



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TÍTULO

Grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal
recibida en el Hospital Referencial Ferreñafe.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

Autora:

Bach. Obst. Katherine Stefany Lizbeth Olivera Tantaleán

Asesora:

Mg. Dagmar Urbina Ramírez

(ORCID: 0000-0002-8482-9101)

Línea de Investigación

Gerencia de Servicios de salud

Pimentel - Perú, 2021

DEDICATORIA

A Dios, a la Cruz de Motupe, y a la Virgen María, por iluminar mi camino para seguir esforzándome en lograr mis metas siendo mejor cada día.

A mis queridos padres Erodita y Tito por brindarme su apoyo incondicional la cual me permitió ser una mujer trabajadora, responsable, y de grandes valores quienes contribuyeron en mi formación profesional, por la motivación constante en tomar decisiones correctas a lo largo de mi vida.

KATHERINE STEFANY LIZBETH

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Dagmar Urbina Ramírez por sus aportes a favor del presente estudio.

Al director del Hospital Referencia Ferreñafe Dr. Miguel Salazar Calopiña por facilitarme información en la recolección de datos para la culminación de este trabajo.

LA AUTORA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
INDICE DE CONTENIDOS	04
INDICE DE TABLAS	05
RESUMEN	06
ABSTRACT	07
I. INTRODUCCIÓN	08
II. DESARROLLO.	10
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo de investigación	15
3.2 Diseño de investigación	15
3.3 Variables y operacionalización	15
3.4 Población, muestra y muestreo	16
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6 Procedimiento de recolección de datos	18
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	18
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	19
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXO	28

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	CARACTERÍSTICAS SOCIO – DEMOGRÁFICAS DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.	19
TABLA 2	CARACTERÍSTICAS OBSTÉTRICAS DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.	20
TABLA 3	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.	21

RESUMEN

Con el objetivo general de determinar el grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal recibida en el Hospital Referencial Ferreñafe. Se realizó la presente investigación cuantitativa, retrospectiva, observacional y transversal, cuyo diseño fue no experimental.

La población muestral estuvo comprendida por 150 gestantes atendidas en la consulta prenatal durante julio – agosto del 2021.

Los principales resultados fueron:

1. Las gestantes presentaron una satisfacción completa respecto a la atención prenatal en un 87.72%, intermedia en un 12.28% y baja en un 0%.
2. Las gestantes atendidas eran jóvenes de 24 y 29 años (42%), procedentes de zonas urbanas (82.67%), con estudios secundarios completos (34.67%), amas de casa (45.33%) y convivientes (50.67%).
3. Las gestantes tenían una edad gestacional entre 37 y 40 semanas (88.67%) y ser multigestas (65.34%).

Palabras Claves: Satisfacción, gestantes, atención prenatal.

ABSTRACT

With the general objective of determining the degree of satisfaction of pregnant women with the prenatal care received at the Ferreñafe Reference Hospital. The present quantitative, retrospective, observational and cross-sectional investigation was carried out, whose design was non-experimental.

The sample population was comprised of 150 pregnant women seen in the prenatal consultation during July - August 2021.

The main results were:

1. The pregnant women presented complete satisfaction regarding prenatal care in 87.72%, intermediate in 12.28% and low in 0%.
2. The pregnant women attended were young people of 24 and 29 years old (42%), from urban areas (82.67%), with completed secondary studies (34.67%), housewives (45.33%) and partners (50.67%).
3. The pregnant women had a gestational age between 37 and 40 weeks (88.67%) and were multigrain (65.34%).

Keywords: Satisfaction, pregnant women, prenatal care.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo está perdiendo casi 800 mujeres todos los días debido a complicaciones relacionadas con el embarazo, con la tasa más alta en los países de ingresos bajos y medianos.¹ El uso de la atención prenatal adecuada ha demostrado una mejora en los resultados del embarazo, reduciendo así el número de muertes innecesarias.² Por lo cual se le ha considerado como un apoyo ineludible para el binomio madre - hijo, llegando a su fin los riesgos de comorbilidades o mortalidad durante el embarazo. Este descargo radica en qué la atención prenatal es un parámetro primario de la mortalidad materna y un componente necesario de la atención médica materna, especialmente en los países en vías de desarrollo.³ Asimismo la atención prenatal es un punto de admisión para que una madre acceda a servicios médicos como el control de la condición fetal, la prevención de la anemia, la desparasitación, las vacunas como el tétanos y la detección de infecciones de transmisión sexual (VIH y sífilis). Estos exámenes conducen al diagnóstico temprano de posibles complicaciones.⁴

