



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES
ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO, EL
AGUSTINO-LIMA, OCTUBRE-DICIEMBRE, DEL AÑO 2021

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia

Autora:

Isidro Canchero, Evelin Agripina

Asesora:

Marcos Quispe, Myriam Paola

ORCID: 0000-0002-0838-2141

Jurado:

Barboza Cieza, Reanio

Rojas Arce, Consuelo Gladys

Cruzado Ulloa, Flavia Avelina

Lima - Perú

2022

Referencia:

Isidro, C. (2022). *Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro materno infantil San Fernando, El Agustino - Lima, octubre diciembre, del año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6081>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN
GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO
INFANTIL SAN FERNANDO, EL AGUSTINO-LIMA, OCTUBRE-
DICIEMBRE, DEL AÑO 2021**

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Obstetricia

Autora:

Isidro Canchero, Evelin Agripina

Asesora:

Marcos Quispe, Myriam Paola
(ORCID: 0000-0002-0838-2141)

Jurado:

Barboza Cieza, Reanio
Rojas Arce, Consuelo Gladys
Cruzado Ulloa, Flavia Avelina

**Lima – Perú
2022**

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios , a mis padres, Fortunato Luna Zarate padre que nunca me negó nada que siempre estuvo dispuesto a apoyarme , alentándome, gracias papá y Amanda Ysidro Quispe mi madre , a quién hago renegar casi siempre , gracias mamá porque siempre buscaste la forma de darme todo lo que quise , quién a veces se portaba como amiga y me escuchaba todo dándome consejos , gracias madre son ellos quienes con reglas estrictas y ciertas libertades hicieron que logre una de mis metas pues estuvieron a mi lado apoyándome incondicionalmente, ellos nunca dudaron de mí , también a mis hermanos Orson , Abel y Brissa por sus palabras ,su compañía y por ser parte de mi inspiración para terminar con orgullo esta carrera pudiendo cumplir junto a ellos una de mi más grandes metas .

Agradecimientos

Agradezco de antemano a mi alma mater la UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL pues pude realizarme académicamente por cinco años, aprendiendo desde el principio algo nuevo.

Agradezco a mis docentes porque cada uno de manera diferente me enseñó que si eres perseverante y en verdad te concentras estudiando puedes lograr lo que quieres.

A mi asesor por el asesoramiento, orientación y consejos brindados para la realización de mi tesis.

Agradezco a mi familia pues me apoyaron durante el transcurso de mi desarrollo profesional y personal.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. Introducción.....	1
1.1.Descripción y formulación del problema.....	2
1.2.Antecedentes	6
1.3.Objetivos.....	10
1.4. Justificación	11
1.5.Hipótesis	12
II. Marco teórico	13
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	13
2.2. Definición de términos.....	22
II. Metodología.....	24
3.1.Tipo de investigación.....	24
3.2. Ámbito temporal y espacial	24
3.3. Variables	24
3.4.Población y muestra	25
3.5. Instrumentos.....	26
3.6. Procedimientos	28
3.7. Análisis de datos.....	30
3.8.Consideraciones éticas.....	30
IV. Resultados.....	31
V. Discusión de resultados	25
VI. Conclusiones.....	29
VII: Recomendaciones	30
VIII. Referencias.....	31
IX. Anexos	38
Anexo A. Matriz de Consistencia.....	38
Anexo B. Cuadro de operacionalización de variables	40
Anexo C . Consentimiento informado	43

Anexo D. Entrevista sobre el nivel de satisfacción a las gestantes”	45
Anexo E. La aprobación del asesor para aplicar el proyecto de tesis	48
Anexo F Solicitud de permiso para la recolección de datos dirigida a la Diris Lima Este.	49
Anexo G. Autorización por parte de la Diris Lima Este.....	50
Anexo H. Constancia de autorización para ejecución de proyecto	51
Anexo I. Autorización para la aplicación de instrumento por el C.S.M.I. San Fernando	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de las gestantes.....	32
Tabla 2. El nivel de satisfacción general de la atención prenatal en gestantes.....	34
Tabla 3. El nivel de fiabilidad en la atención prenatal en gestantes.....	35
Tabla 4. El nivel de capacidad de respuesta en la atención prenatal en gestantes.....	36
Tabla 5. El nivel de seguridad en la atención prenatal en gestante.....	37
Tabla 6. Nivel de empatía en la atención prenatal en gestantes.....	38
Tabla 7. El nivel de aspectos tangibles en la atención prenatal en gestantes.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Datos sociodemográficos de las gestantes.....	33
<i>Figura 2.</i> El nivel de satisfacción general de la atención prenatal en gestantes	34
<i>Figura 3.</i> El nivel de fiabilidad en la atención prenatal en gestantes	35
<i>Figura 4.</i> El nivel de capacidad de respuesta en la atención prenatal en gestantes	36
<i>Figura 5.</i> El nivel de seguridad en la atención prenatal en gestantes.....	37
<i>Figura 6.</i> Nivel de empatía en la atención prenatal en gestantes	38
<i>Figura 7.</i> El nivel de aspectos tangibles en la atención prenatal en gestantes.....	39

Resumen

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”. **MATERIAL Y MÉTODO:** Trabajo de diseño observacional con enfoque cuantitativo con corte transversal, descriptivo, para ello se trabajó con una muestra conformada por 88 gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino – Lima. **POBLACIÓN Y MUESTRA:** La muestra estuvo constituida por 88 gestantes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. **RESULTADOS:** Del 100% (88) gestantes de la población estudiada con la entrevista SERVERPF, se halló que el nivel de satisfacción que manifiestan las gestantes de la atención prenatal recibida, el 93,2% (82) se siente muy satisfecha, el 6,8% (6) se siente satisfecha y el 0% muy insatisfecha. **CONCLUSIÓN:** Respecto al nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el programa de atención prenatal se encontraron resultados positivos sobre la atención que les brinda la personal salud porque el 93,2 se encuentra dentro del rango de muy satisfecho y otro 6,8% dentro de satisfecho. Lo que nos dice que el personal de salud del Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino tiene un buen desenvolvimiento laboral.

Palabras claves: satisfacción, atención prenatal, gestante, empatía.

