

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA



TESIS

“Nivel de satisfacción en la atención pre natal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

AUTORA: Mejia Palomino, Adelaida

ASESORA: Flores Shupingahua, Merlyn

HUÁNUCO – PERÚ

2022



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Materno y Perinatal

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Medicina básica

Disciplina: Obstetricia, Ginecología

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Obstetra

Código del Programa: P02

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48027664

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22964167

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0003-1770-260X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Castillo Ruiz, Verónica Del Pilar	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	18010634	0000-0003-0448-5255
2	Espinoza Sánchez, Manuel Ugo	Maestro en ciencias de la salud con mención en: gerencia en servicios de salud	22417039	0000-0002-0042-4431
3	Barboza Sauñe, Ester	Magister en gestión pública	22502883	0000-0001-6808-1693

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las Diez con cero horas del día **veintitrés** del mes de **noviembre** del año **dos mil veintidós**, en el aula 106, edificio 2 de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- MG.. VERONICA CASTILLO RUIZ **Presidenta**
- MG. UGO ESPINOZA SÁNCHEZ **Secretario**
- MG. ESTER BARBOZA SAUÑE **Vocal**

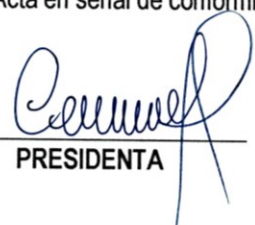
Nombrados mediante **RESOLUCION N.º 2065-2022-D-FCS-UDH**, para evaluar la Tesis intitulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE EMBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE"**, presentado por la Bachiller en Obstetricia Srta. **ADELAIDA MEJIA PALOMINO** para optar el Título Profesional de Obstetra.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola *Aprobada* por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **1.5** y cualitativo de *Buena*.

Siendo las, 11:00 horas del día **23** del mes de **noviembre** del año **2022** los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


SECRETARIA


PRESIDENTA


VOCAL

UNIVERSIDAD DE HUANUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, MG. MERLYN FLORES SHUPINGAHUA

asesor(a) OBSTETRICIA. y designado(a) mediante documento:

RESOLUCION N° 287-2021-D-FCS-UDH de la Bachiller MEJIA PALOMINO, ADELAIDA, de la investigación titulada. "NIVEL DE SATISFACCION EN ATENCION PRENATAL EN GESTANTES EN EL II Y III TRIMESTRE DE EMBARAZO EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2021 Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tingo María, 30 de Enero del 2023.

Mg. MERLYN FLORES SHUPINGAHUA
DNI N ° 22964167

Código ORCID: 0000-0003-1770-260X

DESPUÉS DE LA SUSTENTACIÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	20%
2	Submitted to Universidad Autónoma de Aguascalientes Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Brandenburgische Technische Universität Cottbus Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to CSU, San Jose State University Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	<1%

Mg. MERLYN FLORES SHUPINGAHUA
DNI N° 22964167

Código ORCID: 0000-0003-1770-260X

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, salud y guiarme por el camino correcto para lograr mis objetivos.

A mi madre por su apoyo incondicional y a mi padre que desde el cielo me ilumina y me cuida para seguir adelante con mis metas.

A mis hermanos por sus palabras de aliento y su apoyo constante.

También le dedico a mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para no rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminarme para seguir el camino correcto y darme sabiduría a lo largo de mi formación como persona y profesional.

A mis padres, por su apoyo incondicional, por los valores que me han inculcado y por su motivación constante para continuar con mis estudios.

A todos mis maestros las y los obstetras que han sido parte fundamental en mi formación como profesional.

A mis compañeros y a todas las personas que de una y otra forma me colaboraron en mi formación dentro y fuera de la universidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPITULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. SATISFACCIÓN.....	25
2.2.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN:.....	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	33
2.3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	33
2.3.2. ATENCIÓN PRENATAL	33
2.3.3. GESTANTE.....	33

2.4. HIPÓTESIS.....	33
2.5. VARIABLES.....	33
2.5.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.....	33
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1. ENFOQUE.....	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3. DISEÑO.....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.2.1. LA POBLACIÓN.....	36
3.2.2. LA MUESTRA.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y GRÁFICOS).....	38
3.3.3. . PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS.....	39
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	39
CAPITULO V.....	47
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	47
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de frecuencias de las edades de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	39
Tabla 2. Estado civil de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	40
Tabla 3. Procedencia de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	41
Tabla 4. Grado de instrucción de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	42
Tabla 5. Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	43
Tabla 6. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	44
Tabla 7. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	45
Tabla 8. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tabla de frecuencias de las edades de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	39
Gráfico 2. Estado civil de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	40
Gráfico 3. Procedencia de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	41
Gráfico 4. Grado de instrucción de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	42
Gráfico 5. Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	43
Gráfico 6. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021	44
Gráfico 7. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	45
Gráfico 8. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021.....	46

RESUMEN

La investigación realizada en el Centro de Salud “Castillo Grande” de la ciudad de Tingo María, propuso como **objetivo**: determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo. **Metodología**: con un enfoque mixto, tipo de estudio no experimental, nivel básico-descriptivo, donde la muestra estuvo compuesta por 90 gestantes del II y III trimestre de embarazo, que fueron seleccionadas bajo el muestreo no probabilístico. La técnica fue la entrevista y los instrumentos fueron una Ficha de recolección de datos y un Cuestionario a través de la metodología SEVQUAL modificada, validados a través del coeficiente Alfa de Cronbach y técnica Delphos. **Resultados**: respecto a las características sociodemográficas: la edad, 25.56% oscilaba entre los 18 a 22 y 28 a 32 años y 6.67% edades entre 39 a 43; estado civil, 78.89% convivientes y 8.89% casadas; procedencia, 97.78% procedían de la ciudad y un 2.22% de la zona rural; grado de instrucción, 53.33% del nivel secundario, 2.22% no estudiaron y 1.1% estudios superiores técnicos. A las preguntas realizadas según dimensiones: Dimensión Fiabilidad: el 52.23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 14.44% medianamente satisfechas y un 33.33% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha. Analizando la Dimensión Capacidad de Respuesta se puede determinar que un 13.33% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 62.23% medianamente satisfechas y un 24.44% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas. Con respecto a la Dimensión Seguridad, se aprecia que un 2.23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 34.44% medianamente satisfechas y un 63.33% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas con la atención pre natal. Referente a la Dimensión Empatía, se aprecia que 2.22% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 55.6% medianamente satisfechas y un 42,2% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con respecto a la atención pre natal.

Palabras claves: Nivel, satisfacción, atención, gestantes, pre natal.

ABSTRACT

The research carried out at the "Castillo Grande" Health Center in the city of Tingo María, proposed as an objective: to determine the level of satisfaction of prenatal care in pregnant women of the II and III trimesters of pregnancy, with a mixed approach, type of study non-experimental, basic-descriptive level, where the sample was composed of 90 pregnant women of the II and III trimesters of pregnancy, who were selected under non-probabilistic sampling. The technique was the survey and the instruments were a Data Collection Sheet and a Questionnaire through the modified SEVQUAL methodology, validated through Cronbach's Alpha coefficient and Delphos technique. Results: regarding sociodemographic characteristics: age, 25.56% ranged between 18 to 22 and 28 to 32 years and 6.67% ages between 39 to 43; marital status, 78.89% cohabiting and 8.89% married; origin, 97.78% came from the city and 2.22% from the rural area; level of instruction, 53.33% of the secondary level, and 2.22% did not study and 1.1% higher technical studies. To the questions asked according to dimensions: Reliability Dimension: 52.23% of the respondents are dissatisfied, 14.44% moderately satisfied and 33.33% of the surveyed sample is satisfied. Analyzing the Response Capacity Dimension, it can be determined that 13.33% of the respondents are dissatisfied, 62.23% are moderately satisfied and 24.44% of the surveyed sample are satisfied. Regarding the Security Dimension, it can be seen that 2.23% of the respondents are dissatisfied, 34.44% are moderately satisfied and 63.33% of the sample surveyed are satisfied with prenatal care. Regarding the Empathy Dimension, it can be seen that 2.22% of the respondents are dissatisfied, 55.6% are moderately satisfied and 42.2% of the surveyed sample is satisfied with regard to prenatal care.

Keywords: Level, satisfaction, attention, pregnant women, prenatal.

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla sobre satisfacción y en particular de gestantes que asisten a los establecimientos de salud y las expectativas con respecto a la atención prenatal, es un componente esencial e importante en las atenciones realizadas en la salud reproductiva, importante tenerlas en cuenta por parte del sector salud, en la cual la importancia radica, en promover una atención integral, brindando atenciones de calidad y con calidez para poder detectar a tiempo factores de riesgo y evitar la morbilidad materna infantil, mediante la vigilancia y evaluación; así como señala Gloria Zavala L (2009), en cuanto a la satisfacción del usuario en salud, dice que constituye un elemento importante, puesto que es un aspecto de la calidad en la atención en salud que intentan promover. En cuanto al aspecto psicológico, la satisfacción se relaciona con la necesidad que el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se entiende a corregir, además de la necesidad de expresión de lo que una persona quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

Castillo Avila Irma (Cartagena, 2019), plantea el concepto de satisfacción que es aplicado en todas las dimensiones en la prestación de servicios, configura la complacencia del usuario en función de sus expectativas y también de las condiciones en las que se brinda el servicio, los que generarán bienestar.

En relación a la evaluación de la satisfacción de las gestantes acerca de la atención pre natal, es un tema bastante relevante, ya que el embarazo es una etapa importante en la vida de las mujeres, que a veces puede tener complicaciones o trastornos que de por sí van a poner en riesgo la vida del binomio madre niño.

Existen muchos factores que afectan la satisfacción de la gestante con respecto a la atención en salud durante su embarazo, factores como la educación, disponibilidad de los servicios de salud, costos, cultura, complicaciones que puedan presentarse durante el embarazo, entre otros, lo

que es importante identificarlos para mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud y reducir morbilidad por complicaciones y riesgos que pudieran presentarse durante el embarazo; así tenemos en el estudio de Gillian Funnell, et al, (Londres 2018), demostró que las mujeres no recibieron consejos oportunos y precisos que les permitieran tomar suplementos en el momento oportuno y además la idea errónea de que entendían el uso correcto de estos suplementos para el embarazo.

