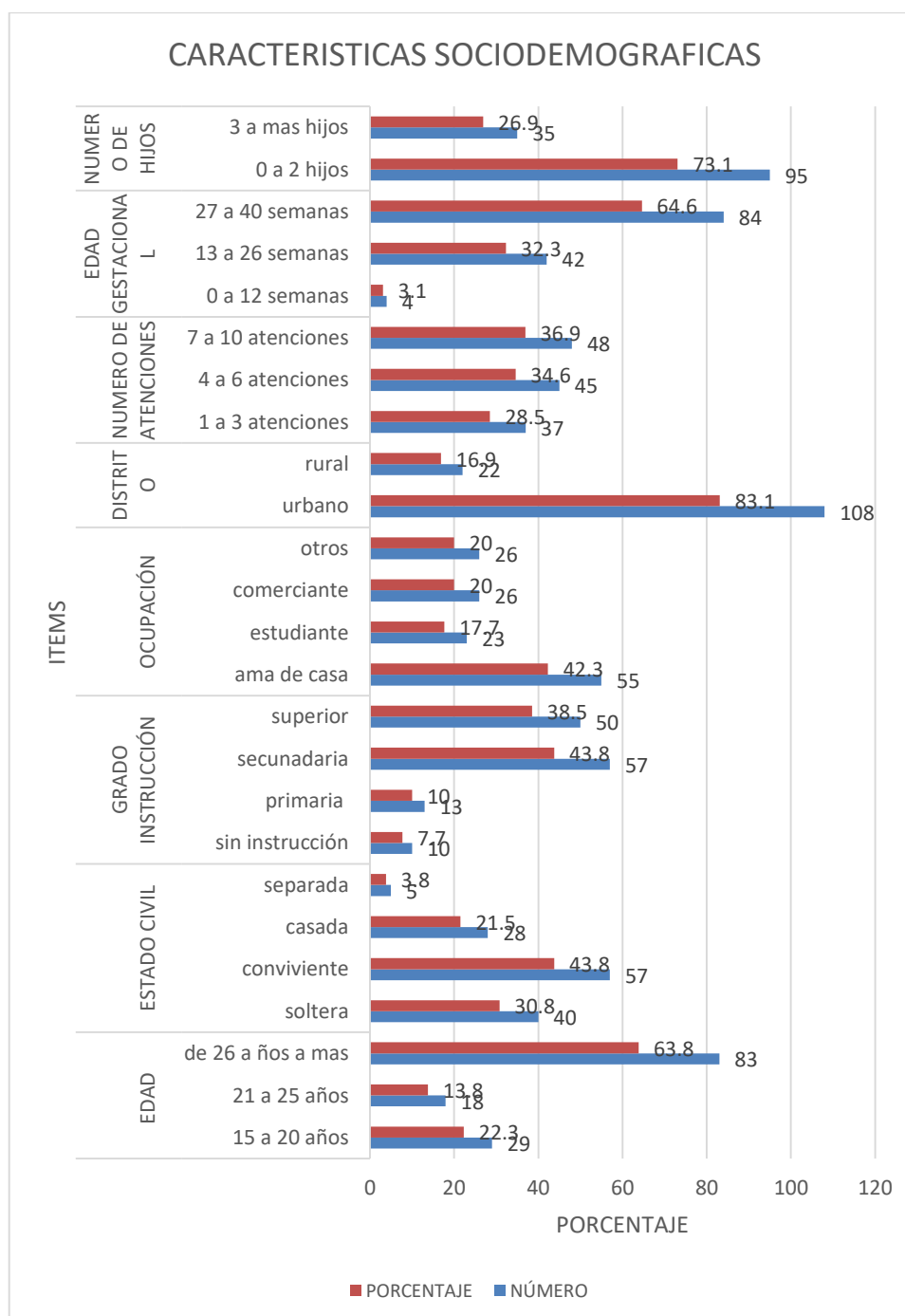
En aspectos tangibles refirieron estar satisfechas en un 44.2%, seguido por las que están medianamente satisfechas con 41.7% y el 14.1% refirieron estar insatisfechas.

Así mismo existen autores que coinciden con nuestro trabajo de investigación como **Jaime** realizo un estudio titulado “Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo Ayacucho Julio-setiembre del 2017” sus resultados fueron que el nivel de satisfacción de la gestante sobre la atención prenatal encontrado fue nivel medianamente satisfecho en un 61%, el nivel satisfecho en un 38% y con el nivel insatisfecho en un 1%.