Abstract

OBJECTIVE: To determine the level of satisfaction with prenatal care in pregnant women treated at the "San Fernando" El Agustino Maternal and Child Center - Lima, October - December, 2021". **MATERIAL AND METHOD:** Observational design work with a quantitative approach with a cross-sectional, descriptive approach, for which we worked with a sample made up of 88 pregnant women treated at the "San Fernando" El Agustino Maternal and Child Center - Lima. **POPULATION AND SAMPLE:** The sample consisted of 88 pregnant women according to the inclusion and exclusion criteria. **RESULTS:** Of 100% (88) pregnant women of the population studied with the SERVERPF interview, it was found that the level of satisfaction expressed by pregnant women of the prenatal care received, 93.2% (82) feel very satisfied, 6.8% (6) feel satisfied and 0% very dissatisfied. **CONCLUSION:** Regarding the level of satisfaction of pregnant women attended in the prenatal care program, positive results were found on the care provided by health personnel because 93.2% are within the range of very satisfied and another 6.8% within of satisfied. What tells us that the health personnel of the Maternal and Child Center "San Fernando" El Agustino has a good job development.

Keywords: satisfaction, prenatal care, pregnant woman, empathy.

I. Introducción

Las enfermedades durante el estado maternal actualmente siguen siendo un problema social, el cual se manifiesta a nivel nacional de una manera preocupante, a causa de que la mayoría de las gestantes no cuentan con una buena calidad de servicio en salud, considerando que la calidad de atención es fundamental para la prestación de servicios cuando se quiere generar satisfacción en las usuarias.

Por esta razón la atención prenatal, es un programa necesario ya que permite el control de las gestantes durante su periodo de gestación, sirve como instrumento de prevención de riesgos posibles o complicaciones, pero, la atención que se brinda en la mayoría de los centros de salud no es buena en su totalidad, por ello las gestantes muestran una insatisfacción al usar este servicio. Es por ello que el Ministerio de Salud (2019) dentro de la norma técnica de atención de gestantes sugiere que los profesionales en esta área deben desarrollar competencias en orientación y consejería en salud sexual reproductiva, así mismo debe contar con calidad humana evitando actitudes de juzgamiento, comprensión y educador, para poder generar una percepción más positiva en las usuarias (MINSA, 2019).

La satisfacción de las usuarias se ve afectada por diversos factores que pueden estar vinculados a la sociedad, la infraestructura donde son atendidos, las atenciones que brindan los trabajadores de salud (empatía, capacidad de respuesta, seguridad, respeto entre otros). Estos factores son percibidos y evaluados por los pacientes y de acuerdo a la experiencia que llegan a vivir en el centro de salud dan a conocer si cubrió las expectativas de atención que esperaban, ello forma la satisfacción (Vesga et al., 2021).

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo y cuantitativo, la población que se estudió estuvo integrada por 162 gestantes y se tomó de muestra 88 gestantes; que recibieron

atenciones en el consultorio del Centro Materno Infantil “San Fernando” en el transcurso de Octubre a Diciembre del año 2021.

El objetivo general es describir el grado de satisfacción de los usuarios que asisten al control prenatal del CMI “San Fernando”, debido a ello se utilizará la encuesta SERVPERF, consiste de cinco dimensiones de la cual se conseguirá el nivel de satisfacción para cada usuario. El resultado servirá como un indicador de satisfacción del usuario de la misma manera para la buena calidad de servicios en el establecimiento, esto permitirá la aplicación de las medidas correctivas a través de un plan que englobe la satisfacción completa de las gestantes.

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

El vivir en una sociedad globalizada en el que la ciencia y la tecnología dan grandes pasos y generan muchos cambios en todas las estructuras del sistema social, de los cuales muchos profesionales son afectados positivamente, porque esto, les ayuda a perfeccionar e innovar sus técnicas y métodos de procedimiento, para brindar atención a los pacientes o usuarios que asisten a centros de salud u hospitales, de ahí nace la importancia de conocer cuanta satisfacción siente la persona durante las intervenciones, esto es importante para la valoración de la calidad de atención (Organización Mundial de la Salud, 2018).

De acuerdo a UNICEF en el mundo no se brinda buena atención de salud materna, porque existe mucha necesidad de infraestructura para estos servicios y el acceso de los que ya existen son limitados, se tiene profesionales poco calificados; así mismo menciona que en el Caribe, Asia, África y América Latina, más de 5 millones de familias invierten el 40% de su economía en servicios de salud materna, es por ello que especialmente en África y en Asia los costes de atención prenatal y los servicios que se requieren en el parto disuaden a las mujeres gestantes a asistir a atenciones médicas u obstétricas,

poniendo en riesgo su propia vida y de la del ser vivo que llevan en su vientre o los neonatos (UNICEF, 2019).

En America Latina y el Caribe de acuerdo al Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) menciona que ha ido disminuyendo en un 45% desde 1990 los fallecimientos maternos, pero aun siguen falleciendo por año un aproximado de 289 mil mujeres, puede ser por factores de negligencia al momento de buscar ayuda médica, poca confianza en la atención hospitalaria y el difícil acceso que se tiene a este, estos son los obstáculos que se presentan para una mujer en la etapa de embarazo, por ello se puede decir que existe cierta insatisfacción por las atenciones que brindan muchos personales de salud (UNFPA, 2020).

El gran desafío que enfrenta América Latina y el Caribe es la ampliación, desarrollo y fortalecimiento de cuidados obstétricos, para que las madres tengan más posibilidades de ser bien atendidas en la etapa prenatal y durante el parto (UNFPA, 2020). Se debe considerar que toda atención prenatal es realizada de acuerdo a los lineamientos de los Derechos Humanos, en el que se norma el respeto del enfoque de género e interculturalidad mediante un monitoreo estandarizado, de calidad y eficiente, al atender a la madre y su hijo con el objetivo de reducir los porcentajes de fallecimiento en este grupo sensible, así mismo se debe asegurar las atenciones continuas y con seguimiento.

Mejías (2019) llevó a cabo en Latino América un estudio sobre la satisfacción de los servicios recibidos por las usuarias, con una muestra de 3484 pacientes de los cuales el 42% (1475) se encontraron satisfechas y 58% (2009) insatisfechas, llegó a concluir que es de gran importancia realizar continuas evaluaciones sobre esta variable con el objetivo de lograr un alto grado de satisfacción en las pacientes ya que según la OMS

esto es importante para fortalecer los sistemas de salud, que se centran en la integración de los planes a nivel mundial para controlar enfermedades y mejoramiento de las intervenciones en salud pública.