Es en este contexto se formula la siguiente pregunta ¿cuál es el nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021? Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes, con una metodología que responde a un estudio no experimental, descriptivo, prospectivo, de corte transversal, utilizando una ficha de recolección de datos y un cuestionario utilizado por los estamentos de salud, el método SEVQUAL modificado, donde se recogió información de 90 gestantes del II y III trimestre de embarazo. La investigación fue organizada en cinco capítulos y finalizando con las conclusiones, recomendaciones y los anexos).

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con Juan A. Seclen Palacín, la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud, es un tema de interés en el marco de la salud pública, además de ser considerado eje angular para evaluar los servicios de salud y el resultado de calidad de la asistencia y su efectividad. El estudio de la satisfacción de los usuarios es importante, por haberse encontrado relación muy relevante, entre la satisfacción con el uso de servicios y la continuidad de la atención. (1)

Asimismo, en un artículo publicado por Castillo Ávila Irma, plantea el concepto de satisfacción que es aplicado en todas las dimensiones en la prestación de servicios, configura la complacencia del usuario en función de sus expectativas y también de las condiciones en las que se brinda el servicio, los que generarán bienestar.

En América Latina, se han desarrollado iniciativas para mejorar la capacidad resolutoria de los servicios y satisfacción de necesidades sanitaria de la población en servicios que brindan control prenatal, a pesar de eso muchos autores reportan insatisfacción de las gestantes con respecto a infraestructura, el proceso de atención y la orientación educativa que se les brinda; muy importante y relevante ya que estas actividades y la consulta prenatal permiten vigilar la evolución del embarazo y se puede actuar en la disminución de la morbimortalidad durante el periodo perinatal. (2)

Según refiere un estudio realizado en el Instituto Nacional Materno Perinatal, en relación a la atención prenatal, esta representa una estrategia de gran importancia, porque busca obtener resultados exitosos durante el embarazo y parto, salvaguardando la salud del binomio madre-niño. Es por ello, que los establecimientos de salud, realizan actividades orientadas a la búsqueda activa de gestantes, asegurando de esta manera la atención

prenatal oportuna y una buena satisfacción de las futuras madres en los servicios de atención prenatal. No obstante, pueden presentarse en algunas de ellas, un cierto grado de insatisfacción debido a diversos factores que la afectan, como el ambiente donde es atendida, la falta de privacidad, la falta de confianza hacia el personal de salud, la forma cómo responden a sus interrogantes, el personal de salud o profesional, etc. (3)

Evaluar la satisfacción de las gestantes acerca de la atención pre natal, es muy importante, porque el embarazo en sí, es una etapa en la vida de las mujeres, que a veces puede tener complicaciones o trastornos que pueden poner en riesgo la vida del binomio madre niño.

Existen muchos factores que afectan la satisfacción de la gestante con respecto a la atención en salud durante su embarazo, factores como la educación, disponibilidad de los servicios de salud, costos, cultura, complicaciones que puedan presentarse durante el embarazo, entre otros, lo que es importante identificarlos para mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud y reducir morbimortalidad por complicaciones y riesgos que pudieran presentarse durante el embarazo.

Por lo tanto, el enfoque a realizar debe de ser integral, no solo viendo la parte patológica que se presente en la gestante, sino además evaluando la satisfacción de la gestante en el momento de su atención en el establecimiento de salud y si observamos y hacemos un análisis a nivel de los establecimientos prestadores de salud en gestantes, podemos ver y escuchar por distintos medios las quejas de las usuarias, relacionadas con las deficiencias que estas observan y experimentan durante su atención, donde acuden para que les solucionen algún problema de salud que presentan, lo que requiere una permanente evaluación y búsqueda de soluciones por parte de las altas autoridades de salud a nivel local y nacional.

En la región, existe muy pocos documentos e información acerca de la medición de la satisfacción en el sistema de prestación de la salud a las gestantes durante la atención pre natal, de tal modo que siendo esencial para el estudio de la calidad, es necesario su conocimiento, el cual permitirá cubrir las necesidades y expectativas de las gestantes que acuden para esta atención.

En el Centro de Salud de Castillo Grande, a pesar de los esfuerzos por realizar una atención con calidad a las gestantes que acuden a la atención prenatal, existen otros problemas sanitarios que se presentan en el establecimiento, que son los mayores obstáculos, y que por lo tanto hacen que las expectativas referentes a la calidad de la atención y la satisfacción de las gestantes, no tengan un impacto positivo en estas.

Por todo lo expuesto, se plantea el siguiente problema de investigación:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo respecto a la dimensión fiabilidad.
2. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo respecto a la dimensión capacidad de respuesta.
3. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo respecto a la dimensión seguridad.

4. Identificar el nivel de empatía de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo respecto a la dimensión factores sociodemográficos.
5. Identificar las características sociodemográficas de las gestantes del II y III trimestre del embarazo que acuden a la atención prenatal.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, buscó Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes y la atención prenatal en el establecimiento de salud, respecto a diversas dimensiones, que fueron tratados en los apartados correspondientes, sus resultados permitieron evaluar la calidad de la prestación de servicios, asimismo conocer el grado de cumplimiento por parte de los establecimientos de salud con respecto a las expectativas y percepciones de las gestantes. De esta manera, se buscó identificar no solo una conciencia de la importancia de la satisfacción de las usuarias, sino además identificar una adecuada estrategia sobre cambio cultural y adopción de la misma durante las atenciones.

La relevancia teórica radica, en que a través de la presente investigación se propuso ampliar los conocimientos sobre el tema y la importancia de su aplicación en forma correcta dentro de los establecimientos de salud, abriendo posibilidades en el saber y en el saber hacer.

Relevancia práctica, puesto que su aplicación se efectuará en el trabajo diario de los profesionales obstetras en los consultorios de atención prenatal, esta investigación contribuirá a llevar a cabo procesos y estrategias destinadas resolver problemas de atención que puedan estar presentándose y que pudieran estar afectando el nivel de satisfacción de las usuarias, con respecto a sus expectativas y percepciones.

Relevancia social, con la presente investigación se beneficiará a la población de gestantes que acuden a la atención prenatal y a sus familias, así como a la comunidad; respetando sus derechos, evitando el abandono a

la atención prenatal y por ende, reduciendo de este modo las altas tasas de morbimortalidad materna y perinatal durante la gestación.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La falta de aceptación por parte de las gestantes, se solucionó en una reunión que se tuvo con estas, en las que se les informó acerca del trabajo a llevarse a cabo y el objetivo de la investigación.

La falta de accesibilidad al establecimiento de salud, fue solucionado con los trámites administrativos llevados a cabo para los permisos respectivos.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue viable, puesto que no atentó contra la integridad o la salud de las personas participantes en la muestra (Declaración de Helsinki).

Asimismo, viable en cuanto al tiempo previsto, que se llevó a cabo durante los meses de octubre a diciembre del 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Brasil (2018), Patricia Santos P y Fabiana Vilela M, llevaron a cabo una investigación titulada “Evaluación de la atención prenatal en atención primaria en la percepción de la gestante” en cuyo objetivo se plantearon evaluar el cuidado prenatal en la atención prenatal en la atención primaria de salud de la gestante, e la gestante, para esto llevaron a cabo un estudio transversal en el que analizaron la asociación y significación estadística acerca de la satisfacción y expectativas de las gestantes que reciben atención prenatal en un municipio del sureste de Brasil; obteniendo como resultados la identificación de un predominio de bajas expectativas con un 74% (279) y alta satisfacción 58.8% (220), en las gestantes con respecto a las percepciones en el cuidado prenatal, asimismo las pruebas mostraron asociación y significación estadística entre la variable: haber utilizado el mismo servicio prenatal, con el dominio de satisfacción; no se encontraron diferencias entre los dos modelos de servicio para ambos dominios, llegando a la conclusión de que la alta satisfacción y la baja expectativa de las gestantes por los dos modelos de atención que se brindan, muestran formas de mejorar la calidad de la atención. (4)

En Canadá (2020), Patricia A Gregory, Maureen I Heaman, Javier Mignone, Michael E. Moffatt, realizaron una investigación denominada “Predictores de la satisfacción de las mujeres con la atención prenatal en un entorno canadiense”, en esta investigación se plantearon como objetivo el identificar los predictores de satisfacción con la atención prenatal; el método utilizado fue el correlacional descriptivo transversal, utilizado para que pudieran examinar las relaciones entre las expectativas, procesos interpersonales de atención, calidad de atención

prenatal, características personales y tipo de proveedor y con cuatro dimensiones de satisfacción, la muestra constituida por 216 gestantes en su tercer trimestre, a las cuales se le aplicó un cuestionario auto administrado, utilizando análisis de regresión lineal múltiple para poder identificar los predictores de satisfacción; entre los resultados encontrados la calidad de atención y el estilo interpersonal del proveedor demostraron el 80% de varianza en la satisfacción general, un predictor significativo fue la satisfacción con la información, el tener una partera, fue predictor de satisfacción con características del sistema, y las expectativas no se relacionaron con la satisfacción, en conclusión para la práctica mejorar la calidad de atención, estilo interpersonal del proveedor y toma de decisiones centrada en la paciente y mejorar las características estructurales, pudieran ser eficaces para mejorar la satisfacción en las mujeres así como el uso de la atención prenatal. (5)

En Londres (2018), Gillian Funnell, Kevin Naicker, John Chang, Colina de Natasha, Reem Kayyali, en su trabajo de investigación “Una encuesta transversal que investiga las fuentes de información, el comportamiento, las expectativas, el conocimiento y el nivel de satisfacción de las mujeres sobre los consejos recibidos sobre la dieta y los suplementos antes y durante el embarazo”, investigación en la cual proponen como objetivo investigar y comprender expectativas, comportamiento, conocimiento y fuentes de información de las mujeres con respecto al uso de suplementos nutricionales y vitamínicos antes y durante el embarazo; utilizaron una encuesta mediante un cuestionario y el muestreo intencional, donde participaron mujeres que asistieron a la clínica prenatal del Hospital de una Universidad, asimismo analizaron los datos mediante la estadística descriptiva, pruebas T y de chi-cuadrado; obteniendo como resultado de un total de 133 gestantes, que las mujeres actualmente utilizan recursos electrónicos 42 (33%); en lugar de profesionales de la salud 25 (19%) como fuente de información antes del embarazo; las que recibieron información a través de internet fueron más propensas a tomar ácido fólico y vitamina D antes del embarazo; las

mujeres prefirieron recibir información de la clínica prenatal 83 (62%), internet 61 (46%) y de aplicación de móviles 36 (27%); a pesar que las mujeres creían tener conocimientos suficientes y habían recibido un asesoramiento adecuado sobre los suplementos que eran correctos y que deberían de tomar, no se demostró en su comportamiento; además las mujeres percibieron erróneamente que el momento del asesoramiento sobre suplementos era correcto y solo un pequeño número de mujeres consideraron que le asesoramiento era demasiado tarde. En conclusión, el estudio demostró a pesar de su pequeña muestra, que las mujeres no recibieron consejos oportunos y precisos que les permitieran tomar suplementos en el momento oportuno y además la idea errónea de que entendían el uso correcto de estos suplementos para el embarazo. (6)