La satisfacción del paciente es el juicio del paciente sobre la calidad de la atención en todos los aspectos, especialmente considerando el proceso interpersonal y es el nivel de diferencia entre las expectativas del paciente de una atención ideal y su percepción de la atención real. Además, es un indicador importante de la calidad de la asistencia sanitaria.⁵ La insatisfacción de las mujeres con los servicios de atención prenatal (ANC) tiene diferentes consecuencias, como la mala adherencia al tratamiento, la escasa participación en su propia atención médica, la ruptura de la continuidad de la atención y el aumento de la morbilidad y la mortalidad materna.⁶ En el Perú, según la ENDES del 2018, el 98.1% de atenciones prenatales fueron atendidos por un profesional de salud calificado, siendo mayor en zonas urbanas en comparación de las zonas rurales con un 5.3% de diferencia, además el personal de salud que proporcionó la atención a la gestante fueron las obstetras con un 79.9%. Además, presentaron en su mayoría más de 6 atenciones prenatales (89.5%) (adecuado), porcentaje mayor en comparación con el año 2013, con una diferencia del 7.8%.⁷

Por la importancia que amerita el tema se propuso la siguiente interrogante: ¿Cuál es grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal recibida en el Hospital Referencial Ferreñafe?

La presente investigación debido a que la atención prenatal en el ámbito mundial es una preponderancia que incluye un sinnúmero de tácticas dirigidas a optimizar los resultados del embarazo, por esta razón un servicio de salud requiere de éxito, continuidad y seguimiento, para que el avance de la gestación y el parto sean salvaguardados. El seguimiento y la evaluación regulares mejoran la calidad de los servicios de salud. La satisfacción del cliente es un indicador de la calidad de un servicio de salud. La baja satisfacción materna con los servicios de atención prenatal tiene resultados negativos. Actualmente, la satisfacción de las mujeres con los servicios de atención prenatal está por debajo del estándar en países de bajos ingresos.⁸

Actualmente, la prestación de servicios de la salud, juega un papel representativo en la atención prenatal como es el caso del Hospital Referencial Ferreñafe que tiene como objetivo primordial la optimización de los servicios de salud con la finalidad de brindar una calidad de atención buena y por consiguiente tener gestantes satisfechas.

En relación a ello, urge subrayar que, el objetivo que debe perseguir todo establecimiento de salud es referir la conformidad o inconformidad del paciente con la atención recibida.⁹

Por todo lo antes dicho, este estudio decidió describir el grado de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal recibida. Los resultados serán útiles para que los doctores en la materia bosquejen tácticas encaminadas a mejorar la atención prenatal recibida y por ende a mejorar la satisfacción de esta población tan vulnerable como son nuestras gestantes.

Dentro de los objetivos planteados tenemos: Objetivo general Determinar el grado de satisfacción de las gestantes respecto a la atención prenatal recibida en el Hospital Referencial Ferreñafe. Mientras que dentro de los objetivos

específicos están: Identificar las características socio – demográficas de las gestantes, así como describir las características obstétricas de las gestantes.

II. DESARROLLO

Dentro de los hallazgos previos a la investigación podemos mencionar en el ámbito:

Internacional:

Hsai N y colab (Etiopía – 2020).¹⁰ Ejecutaron una investigación transversal para indicar el nivel de satisfacción en 127 embarazadas, las cuales el 48% sentían satisfacción, además entre el 18% y el 35% presentaron satisfacción con respecto a los servicios de salud, servicio al proveedor fue entre un 25% - 35%, por su parte las instalaciones en la sala de espera fue un 2.78%. Concluye que, el servicio de laboratorio y el tiempo de espera en la clínica prenatal fueron las principales fuentes de insatisfacción.

Emiru A, Alene G, Debelew G (Etiopía – 2020).¹¹ Elaboraron una pesquisa transversal para determinar la satisfacción de la APN en 795 embarazadas, las cuales el 30.3% presentaban satisfacción. Además, concluyen que existe una satisfacción menor entre las mujeres en el último trimestre del embarazo.

Mocumbi S y colab. (Mozambique – 2019).¹² Desarrollaron un estudio transversal para evaluar la satisfacción con la atención durante el parto en 4 mil 358 madres, las cuales el 92.5% presentaron satisfacción relacionado a la atención durante el parto, además estaban satisfechas con la limpieza de la instalación (94.7%), con los proveedores de atención médica (92%) y con la asistencia para la alimentación del bebé (49.8%). Además, hallaron que las madres pasaron por experiencias negativas durante el proceso de atención como ser abandonadas al necesitar ayuda, falta de respeto, humillación o maltrato físico.