En el Perú en el 2020 de acuerdo al informe estadístico realizado por el INEI en todo el litoral referido a las atenciones de consulta externa las personas atendidas se encuentran satisfechas en un 74% de este porcentaje en Lima y Callao reporta el 76% de satisfacción a diferencia de Cajamarca que tiene un 49% de satisfacción de los usuarios (INEI, 2020).

En este estudio realizado por Perira et al.,(2021) en Cerro de Pasco encontró que la satisfacción por la atención brindada durante su control prenatal en el centro de salud al que asisten, de 234 evaluadas el 56% esta insatisfecha, así mismo Velázquez (2021) en su investigación similar realizada en Chimbote encontró que de 142 evaluadas el 45,1 % se siente regularmente satisfecha y el 43% insatisfecha. También Núñez (2020) en Huancayo halló que solo el 50% de usuarias se sienten satisfechas con la atención prenatal recibida en un centro de salud.

Realizar estudios sobre la satisfacción en los usuarios que asisten a instituciones que brindan servicios de salud, tiene impacto porque brinda datos e indicadores que son fundamentales para los trabajadores que están encargados de regular y financiar al sistema de salud. Esto conlleva una gran responsabilidad porque depende de los resultados que se hallen sobre el nivel de satisfacción se hará el uso de los recursos con los que se cuenta en las instituciones de salud, se utilizará la terminología equidad teniendo en cuenta que el capital empleado es menor que el gasto público que se asignó (EsSalud, 2019).

De acuerdo a Marin et al., (2017) el paciente que se encuentra satisfecho con la atención recibida es cuando vive una experiencia positiva o cognitiva, esto quiere decir que es el conjunto de la interrelación del trato, la expectativa personal y la organización de la institución. Es más, podemos agregar que la satisfacción está condicionada por estos tres elementos que pueden hacer que varíe la percepción de la persona en diversas situaciones.

Por estos motivos este trabajo de investigación queda acreditado, por la dimensión y trascendencia de esta problemática en el sector salud, por ende el propósito que se plantea es valorar el nivel de satisfacción de las gestante en relación a la atención prenatal a razón que si estas madres sienten insatisfacción sobre el servicio sería redundante como un problema que causa malestar en el sector salud dentro de este grupo de la población vulnerable.

El objetivo general que se plantea para lograr a desarrollar esta investigación es: Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”

1.1.2. Formulación del Problema

1.1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?

1.1.2.2. Problemas específicos

¿Qué busca explicar el nivel de satisfacción de la fiabilidad, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”?

¿De qué manera influye el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?

¿Cómo se desarrolla el nivel de satisfacción de la seguridad, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino – Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?

¿En qué grado se encuentra el nivel de satisfacción de la empatía, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?

¿Qué consecuencias tendrá el nivel de satisfacción de los aspectos tangibles, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Mayorga y et al. (2019) llevaron a cabo su trabajo de investigación con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud en Montería (Colombia). Así pues, obtuvieron los siguientes resultados de la entrevista que realizaron a 178 mujeres, manifestaron insatisfacción en atenciones de control prenatal el 96%. Recibieron educación sobre VIH 84%, análisis de

laboratorio 85%, signos de riesgo 94%, alimentación 87%, lactancia 76%, planificación familiar 64%, atenciones del neonato 72%. Concluyeron que es de gran importancia conocer el grado de satisfacción que sienten los pacientes por las atenciones que brindan los trabajadores de salud, y esto permite hacer cambios y mejoras en los centros.

Chiliquinga y et al. (2018) se plantearon el objetivo de determinar el nivel de bienestar a las adolescentes embarazadas brindado en el centro de salud Velasco Ibarra mediante encuestas para brindar mejoras en su calidad de vida. Este estudio es de nivel descriptivo, no experimental, longitudinal. Se aplicaron encuestas a mujeres adolescentes en gestación, seguidamente se hizo una revisión bibliográfica en el Google académico, Scielo, Pubmed, de los cuales se seleccionaron artículos actualizados en estos últimos 5 años, enfocados a tratar sobre la satisfacción en la atención de los centros de salud de otras regiones, para hacer comparaciones con sus hallazgos. De los cuales obtuvieron como resultados de las adolescentes que fueron evaluadas el 80% entre 15 – 19 años y el 20 % tenía entre 10 – 14 años de edad. Se encontraban en estudios de bachillerato el 24% y Vivian con sus padres el 54%, acudieron a centro de salud al 3er trimestre de embarazo el 50%. En relación a la satisfacción de atención que se les brindaba el 80% indicó estar satisfecha y el 20% poco satisfecha. Concluyeron que los servicios diferenciados a las adolescentes son claves para mejorar la autoestima y la confianza entre personal de salud y adolescente, porque sería un factor de prevención ante conductas de riesgo.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Urteaga (2018) Cajamarca, Perú, su objetivo fue determinar cual era el nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal del hospital II- E Simon. Metodológicamente se considera que este trabajo es de tipo descriptivo transversal prospectivo, tuvo una población de 639 con una muestra de 87 mujeres. Obtuvieron los

siguientes resultados: de acuerdo a la edad el 33% tenía entre 20 – 25 años, de 30 a más el 29%; de acuerdo al estado civil 78% era conviviente y casadas el 17%; de acuerdo al grado de instrucción curso la educación secundaria 35% y universitaria el 17%, de acuerdo a su actividad laboral el 66% es ama de casa, el 32% tiene un trabajo independiente; de la variable en estudio se halló que el nivel de satisfacción de la usuaria el 65.5% se encontraban satisfechas, y el 34,5% con insatisfacción sobre la atención que han recibido, el grado de satisfacción de la dimensión fiabilidad en las colaboradoras es satisfecho el 63% e insatisfecho para el 37%, el grado de satisfacción de la dimensión seguridad de respuesta en las colaboradoras es satisfecho el 60% e insatisfecho para el 40%, el grado de satisfacción de la dimensión empatía en las colaboradoras es satisfecho el 61% e insatisfecho para el 39%, el grado de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles en las colaboradoras es satisfecho el 67% e insatisfecho para el 33%.

Cano y et al. (2018) se plantearon el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión. Este estudio es de estudio descriptivo, básico., no experimental. Se usó el instrumento “Nivel de satisfacción “de escala Likert, la población y muestra estuvo constituida por 46 gestantes. Obtuvieron como resultados en relación a la atención prenatal, el 67% dijo estar satisfecha, el 17% insatisfecha, 15% dijo estar complacida, dijeron que con la capacidad de respuesta del personal se encuentran satisfechas 60%, el 15 insatisfechas, en aspectos tangibles el 55% se mostró satisfecha. Concluyeron que las gestantes en su mayoría se encuentran satisfechas con las atenciones que reciben durante la pre natalidad en el centro de salud.