En Brasil (2016), los autores Alexandrina Maciel C, Tai Li Marrero, Rosangela Pimenta Ferrari, Julia Trevisan M, Deise Serafim, desarrollaron la investigación titulada: “Expectativas y satisfacción de la embarazada: develando la atención prenatal en la atención primaria”, dichos autores plantean el objetivo de analizar la percepción de las primíparas acerca de la atención prenatal en unidades básicas de salud, para ello utilizaron un investigación cualitativa desde una perspectiva de Teoría de la Representación Social, entrevistaron para ello a 18 mujeres embarazadas, así obtuvieron los siguientes resultados en tres categorías: representación de expectativas sobre la atención prenatal, rescatar la atención ofrecida, revelando la satisfacción con la consulta prenatal, de esta manera obtuvieron que la atención prenatal se aprehendió como un momento imprescindible para el embarazo seguro, centrada en la figura del médico y garantizando accesos a pruebas de laboratorio y de imagen en momentos tempranos; también el descontento se revelo desde la recepción hasta el acceso a las consultas, pero algunas manifestaron oportuna satisfacción y en conclusión detectaron que la atención prenatal no cumplió con las

expectativas específicas del grupo de estudio y asimismo la enfermera no la brindó. (7)

En Irán-Shiraz (2018), un grupo de investigadores conformados por Mahboubeh Hajifoghaha, Fatemeh Nahidi, Masoumeh Simbar, Malihe Nasiri en su investigación titulada: “El punto de vista de los ginecólogos y parteras iraníes sobre las expectativas de las mujeres embarazadas: un estudio de análisis de contenido”, plantearon como objetivo de esta investigación investigar los puntos de vista de los ginecólogos y parteras iraníes sobre las expectativas de las mujeres embarazadas; el estudio fue el cualitativo con un muestreo intencional en 10 proveedores, para lo cual utilizaron entrevistas estructuradas, presenciales y en profundidad, estos datos recolectados se analizaron a través del enfoque de análisis de contenido convencional, utilizando los criterios de Lincoln y Guba para la confiabilidad de los datos. En conclusión de acuerdo con los resultados obtenidos, los proveedores de la atención prenatal en las gestantes, refieren que las mujeres durante el periodo del embarazo esperan contar con proveedores competentes, asimismo tienden a recibir atención durante el embarazo y parto en centros adecuados para el embarazo y parto. (8)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Lima (2018), Milagros Barboza Santiago, presenta su investigación sobre las Características sociodemográficas y nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes que fueron atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde el planteamiento de su objetivo consiste en establecer la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal, con un estudio observacional, correlacional, donde 193 gestantes fueron encuestadas a través de una ficha de recolección de datos y con una escala de satisfacción, utilizando la prueba de Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95%; donde obtuvo los siguientes resultados: la edad se encontró entre los 20 a 34 años que fue el 85%,

el estado civil de estas fue de convivientes (74.6%), en cuanto al grado de instrucción secundario (64.2%), su ocupación ama de casa y la procedencia urbana (94.3%). En cuanto al nivel de satisfacción sobre la atención prenatal es medio en mayor porcentaje con un 81.9% y alto en el 18.1%, con respecto al equipamiento encontró que el nivel de satisfacción es de medio en un 76.7%, alto 17.6%, viendo la dimensión accesibilidad es la satisfacción de medio 76.2%, bajo 17.6%; con respecto a la dimensión organización de la consulta la satisfacción es media en un 76.7% a alto 20.2% y en lo referente a la dimensión atención y competencia por parte del profesional, el nivel es de medio 75.6% a alto con un 24.4%, por lo que concluyen que las características estado civil, grado de instrucción y procedencia se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes. (9)

En Huancavelica (2018), Lucila Cano Quispe en su tesis denominada “Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud de Ascensión”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes, la investigación fue de tipo básica y descriptiva, donde la muestra estuvo formada por 46 gestantes; con estos datos utilizó la técnica Psicométrica y su instrumento utilizado fue la Escala de Likert, obteniendo como resultados 67.4% de gestantes se encuentran satisfechas frente a la atención prenatal, 17.4% en un nivel de insatisfacción y 15.2% en nivel de complacencia; concluyendo que en su mayoría las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal, porque se les brindó confianza, seguridad e interés, lo que repercute en la asistencia puntual a sus citas. (9)

En Lima (2016), la autora Karla Mogollón Rea en la tesis titulada Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal, donde planteó como objetivo de estudio determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los

consultorios de obstetricia, utilizando un estudio aplicativo de diseño transversal prospectivo, donde su muestra fueron 368 gestantes; como se utilizó una metodología descriptiva, solamente realizaron un análisis univariado de los datos y la representación de gráficas de tablas, utilizaron el programa Microsoft Excel, obteniéndose como resultados que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal es satisfecha en un 86.4%, medianamente satisfecha 12% e insatisfecha 1,6%; el nivel de satisfacción sobre la organización en la consulta dio como resultado que el 53.8% se encontraba satisfecha, 40.2% medianamente satisfecha y 6% se mostró insatisfecha; con respecto a la satisfacción sobre la atención el 78.3% estuvo satisfecha, el 17.9% medianamente satisfecha y 3.8% se encuentra insatisfecha; en cuanto al nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles el 76.6% se encontró satisfecha, 21.7% medianamente satisfecha y el 1.6% se encontró insatisfecha; llegando a la conclusión de que las gestantes atendidas en la atención prenatal en el establecimiento de salud mencionado se encontraron satisfechas en un 86.4%, 12% medianamente satisfechas y 1.6% insatisfechas. (10)

En Lima – Huaycán (2017), la Bachiller Sheyla Huaccho Malpica en su Tesis titulada “Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán”, sostuvo como objetivo de investigación el determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos, el estudio fue observacional de nivel aplicativo, transversal, descriptivo, prospectivo con 374 usuarios y sus compañeras de entre 18 a 42 años, aplicó para ello la herramienta SERVQUAL, para determinar el nivel de satisfacción en consultorios externos, el cuestionario que usaron estuvo estructurado la primera en relación a los datos generales de los usuarios y la segunda relacionada con las expectativas y percepciones de los usuarios, obteniendo como resultados que el 93,32% estuvo compuesta por usuarios y el 6,68% conformada por el acompañante, los de sexo masculino 1% y sexo femenino 99%, el grado de instrucción fue el de nivel secundario 70,86%,

el superior técnico 15,79% ; al evaluar el grado de satisfacción de las usuarias con un 47,6% estuvieron satisfechos y la insatisfacción fue de 52,43%; en el caso de las dimensiones Fiabilidad: satisfecho 46,4%; Capacidad de respuesta satisfecho 42,3%, Seguridad satisfecho 52%, Empatía satisfecho 47,8% y aspectos tangibles satisfecho 49,7%. En conclusión, el grado de satisfacción fue de satisfecha con un 47,6%. (11)

En Huaraz – Huarupampa (2017), la licenciada en obstetricia María Huané Solórzano en su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, centro de salud Huarupampa”, se propuso como objetivo de estudio establecer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de gestantes del consultorio externo, fue una investigación descriptiva correlacional, con una población de 159 gestantes con la encuesta Servqual con 22 preguntas, además de la escala de Liker; el procesamiento de datos lo realizó a través del SPSS versión 21, frecuencias absolutas, porcentajes y la prueba estadística de Chi², obteniendo los siguientes resultados 60,4% indicaron regular calidad, 23,9% buena calidad y 15,7% mala calidad, con respecto a la satisfacción 56,6% indiferentes, 30,8% indicaron insatisfacción y 12,6% estuvieron satisfechas; la relación entre satisfacción y calidad fue $P \leq 0,05$, concluyendo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes. (12)

En Tacna (2017), la bachiller Abigail Pari Quispe, llevó a cabo una investigación denominada “Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el puesto de salud Viñani de Tacna”, en ello se propuso como objetivo el determinar la percepción de la calidad de atención del control prenatal, la investigación fue descriptiva y no experimental, con una muestra de 190 usuarias, la técnica fue la entrevista y el instrumento usado fue un cuestionario. Los resultados que obtuvo fue que el 66,8% de las usuarias se encuentran satisfechas, 33,2% insatisfechas; respecto al tiempo de espera el porcentaje que percibe que existe demora fue el 56,4%, en cuanto a la información sobre

signos de alarma 94,7% lo percibe como bueno, el 88,4%; sobre la información recibida en cuanto a planificación familiar y nutrición el 68,4% percibió un buen trato, 86,3% percibió privacidad y fue buena, 62,6% percibió limpieza en el consultorio fue buena, 52,6% percibió que el servicio en farmacia fue bueno y el 72,6% percibió que en laboratorio la atención brindada fue buena; en conclusión la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria fue buena. (13)

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco (2017), la autora Kim J. Urbina Rosas, de la investigación titulada “Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing”, se planteó como objetivo de su investigación el determinar el nivel de satisfacción percibida sobre la calidad de atención de las embarazadas en el control prenatal; para lo cual realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, llegando a la conclusión que la satisfacción en las gestantes fue evidenciado de la siguiente manera: un 45.7% de las gestantes manifestaron tener regular satisfacción, 31.4% manifestaron tener buena satisfacción y un 22.9% manifestaron tener mala satisfacción de la calidad de atención percibida. (14)

En Tingo María – Huánuco (2017), Flavia Marisol Ríos Campos, llevó a cabo la siguiente investigación: “Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes que acudieron al hospital de contingencia Tingo María” en la cual se propuso como objetivo de la investigación determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención brindada en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes controladas en el Hospital de Contingencia de Tingo María, para lo cual el estudio fue descriptivo, con un diseño descriptivo simple, la muestra la constituyeron 30 gestantes adolescentes que fueron atendidas en el consultorio de atención prenatal y que cumplieron con los criterios de inclusión, la técnica fue la

documentaria y utilizaron como instrumento una ficha de recolección de datos, obteniendo como resultados importantes según dimensiones usadas que el 53.3% refieren buen nivel de satisfacción en la fiabilidad y capacidad de respuesta, 83.3% refirió buen nivel de satisfacción en la seguridad y empatía y el 56.7% refirió regular satisfacción en lo relacionado a aspectos tangibles y un 86.7% refiere buen nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el consultorio, concluyendo que el nivel de satisfacción es bueno sobre la calidad de atención brindada en gestantes adolescentes controladas. (15)