Encontramos autores que no coinciden como **Mayorga** en su investigación “satisfacción de usuarias del control prenatal en montería ” encontró que de las 178 gestantes el 96% se encuentran satisfechas, mientras que el 4% refieren estar insatisfechas con el control prenatal recibido; **Vidal** en su trabajo de investigación “Grado de satisfacción de la atención prenatal en olas gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 la Legua – Piura 2020” concluyo que el grado de satisfacción de las gestantes en forma global refirieron estar satisfechas el 64,15%, mientras que el 35,85% se encuentran insatisfechas; **Cano** en su trabajo de investigación “nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud Ascensión Huancavelica 2018” hallo que el 67.4% de gestantes refirieron estar satisfechas en cuanto a la atención prenatal, el 17.4% se encuentran insatisfechas; **Mogollón** en su trabajo de investigación “nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia del instituto materno perinatal enero-febrero 2016” llega a los resultados que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal fue satisfechas en un 86.4 %, medianamente satisfechas en un 12% e insatisfechas el 1.6%. **Pereira**; realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018” que encuentra que las gestantes se encuentran satisfechas con 44,01% mientras que las insatisfechas fue 55,9%; **Izquierdo y Lozano** “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016.” halla que el nivel de satisfacción de las usuarias en el Servicio de Obstetricia es de 38.15% y 61.85% insatisfechas; **Sulca** en su estudio titulado “Satisfacción de la Usuaría Externa del Consultorio de Obstetricia. Hospital de Apoyo de Jesús de Nazarenos-Ayacucho. Enero-marzo” sus resultados fueron que el 68%(51) refieren estar insatisfechas con la atención recibida en el establecimiento y solo el 32%(24) refieren estar satisfechas.

GRÁFICO N° 02

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS GESTANTES QUE SON ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.



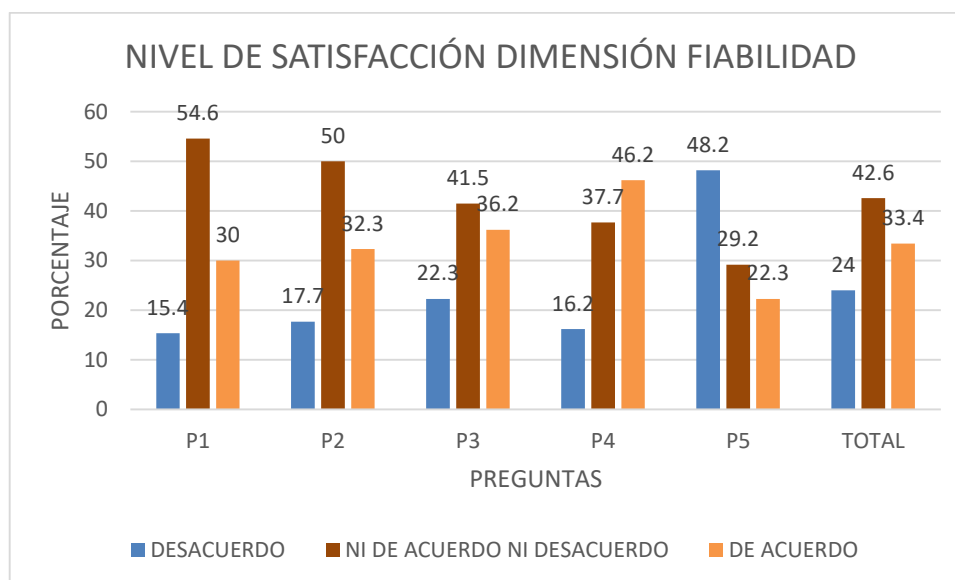
FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico N° 02 se observa que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno según las características sociodemográficas en el ítem edad encontramos que predominan las edades de 26 años a mas con 63.8% (83), con respecto a estado civil predominan las convivientes con 43.8% (57), en grado de Instrucción secundaria con 43.8 % (57), ocupación ama de casa con 42.3% (55), en distrito provienen de la zona urbana con 83.1% (108), número de atenciones las que se atendieron de 7 a 10 veces con 36.9% (48), en edad gestacional de 27 a 40 semanas con 64.6% (84), y por último en número de hijos predomina las que tienen de 0 a 2 hijos con 73.1% (95).

Así mismo existen autores como **Castillo y Dávila** “Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas” estudio de 412 mujeres con un promedio de edad de 26 años, de estas el 50,2% se encuentran empleadas y el 42,2% conviven en unión libre; **Mayorga** “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería” encontró que La edad promedio fue de 22 a 25 años y tuvieron una edad gestacional de 11 a 14 semanas. **Vidal** “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua-Piura, 2020” encontró en las gestantes de estudio que la edad predominante es entre 20 a 24 años de edad (30,19%), el 94,34% manifestó secundaria completa, el 100,00% profesa la religión católica, convivientes el 69,81% y son amas de casa con el 84,91%. **Pereira** “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018” encuentra el grado de instrucción mayor fue de nivel Secundario con 72,22% seguido de Superior Técnico con 16,23%. El grado de satisfacción fue “Satisfechas” con un 44,01% menor que el nivel de insatisfacción que fue 55,99%. **Jaime** “Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo Ayacucho”. En sus resultados sociodemográficos predominaron edad fue adulta joven en un 56%, estado civil conviviente en un 56% y grado de instrucción secundaria en un 51%.

GRÁFICO N° 03

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico N° 03 se observa el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno refieren estar medianamente satisfechas el 42.6%, seguido por las que están satisfechas con el 33.4% y finalmente los que están insatisfechas con 24%.

En la pregunta 1 predomina medianamente satisfecha con 54.6% (71), seguido por las que están satisfechas con 30% (39) y finalmente las que están insatisfechas con 15.4% (20).

En la pregunta 2 predomina medianamente satisfecha con 50% (65), seguido por las que están satisfechas con 32.3% (42) y finalmente las que están insatisfechas con 17.7% (23).