Perira et al.,(2021) plantearon el objetivo de conocer cual es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en los consultorios externos de control prenatal de un centro de salud de entre los meses julio y diciembre en el 2018. Metodológicamente se

considera que este trabajo es de tipo descriptivo transversal prospectivo, tuvo una población de 600 con una muestra de 234 mujeres. Obtuvieron los siguientes resultados: el grado de escolaridad que resalta es el de nivel secundario con 72%, en segundo lugar, seguido del nivel superior técnico con 16% y el de nivel primario 8%; en relación a la satisfacción de las usuarias el 41% se siente satisfecha y el 56% insatisfecha; en la dimensión fiabilidad de las evaluadas manifestaron el 41,5% se siente satisfecho y el 59% se siente insatisfecho con la fiabilidad que le brinda el personal DE C.S., en la dimensión capacidad de respuesta las evaluadas manifestaron que el 38,2% se siente satisfecha y el 61,75% se siente insatisfecha, en la dimensión seguridad las evaluadas manifestaron que se sintieron insatisfechas el 47% e Insatisfechas el 53%, en la dimensión empatía las usuarias manifestaron que satisfacción el 46% y el 54% insatisfacción, en la dimensión aspectos tangibles las usuarios manifestaron satisfacción el 48% y el 52% insatisfacción.

Huaccho (2019) planteó como objetivo de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017: Este estudio es descriptivo, no experimental, de corte transversal. Obtuvo lo siguiente: Se tuvo una población de 14,359 se tomó como muestra un grupo de 374 pacientes, una edad de entre 18 y 42 años, de ambos sexos, el 71% culminó la secundaria, el 16% culminó una carrera técnica. Sobre la satisfacción de los usuarios el 48% estuvo satisfecho, el 52% estuvo insatisfecho, por sus dimensiones encontró: satisfecho por su fiabilidad el 46%, satisfecho por su capacidad de respuesta 46%, satisfecho por la seguridad 52%, satisfecho por la empatía 48%, satisfecho son los aspectos tangibles 50%.

Velázquez (2021) Chimbote, Perú, se planteó el objetivo de conocer la relación existente entre el grado de satisfacción y la calidad de atención que se brinda en el

consultorio obstétrico de un Centro de Salud. Su estudio es de tipo correlacional, transversal, de enfoque cuantitativo, tuvo una población de 454 colaboradoras del cual utilizó una muestra de 142 colaboradoras. En el grado de satisfacción laboral de las pacientes obtuvo del 100% de las evaluadas en satisfacción que acuden al consultorio obstétrico, el 45,1 % tiene grado regular y el 43,0% (61) tiene deficiente mientras que el 12,0% (17) tiene grado de satisfacción bueno, para la dimensión capacidad de respuesta sus evaluadas manifestaron que fue eficiente el 80% y deficiente el 20%, y en relación a la empatía dijeron que es deficiente 75% y muy deficiente el 10%.

Aldean (2019) Tumbes, Perú, tuvo como objetivo realizar una comparación entre el nivel de satisfacción de acuerdo a sus dimensiones respuesta oportuna, eficiencia, confianza, empatía profesional y aspectos infraestructurales de dos C.S. Metodológicamente se considera que este trabajo es de tipo descriptivo transversal prospectivo, tuvo una población del centro de C.S. Pampa Grande (177) y del C.S Andrés Araujo Morán 164 con una muestra de del primero 130 gestantes y del segundo 122 gestantes. Se obtuvo los siguientes resultados el nivel de satisfacción en el C.S. Pampa Grande en general fue de un 5.5%, en sus dimensiones: en eficiencia 8%, respuesta oportuna de 5%, confianza 9 %, empatía profesional 12%, y aspectos de infraestructura 9%. En el C.S Andrés Araujo Morán se halló en el puntaje general 0% de satisfacción, en sus dimensiones: Eficiencia 8%, respuesta oportuna 0%, confianza 7%, empatía profesional 10% y aspectos de infraestructura 5%.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

1.3.2. *Objetivo Específicos*

Explicar el nivel de satisfacción de la fiabilidad, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

Conocer el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

Describir el nivel de satisfacción de la seguridad, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino – Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

Identificar el nivel de satisfacción de la empatía, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

Analizar el nivel de satisfacción de los aspectos tangibles, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación Teórica*

Esta investigación servirá como base teórica y estadística para otras investigaciones que se planteen el objetivo de mejorar la calidad de atención a las gestantes.

1.4.2. *Justificación práctica*

La importancia a la relevancia aplicativa del estudio de esta investigación que permite elevar el nivel de calidad de atención que se brinda a las gestantes y dar a conocer

importantes datos para poder minimizar los riesgos que presentan en estas etapas fundamentales para la descendencia de la humanidad.

1.4.3. Justificación metodológica

La aplicación de la prueba que se utilizará en este trabajo aportará con en generar la seguridad de su validez y confiabilidad para llevar a cabo otras investigaciones puedan aplicarla en sus realidades obtener datos fiables para el análisis de este tema.

1.4.4. Justificación social

Este trabajo de investigación se realiza debido a que encontramos una deficiencia en la atención prenatal en mujeres embarazadas, principalmente porque no todas de ellas reciben una adecuada atención o de acuerdo a sus necesidades y en algunas ocasiones estas mujeres no reciben un buen trato de parte del personal y este trabajo ayudará tanto a las usuarias como al personal de salud a conocer la realidad de la interrelación que se debe tener entre paciente y profesional de salud.

1.5. Hipótesis

Hipótesis alterna (Ha)

El nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” es bajo.

Hipótesis nula (Ho)

El nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando”, es alto.

II. Marco teórico

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Nivel de Satisfacción

Para poder comprender esta parte es necesario conocer el significado de usuario aplicado en el sector salud, se le dice a la persona sana o enferma que busca cubrir necesidades vitales de salud en una institución que ofrece esos servicios de manera ambulatoria o hospitalaria (Conexiónsan, 2016).

Aquellas personas que asisten a consultas externas, se les denomina usuarios ambulatorios porque vuelven a sus hogares y la hospitalización se refiere al internamiento de un usuario que busca recuperar el equilibrio y bienestar de su salud, se le instala en el nosocomio y recibe atención del personal del área en el que se encuentra, esta atención se llega a caracterizar por el afecto, eficiencia y calidez que se le brinda (Conexiónsan, 2016).