Nacional:

Cano L, Charapaqui E (Huancavelica – 2018).¹³ Ejecutaron una pesquisa descriptiva y transversal para indicar el nivel de satisfacción en la APN en 46 embarazadas las cuales el 67.4% presentaron satisfacción (67.4%); el nivel de

satisfacción frente a los aspectos tangibles y organización de la consulta perinatal fue totalmente satisfecha (65.2% y 76.1% c/u)

Urbina K (Huánuco – 2017).¹⁴ Elaboró un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, para indicar el nivel de satisfacción sobre la calidad de la APN en 70 embarazadas caracterizadas por tener en promedio 22.11 años, ser convivientes (54.3%), con educación secundaria (45.7%), procedencia urbana (85.7%) y APN adecuada (64.3%). Concluye que la satisfacción percibida sobre la calidad de atención fue regular (45.7%).

Mogollón K (Lima – 2016).¹⁵ Efectuó una pesquisa transversal y prospectiva para indicar el nivel de satisfacción sobre la APN en 368 gestantes las cuales se caracterizaban por tener entre 20 y 34 años (81%), convivientes (69%), con educación secundaria (60.1%), ama de casa (65.2%), con APN inadecuado (51.1%), III trimestre (79.9%) y con 1 a 3 hijos (67.4%). Concluye que el 86.4% de las gestantes presentaron satisfacción sobre la atención prenatal.

Cadenillas R (Chimbote – 2015).¹⁶ Efectuó una investigación transversal, prospectiva y correlacional, para señalar la relación entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal en 90 adolescentes primigestas, las cuales el 58% presentaron poca satisfacción. Asimismo, no encontró asociación entre variables. Con respecto a las características de las usuarias, las que presentaron satisfacción completa y poca satisfacción en su mayoría tenían entre 15 y 19 años (60.53% y 82.7%), procedentes de zonas urbanas (57.89% y 71.15%), con estudios secundarios (47.37% y 50%) y fueron atendidas por un gineco – obstetra (73.68% y 69.23%).

Local:

Bracamonte P, Vásquez I (Chiclayo – 2015).¹⁷ Ejecutaron una pesquisa descriptivo y transversal para indicar la satisfacción de 164 usuarias respecto a la calidad de atención en la APN, las cuales el 59.76% presentaron una satisfacción intermedia (59.76%).

Satisfacción:

Filósofos como Locke Jhon¹⁸ en 1976, señala que, “la satisfacción es una respuesta emocional o afecto hacia un objeto”; en el 2013, define la satisfacción como “gratificación, placer o cumplimiento del deseo”, en otras palabras “sentimiento que emana de la satisfacción de necesidades y deseos”.²¹

Es pertinente advertir que, en la satisfacción del usuario medían principalmente dos factores: la expectativa y la experiencia para así hallar la diferencia dando el grado de satisfacción del usuario. Pero, en ambos factores contribuyen los valores que tenga el cliente.⁹

Satisfacción de la usuaria

Es una medida de desempeño de la calidad de la atención médica. Según Hastings describe tres dominios de la satisfacción:

1. La prestación de atención médica esencial.
2. Tratamientos buscados por los pacientes y sus familias (que pueden ser favorables o no para una buena salud).
3. Las actividades y comportamientos del proveedor que comprenden el cuidado compasivo y la protección de la dignidad humana.

Si bien estas categorías demuestran aspectos de la experiencia de un paciente que pueden evaluarse, la satisfacción es en gran medida subjetiva y depende de las percepciones del paciente en relación con sus expectativas. Debido a la calidad individual de la satisfacción del paciente, es difícil de definir y medir.²²

Satisfacción en la calidad de atención prenatal

La satisfacción es un fenómeno en la cual constituye de variadas dimensiones, puesto que las usuarias pueden estar satisfechos con un aspecto de la atención pero no con otro, y las experiencias pueden cambiar en los diferentes componentes de los proveedores de atención.²³

Una revisión publicada recientemente resumió que los siguientes factores determinan la satisfacción con la atención: accesibilidad, buen ambiente físico, limpieza, disponibilidad de medicamentos, insumos y recursos humanos, nivel de atención, privacidad y confidencialidad, prontitud y apoyo emocional adecuado.²⁴

Si bien el interés por la investigación en torno a la experiencia y la satisfacción con la atención ha cobrado impulso, prevalecen los problemas de medición. La ocurrencia de falta de respeto y abuso depende del contexto, la forma en que se realizan las evaluaciones y la operacionalización de sus constructos.²⁵