En la pregunta 3 predomina medianamente satisfecha con 41.5% (54), seguido por las que están satisfechas con 36.2% (47) y finalmente las que están insatisfechas con 22.3% (29).

En la pregunta 4 refirieron estar satisfechas con 46.2% (60), seguido por las que están medianamente satisfechas con 37.7% (49), y finalmente las que están insatisfechas con 16.2% (21).

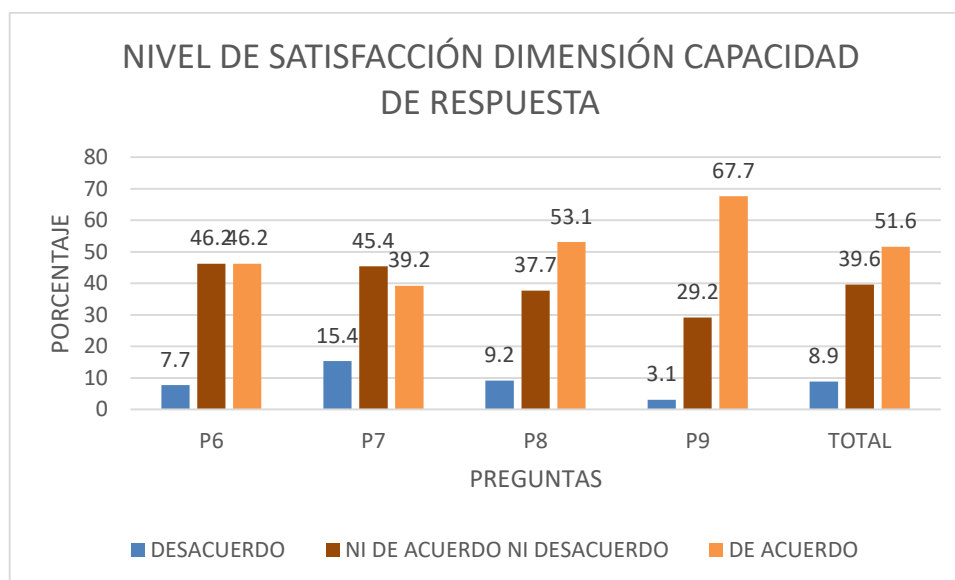
En la pregunta 5 refirieron estar insatisfechas el 48.5% (63), seguido por las que están medianamente satisfechas con 29.2% (38), y finalmente las que están satisfechas con 22.3% (29).

Existen otros autores que encontraron resultados en esta dimensión de fiabilidad como **Núñez** “Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018” halló que las gestantes refirieron estar insatisfechas con el 50.67%; Por otro lado, **Pereira**

“Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo” en su estudio refieren estar satisfechas en un 41.5%.

GRAFICO N° 04

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico N° 04 se observa el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno sobresale las que están satisfechas con 51.6%, seguido por las que están medianamente satisfechas con 39.6% y finalmente las que están en desacuerdo con 8.9%.

En la pregunta 6 destaca medianamente satisfechas y satisfechas con 46.2% (60) respectivamente y finalmente las que están insatisfechas con 7.7% (10).

En la pregunta 7 predomina medianamente satisfechas con 45.4% (59), seguido por las que están satisfechas con 39.2% (51) y finalmente las que están insatisfechas con 15.4% (20).

En la pregunta 8 refieren estar satisfechas con 53.1% (69), seguido por las que están medianamente satisfechas con 37.7% (49), y finalmente las que están insatisfechas con 9.2% (12).

En la pregunta 9 destacan estar satisfechas el 67.7% (88), están medianamente satisfechas con 29.2% (38), y finalmente insatisfechas el 3.1% (4).

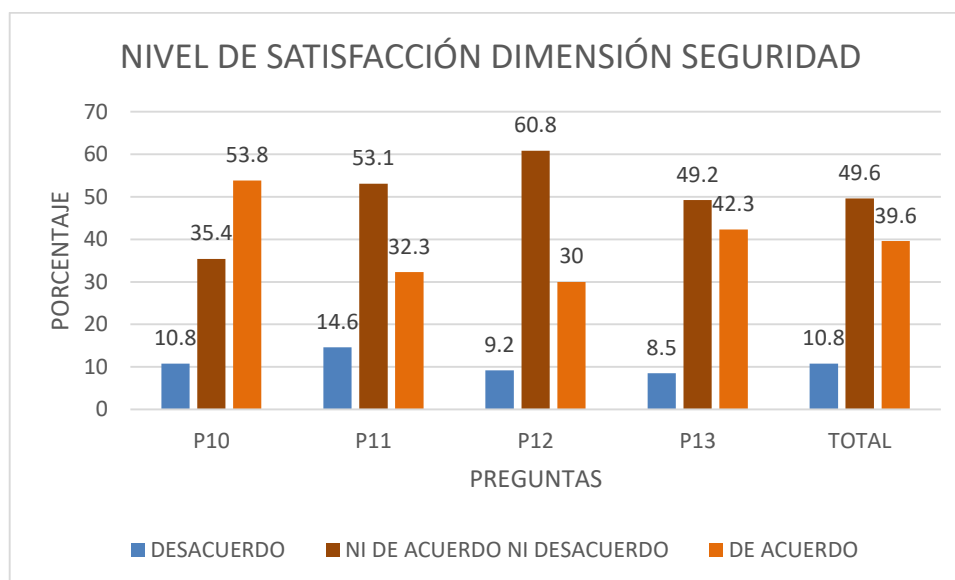
Así mismo en esta dimensión de capacidad de respuesta existe un autor que coincide con nuestra investigación **Pereira** "Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo" en su investigación encuentra que las usuarias refieren estar satisfechas con 38,2%.