La satisfacción es un fenómeno psicológico subjetivo que vive una persona dentro de sí misma, a raíz de una experiencia vivencial el que puede analizar, medir, interpretar y sacar conclusiones sobre lo vivido, creando un concepto perceptual que puede ser calificado como satisfecho, medianamente satisfecho o insatisfecho (Hernández et al. 2019).

Entonces podemos explicar que la satisfacción no es un hecho puramente individual, sino que necesita de un estímulo externo que provoque reacciones emocionales dentro del usuario, cuando el profesional de salud muestra conductas de empatía, comprensión, apertura, positivismo ante los problemas que presenta un usuario, llega a crear en este una percepción de respeto, consideración mutua, confianza, que en cierto grado podría llegar a ser interpretado como satisfactorio (Zamora, 2016)

La evaluación de la satisfacción aplicado a los servicios de salud que se brinda llega a ser una pieza clave para describir y analizar el estado situacional de la percepción de los pacientes hacia estos servicios. Es importante que el paciente este satisfecho, esta es una de las formas de medir la calidad de atención, por este motivo el personal tiene que conocer y entender sobre este tema, para que haga mejorar en los procesos de atención para cubrir las expectativas que tienen los pacientes que como profesionales tienen el deber de cumplir, por lo contrario, se generará en usuario insatisfacción y desconfianza (Zamora, 2016).

La satisfacción de los usuarios se refleja en el trato que reciben al momento de ser atendidos, la oportunidad que se les brinda, para explicar sus necesidades y la amabilidad que se muestre serán factores importantes que apoyarán al paciente a enfrentar sus situaciones; los factores negativos que impidan brindar una atención de calidad, afectará el entorno de la institución, lo que se conoce como imagen institucional (Zamora, 2016).

Brizuela (2009) plantea que la satisfacción de un usuario; es el resultado entre lo que se deseaba que sucediera y lo que se obtuvo.

Plantea lo siguiente:

- El grado satisfacción es aquello que se percibe con valoración y cuanto cubren las expectativas.
- El nivel de satisfacción, es el nivel de disonancia de la realidad percibida y las expectativas que tiene el usuario.

El nivel de satisfacción es el resultado que el sistema quiere conseguir a través de los valores, expectativas y del servicio prestado al usuario contemplan también otros factores, como dinero, esfuerzo y tiempo invertido (Rey, 2000).

El nivel de satisfacción es el nivel de salud y el valor que le da el paciente a los servicios recibidos (Massip et al, 2008).

El MINSA (2002) dio a conocer que el nivel de satisfacción del paciente influye en:

- (a) El hecho de que la persona desee recibir o no una atención.
- (b) Al sitio al que recurre para ser atendido.
- (c) Disponibilidad de la economía a pagar por el servicio.
- (d) Si la persona cumple o no todas las indicaciones del prestador de servicio.
- (e) Que persona regrese o no a donde fue atendida.
- (f) Las recomendaciones que hace la persona que fue atendida.

El nivel de satisfacción de la persona dependerá de la calidad brindada en el servicio, también de cuanto cubrió sus expectativas. El usuario se sentirá satisfecho cuando los servicios brindados superen su expectativa; pero, en el caso que la persona no tenga facilidades para ser atendido se conformará, aunque el servicio que le brinden sea deficiente y defectuoso, ya que lo único a lo que puede atenerse es al sometimiento (MINSA, 2002).

El Minsa en el 2017 da a conocer que el nivel de satisfacción de la persona se relaciona con nivel de responsabilidad de la entidad de salud, en relación a las percepciones y expectativas de la persona y los servicios que brinda (Ministerio de Salud, 2017).

2.1.2. SERVPERF

El Ministerio de Salud (2011) publicó que el SERVPERF es la entidad encargada de brindar lineamientos sobre las brechas o diferencias (P -E) entre la percepción (P) y expectativa (-E) de pacientes externos. Además, es utilizado para conocer los niveles de satisfacción y la calidad del servicio que recibe el paciente.

El MINSA (2011) publicó que los indicadores del nivel de satisfacción son:

- **Fiabilidad:** es el cuidado y habilidad para brindar el servicio que se pactó.
- **Capacidad de Respuesta:** Esta se refiere a la voluntad y predisposición, para brindar un servicio oportuno y rápido.
- **Seguridad:** Es la habilidad y cortesía para mostrar y generar confianza y credibilidad en la atención en la que no existen peligros, dudas o riesgos.
- **Empatía:** es la disposición que tiene una persona para comprender la situación del otro y brindar una atención más humanizada.
- **Aspectos Tangibles:** Es el equipamiento de las instalaciones físicas, materiales de intervención y de comunicación.

2.1.3. Atención prenatal

El control prenatal es un programa compacto que integra estrategias coordinadas en las atenciones médicas, en que se toma en cuenta los riesgos, acompañamiento psicológico que inicia antes de la gestación hasta el nacimiento del neonato (Ministerio del Poder Popular para la Salud, 2014).

Desde otro punto de vista el control prenatal (CPN) es como un grupo de acciones relacionadas a sesiones de visita que hará la embarazada a una entidad de salud también tendrá sus chequeos médicos, para poder prevenir los riesgos durante la gestación, el parto, etapa maternal y crianza (Caceres, 2009).

El Ministerio de Salud (2017) menciona que es la evaluación general y vigilancia a la embarazada y el neonato, de este proceso está encargado el personal de salud hasta el nacimiento sano del vástago, evitando riesgos en la salud posterior de la madre. El embarazo de ser considerado como situación de riesgo (MINSA, 2017). Por ello planteó los objetivos siguientes:

- a) Brindar a las embarazadas y los fetos una evaluación minuciosa.

- b) Determinar el signos y síntomas de enfermedades que pueden producirse y que se necesiten tratamientos especializados para poder referirlas.
- c) Prevención, diagnóstico e intervención en complicaciones durante la concepción.
- d) Instruir a la gestante y a la familia para el parto.
- e) Planificar con la pareja y familiares a nivel institucional
- f) Incentivar a contribución de esfuerzos de la familia y sociedad para los cuidados pre natales.
- g) Incentivar a brindarle a los bebés leche materna en sus primeros días de nacido.
- h) Prevención del tétano en el neonato (uso de la vacuna).
- i) Realización del papanicolaou y autoexamen de mamas.
- j) Incentivar a la planificación familiar y reproducción saludable.
- k) Incentivar a la buena nutrición.
- l) Prevención de la anemia.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud en el (2018) indicó que los cuidados durante la maternidad es un objetivo para mantener la salud pública, así que las estrategias están dirigidas a abordar este tema para prevenir fallecimientos de las mujeres en etapas de maternidad y perinatales (OMS, 2018).