En Aucayacu – Huánuco (2017), Heidi Flores Matias llevó a cabo su investigación titulada “Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del Centro de Salud Aucayacu”, para el logro de la investigación se planteó como objetivo determinar la percepción sobre la calidad de atención en gestantes, utilizando para ello un estudio observacional, transversal y analítico; llegando a las siguientes conclusiones: en cuanto a la percepción de la calidad de atención evidenció que 64 (85,3%) de usuarias percibieron una buena calidad de atención, 09 (12%) percibieron una mediana calidad de atención y solo 02 (2,7%) percibieron una mala calidad de atención, esta percepción no está influenciada por la edad de las gestantes, por el estado civil ni por el grado de instrucción de las gestantes. (16)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN

Como señala Gloria Zavala L (2009), en cuanto a la satisfacción del usuario en salud, esto constituye un elemento importante, puesto que es un aspecto de la calidad en la atención en salud que intentan promover. En cuanto al punto psicológico, la satisfacción se relaciona con la necesidad que el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se entiende a corregir, además de la necesidad de expresión de lo que

una persona quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. (17)

De la misma manera MINSA (2000) la define a la satisfacción de la usuaria, cuando el servicio responde a sus necesidades y supera sus expectativas, lo que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. (18)

Según la Real Academia Española (2014) se define la satisfacción de los usuarios, con la complacencia, la expresión de bienestar de los pacientes con los servicios de salud, los proveedores y los resultados de la atención.

2.2.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN:

1. La satisfacción (es positiva)

La satisfacción “resultados positivos” de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, como evaluación de fuentes y recursos que utiliza el sujeto para obtener satisfacción positiva.

Esta valoración o evaluación la proporciona el propio sujeto, porque es el que tiene las necesidades de información y quien puede decir si está o no satisfecha su necesidad.

2. La insatisfacción (es negativa)

La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar satisfacción, esto muchas veces no culmina de forma positiva, porque el sujeto no logra cubrir la falta de conocimiento y la información acerca de algún hecho, objeto o fenómeno.

La insatisfacción se presenta en sujetos que tienen carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno que, a pesar de tener un comportamiento informativo, no alcanzan a cubrir

esa necesidad o carencia, por lo que el usuario estará insatisfecho con los servicios e información que se les brindó, por lo que realizará una evaluación negativa. (19)

3. Metodología SERVQUAL

Es un método, que cuenta con una escala de medición multidimensional, Parasuraman fue quien lo elaboró y fue diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos, y es utilizado para empresas de servicios privados y en este contexto el Ministerio de salud ha asumido esta metodología con algunas modificaciones tanto en el modelo como en el contenido, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado, definiendo la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad vienen utilizándose en los establecimientos de salud de nuestro país. (20)

2.2.2.1. ATENCIÓN PRENATAL

Como resalta Paredes Paredes Alexandra (2019), la atención prenatal se define como el cuidado que proporciona el equipo de salud a la gestante, esto para garantizar condiciones mejores de salud para la gestante y el feto durante el embarazo, posteriormente una atención óptima de la atención del parto.

Esta actividad es responsabilidad de carácter institucional a través de un grupo de profesionales capacitados que brindan atención directamente a la gestante, integrando la atención brindada antes del embarazo con la actual, durante la gestación y luego del parto y también en el posparto.

Los objetivos de la atención son:

Identificar factores de riesgo

Determinar la edad gestacional

Diagnosticar la condición fetal

Diagnosticar la condición materna

Educar a la madre

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRENATAL

Debe ser precoz, periódica, integral y de amplia cobertura. Precoz por que debe iniciarse antes de las 14 semanas de embarazo, periódica y frecuente cumpliendo con lo siguiente:

Una atención mensual hasta las 32 semanas

Una atención quincenal entre las 33 a 36 semanas

Una atención semanal desde las 37 semanas

Los controles mínimos que debe tener la gestante según MINSA son:

Dos atenciones antes de las 22 semanas

La tercera entre las 22 a 24 semanas

La cuarta entre las 27 a 29 semanas

La quinta entre las 33 a 35 semanas

La sexta entre las 37 a 40 semanas

2.2.2.3. ATENCIÓN PRENATAL REENFOCADA

Se basa en la vigilancia, evaluación, prevención, diagnóstico y tratamiento de las complicaciones que puedan condicionar la morbimortalidad materna y perinatal, para obtener un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la gestante, en el marco de los derechos humanos y enfoque de género y la interculturalidad. Esta atención debe realizarse antes de las 14 semanas de embarazo.

Como refiere MINSA, la gestante debe recibir seis atenciones prenatales como mínimo, que debe estar distribuido de la siguiente manera<.

La primera antes de las 14 semanas

La segunda entre 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

Los objetivos de la atención prenatal reenfocada:

Brindar educación para que puedan identificar signos de alarma durante el embarazo, el parto y puerperio, además de preparar a la madre para la lactancia y cuidados del recién nacido.

Llevar a cabo la orientación nutricional y además otorgar la suplementación con ácido fólico, calcio y hierro.

Detección de cáncer de cuello uterino y mama.

Detección de ITS/VIH, brindar información y orientación sobre métodos anticonceptivos.

Realizar tamizaje de violencia intrafamiliar.

Permitir el 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.

2.2.2.4. PRIMERA CONSULTA EN ATENCIÓN PRENATAL

La primera consulta es importante porque permitirá brindar información completa, veraz, clara y oportuna sobre la importancia de la atención prenatal e información sobre posibilidades de tener un producto con malformaciones congénitas, especialmente cuando existan antecedentes familiares o factores de riesgo.

Realizar examen vaginal, que incluye especuloscopia, toma de Papanicolaou y valoración de pelvis.

Solicitar análisis de laboratorio.

Brindar información a la pareja, familiar que acompaña sobre los cuidados necesarios durante el proceso de gestación, parto y puerperio.

Detección de síntomas y signos de alarma.

2.2.2.5. PROCEDIMIENTO DE LA PRIMERA ATENCIÓN PRENATAL

Elaboración de Historia Clínica Materno Perinatal

Anamnesis

Examen físico

Exámenes auxiliares

Prescripción de ácido fólico 500mcg hasta la semana 13

Prescripción de ácido fólico (400mcg) y sulfato ferroso (60mg) a partir de las 14 semanas hasta el parto.

Prescripción de calcio (2000mg) a partir de las 20 semanas hasta el parto

Evaluación odontológica

Vacunación antitetánica y contra influenza, la gestante no vacunada debe recibir su primera dosis de DT al término de la primera consulta y continuar según el Esquema Nacional de Vacunación.

Procedimientos en las atenciones prenatales posteriores

En todas las consultas siguientes:

Interrogar por signos y síntomas de alarma asociados a la gestación y evaluación integral.

Indagar sobre el cumplimiento de las indicaciones, exámenes auxiliares y de laboratorio.

Controlar el aumento de peso materno y las funciones vitales, reflejos y presencia de edemas.

Control de crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina.

Realizar prueba de proteinuria con ácido sulfosalicílico o tira reactiva a toda gestante.

Evaluar la edad gestacional, auscultación de latidos fetales y detección de movimientos fetales (desde las 20 semanas)

Interpretación de exámenes auxiliares.

Indicar suplemento de hierro con ácido fólico a partir de las 14 semanas.

A partir de las 28 semanas:

Determinar la situación, presentación, posición fetal y número de fetos.

Control de latidos cardiacos fetales.

Interrogar sobre presencia de movimientos fetales.

Realizar prueba de Gantt o roll over test (prueba de rodamiento) entre las 28 a 32 semanas, método clínico predictivo de hipertensión arterial inducida por embarazo.

Solicitar segundo examen de hemoglobina, prueba rápida de sífilis, glucosa, prueba de ELISA o prueba rápida para VIH y urocultivo a partir de las 33 semanas de gestación, con un intervalo no menor a tres meses de los primeros exámenes de laboratorio.

Los exámenes de detección de diabetes gestacional (glicemia en ayunas) se debe realizar en la semana 25 a 33.

A partir de las 35 semanas:

Polimetría interna y valoración feto-pélvica especialmente en primigrávida y gestantes de talla baja (1.40cm).

Determinación del encajamiento fetal

Determinación de la presentación fetal

Reevaluación del estado general materno

Actualizar exámenes auxiliares, si corresponde

Solicitar pruebas de bienestar fetal o test no estresante según el caso

Indicar a la gestante que controle los movimientos fetales controlándose 4 veces al día, cada control por 30 minutos, al término del día debe tener más de 10 movimientos, si tiene 10 o menos movimientos fetales debe acudir de inmediato al establecimiento de salud para su evaluación.

Referir a establecimiento que cumplen con funciones obstétricas y neonatales esenciales, los casos de cesárea electiva a fin de ser programada oportunamente.

Se debe referir a las gestantes que no han tenido su parto hasta cumplidas las 40 semanas, a los establecimientos que cumplen FONE informándoles previamente el motivo de referencia. (21)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN

el nivel de satisfacción; es el bienestar o complacencia de la usuaria con la atención recibida del proveedor de salud. (19)

2.3.2. ATENCIÓN PRENATAL

define como el cuidado que proporciona el equipo de salud a la gestante, esto para garantizar condiciones mejores de salud para la gestante y el feto durante el embarazo, posteriormente una atención óptima de la atención del parto. (13)

2.3.3. GESTANTE

mujer embarazada, durante periodo de 280 días, es decir 10 meses lunares. (22)

2.4. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva simple, no se plantearon hipótesis de investigación.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

Nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL	FIABILIDAD		Satisfecho	Nominal
			Percepción - Expectativa	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		Insatisfecho	Nominal
			Percepción - Expectativa	
	SEGURIDAD		Satisfecho	Nominal
			Percepción - Expectativa	
	EMPATÍA		Insatisfecho	Nominal
			Percepción - Expectativa	
	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Edad	Años cumplidos	Razón
		Estado civil	Soltera	Nominal
			Casada	
			Viuda	
Divorciada				
Conviviente				
Procedencia	Urbana	Nominal		
	Rural			
Grado de instrucción	Sin estudios	Ordinal		
	Primaria			
	Secundaria			
	Superior universitario Superior técnico			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En relación al tipo de investigación y de acuerdo con el autor José Supo (Seminario de investigación científica), clasificamos la investigación de la siguiente manera:

Según la intervención del investigador, fue una investigación observacional, donde no existió la intervención o manipulación de variables por parte del investigador, los datos se presentan de acuerdo a la evolución natural de los eventos.