Autores que no coinciden **Núñez** en su estudio "Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018" encontró que predomina la insatisfacción con

56.11%; **Izquierdo y Lozano** “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016.” alcanza un promedio de 52.2% de una insatisfacción y 47.8 de satisfechas.

GRAFICO N° 05

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA DIMENSIÓN SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el presente grafico N° 05 se observa el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno predomina las que están medianamente satisfechas con 49.6%, seguido por las que están satisfechas con 39.6% y finalmente las que están insatisfechas con 10.8%.

En la pregunta 10 refirieron estar satisfechas el 53.8% (70), medianamente satisfechas el 35.4% (46), y finalmente las que están insatisfechas con 10.8% (14).

En la pregunta 11 calificaron estar medianamente satisfechas el 53.1% (69), seguido por las que están satisfechas el 32.3% (42) y el 14.6% (19) refirieron estar insatisfechas.

En la pregunta 12 sobresale medianamente satisfechas con 60.8% (79), seguido por las que están satisfechas con 30% (39) y finalmente las que están insatisfechas con 9.2% (12).

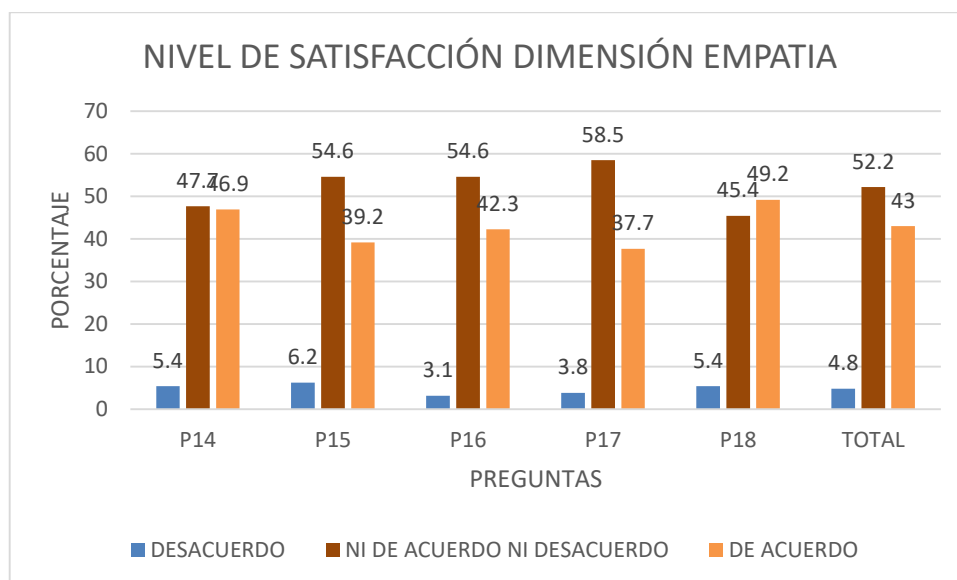
En la pregunta 13 refirieron estar medianamente satisfechas el 49.2% (64), satisfechas el 42.3% (55) e insatisfechas el 8.5% (11).

Así mismo otros autores como **Núñez** “Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018” en esta dimensión de seguridad encuentran que el 59.2% se encuentran satisfechos; **Pereira** titulado “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo” encuentra el 46,7% de satisfechas; **Izquierdo y Lozano** “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el

servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016” encuentra que el 58,5% se encuentran insatisfechas y el 41,95% se encuentran satisfechas.

GRAFICO N° 06

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA DIMENSIÓN EMPATÍA DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico N° 06 se observa el nivel de satisfacción en la dimensión empatía que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno refieren estar medianamente satisfechas el 52.2%, seguido por las que están satisfechas con 43% e insatisfechas el 4.8%.

En la pregunta 14 sobresalió medianamente satisfechas con 47.7% (62), seguido por las que están satisfechas con 46.9% (61) y finalmente las que están insatisfechas con 5.4% (7).

En la pregunta 15 sobresalió medianamente satisfechas con 54.6% (71), seguido por las que están satisfechas con 39.2% (51) y finalmente las que están insatisfechas con 6.2% (8).

En la pregunta 16 refirieron estar medianamente satisfechas el 54.6% (71), seguido por las que están satisfechas con 42.3% (55) e insatisfechas con 3.1% (4).

En la pregunta 17 calificaron estar medianamente satisfechas el 58.5% (76), seguido por las que están satisfechas con 37.7% (49) e insatisfechas el 3.8% (5).