Por ello, se ha planteado que estos deben regirse a las siguientes características:

- Precoz:

Se debe llevar el control de la gestación desde el primer trimestre. Esto sirve de ayuda para poner a resguardo la salud de las personas. Así mismo sirve para identificar los embarazos que puedan llegar riesgosos para la madre o el feto, dando paso a poner en acción medidas preventivas obstétricas y médicas.

- Periódico:

La recurrencia de los controles está sujetos al nivel de riesgo que tiene la embarazada. Pero a aquellas no se les categoriza como riesgosa necesitan 5 asistencias.

- **Completo:**

Las sesiones de control tienen que cumplir con todas las acciones de promoción, seguridad, rehabilitación y recuperación de la salud.

- **Integral:**

Mientras se puedan realizar sus controles la gran mayoría de las mujeres del país, se notará el impacto positivo en la salud pública, porque se habrán reducido los índices de fallecimientos de madres y perinatales.

2.1.4. Norma técnica sobre atención prenatal

El MINSA (2011) brindó, en su protocolo de atención, ciertas características que todo control prenatal debe cumplir. Entre ellas indican que el profesional calificado debe brindar servicios integrales de salud para las embarazadas, la pareja y familiares, enmarcados en los derechos humanos y enfoque de género, igualdad e intercultural, con el fin que el embarazo, parto y nacimiento del bebe, se dé en las mejores condiciones ambientales, corporales y psicológicas.

Acciones a realizar (MINSA, 2011).:

- Conocer los factores sociodemográficos y riesgos que pueden generar enfermedades de transmisión sexual, con detección en etapas tempranas se puede evitar afecciones al feto.
- Conocer en las gestantes los trastornos alimenticios que tengan, para ser referidas con el especialista.
- Fortalecer la promoción, protección, prevención y recuperación de la salud en las parejas.

- Realizar la respectiva evaluación a las embarazadas y hacer la referencia según la complejidad de la patología.
- Asegurar la atención de las gestantes y sus parejas y brindarles buena información e intervención, para prevención de gestaciones sin planificar.

a. Durante la 1ra atención prenatal (MINSA, 2011):

- Tomado de datos de filiación para ubicar el hogar, ya sea en zonas rurales o urbanas.
- Procedencia, raza o etnia.
- Datos de la familia: número de personas con las que convive y encargado de la solvencia económica.
- Datos de antecedentes enfermedades personales y de familiares.
- Datos de anteriores trabajos y del actual registrar horario.
- De la pareja registrar la edad, educación, actividad y actual situación laboral, soporte económico de su hogar.
- Generalidades de la gestación actual: planeación, cantidad de acompañantes sexuales, proyecto de vida, dificultades para las citas, conocer sobre los factores de protección para la pareja.
- Realizar descartes si la gestante siente algún malestar no identificado (ecografía, HCG).

b. Atención pre natal (MINSA, 2011):

Entrevista sobre signos y síntomas, riesgos que se asocian al embarazo

- Dolores al evacuar la orina.
- Fiebres, repeluzno.
- Sangrados o escape de flujo vaginal
- Náuseas, regurgitaciones, cefalgia

- Dolores en la parte superior del abdomen, cólicos biliares.
- Vista opacada, zumbido en los oídos.
- Convulsiones, incrementación del peso excediendo los 500g en una semana.
- Hinchamiento de manos, cara, pies.
- Irregularidades en el movimiento del feto.
- Contracción en el útero entre las 37 semanas.
- Patologías emocionales graves.
- Verificación de la práctica de las recomendaciones, examen auxiliar y análisis de laboratorio.
- Examinación de la función vital (temperatura, presión sanguínea, pulso), rellenado del carnet materno perinatal.
- Evaluación del tiempo de gestación, examen de latidos del feto, identificación de movimiento (a partir de las 20 semanas).
- Identificación de signos de riesgo, referir al centro de salud que cumple con FONB, FONE O FONI.

Realizar un registro completo (MINSA, 2011):

- Rellenado del H.C. materno perinatal.
- Rellenado correcto del carné perinatal, ese deberá llevar la embarazada si hubiera alguna emergencia.
- Hacer el registro prenatal cuaderno de registro y seguimiento de la gestante.
- Hacer el registro de atención en el HIS, AUS/SIS, SIP2000v3.

Uso de medicación (MINSA, 2011):

- Los medicamentos que se utilicen en el embarazo se tiene que hacer después de una evaluación, diagnóstico o en casos particulares, con la contemplación de la norma actual y aceptación de un médico.

Según el protocolo dado por el Ministerio de Salud las atenciones que se realice debe ser realizado por un profesional competente y especializado en salud sexual y reproductiva. Esto se llevará a cabo en las instalaciones de un centro de salud que cuenten con este profesional, de no ser este el caso se debe referir a gestante a donde corresponda (Ministerio de Salud, 2017).

Las atenciones deben seguir con las normas que la OMS planteó, las cuales son las siguientes:

a) Precoz: para identificar factores de riesgo procurar iniciar antes de semana 12 (MINSA, 2017):

b) Periódica: se seguirá el siguiente cronograma (MINSA, 2017):

1° sesión: <14 semanas

2° sesión: 14-21 semanas

3° sesión: 22-24 semanas

4° sesión: 25-32 semanas

5° sesión: 33-36 semanas

6° sesión: 37-40 semanas

c) Completa/ Integral: la mujer en condición de embarazada, se le debe brindar controles, estas tendrán una duración de (MINSA, 2017):

- N° de consultas prenatales: mínimo 6 atenciones, se puede incrementar hasta 8 si son adolescentes de menos de 15 años.
- Orientación / consejería: 1 sesión en una consulta prenatal.
- Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal: 6 sesiones
- Consultas médicas pediátricas en adolescentes gestantes (< 15 años): 2 min.
- Sesiones odontológicas.

d) Debe cubrir en su totalidad: a todas las embarazadas del lugar (MINSA, 2017):

Sobre la educación e intervenciones preventiva:

- Identificación de signos de riesgo.
- Como afrontar y donde acudir.
- Nutrición y tiempos de descanso.
- Hábitos saludables, limpieza, ejercicios, prevención de enfermedades, sexualidad.
- Mal uso de estupefacientes u otras sustancias que afectaran al feto.
- La no automedicación
- Lactancia materna.
- Periodo intergenésico y uso de métodos anticonceptivos.
- Informar sobre VIF y violencia de género.
- Cronograma de vacunación del neonato.
- Tamiza del neonato y derechos sexuales y de reproducción.