Según la planificación en la toma de datos, fue de tipo prospectivo, donde se recogen los datos necesarios a propósito de la investigación (primarios), por lo que se posee control en los sesgos.

Según el número de ocasiones en que se midió la variable de estudio, fue de tipo transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento y se realizó su análisis en ese momento.

Según el número de variables, fue una investigación univariada, solo describimos parámetros en la población a partir de una muestra. (23)

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de investigación será el mixto (cualitativa-cuantitativa), donde se puso énfasis en la medición objetiva y subjetiva de datos, donde se obtuvo la información estructurada y sistemática de estos, a través del análisis estadístico. (24)

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel, por el propósito del estudio fue de nivel Básico, por su profundidad Descriptivo porque permite describir cómo es o se

manifiesta el objeto fenómeno o problema, se describieron los fenómenos en una circunstancia geográfica determinada, donde se describió y estimaron ciertos parámetros importantes, sin necesidad de probar hipótesis. (24)

3.1.3. DISEÑO

El diseño fue el No experimental, descriptivo y transeccional.

Esquema:

O_____M

O= Información relevante o de interés

M= Muestra

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. LA POBLACIÓN

Estuvo constituida por 120 gestantes del II y III trimestre de embarazo, que acudieron a la atención prenatal al Centro de Salud Castillo Grande, en el periodo de octubre a diciembre del 2021.

3.2.2. LA MUESTRA

estuvo representada por 90 gestantes del II y III trimestre de embarazo, que acudieron a la atención prenatal al Centro de Salud Castillo Grande, en el periodo de octubre a diciembre del 2021.

El tipo de muestreo fue el no probabilístico intencional a través de criterios.

Criterios de inclusión:

Gestantes del II y III trimestre de embarazo

Gestantes que acepten y firmen el consentimiento informado

Gestantes cuyos controles se realicen en el C.S. Castillo Grande

Criterios de exclusión:

Gestantes del I trimestre de embarazo

Gestantes sin atención prenatal

Gestantes con problemas mentales

Gestantes cuyo control se realice en otro establecimiento de salud.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica utilizada fue la Entrevista.

Los instrumentos utilizados fueron:

Una Ficha de recolección de datos validados a través del coeficiente Alfa de Cronbach con una fiabilidad de 0,772 y valoración de Bueno, y el Cuestionario, a través de la metodología SERVQUAL Modificada, ya elaborado y que se utiliza en los establecimientos de salud, con preguntas elaboradas de acuerdo a los objetivos planteados, medidos a través de una escala que midió la satisfacción de las gestantes. (20)

Totalmente de acuerdo	7 punto
Bastante de acuerdo	6 puntos
De acuerdo	5 puntos
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 puntos
En desacuerdo	3 puntos
Bastante en desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 puntos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,772	,741	23

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS (CUADROS Y GRÁFICOS)

Se generó y llevó a cabo el análisis de los datos mediante un programa estadístico simple MS Excel, a través del cual se identificaron las expectativas y percepción de las gestantes que acuden a la atención prenatal, el nivel de satisfacción global y las causas de insatisfacción.

3.3.3. . PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se utilizó la estadística descriptiva, para el procesamiento de las medidas de tendencia y fueron presentados a través de frecuencias y porcentajes, en tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Tabla de frecuencias de las edades de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

	fi	%	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 22	23	25,56 %
	23 a 27	17	18,89 %
	28 a 32	23	25,56 %
	33 a 38	21	23,33 %
	39 a 43	06	6,67 %
Total	90	100,0 %	

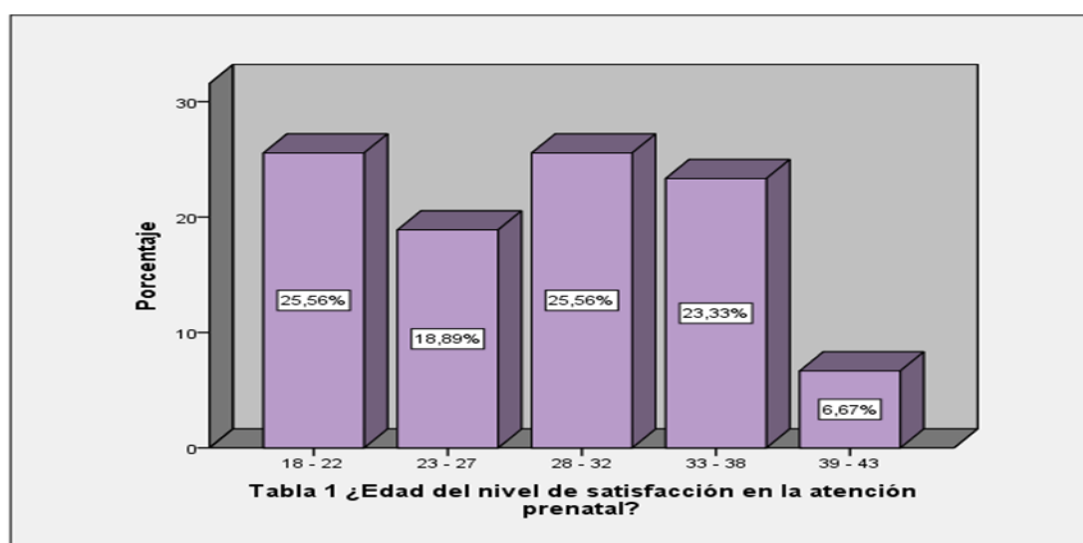


Gráfico 1. Tabla de frecuencias de las edades de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

Se observa en esta figura, que las edades predominantes de las gestantes encuestadas oscilan entre 18 a 22 años y 28 a 32 años con un 25.56 % para cada uno de los rangos de edad, 23.33% para el rango de edad entre 33 a 38 años, 18.89% para el rango de 23 a 27 años, y 6.67% para el rango de 39 a 43 años.

Tabla 2. Estado civil de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltera	11	12,2 2 %	12,2
	Casada	8	8,89 %	21,1
	Conviviente	71	78,89 %	100,0
	Total	90	100,0 %	

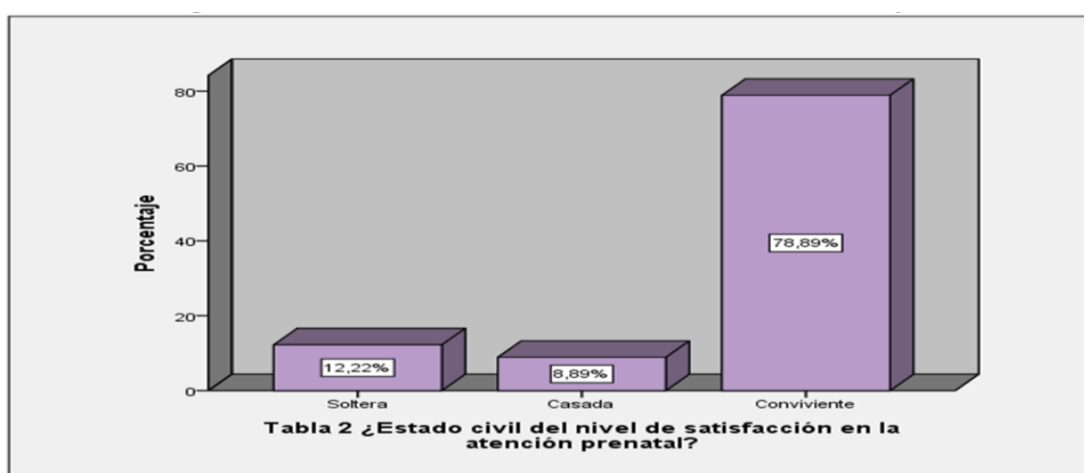


Gráfico 2. Estado civil de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 2, se observa con respecto a las gestantes encuestadas, que 78.89 % del total de las gestantes, fueron convivientes, 12.22% fueron solteras, mientras que un 8.89% fueron casadas.

Tabla 3. Procedencia de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

	fi		%	Porcentaje acumulado
Válidos	Urbana	88	97,78%	97,8
	Rural	2	2,22 %	100,0
	Total	90	100,0%	



Gráfico 3. Procedencia de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 3, con respecto a la procedencia de las gestantes, se observa que 97.78% de las encuestadas proceden de la ciudad, mientras que apenas un 2.22% son de la zona rural.

Tabla 4. Grado de instrucción de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	2	2,22 %	2,2
	Primaria	8	8,89 %	11,1
	Secundaria	48	53,33 %	64,4
	Superior universitario	31	34,44 %	98,9
	Superior técnico	1	1,12 %	100,0
	Total	90	100,0 %	

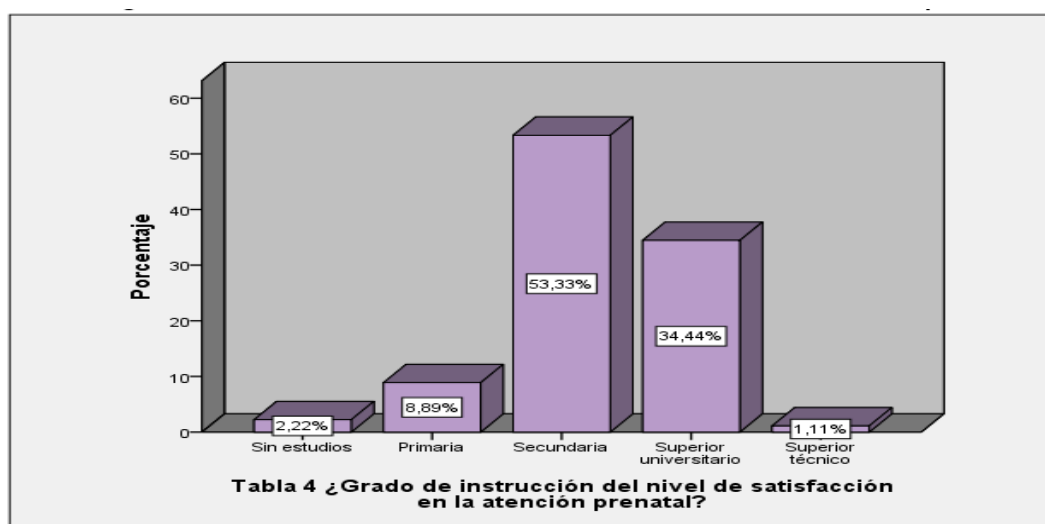


Gráfico 4. Grado de instrucción de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 4, se puede apreciar acerca del grado de instrucción que un 53.33% de las encuestadas tienen estudios en el nivel secundario, 34.44% tienen estudios superiores universitarios, un 8.89% de la muestra encuestada cuentan con estudios hasta el nivel primario, un 2.22% no tienen estudios, y un 1.1% manifiestan que cuentan con estudios superiores técnicos