Atención prenatal

La atención prenatal incluye un conjunto de medidas diseñadas para conducir al parto de recién nacidos sanos sin efectos adversos en la salud de la mujer, incluyendo los aspectos psicosociales y las actividades educativas y preventivas en este proceso; incluye acciones de promoción y prevención de la salud, así como el diagnóstico y tratamiento adecuado de eventuales problemas, por lo que resulta eficaz en la reducción de la morbilidad relacionada con el ciclo embarazo-puerperal de las madres y sus recién nacidos.^{26,27}

En lo que respecta a la periodicidad, el mínimo es de 6 APN, fraccionadas como: 1era - Antes de las 14 semanas, 2da - 14 a 21 semanas, 3era - 22 a 24 semanas, 4ta - 25 a 32 semanas, 5ta - 33 a 36 semanas y 6ta - 37 a 40 semanas.²⁸

Por tal motivo en la Historia Clínica Materno Perinatal debe figurar: la Anamnesis, examen físico, obstétrico completo, auxiliares y de laboratorio, inmunizaciones completas, vacunación antitetánica y contra influenza estacional, suplementos nutricionales completos (Ácido fólico, sulfato ferroso y calcio), psicoprofilaxis obstétrica completa, plan de parto completo y evaluación odontológica completa.

Definición de términos y conceptos

Atención prenatal: conjunto de medidas diseñadas para conducir al parto de recién nacidos sanos sin efectos adversos en la salud de la mujer.²⁹

Satisfacción: Expresión del cumplimiento de un resultado esperado influenciado por la expectativa previa con respecto al nivel de calidad.¹⁹

Calidad: Aquello que hace que algo sea lo que es; elemento característico, naturaleza básica, clase, grado de excelencia de las cosas; excelencia, superioridad.²⁰

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal.³⁰

3.2. Diseño de investigación.

No experimental.³⁰

3.3. Variables y operacionalización.

- Variable: Grado de satisfacción de las gestantes sobre la APN recibida.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrum
Grado de Satisfacción de las gestantes sobre la APN recibida	Fenómeno complejo que mide la calidad del servicio y consta de múltiples dimensiones. ¹⁵	Cumplimiento de expectativas de las gestantes sobre la APN recibida	Organización de la APN	Completa	Ordinal	Cuestionario de satisfacción en la APN (Anexo)
			Atención recibida por el profesional	Intermedia		
			Aspectos tangibles	Incompleta		

Variables intervinientes

Variables Intervinientes	Dimensión	Indicador	Sub indicador	Escala
Edad	Cronológica	Años	≤ 17 18 – 23 24 – 29 30 – 35 > 35	De razón
Zona de Procedencia	Socio Demográfico	Lugar de donde proviene la gestante	Urbana Urbana – Marginal	Nominal

Ocupación	Socio - Económica	Actividad o trabajo en el que emplea el tiempo, la gestante.	Ama de casa Estudiante Empleada Independiente	Nominal
Grado de Instrucción	Cultural	Nivel de estudios alcanzados por la gestante al momento de la entrevista.	Primaria Incompleta Primaria Completa Secundaria Incompleta Secundaria Completa Sup No Universitaria Incompleta Sup No Universitaria Completa	Ordinal
Estado Civil	Social	Situación conyugal de la gestante al momento de la entrevista.	Soltera Casada Conviviente	Nominal
Edad Gestacional	Clínica	Tiempo de embarazo de la gestante al momento de la entrevista. Se mide en semanas, desde el primer día del último ciclo menstrual de la mujer hasta la fecha actual.	≤ 12 13 – 26 27 – 40	Ordinal
Nº de Gestaciones	Clínica	Total de embarazos que la gestante ha tenido al momento de la entrevista.	Primigestas Multigestas Gran multigesta	Ordinal

3.4. Población, muestra y muestreo.

Población: Estuvo constituida por 180 gestantes atendidas en la consulta prenatal del Hospital Referencial Ferreñafe, durante julio – agosto del 2021.

Muestra: Se aplicó formula de tamaño muestral.

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

Donde:

Tamaño de la población	N	180
Error Alfa	α	0,05
Nivel de Confianza	1-α	0,95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1,96
Proporción de gestantes satis	p	0,70
	q	0,30
Precisión	d	0,03
Tamaño de la muestra	n	150,04

Criterios de inclusión

- Gestantes que acudan a la consulta prenatal y que deseen participar de la encuesta.
- Gestantes que estén en pleno uso de sus facultades mentales.

Criterios de exclusión

- Gestantes que no respondan por completo las preguntas de la encuesta.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: La encuesta.