2.2. Definición de términos

Atención prenatal: Es el monitoreo y evaluación que se le realiza a una gestante y su feto, que permite una rápida identificación preventiva de signos de riesgo para brindarle una adecuada atención y manejo ante estas complicaciones, así mismo se logra que la familia se comprometa en este proceso educándolos sobre los cuidados que necesita la gestante, las atenciones se realizan desde el enfoque multicultural y de género alineado con los Derechos Humanos (MINSa, 2013).

Nivel de satisfacción: es el grado de satisfacción personal, conducta y afecto que se brinda a las personas para cubrir sus necesidades. También se puede decir que es el nivel de felicidad que las gestantes pretenden conseguir al recibir la atención adecuada post intervención médica (OMS, 2016).

Expectativa del usuario: es aquello que el usuario espera de los servicios que se presta en la atención médica. La expectativa está conformada por experiencias de pasado, necesidades inconscientes, la información escuchada de otros pacientes y la propia opinión (MINSA, 2013).

II. Metodología

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2019) es una investigación descriptiva, retrospectivo y de corte transversal. En el que se busca describir un fenómeno, conducta, u otro, de tal manera que se obtenga resultados medibles para el análisis.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó en el Centro de Salud Materno “San Fernando” El Agustino -Lima, Octubre-Diciembre, en el año 2021”.

3.3. Variables

Identificación de la Variable

- Variable de estudio: Nivel de satisfacción de la atención prenatal.
- Definición conceptual:

Es la opinión que genera una persona o un grupo de acuerdo a sus expectativas entre lo que sucedió y lo que se quería que suceda Brizuela (2009), en las atenciones que brindan los profesionales en los centros de salud, que ayudan a una gestante a llevar esta condición hasta el nacimiento del neonato Ministerio de Salud (2013).

3.4. Población y muestra

Población de estudio: Todas las gestantes atendidas en el programa de atención prenatal, en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino- Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021, que fueron 162 en tres meses.

Tamaño de muestra:

Unidad de Análisis: Gestante atendida en el programa de atención prenatal del Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”

Tamaño Muestral: el grupo muestral lo conformaron 88 gestantes que recibieron atención prenatal en el Centro de Salud Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre -Diciembre, del año 2021” teniendo en cuenta una población de 162 gestantes, a un nivel de confianza del 95%, una proporción del 50% y un error del 5%.

Fórmula:

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

- N=población total = 162
- Z=Nivel de confianza del 95%= 1.96
- p=proporción esperada= 50%= 0.5
- q=1-p = 1 – 0.5 = 0.5
- d = margen de error o nivel de precisión=5%=0.05.

Reemplazando encontramos:

$$n = \frac{350 * 1.96 (0.5 * 0.5)}{0.05^2 (350 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 88$$

Siendo conforme con los valores considerados en la fórmula el tamaño de muestra es de 88 gestantes las cuales deben satisfacer los criterios de selección propuestos.

Criterios de inclusión:

- Gestante entre los 18 y 35 años de edad.
- Gestante que acepte participar por voluntad propia.
- Gestante que tenga mayor o igual a tres atenciones prenatales por el personal de obstetricia en el mismo centro de salud materno infantil, en este caso San Fernando.

Criterios de exclusión:

- Gestante procedente de otro centro de salud que acude a consulta
- Gestante con problemas de salud. Mental (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastorno de ansiedad, entre otros)
- Gestante con antecedentes de hospitalización en el embarazo actual.
- Gestante que no tiene cupo de atención, pero aun así es atendida.

Tipo de muestreo:

Fue no probabilístico tipo accidental

3.5. Instrumentos

Se utilizó dos técnicas, la primera fue la recopilación de datos de la Historia Clínica y carné perinatal, la segunda técnica fue la encuesta estructurada con tiempo de

rellenado en 15 minutos, las cuales cumplieron con los criterios anteriormente establecidos tanto como la de inclusión y exclusión.

La ficha con la que se recolectaron los datos de la H.C. y Carnet Perinatal, tuvo 8 ítems.

El instrumento que se utilizó para recolectar datos para la muestra del trabajo de investigación es el cuestionario SERVQUAL, del cual el autor institucional es el MINSA (2011).

El instrumento consta de 8 preguntas en datos generales y de 19 preguntas en datos específicos, representativas de 5 dimensiones las cuales son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Este cuestionario se respondió bajo los siguientes parámetros de medición (escala Likert- ordinal):

- Muy insatisfecho - valor (1).
- Insatisfecho- valor (2).
- Satisfecho - valor (3).
- Muy satisfecho - valor (4).

Las dimensiones son: Fiabilidad (preguntas del 1-4), Capacidad de respuesta (preguntas del 5-8), Seguridad (pregunta del 9-12), Empatía (preguntas del 13-15) y Aspectos tangibles (preguntas del 16-19).

Validez y confiabilidad:

El instrumento de evaluación SERVQUAL fue aprobado en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA. (MINSA, 2011).

Por otro lado, los autores Cabello & Chirinos (2022), llevaron a cabo la validación de contenido por 5 expertos en la materia, la confiabilidad fue medida por el Coeficiente de Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0,984.

3.6. Procedimientos

Se ha procedido de la siguiente manera:

- El proyecto de investigación pasó por diferentes procesos para que pueda aplicarse es por ello que en primer lugar fue evaluado por un proceso de revisión, asesoramiento y aprobación por parte de la Universidad Nacional Federico Villareal.
- El instrumento fue evaluado y se confirmó su confiabilidad y validez, para poder ser aplicado en este trabajo
- Con la documentación necesaria se acudió al Centro Materno Infantil “San Fernando” para solicitar la autorización respectiva del Director del establecimiento de salud, es por ello que para el ingreso al centro de salud se cumplió con los siguientes protocolos de bioseguridad:

Medidas generales. vacunación completa (investigadora), uso de doble mascarilla quirúrgica, uso de protector facial, además de mantener el distanciamiento social.

Medidas recomendadas. Lavado de manos con agua y jabón o desinfectarlas con alcohol gel al 70%.