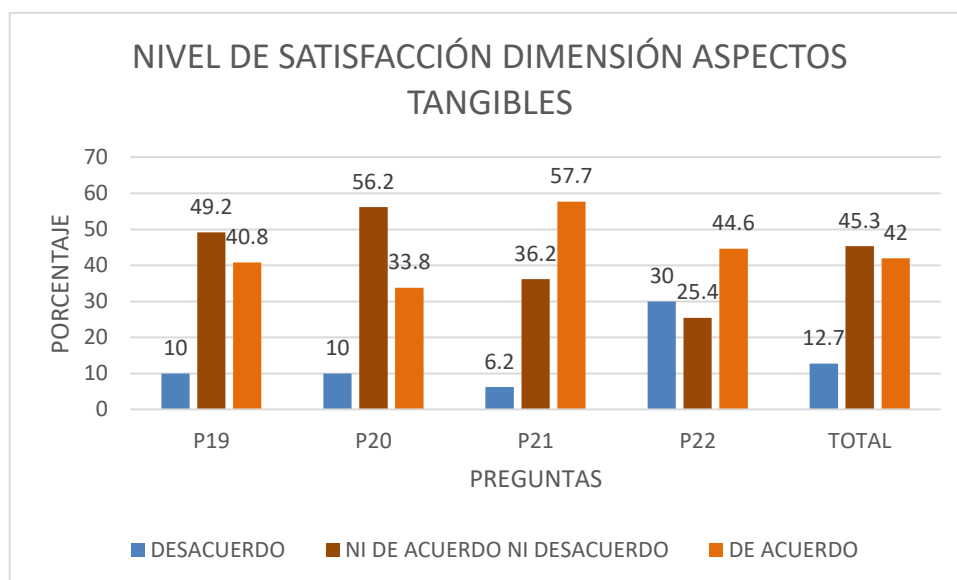
En la pregunta 18 refirieron estar satisfechas el 49.2% (64), seguido por las que están medianamente satisfechas el 45.4% (59), y finalmente las que están insatisfechas con 5.4% (7).

Así mismo en esta dimensión de empatía otros autores como **Pereira** “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo” encuentra que predomina la satisfacción con 45,8%; **Izquierdo y Lozano** “Nivel de

satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes predomina la insatisfacción con un 65,13% y el 49.95% de satisfacción.

GRAFICO N° 07

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.



FUENTE: ENCUESTA A LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL JESÚS DE NAZARENO

En el grafico N° 07 se observa el nivel de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles que del 100% (130) gestantes que son atendidas en el consultorio materno refirieron estar medianamente satisfechas con 45.3%, seguido por las que están satisfechas 42% y finalmente los que están insatisfechas el 12.7%.

En la pregunta 19 calificaron estar medianamente satisfechas el 49.2% (64), seguido por las que están satisfechas con 40.8% (53) e insatisfechas con el 10% (13).

En la pregunta calificaron estar medianamente satisfechas con 56.2% (73), seguido por las que están satisfechas con 33.8% (44) y finalmente las que están insatisfechas con 10% (13).

En la pregunta 21 refirieron estar satisfechas el 57.7% (75), seguido por las que están medianamente satisfechas con 36.2% (47), y finalmente las que están insatisfechas con 6.2% (8).

En la pregunta 22 refirieron estar satisfechas el 44.6% (58), seguido por las que están medianamente satisfechas con 25.4% (33), y finalmente las que están insatisfechas con 30% (39).

En esta dimensión de aspectos tangibles existen autores que coinciden con nuestros resultados; **Jaime** en su estudio “Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo Ayacucho” El nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal fue medianamente satisfecho en un 67%.

Así mismo se encuentran otros autores que no coinciden con nuestra investigación como: **Pereira** en su estudio “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios

externos Centro de Salud Chilca – Huancayo encuentra que predomina las satisfechas con 48,1%; **Izquierdo y Lozano** “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes 2016.” predomina la satisfacción con 83% y 17% insatisfechas; **Mogollón** “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - febrero 2016” encuentra que el 76,6% se encuentran satisfechas, el 21,7% medianamente satisfechas y el 1,6 están insatisfechas.

CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno es medianamente satisfecha (45.1%), satisfecha (42.3%) e insatisfecha (12.6%)
- En las características sociodemográficas predominaron las edades de 26 años a más el 63.8% (83), estado civil convivientes 43.8%(57); grado de Instrucción secundaria 43.8 %(57), ocupación ama de casa 42.3%(55); procedencia zona urbana 83.1%(108); número de atenciones prenatales entre 7 a 10 atenciones 36.9%(48); edad gestacional de 27 a 40 semanas con 64.6%(84); y número de hijos de 0 a 2 hijos con 73.1%(95).
- El nivel de satisfacción para la dimensión de fiabilidad de la atención prenatal reenfocada de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno refirieron estar medianamente satisfechas (42.6%).
- El nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de la atención prenatal reenfocada de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno califican como satisfechas (51.6%).
- El 49.6% de gestantes que recibieron atención prenatal reenfocada en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno se sienten medianamente satisfechas con la dimensión seguridad del personal.
- Respecto a la dimensión de empatía de la atención prenatal reenfocada de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno están medianamente satisfechas (52.2 %).
- El 42.2% de gestantes que recibieron atención prenatal reenfocada atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno se sintieron satisfechas en cuanto a la dimensión de aspectos tangibles.