Instrumento: Se empleó un cuestionario. (validado por Mogollón Real K).¹⁵

El instrumento contiene una ficha de recolección de datos la cual consta de 7 ítems (Características sociodemográficas y obstétricas) y el cuestionario de satisfacción de la atención prenatal, el cual consta de 3 partes:

Organización de la consulta (6 ítems).

Atención recibida por el profesional (6 ítems) y

Aspectos tangibles (6 ítems).

El cuestionario de satisfacción de la atención prenatal posee una escala de preguntas cerradas con alternativas de respuesta tipo Likert modificado, donde las preguntas han sido planteadas, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores de la satisfacción sobre la atención prenatal.

Las preguntas estuvieron redactadas de forma que los ítems expresaran aspectos positivos y negativos sobre el Establecimiento de salud. Cada pregunta tuvo un tipo de respuesta Likert con tres opciones, por lo que se otorgó:

- Valor 1 cuando la respuesta seleccionada expresó inconformidad.

- Valor 2 cuando la respuesta expresa inconformidad y conformidad al mismo tiempo, o sea la gestante está medianamente satisfecha.
- Valor 3 cuando expresa conformidad.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

- Luego del respectivo permiso otorgado por la jefatura del hospital se procedió a la aplicación del instrumento a las 150 gestantes que asistieron a la consulta pre natal, no sin antes haberles explicado sobre la temática a desarrollar.
- El tiempo utilizado con cada gestante osciló entre 12 a 15 minutos.
- Los datos obtenidos, fueron asentados en un software estadístico Spss v25 para su posterior análisis.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos fueron vaciados en tablas de una entrada mediante la estadística descriptiva analizándose el cálculo de frecuencias relativas y porcentuales.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

TABLA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIO – DEMOGRÁFICAS DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.

n = 150			
Edad (Años)	≤ 17	06	04.00
	18 - 23	39	26.00
	24 - 29	63	42.00
	30 - 35	33	22.00
	≥ 35	09	06.00
n = 150			
Zona de Procedencia	Urbana	124	82.67
	Urbano - Marginal	26	17.33
	Rural	--	--
n = 150			
Grado de Instrucción	Primaria Incompleta	02	01.33
	Primaria Completa	04	02.67
	Sec Incompleta	36	24.00
	Sec Completa	52	34.67
	Sup no Univ Incomp	14	09.33
	Sup no Univ Completa	04	02.67
	Sup Univ Incompleta	18	12.00
	Sup Univ Completa	20	13.33
n = 150			
Ocupación	Ama de Casa	68	45.33
	Estudiante	42	28.00
	Empleada	16	10.67
	Independiente	24	16.00
n = 150			
Estado Civil	Soltera	30	20.00
	Casada	44	29.33
	Conviviente	76	50.67

Las gestantes atendidas se caracterizaban por tener entre 24 y 29 años (42.00%), procedentes de zonas urbanas (82.67%), con estudios secundarios completos (34.67%), amas de casa (45.33%) y convivientes (50.67%).

TABLA 2: CARACTERÍSTICAS OBSTÉTRICAS DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.

n = 150			
Edad Gestacional (Sem)	≤ 36	05	03.33
	37 – 40	133	88.67
	≥ 41	12	08.00
n = 150			
Nº de Gestaciones	Primigestas	38	25.33
	Multigestas	98	65.34
	Gran multigesta	14	09.33

Las gestantes atendidas obstétricamente se caracterizaban en tener una edad gestacional entre 37 y 40 semanas (88.67%) y ser multigestas (65.34%). Urbina K en Huánuco del 2017, señaló que las gestantes tenían APN adecuada (64.3%). Mientras que Mogollón K en Lima del 2016 indicó tenían inadecuado (51.1%) y se encontraban en el III trimestre (79.9%) y con uno a tres hijos (67.4%).

TABLA 3: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE. JULIO – AGOSTO DEL 2021.