Tabla 5. Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%
Válido	Insatisfecho	47	52,23 %
	Medianamente satisfecho	13	14,44 %
	Satisfecho	30	33,33 %
	Total	90	100 %

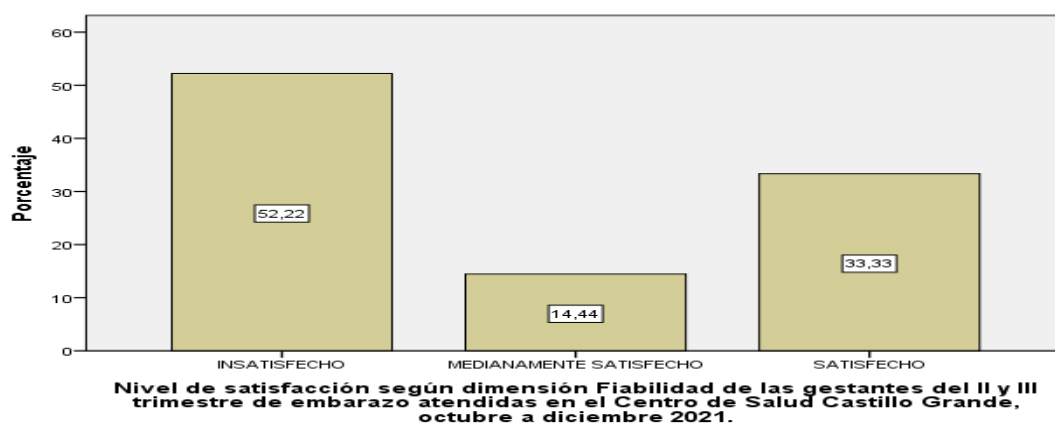


Gráfico 5. Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 5, se puede apreciar acerca del Nivel de satisfacción de la Atención pre natal, según dimensión **Fiabilidad** de las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, donde se puede evidenciar que el 52.23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 14.44% medianamente satisfechos y un 33.33% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con la dimensión fiabilidad.

Tabla 6. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%
Válido	Insatisfecho	12	13,33 %
	Medianamente satisfecho	56	62,23 %
	Satisfecho	22	24,44 %
	Total	90	100 %

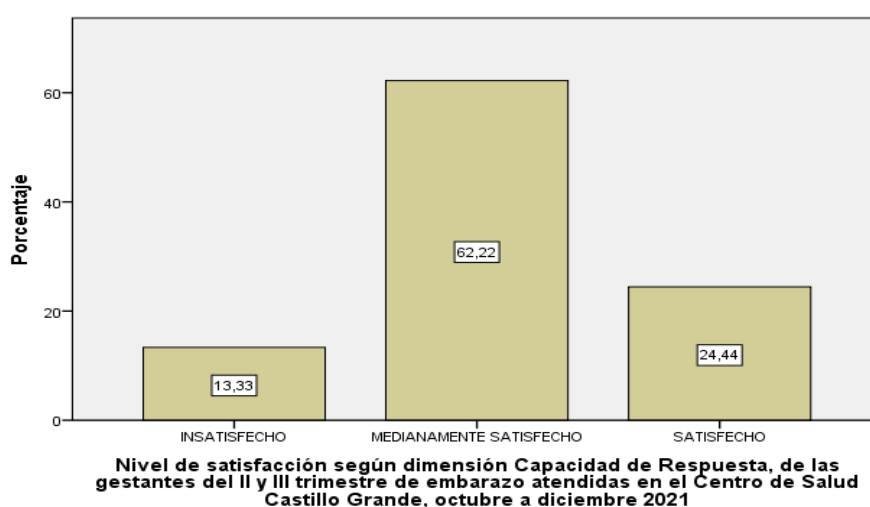


Gráfico 6. Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 6, se puede apreciar acerca del Nivel de satisfacción de la Atención pre natal, según dimensión **Capacidad de Respuesta** de las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, donde se observa que un 13.33% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 62.23% medianamente satisfechas y un 24.44% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas.

Tabla 7. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%
Válido	Insatisfecho	2	2,23 %
	Medianamente satisfecho	31	34,44 %
	Satisfecho	57	63,33 %
	Total	90	100 %

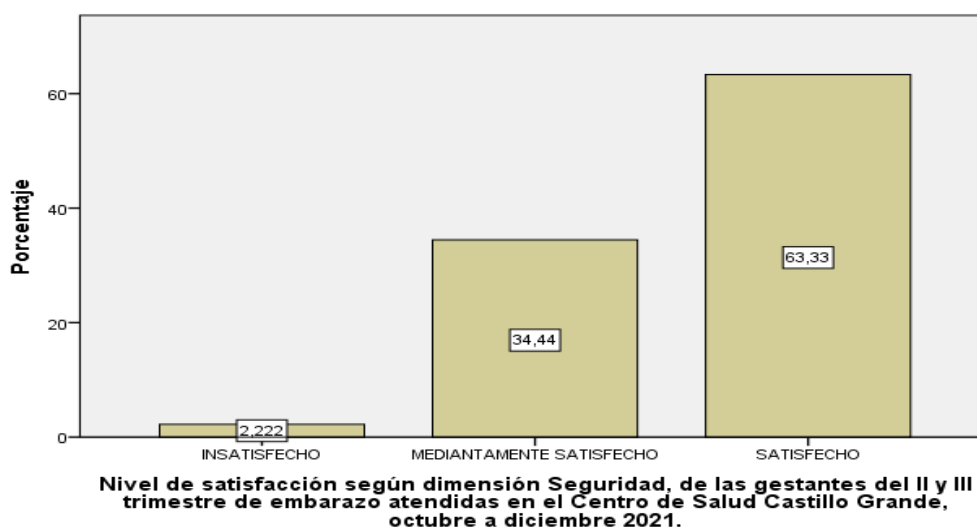


Gráfico 7. Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 7, se puede apreciar acerca del Nivel de satisfacción de la Atención pre natal, según **Dimensión Seguridad** de las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, donde se observa que un 2.23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 34.44% medianamente satisfechas y un 63.33% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas.

Tabla 8. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

		fi	%
Válido	Insatisfecho	2	2.22 %
	Medianamente satisfecho	50	55.6 %
	Satisfecho	38	42.2 %
	Total	90	100 %

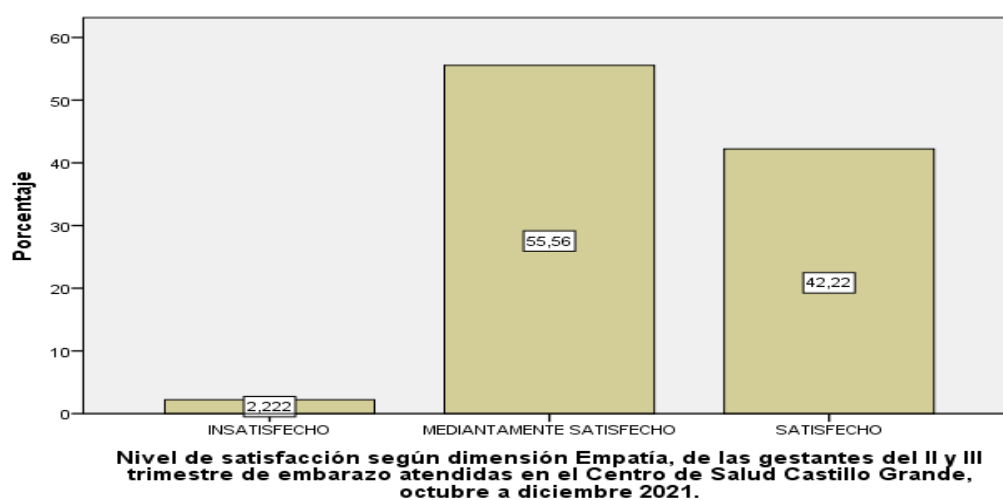


Gráfico 8. Nivel de satisfacción según dimensión Empatía, de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021

Interpretación:

En la tabla 8, se puede apreciar acerca del Nivel de satisfacción de la Atención pre natal, según **Dimensión Empatía** de las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, donde se puede apreciar que un 2.22% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 55.6% medianamente satisfechas y un 42.2% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRATACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con respecto a las características sociodemográficas, edad de las gestantes del II y III trimestre de embarazo, se tiene a la edad, donde el mayor porcentaje 25.56%, oscilan entre las edades de 18 a 22 años y de 28 a 32 años en el mismo porcentaje; asimismo analizado el estado civil de las gestantes, se observa que el 78.89%, que es el porcentaje mayor, las gestantes fueron convivientes y con respecto a la procedencia el 97.78% proceden de la ciudad, mientras que apenas un 2.22% son de la zona rural; de la misma manera Milagros Barboza Santiago (Lima 2018), refiere en cuanto a la edad encontrada en su estudio que el 85% tienen entre 20 a 34 años, el estado civil convivientes en un 74.6% y en cuanto a la procedencia de las gestantes un 94.3% fue urbana.

Respecto al grado de instrucción el mayor porcentaje, 53.33% tienen estudios en el nivel secundario, y solo el 1.1% cuentan con estudios superiores técnicos, al igual que la investigación realizada por Sheyla Huaccho Malpica (Huaycán 2017), donde encontró con respecto al grado de instrucción de su muestra fue el de nivel secundario 70,86%, el superior técnico 15,79%; de la misma manera coincide Milagros Barboza Santiago (Lima 2018), que encontró en su muestra con respecto al grado de instrucción, el nivel secundario en un 64.2%.

Con respecto al nivel Satisfacción de la atención pre natal según la dimensión **Fiabilidad** de las gestantes (información que brinda el personal, horario, la atención se realiza respetando programación y orden de llegada, la historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención, las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad, si la atención en el consultorio está a cargo del profesional), se pudo evidenciar que el 52,23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 14,4%

medianamente satisfechos y un 33,33% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con la dimensión fiabilidad, del mismo modo Kim J. Urbina R (Huánuco, 2017), encontró entre sus resultados que un 45.7% de las gestantes tuvieron regular satisfacción, 31.4% manifestaron tener buena satisfacción y un 22.9% manifestaron tener mala satisfacción de la calidad de atención percibida.