RECOMENDACIONES

Si bien a nivel general se demostró que las gestantes están medianamente satisfechas con la atención prenatal recibida en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, tenemos algunas sugerencias que se debe tomar en cuenta para que el grado de satisfacción sea completa; aquello se da con la finalidad de mejorar la atención prenatal.

- Que las historias clínicas tengan una distribución y recojo oportuno después de una atención por consultorio debiendo ser llevado por el personal a cargo al área de archivo de historias clínicas.
- Respetar el tiempo de consulta de las gestantes según la norma técnica para así afianzar sus dudas, preguntas sobre su atención prenatal.
- Explicar de manera clara y precisa sobre su atención prenatal, resultados de su atención y tratamiento que recibirá la gestante dependiendo al enfoque intercultural de la misma.
- Mejorar la empatía cuando brindan la consulta a las gestantes ya que de esa manera mejoramos la relación de obstetra – paciente y brindamos confianza a fin de que su parto lo realice en el establecimiento de salud.
- Se recomienda aumentar recursos materiales (sillas) en la sala de espera y ambientar los consultorios con enfoque intercultural para una mayor aceptación del servicio por parte de la usuaria.
- Dotar de equipos biomédicos de alta capacidad resolutive, de esa manera mejorar los diagnósticos y así satisfacer a las gestantes en las dudas que tuviera.

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

1. Escobedo E. Grado de Satisfacción de las Gestantes del Hospital [tesis] Alto Guadalquivir" España - 2006.
2. Castillo Á, Irma Dávila Z, Luis "Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas" (Colombia 2019). Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11760>
3. Vena M, Revolo M. Satisfacción de las gestantes con el actual programa de embarazo. Expectativas sobre un parto menos medicalizado. Medfam-Andal [Revista en internet] ESPAÑA 2011: [acceso 02 de setiembre]. 3 -273-285 Disponible en http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v12n3/v12n3_05_original.pdf
4. Dominguez Y. Nivel de conocimiento sobre la importancia de control prenatal y sus factores determinantes en madres que acuden a la consulta de atención integral del ambulatorio urbano tipo II pueblo nuevo Junio- Noviembre 2006. Venezuela Barquisimeto, 2006.
5. satisfacción de las usuarias del consultorio materno – atención prenatal reenfocada. Ministerio de Salud de Perú, 2013)
6. SANDOVAL A. Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol 35, N°1. 1998. pp: 43- 47.
7. VIDAL T. "Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua-Piura, 2020. Piura (2020).
8. percepción de la embarazada sobre la atención brindada en el control prenatal on perception of pregnant care provided for antenatal care sobre a percepção de cuidados grávida dos cuidados de pré-natal gloria ángeles-ávila1 flaviano rojas-carbajal2 alejandra del carmen maciel-vilchis3 méxico, méxico.
9. Defensoría del Pueblo del Perú (2008). Derecho a una Maternidad Segura: Supervisión Nacional de los Servicios de Ginecología y Obstetricia del MINISTERIO DE SALUD. Serie

de Informes defensoriales N° 138. COSUDE. Lima Perú..
<http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/defensoriales/Informe-Defensorial-N-138.pdf>.

10. PRECIADO Y SIANCAS . “Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud I- 2 “gerardo gonzáles villegas” tumbes 2016.
11. QUISPE Y YUCRA. Ayacucho (2019) titulada “Nivel De Satisfacción En Pacientes Obstétricas Que Acuden A Emergencia General. Hospital II De Huamanga Essalud. Diciembre 2018-Febrero 2019”.
12. Gonzaga M, Zonana A .Anzaldo M. Olazarán-Gutiérrez “Atención prenatal y mortalidad maternahospitalaria en Tijuana, Baja California”. *Salud pública Méx.* [Internet]. 2014 Feb. [citado 2015 Abr 07]; 56(1): 32-39. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342014000100005&lng=es
13. CHAMBI V. “Factores culturales que influyen en la asistencia al control prenatal al centro de salud de bella vista de la red sur de la ciudad de la paz en la gestión”. [Tesis del Postgrado]de la Facultad Medicina. Universidad Mayor de San Andrés 2007. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/3642>
14. QUISPE M. evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital San Juan de Dios cara 2008.
15. Mayorga L, Mogollón Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. *Rev Univ Ind Santander Salud.* 2019 – Colombia; 51(3) Julio-septiembre del 2019
16. Cabrera C, Calidad percibida de la atención prenatal recibida en el centro de salud tipo A-PUGACHO, IBARRA.V Correo: carla_cabrera@hotmail.es IBARRA - ECUADOR 2018
17. Yupa A. “Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Río Quevedo.” (Ecuador 2018).
Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11760>
18. Flores J, Molinares A. Satisfacción en la calidad de atención prenatal según opinión de las usuarias/os del centro de salud Lidia Saavedra del municipio de Matagalpa durante