Organización de la consulta prenatal	1	2	3
1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos	--	05.00	95.00
2. El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 30min)	--	10.00	90.00
3. El tiempo promedio que le dedico la obstetra durante la consulta fue el necesario (+/- 15min)	--	10.00	90.00
4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)	--	24.00	76.00
5. Se siente conforme con el costo de la apertura de la HC y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías) que le solicitaron durante su atención prenatal.	--	08.00	92.00
6. El ambiente donde se realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad	--	02.00	98.00
Total	--	09.83	90.17
Atención recibida por el profesional	1	2	3
7. El trato recibido por el profesional de salud fue adecuado	--	02.00	98.00
8. El profesional de salud se mostraba interesada hacia las dudas que Ud. tenía sobre su embarazo	--	20.00	80.00
9. Las respuestas del profesional de salud ante sus dudas o preguntas fueron claras	--	20.00	80.00
10.El profesional de salud mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal	--	15.00	85.00
11.El profesional de salud mostró habilidad durante la atención prenatal.	--	15.00	85.00
12.Las recomendaciones e indicaciones del profesional de salud fueron claras	--	20.00	80.00
Total	--	15.33	84.67
Aspectos tangibles	1	2	3
13.El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal	--	10.00	90.00
14.El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad	--	10.00	90.00
15.Los instrumentos de los/las obstetras que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.	--	10.00	90.00
16.La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable	--	10.00	90.00
17.La decoración y ambientación del consultorio fue agradable	--	20.00	80.00
18.La sala de espera fue un ambiente cómodo	--	10.00	90.00
Total	--	11.67	88.38
TOTAL GENERAL	--	12.28	87.72

Las gestantes presentaron una satisfacción completa respecto a la calidad de atención prenatal en un 87.72%, intermedia en un 12.28% y baja en un 0%.

Por dimensiones, la organización de la consulta prenatal y la atención percibida por el profesional, según las usuarias presentaron una satisfacción completa en todas las dimensiones en un 90.17%, 84.67% y 87.72% respectivamente.

Por su parte Hsai N y colab en Etiopía en el año 2020 hallaron que la proporción de satisfacción con los servicios de salud fue entre un 18% - 35%, con respecto al servicio del proveedor fue entre 25% - 35%, mientras las instalaciones en la sala de espera fue un 2.78%. Asimismo, Emiru A, Alene G, Debelew G reveló que el 30.3% presentaban satisfacción. Además, concluyen que existe una satisfacción menor entre las mujeres en el último trimestre del embarazo.

En Mozambique en el año 2019, Mocumbi S y colab señalaron que el 92.5% presentaron satisfacción relacionado a la atención durante el parto, además estaban satisfechas con la limpieza de la instalación (94.7%), con los proveedores de atención médica (92%) y con la asistencia para la alimentación del bebé (49.8%). Además, hallaron que las madres pasaron por experiencias negativas durante el proceso de atención como ser abandonadas al necesitar ayuda, falta de respeto, humillación o maltrato físico. Cano L, Caraqui E, en Huancavelica del 2018, hallaron que, la mayoría de gestantes presentaron satisfacción (67.4%), respecto a los aspectos tangibles y organización de la consulta perinatal fue totalmente satisfecha (65.2% y 76.1% c/u), frente a la atención recibida por el profesional fue complaciente (69.6%). Un año antes, Urbina K en Huánuco, concluye que la satisfacción percibida sobre la calidad de atención fue regular (45.7%). Mientras que Mogollón K en Lima del 2016 encontró que, el 86.4% de las gestantes presentaron satisfacción sobre la atención prenatal. En Chimbote, Cadenillas R en el 2015 encontró que la mayoría de usuarias presentaron poca satisfacción (58%) seguido de las usuarias que presentaron satisfacción (42%); además, las usuarias si continuaron con la APN (67%).

A nivel local, Bracamonte P, Vásquez I en Chiclayo del 2015, hallaron que la satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención fue intermedia en el 59.76%.

V. CONCLUSIONES

1. Las gestantes presentaron una satisfacción completa respecto a la atención prenatal en un 87.72%, intermedia en un 12.28% y baja en un 0%.
2. Las gestantes atendidas eran jóvenes de 24 y 29 años (42.00%), procedentes de zonas urbanas (82.67%), con estudios secundarios completos (34.67%), amas de casa (45.33%) y convivientes (50.67%).
3. Las gestantes tenían una edad gestacional entre 37 y 40 semanas (88.67%) y ser multigestas (65.34%).

VI. RECOMENDACIONES

- ❖ Mejorar el ambiente de la consulta externa y de Laboratorio para una atención agradable.
- ❖ Implementar instrumentos en condiciones favorables para brindar una buena atención prenatal.
- ❖ Activar los círculos de calidad para perfeccionar la atención respecto a la atención prenatal.