En el estudio, con respecto a la **Capacidad de respuesta** (caja, exámenes radiológicos, atención en farmacia) se observó en el estudio que un 13,33% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 62,23% medianamente satisfechas y un 24.44% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas; igualmente María Huané Solórzano en su trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, centro de salud Huarupampa (Huaraz 2017), tuvo como resultados con respecto a la satisfacción que 56,6% estuvieron indiferentes, 30,8% indicaron insatisfacción y 12,6% estuvieron satisfechas; la relación entre satisfacción y calidad fue $P \leq 0,05$, concluyendo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes.

Según dimensión **Seguridad** (el profesional: respeta la privacidad, realiza examen completo y minucioso, contesta dudas, inspira confianza, trata con amabilidad, respeto y paciencia, muestra interés, responde favorablemente a las preguntas), se observa que las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, se observa que un 2,23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 34.44% medianamente satisfechas y un 63.33% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas con la atención pre natal, con respecto a esta dimensión tenemos a Flavia Marisol Ríos Campos (Huánuco 2017), donde en su estudio prevaleció el factor seguridad y empatía, donde el 56.7% refirió regular satisfacción en lo relacionado a aspectos tangibles y un 86.7% refiere buen nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida en el consultorio, concluyendo que el nivel de satisfacción

es bueno sobre la calidad de atención brindada en gestantes adolescentes controladas.

Según dimensión **Empatía** (el profesional trata con amabilidad y paciencia, contesta dudas, inspira confianza, trata con amabilidad, respeto y paciencia, muestra interés en solucionar sus problemas, comprendió la explicación sobre el problema, el tratamiento, procedimientos y análisis), se observa que las gestantes del II y III trimestre de embarazo, atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande de octubre a diciembre 2021, 2,22% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 55,6% medianamente satisfechas y un 42,2% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha; del mismo modo Abigail Pari Quispe (Tacna 2017), en su estudio en cuanto a la información sobre signos de alarma 94,7% lo percibe como bueno, sobre planificación familiar 88,4% y nutrición el 68,4% percibió un buen trato, privacidad y la atención fue buena, así también Lucila Cano Quispe (Huancavelica 2018), refieren a 67.4% de gestantes satisfechas frente a la atención prenatal, 17.4% en un nivel de insatisfacción y 15.2% en nivel de complacencia; concluyendo que en su mayoría las gestantes se encuentran satisfechas con la atención prenatal, porque se les brindó confianza, seguridad e interés, lo que repercute en la asistencia puntual a sus citas.

CONCLUSIONES

- Con respecto a las características sociodemográficas de las gestantes del II y III trimestre de embarazo atendidas en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021, se tiene a la edad, que el 25.56% oscila entre los 18 a 22 años y 28 a 32 años y las edades de 39 a 43 años en menor porcentaje (6.67%). Apreciamos, con respecto al estado civil que el mayor porcentaje (78.89%) son convivientes y un 8.89% son casadas. Con respecto a la procedencia el 97.78% proceden de la ciudad, mientras que apenas un 2.22% son de la zona rural; respecto al grado de instrucción 53.33% tienen estudios en el nivel secundario, 34.44% estudios superiores universitarios, 8.89% nivel primario, 2.22% no estudiaron y 1.1% cuentan con estudios superiores técnicos.
- En lo que respecta a la **Dimensión Fiabilidad**, a las siguientes preguntas: ¿el personal de informes le brinda y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa?, podemos deducir que la mayor proporción de gestantes se encuentra de acuerdo 30%, ¿la consulta con el profesional se realiza en horario programado? 52.22% respondieron estar parcialmente de acuerdo; ¿la atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada? El 46.67% estuvo parcialmente de acuerdo; ¿su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención? un total de 28.89% tuvieron apreciación favorable; ¿las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad? 36.67% se encontró parcialmente de acuerdo, ¿la atención en el consultorio está a cargo del profesional? en proporción un 95.56% estuvo de acuerdo, por lo que se puede evidenciar en cuanto a la dimensión Fiabilidad, que el 52,23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 14,4% medianamente satisfechos y un 33,33% de la muestra encuestada se **encuentra satisfecha**
- Analizando la **Dimensión Capacidad de Respuesta**, a las preguntas: ¿la atención en caja o módulo es rápida? 40% manifiesta no estar de acuerdo. Asimismo, se observa que un 48.89 % de las encuestadas manifiestan

estar en desacuerdo con que la atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida, asimismo un 35.56 % de las encuestadas responden estar parcialmente en desacuerdo respecto a que la atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida, por lo que se puede determinar que un 13,33% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 62,23% medianamente satisfechas y un 24,44% de la muestra encuestada se encuentran **satisfechas**.

- Con respecto a la **Dimensión Seguridad**, se aprecia que el 41.11% de las encuestadas estuvieron parcialmente de acuerdo a que se respeta su privacidad durante su atención; el 58.89%, responden a la pregunta ¿el profesional le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención? que están parcialmente de acuerdo. A la pregunta si el profesional le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de atención, un 45.56% de las encuestadas indican estar parcialmente de acuerdo. La pregunta si el profesional que atiende su problema de salud, le inspira confianza, el 45.56% de las encuestadas responden estar parcialmente de acuerdo; así con respecto a la dimensión Seguridad se puede observar que un 2,23% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 34,44% medianamente satisfechas y un 63,33% de la muestra encuestada se encuentran satisfechas con la atención pre natal.
- Referente a la Dimensión **Empatía**, se aprecia que a la pregunta si el personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia que el 48.89% de las encuestadas respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. A la pregunta ¿el profesional que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud? un 42.22% señalaron estar parcialmente de acuerdo ¿comprendió usted la explicación que el profesional le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención? el 35.56% está parcialmente de acuerdo. Se aprecia a la pregunta ¿comprendió usted la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? que 40% de las encuestadas respondieron que no están de

acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto a la pregunta ¿comprendieron la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que se realizarán? el 35.56% responde ni de acuerdo, así podemos deducir de acuerdo a los resultados que 2,22% de las encuestadas se encuentran insatisfechas, 55,6% medianamente satisfechas y un 42,2% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con respecto a la atención pre natal.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los futuros obstetras y profesionales obstetras, llevar a cabo trabajos similares, pero con una metodología experimental, donde se demuestre con mayor exactitud los resultados deseados y de ese modo aplicar estrategias específicas con respecto al tema.
- Se sugiere al profesional Obstetra evaluar el factor socio demográfico de todas las gestantes que acuden al establecimiento de salud, enfatizando y aplicando los modelos de acción en la atención pre natal en la zona urbana, a las madres universitarias y con relación estable, a las que dejamos de lado, por abocarnos a edades extremas como son los adolescentes y mayores de 35 años o con factores de riesgo.
- Al profesional Obstetra y personal de salud en general, considerar el brindar un servicio con calidad, para que pueda ser percibido como fiable por parte de nuestras usuarias, especialmente las gestantes, brindarles lo que se promete durante las actividades preventivo promocionales, tales como brindar información, llevar a cabo consultas en horarios adecuados y programados, que se atiendan de acuerdo al orden de llegada, que se cuente con las historias clínicas completas en el momento de la consulta y que esta sea otorgada por un profesional en la especialidad.
- A todo el personal de los establecimientos de salud, considerar una parte muy importante la capacidad de responder a las expectativas de las gestantes que acuden por la atención pre natal, no solo en el aspecto de atención en salud, sino su atención no médica, tanto a ella y a su entorno, debido a que el tiempo de demora y atención que se les brinda, muchas veces es percibida como un servicio que no satisface las necesidades y expectativas de las usuarias.
- Al personal obstetra, tener en cuenta el factor seguridad dentro de la atención prenatal, como un componente de la calidad de la atención, es muy importante el profesional en este aspecto, como eje principal científico técnico, que brinda atención con competencias, brindando

seguridad y satisfacción a la gestante durante su atención, practicando una atención libre de padecimiento, reduciendo estos y evitando la probabilidad de que se puedan producir detectándolos a tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Seclen P. Juan, et al. Efectos de un programa de mejoramiento de calidad en servicios materno perinatales en el Perú: la experiencia del proyecto 2000. SCIELO. 2003 diciembre; 3(4).
2. Castillo A. Irma Y, et al. Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. *Revistas Biomédicas*. 2017 marzo; 8(I - II).
3. Mogollón R K. Tesis. Lima: Instituto Nacional Materno Perinatal, Nivel de satisfacción sobre la Atención pre natal en gestantes; 2011.
5. Santos P. Patricia VMF. Evaluación de la atención prenatal en atención primaria en la percepción de la gestante. *Revista Gaúcha Enferm*. 2018 noviembre.
6. Gregory Patricia A, et al. Predictores de la satisfacción de las mujeres con la atención prenatal en un entorno canadiense. *PubMed.gov*. 2020 febrero; 24(2).
7. Funnell Gillian, Naicker Kevin, Chang John, Hill Natasha y Kayyali Reem. Una encuesta transversal que investiga las fuentes de información, el comportamiento, las expectativas, el conocimiento y el nivel de satisfacción de las mujeres sobre los consejos recibidos sobre la dieta y los suplementos antes y durante el embarazo. *BMC Pregnancy and Childbirth*. 2018 mayo; 18(1).
8. Maciel Cardelli, Alexandrina Aparecida, et al. Expectativas y satisfacción de la embarazada: develando la atención prenatal en la atención primaria. *National Library of Medicine*. 2016 junio; 34(2).
9. Mahboubeh Hji foghaha, et al.. El punto de vista de los ginecólogos y parteras iraníes sobre las expectativas de las mujeres embarazadas: un estudio de análisis completo. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. 2020 setiembre; 25(5).

10. Barboza Santiago MA. repositorio.unfv.edu.pe. [Online].; 2018. Available from:
file:///C:/Users/usuario/Downloads/UNFV_Barboza_Santiago_Milagros_Aida_Titulo_Profesional_2018.pdf.
11. Cano Q. Lucila CSE. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión.. Tesis. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica; 2018.
12. Mogollón Rea KdP. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2016.
13. Huacccho Malpica SL. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán. Tesis. Huaycán: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima; 2017.
14. Huané S. María E, Uribe M. Lola V. Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico. Tesis. Huarupampa: Universidad Nacional Santiago antunez de Mayolo, Huaráz; 2017.
15. Pari Quispe AB. Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa. Tesis. Tacna: Puesto de Salud Viñani, Tacna; 2017.
16. Urbina Rosas KJ. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes. Tesis. Amarilis: Centro de Salud Carlos Showwing Ferrari, Huánuco; 2015.
17. Rios Campos FM. Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el consultorio prenatal en gestantes. Tesis. Tingo María: Hospital de contingencia Tingo María, Huánuco; 2017.