- el II semestre del año 2016. [tesis postgrado]. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua; 2016
19. Vidal T. Kelly. Piura (2020) “Grado de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-3 La Legua-Piura, 2020.
 20. NUÑEZ E. YOLANDA E. “Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018. Chilca (2018).
 21. CANO, LUCILA CHARAPAQUI, ENITH (2018) “Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018”
 22. PEREIRA C. JENNIFER. “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018”. Huancayo (2018)
 23. IZQUIERDO Y LOZANO. “Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saúl Garrido Rosillo; Tumbes .2016”
 24. MOGOLLÓN K. “ Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal” tesis para optar licenciada en obstetricia UNMSM.Enero - Febrero 2016.
 25. HUAMAN Y MEDINA. “Satisfacción De La Atención Del Parto Vertical Intercultural En Mujeres Indígenas Atendidas En El Centro De Salud San Jose De Secce. Octubre Diciembre 2017”.
 26. SULCA A, Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de obstetricia. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno-Ayacucho Enero –Marzo 2016.
 27. AYALA Y HUAMÁN. “Factores Socio demográficos Asociados al Nivel de Conocimiento y Grado de Satisfacción Sobre la Atención Prenatal en Usuarias del Hospital Regional de Ayacucho, Junio-Agosto.2018”
 28. RODRIGO Y YUPANQUI. “Grado de Satisfacción de las Puérperas Inmediatas de Parto Eutócico Atendidas en el Servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho Setiembre-Noviembre.2009”

29. MINSA. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. 2004. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/download/esn/ssr/GuiasAtencionIntegralYSSR.pdf> [Fecha de consulta el 25 de junio 2016].
30. MINSA. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. 2004. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/download/esn/ssr/GuiasAtencionIntegralYSSR.pdf> [Fecha de consulta el 25 de junio 2016].
31. Ricardo Schwartz. El cuidado prenatal. Obstetricia. 6º edición. España: El Ateneo; 2005. P 547-560.
32. Cunningham, G.; Leveno, K.; Bloom, S.; Hauth, J.; Rouse, D.; Spong, C. Williams Obstetricia. 23ª edición. McGraw-Hill Interamericana; 2011.
33. Ministerio de Salud. Visto el expediente N° 13-039117-003, que adjunta el informe N° 458-2013-EVN/MINSA, de la Dirección General de las Personas del Ministerio de Salud. *Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Materna*, 14 de diciembre del 2013. 01:01-43. <http://igss.gob.pe/portal/files/redes-integradas/0002/esssr/nts-n-105-minsa-dgsp-v-01-norma-tecnica-de-salud-para-la-atencion-integral-de-salud-materna.pdf> (último acceso, 24 junio 2017).
34. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. Lima: Ministerio de Salud; 2013
35. Ministerio de Salud. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 907-2016/MINSA. Documento Técnico: Definiciones Operacionales y Criterios de programación y de medición de avances de los Programas Presupuestales. Publicado 28 de noviembre de 2016. 120. ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM_907-2016-MINSA.pdf (último acceso 26 marzo 2018).
36. MINSA. Documento técnico: Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que Cumplen con funciones Obstétricas y Neonatales. 2007

ANEXOS

ANEXO N° 01
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUA L	DIMENSIONES	TIPO VARIABLE	DE	CODIFICACION	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES DE CODIFICACIONB	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción de la atención prenatal	Grado de complacencia que se tiene sobre la organización de la consulta, la atención recibida por el profesional y la infraestructura que permiten el desarrollo de la atención prenatal	Fiabilidad	Cualitativo	➤ Insatisfecho =3 ➤ Regularmente satisfecho =2 ➤ Satisfecho =1		Ordinal	Se dará un valor de expectativa y percepción del 1 al 3 / preguntas del 1 al 5	Hoja de cuestionario
		Capacidad de respuesta	Cualitativo			Ordinal	Se dará un valor de expectativa y percepción del 1 al 3 / preguntas del 6 al 9	
		Seguridad	Cualitativo			Ordinal	Se dará un valor de expectativa y percepción del 1 al 3 / preguntas del 10 al 13	
		Empatía	Cualitativo			Ordinal	Se dará un valor de expectativa y percepción del 1 al 3 / preguntas del 14 al 18	
		Aspectos tangibles	Cualitativo			Ordinal	Se dará un valor de expectativa y percepción del 1 al 3 / preguntas del 19 al 22	

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO ABRIL-JUNIO DEL 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022? PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes que son atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022? ¿Cuál es nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?	GENERAL Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital Apoyo Jesús Nazareno Abril - junio del 2022. ESPECÍFICOS Identificar las características sociodemográficas de las gestantes que son atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio	GENERAL Existe un grado de satisfacción regular sobre la atención prenatal atendidas en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de abril a junio del 2022.	Grado de satisfacción sobre la atención prenatal	Tipo de investigación Aplicada Enfoque de estudio: Investigación cuantitativa Nivel de investigación. Descriptiva. Diseño de investigación Diseño no experimental, prospectivo, transversal y analítico Población: 130 Muestra: 130 Tipo de muestreo: No Probabilístico TECNICA Encuesta INSTRUMENTO:

¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos tangibles de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022?	materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022. Precisar el nivel de satisfacción para la dimensión de capacidad de respuesta de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de seguridad de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión de empatía de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022. Identificar el nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos tangibles de la atención prenatal reenforcada en gestantes atendidas en el consultorio materno del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Abril-junio del 2022.			Cuestionario método SERVQUAL modificada METODOS DE ANALISIS Excel SPSS versión 26,0
--	---	--	--	---

ANEXO N° 03
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitada a participar en una investigación: **NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO. HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. ABRIL-JUNIO 2022.** Esta investigación es realizada por las Bach. VILCAPOMA BONIFACIO, Kely y VILLAR ROJAS, Solia Cristina.