REFERENCIAS

1. Gidey G, Hailu B, Nigus K, et al. Momento de la primera reserva de atención prenatal focalizada y factores asociados entre las madres embarazadas que asisten a la atención prenatal en la Zona Central, Tigray, Etiopía. *Notas de BMC Res* [en línea]. 2017. [citado el 1 de noviembre del 2021]; 10(1):608. doi: 10.1186 / s13104-017-2938-5
2. Yaser AA, Hussein AFA. Evaluación de los servicios de atención prenatal entre mujeres embarazadas en la ciudad de Al-Hilla. *Kufa J Nurs Sci*. 2015; 5 (3):192–200.
3. Kabir R, Khan H. Utilización de la atención prenatal entre las mujeres embarazadas de los barrios marginales urbanos de la ciudad de Dhaka, Bangladesh. *IOSR J Nurs Health Sci*. 2013; 2 (2).
4. Paudel YR, Jha T, Mehata S. Momento de la primera atención prenatal (ANC) y desigualdades en la iniciación temprana de ANC en Nepal. *Frente a la Salud Pública* [en línea]. 2017. [citado el 1 de noviembre del 2021]; 5:242. Doi: 10.3389 / fpubh.2017.00242.
5. Morris BJ, Jahangir AA, Sethi MK. Satisfacción del paciente: una cuestión emergente de política sanitaria. *Soy Acad Orthop Surg*. 2013; 9: 29
6. Ejigu T, Woldie M, Kifle Y. Calidad de los servicios de atención prenatal en los establecimientos de salud pública de la zona especial de Bahir-Dar, noroeste de Etiopía. *BMC Health Serv Res* [en línea]. 2013. [citado el 1 de noviembre del 2021]; 13:443. Doi: 10.1186 / 1472-6963-13-443.
7. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2018. Instituto Nacional de Estadística e Informática [en línea]. 2018. [citado el 13 de mayo del 2021]. URL disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/index1.html
8. Castillo I., Villarreal M., Olivera E., Pinzón A., Carrascal H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de Salud Públicas y Factores asociados. *Cartagena. Hacia la Promoción de la Salud*. 2014; 19(1): 128-140.

9. USAID. Proyecto calidad en salud. [Sitio en internet]. [Consultado: 20 de octubre del 2021] Disponible en: http://www.calidadensalud.pe/nuestro_trabajo-que_hacemos.asp.
10. Hsai N, Matsui M, Ng C, Khaing C, Imoto A, Sayed A, Huy N, Kamiya Y, Moji K. Estudio transversal triangulado con estudio cualitativo. El paciente prefiere la adherencia. 2020; 14: 2489-2499. URL disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S266916>.
11. Emiru A, Alene G, Debelew G. Satisfacción de las mujeres con la calidad de los servicios de atención prenatal prestados en los establecimientos de salud pública en el noroeste de Etiopía: la aplicación del modelo de probabilidades proporcionales parciales. BMJ Open [en línea]. 2020. [citado el 13 de mayo del 2021]; 10: e037085. doi: 10.1136 / bmjopen-2020-037085. URL disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/10/9/e037085>
12. Mocumbi S, Högberg U, Lampa E, Saco C, Valá A, Bergström A, Von Dadelszen P, Munguambe K, Hanson C, Sevens E y el grupo de trabajo CLIP. Satisfacción de las madres con la atención durante el parto en un centro: una encuesta transversal en el sur de Mozambique. BMC Pregnancy Childbirth [en línea]. 2019. [citado el 13 de mayo del 2021]; 19, 303. URL disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12884-019-2449-6>
13. Cano Quispe L, Charapaqui Sovero E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascencia Huancavelica – 2018. [Tesis de licenciatura]. Huancavelica: Universidad de Huancavelica; 2018.
14. Urbina Rosas K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco, 2015. [Tesis de maestría]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017.
15. Mogollón Rea K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal enero – febrero 2016. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
16. Cadenillas Esquivel R. Nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas. Hospital

- Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote. Cientifi-k [en línea]. 2015. [citado el 13 de mayo del 2021]. URL disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/892>
17. Bracamonte Ugaz P, Vásquez Vásquez I. Satisfacción de las usuarias respecto a la Calidad de atención en la consulta externa de Obstetricia del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, marzo – abril del 2015. [Tesis de licenciatura]. Chiclayo: Universidad Particular de Chiclayo.
 18. Locke, E.A. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En Dunnette, M.D (ed.) Manual de psicología industrial y organizacional (pp.1297-1349). Chicago: Rand Mc Nally.
 19. Eyiah-Botwe, E. Evaluación de la satisfacción de los usuarios finales de proyectos de vivienda en Ghana: un estudio de caso de pisos de viviendas SSNIT en Asuoyebo-Kumasi. Revista de Investigación Ambiental Civil. 2015. 7 (3). ISSN2225-0514
 20. Arnould E, Price L, and Zinkhan G. Consumers. New York: McGraw-Hill/Irwin. 2004.
 21. Rai, A. K. Gestión de la relación con el cliente: concepto y casos. Delhi: PHI Learning Private Limited. 2013.
 22. Catalizador N. Encuestas de satisfacción del paciente [en línea]. 2018. [citado el 13 de mayo del 2021]. URL disponible en: <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.18.0288>
 23. Waldenstrom U, Rudman A. Satisfacción con la atención de maternidad: cómo medir y qué hacer. Salud de la mujer (Lond) [en línea]. 2008. [citado el 13 de mayo del 2021]; 4(3):211–4. URL disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2217/17455057.4.3.211>
 24. Srivastava A, Avan BI, Rajbangshi P, Bhattacharyya S. Determinantes de la satisfacción de las mujeres con la atención de la salud materna: una revisión de la literatura de los países en desarrollo. Parto del embarazo de BMC [en línea]. 2015. [citado el 13 de mayo del 2021]; 15:97. URL disponible en: <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-015-0525-0>
 25. Sando D, Abuya T, Asefa A, Banks KP, Freedman LP, Kujawski S, Markovitz A, Ndwiga C, Ramsey K, Ratcliffe H, et al. Métodos utilizados en los estudios