18. Flores Matias HS. Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio prenatal. Tesis. Aucayacu: Centro de Salud Aucayacu, Huánuco; 2017.
19. Zavala Lizaraso GI. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera. Tesis. Lima: Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima; 2009.
20. Tataje Reyes O. Nivel de satisfacción de la puerpera sobre la atención que brinda la enfermera. Tesis. Lima : Hospital San Bartolomé, Lima; 2004.
21. León Castro D. Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente. Tesis. Juliaca: Hospital Carlos Monge Medrano, Puno; 2015.
22. MINSA. Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Guía Técnica. Lima: Ministerio de Salud, Lima; 2012.
23. Ugaz Burga ES. Calidad de atención prenatal en gestantes. Tesis. Cajabamba: Hospital General Nuestra Señora del Rosario, Cajamarca; 2019.
24. Navarra CUd. Diccionario Médico: Mujer gestante. [Online].; 2020 [cited 2021 setiembre 15]. Available from: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/mujer-gestante>.
25. Supo Condori Js. Metodología de la Investigación Científica para las ciencias de la salud, las ciencias sociales y las ingenierías. In supo J. Metodología de la Investigación Científica. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL; 2020.
26. Hernández Sampieri R. Enfoque de la investigación. In McGraw-Hill , editor. Metodología de la Investigación. México: Intermamericana Editores SA. DE C.V; 2014. p. 634.
27. Hernández Sampieri R. Enfoque de la investigación. In Hernández..

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mejía A. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCION N° 198-2022 -D-FCS-UDH

Huánuco, 17 de febrero del 2022

VISTO, la solicitud con ID: 332647-000000341, presentado por doña **ADELAIDA, MEJIA PALOMINO**, estudiante del Programa Académico de Obstetricia, Filial Leoncio Prado, Facultad de Ciencias de la Salud, en la que solicita Aprobación del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: **"NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION PRE NATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE EMBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2021"**;

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente ha cumplido con presentar la documentación exigida por la Comisión de Grados y Títulos del Programa Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de Salud, para ejecutar el Trabajo de Investigación conducente al Título Profesional;

Que, con Resolución N° 1528-2021-D-FCS-UDH de fecha 07/OCT/21 se designan como Jurados revisores del Trabajo de Investigación a MG. VERONICA CASTILLO RUIZ, MG. UGO ESPINOZA SANCHEZ, MG. ESTHER BARBOZA SAUÑE, del Programa Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 595-20-R-UDH del 03/AGO/20;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Trabajo de Investigación intitulado: **" NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCION PRE NATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE EMBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2021"** presentado por doña **ADELAIDA, MEJIA PALOMINO**, estudiante del Programa Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud, quien ejecutará el mencionado Trabajo de Investigación.

Artículo Segundo.- Disponer que la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud, registre el Trabajo de Investigación arriba indicado en el Libro correspondiente.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



Distribución: Exp. Grad./Interesada/P.AObst/Archivo/JPZ /pgg.

ANEXO 2

RESOLUCIÓN DE NOMBRAMIENTO DE ASESOR



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

RESOLUCION N° 287-2021-D-FCS-UDH

Huánuco, 05 de abril del 2021

VISTO, el expediente con ID: 290114-00000464, presentado por doña **MEJIA PALOMINO, Adelaida** estudiante del Programa Académico de Obstetricia, quien solicita cambio de Asesor para el Trabajo de Investigación (Título) intitulado: **"FACTORES RELACIONADOS AL NIVEL DE INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE ENBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2018"**;

CONSIDERANDO:

Que, según el Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud, en su Capítulo II, del Trabajo de Investigación o Tesis, Artículos 31° y 32° estipula "que por causas justificadas el estudiante podrá solicitar el cambio del Docente Asesor, de ser razonable la Decana, vía resolución atenderá lo solicitado";

Que, con Resolución N° 1294-2018-D-FCS-UDH de fecha 10/SET/18 se designó como asesora Sudey Allpas Rodríguez, quien en la actualidad no mantiene vínculo laboral con nuestra Institución por lo que deviene declarar procedente lo solicitado por la recurrente;

Que, según Oficio OFICIO N° 098-2021-CA. EAP-OBST-FCS-UDH-HCO, de fecha 29/MAR/21, la Coordinadora del Programa Académico de Obstetricia, propone como nuevo Asesora MG. Merlyn Flores Shupingahua.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 595-20-R-CU-UDH del 03/AGO/20;

SE RESUELVE:

Artículo Único: **DESIGNAR como nueva ASESORA a la** MG. Merlyn Flores Shupingahua, en el contenido del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: **"FACTORES RELACIONADOS AL NIVEL DE INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRE NATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE ENBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2018"**, presentado por doña **MEJIA PALOMINO, Adelaida**, alumna del Programa Académico de Obstetricia para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN OBSTETRICIA.

Tanto el Docente Asesor y la alumna, se sobre entiende que se ajustarán a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

Distribución: Exp. Grad./Interesada/P.A.Obst/Unidos(3) Archivo/JPZ/ytdh.

ANEXO 3

PROVEÍDO CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE



ACLAS - Centro de Salud Castillo Grande Nivel I-3

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años
de Independencia”

PROVEIDO N° 021-2021-CS.ACLASCG.

Visto la solicitud de Ejecutar Trabajo de Investigación, denominado “Nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, octubre a diciembre 2021”, correspondiente a la **Sra. Adelaida Mejia Palomino**, identificado con N° **DNI 48027664**, para desarrollar recopilación y ejecución proyecto de Investigación en el Centro de Salud Castillo Grande, de la Red de Salud Leoncio Prado, de la DIRESA Huánuco, con la finalidad de generar conocimientos en el área establecida.

Esta Jefatura amparada de acuerdo a Ley da: **OPINION FAVORABLE** a lo solicitado.

Castillo Grande, 25 de octubre del 2021

Atentamente,



ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES DEL II Y III TRIMESTRE DE EMBARAZO, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO GRANDE, OCTUBRE A DICIEMBRE 2021”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION /MUESTRA	DISEÑO METODOLOGICO	INSTRUMENTOS RECOLECCION DE DATOS
<p>GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021?</p>	<p>GENERAL Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS: 1. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo respecto a la dimensión fiabilidad. 2. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III</p>	<p>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN Nivel de satisfacción en la atención prenatal en gestantes.</p>	<p>LA POBLACIÓN DE ESTUDIO: Constituida 120 gestantes del II y III trimestre de embarazo, que acuden a la atención prenatal al Centro de Salud Castillo Grande, en el periodo de octubre a diciembre del 2021.</p> <p>LA MUESTRA: Representada por 90 gestantes del II y III trimestre de embarazo, que acudieron a la atención prenatal</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Observacional, prospectivo, transversal, univariada.</p> <p>ENFOQUE: Mixto</p> <p>NIVEL: Básico, descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental, descriptivo, transeccional.</p> <p>Esquema: M_____O M= Muestra O=Información relevante o de interés</p>	<p>TÉCNICA: La entrevista</p> <p>INSTRUMENTO: La Ficha de recolección de datos y el Cuestionario a través de la metodología SERVQUAL.</p> <p>TENICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: programa estadístico simple MS Excel. La estadística descriptiva.</p>

trimestre de embarazo respecto a la dimensión capacidad de respuesta.

3. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo respecto a la dimensión seguridad.

4. Identificar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre de embarazo respecto a la dimensión empatía.

5. Identificar las características sociodemográficas de las gestantes del II y III trimestre de embarazo que acuden al control prenatal.

al Centro de Salud Castillo Grande, en el periodo de octubre a diciembre del 2021, con criterios de inclusión y exclusión:

ANEXO 5

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

Edad:

Estado civil:

Soltera ()

Casada ()

Viuda ()

Divorciada ()

Conviviente ()

Procedencia:

Urbana ()

Rural ()

Grado de instrucción:

Sin estudios ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior universitario ()

Superior técnico ()

2. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN: NIVEL DE SATISFACCION DE LA ATENCIÓN PRENATAL

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

a) DIMENSIÓN FIABILIDAD

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2. ¿La consulta con el profesional se realiza en horario programado?							

3. ¿La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada?							
4. ¿Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención?							
5. ¿Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?							
6. ¿La atención en el consultorio está a cargo del profesional?							

b). DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
7. ¿La atención en caja o módulo de admisión es rápida?							
8. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida?							
9. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (ecografías, otros) es rápida?							
10. ¿La atención en farmacia es rápida?							

c). DIMENSION SEGURIDAD

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
11. ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?							
12. ¿El profesional le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
13. ¿El profesional le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de atención?							
14. ¿El profesional que atiende su problema de salud, le inspira confianza?							

d). DIMENSION EMPATÍA

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
15. ¿El personal de consulta externa le trata con amabilidad, respeto y paciencia?							
16. ¿El profesional que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud?							

17. ¿Comprendió usted la explicación que el profesional le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
18. ¿Comprendió usted la explicación que el profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19. ¿Comprendió usted la explicación que el profesional le brindó sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?							

*Considere usted el 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

ESCALA DE VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO

Totalmente de acuerdo	7 punto
Bastante de acuerdo	6 puntos
De acuerdo	5 puntos
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 puntos
En desacuerdo	3 puntos
Bastante en desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 puntos

La puntuación total se valora con los siguientes niveles:

La puntuación total se valora con los siguientes niveles:

NIVEL BAJO : Puntuación estándar debajo de la media

NIVEL MEDIO

NIVEL ALTO : Puntuación estándar por encima de la media

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a las participantes en esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la egresada MEJIA PALOMINO, ADELAIDA de la Universidad de Huánuco – Tingo María. El objetivo del estudio es Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Alumna MEJIA PALOMINO, ADELAIDA de la Universidad de Huánuco – Tingo María. He sido informado (a) de que el objetivo de la investigación es Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del II y III trimestre del embarazo, en el Centro de Salud Castillo Grande, de octubre a diciembre del 2021.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en un cuestionario lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre de la Participante

Firma de la Participante

Fecha

(en letras de imprenta)