El propósito de esta investigación es determinar la satisfacción de 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 solicitara 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 afectara 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 beneficiara al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

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



NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO. HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO. ABRIL- JUNIO 2022”

Estimadas pacientes estamos realizando un estudio para medir el nivel de satisfacción en pacientes gestantes que acuden al consultorio materno, por tal motivo le pedimos que seas participe en la encuesta ya que será confidencial y anónima.

Agradecemos por tu participación.

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: -----

**EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION
SOBRE LA
ATENCION PRENATAL SEGÚN
DIMENCIONES**

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

1= desacuerdo

2= ni de acuerdo ni en desacuerdo

3= de acuerdo

	1	2	3
Dimensión fiabilidad			
1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio materno?			
2. ¿El/a obstetra lo atendió en horario programado?			
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			
Dimensión capacidad de respuesta			
6. ¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS fue rápida?			
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?			
8. ¿La atención para tomarse examen de ecografía fue rápida?			
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?			
Dimensión seguridad			
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			

11. ¿El/a obstetra lo realizó un examen físico completo y minucioso en el control prenatal por el cual fue atendido?			
12. ¿El/a obstetra lo brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su control prenatal?			
13. ¿El/a obstetra que lo atendió le inspiró confianza?			
Dimensión empatía			
14. ¿El personal de consultorio materno le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15. ¿El/a obstetra que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
16. ¿Usted comprendió la explicación que el/a obstetra le brindó sobre su control prenatal o resultado de su atención?			
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico sobre el tratamiento que recibirá, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
18. ¿Usted comprendió la explicación que el/a obstetra le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?			
Dimensión aspectos tangibles			
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			

ANEXO N° 04

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LAS GESTANTES QUE SON ATENDIDAS EN EL CONSULTORIO MATERNO DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS DE NAZARENO ABRIL – JUNIO DEL 2022.

DATOS		N	%
EDAD	15 a 20 años	29	22.3
	21 a 25 años	18	13.8
	de 26 a ños a mas	83	63.8
ESTADO CIVIL	soltera	40	30.8
	conviviente	57	43.8
	casada	28	21.5
	separada	5	3.8
GRADO INSTRUCCIÓN	sin instrucción	10	7.7
	primaria	13	10
	secunadaria	57	43.8
	superior	50	38.5
OCUPACIÓN	ama de casa	55	42.3
	estudiante	23	17.7
	comerciante	26	20
	otros	26	20
DISTRITO	urbano	108	83.1
	rural	22	16.9
NUMERO DE ATENCIONES	1 a 3 atenciones	37	28.5
	4 a 6 atenciones	45	34.6
	7 a 10 atenciones	48	36.9
EDAD GESTACIONAL	0 a 12 semanas	4	3.1
	13 a 26 semanas	42	32.3
	27 a 40 semanas	84	64.6
NUMERO DE HIJOS	0 a 2 hijos	95	73.1
	3 a mas hijos	35	26.9

**CONSTANCIA N° 24-2022 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 19% de la tesis **“Nivel de satisfacción en la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril – junio 2022”**. Correspondiente a las Bachs. VILCAPOMA BONIFACIO, Kely y VILLAR ROJAS, Solia Cristina.

Ayacucho, 17 de noviembre de 2022



Prof. Maritza Rodríguez Lizana

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS - N° 024 - 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 de la Decana 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 y, aprobado con Resolución Decanal No. 369-2021-UNSCH-FCSA-D:

Nivel de satisfacción en la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril – junio 2022

Autores: VILCAPOMA BONIFACIO, Kely.

VILLAR ROJAS, Solia Cristina.

Asesora: ANAYA ANAYA, Delia

Ha sido sometido al análisis del sistema antiplagio TURNITING concluyendo que presenta un porcentaje de 19 % 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, 18 de noviembre de 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Obstetra Dra. Lucy Orellana de Piscocoya
DIRECTORA

C.c:
Archivo
LOdeP/lvhg

Nivel de satisfacción en la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril – junio 2022

por Kely - Solia Cristina Vilcapoma Bonifacio - Villar Rojas

Fecha de entrega: 17-nov-2022 08:45p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1957313937

Nombre del archivo: borradora_aprobada.._Vilcapoma_-Villar.doc (663K)

Total de palabras: 15107

Total de caracteres: 86302

Nivel de satisfacción en la atención prenatal reenfocada en gestantes atendidas en el consultorio materno. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Abril – junio 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uladech.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1 %
Trabajo del estudiante		
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco	<1 %
Trabajo del estudiante		
12	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	<1 %
Trabajo del estudiante		
13	repositorio.undac.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
14	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
15	repositorio.upsb.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
16	repositorio.unsch.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
17	repositorio.uandina.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
18	repositorio.unc.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir bibliografía

Activo