- de prevalencia de la falta de respeto y el abuso durante el parto en un centro: lecciones aprendidas. *Reprod Health* [en línea]. 2017. [citado el 13 de mayo del 2021]; 14 (1): 127.
26. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención del parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural [en línea]. 2016. [citado el 13 de mayo del 2021]. URL disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4240.pdf>
27. Carroli G, Rooney C, Villar J. ¿Cuán eficaz es la atención prenatal para prevenir la mortalidad materna y la morbilidad grave? Una descripción general de la evidencia. *Paediatr Perinat Epidemiol* 2001; 15 (Supl. 1): 1-42.
28. Norma Técnica de salud para la atención integral de salud materna Aprobada por R.M. N° 827-2013/MINSA y precisada por R.M. N° 159 - 2014/MINSA.
29. Atención Prenatal. Wikipedia [en línea]. URL disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Atenci%C3%B3n_prenatal#cite_note-Atenci%C3%B3n-1. Citado: Rigol, Orlando. «Atención prenatal». *Obstetricia y ginecología*. ECIMED. ISBN 959-7132-98-2.
30. Hernández R, Fernández C, Baptista M. "Metodología de la investigación:". 6ª Ed. Mc - Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. 2014.



ANEXO N° 1:

Características socio – demográficas de las gestantes atendidas en la consulta Prenatal

	☐ ≤ 17
	☐ 18 – 23
Edad (Años)	☐ 24 – 29
	☐ 30 – 35
	☐ > 35
	☐ Soltera
Estado Civil	☐ Casada
	☐ Conviviente
	☐ Primaria Incompleta
	☐ Primaria Completa
Grado de Instrucción	☐ Secundaria Incompleta
	☐ Secundaria Completa
	☐ Superior No Universitaria Incompleta
	☐ Superior No Universitaria Completa
	☐ Ama de casa
Ocupación	☐ Estudiante
	☐ Empleada
	☐ Independiente
Zona de Procedencia	☐ Urbana
	☐ Urbana Marginal

Características Obstétricas de las gestantes de la consulta Prenatal

	☐ ≤ 12 sem
Edad Gestacional	☐ 13 – 26
	☐ 27 – 40
	☐ Primigestas
N° de Gestaciones	☐ Multigestas
	☐ Gran multigesta

Cuestionario de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal

A continuación, se les presenta una serie de ítems, lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) en cualquiera de los 3 recuadros que usted considere conveniente

1= Desacuerdo

2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3= De acuerdo

Organización de la consulta prenatal	1	2	3
1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos			
2. El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 30min)			
3. El tiempo promedio que le dedico la obstetra durante la consulta fue el necesario (+/- 15min)			
4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)			
5. Se siente conforme con el costo de la apertura de la HC y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías) que le solicitaron durante su atención prenatal.			
6. El ambiente donde se realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad			
Atención recibida por el profesional	1	2	3
7. El trato recibido por el profesional de salud fue adecuado			
8. El profesional de salud se mostraba interesada hacia las dudas que Ud. tenía sobre su embarazo			
9. Las respuestas del profesional de salud ante sus dudas o preguntas fueron claras			
10.El profesional de salud mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal			
11.El profesional de salud mostró habilidad durante la atención prenatal.			
12.Las recomendaciones e indicaciones del profesional de salud fueron claras			
Aspectos tangibles	1	2	3
13.El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal			
14.El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad			
15.Los instrumentos del obstetra que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.			
16.La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable			
17.La decoración y ambientación del consultorio fue agradable			
18.La sala de espera fue un ambiente cómodo			