- Luego de ello, se realizó la recolección de datos con la obstetra encargada del servicio. Cabe recalcar que se midió el nivel de satisfacción de la atención prenatal de la gestante la cual abarca diferentes ítems (fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles) brindados por el personal de obstetricia, este fue el grupo ocupacional evaluado.
- Con todos aquellos pasos debidamente realizados se revisaron las historias clínicas de las gestantes que cumplieron con los criterios de selección.
- Se registró el número celular brindado en la historia clínica de cada gestante.
- Luego, se procedió a abordar a las pacientes seleccionadas, para encuestarlas, en este caso fue la investigadora bachiller en obstetricia Evelin Agripina Isidro Canchero la encargada de realizar las coordinaciones cumpliendo el siguiente protocolo:
- Se procedió a llamarlas al número que proporcionaron con un saludo cordial a la gestante; presentación de la investigadora, indicando nombres, apellidos y la labor que realiza.
- Explicación del motivo de la encuesta, mediante el consentimiento informado en que se explicó los motivos de evaluación y valor para este trabajo de investigación el cual fue enviando a su correo o app WhatsApp una vez acceda a realizar la encuesta. Si la paciente accede deberá enviar la foto de su firma junto a su DNI a través del correo o app WhatsApp para la confirmación de su participación.

- En el proceso de aplicación del formato de evaluación se le explicó que su información sería cuidada y quedaría en el anonimato, la evaluación duró 15 min.
- Al culminar la evaluación se agradeció por su colaboración.
- Es casos particulares en los que se eliminó la encuesta, se reemplazó con otro para llegar al número muestral elegido.

3.7. Análisis de datos

Los resultados de las encuestas de manera conjunta fueron plasmados en una matriz previamente elaborada en el programa Microsoft Excel 2016, utilizando el paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 24.0 mediante el cual se realizó la estadística descriptiva de variable cuantitativa, graficando tablas codificadas según las dimensiones, estas fueron manifestadas en porcentajes y cantidad numérica, asimismo se realizaron cuadros en barras de la población estudiada en donde se evidenciaron cual fue el mayor y menor porcentaje en cuanto a la escala de medición, en este caso el nivel de satisfacción de la gestante.

3.8. Consideraciones éticas

El proyecto de investigación contó con la autorización del Centro de Salud Materno Infantil “San Fernando”. Respetando los principios de ética en investigación de la Declaración de Helsinki, sea así; el de beneficencia, porque los hallazgos serán de utilidad para los profesionales que prestan servicios de salud materna; autonomía, porque se dispondrá de la autorización respectiva de la institución; no maleficencia, porque el proceso de investigación no representará un peligro que implique daño físico o psicológico; y por último, justicia, ya que asegurará en todo momento la confidencialidad de los datos.

IV. Resultados

4.1. Descripción de los datos

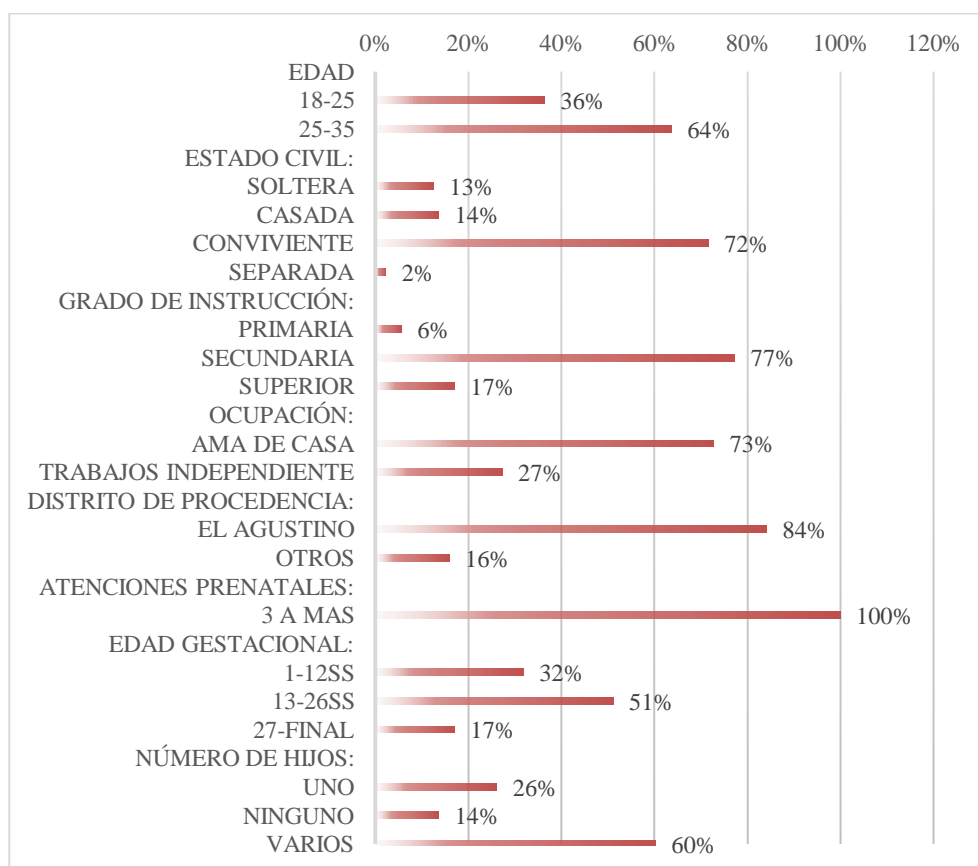
En esta parte demuestro los resultados obtenidos del trabajo de campo mediante tablas y graficas:

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de las gestantes

Condición	N = 88	%=100
Edad		
18-25	32	36%
25-35	56	64%
Estado civil:		
Soltera	11	13%
Casada	12	14%
Conviviente	63	72%
Separada	02	2%
Grado de instrucción:		
Primaria	05	6%
Secundaria	68	77%
Superior	15	17%
Ocupación:		
Ama de casa	64	73%
Trabajo independiente	24	27%
Distrito de procedencia:		
El Agustino	74	84%
otros	14	16%
Atenciones prenatales:		
3 a mas	88	100%
Edad gestacional:		
1-12ss	28	32%
13-26ss	45	51%
27-final	15	17%
Número de hijos:		
uno	23	26%
ninguno	12	14%
varios	53	60%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.*Datos sociodemográficos de las gestantes*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 1 se muestran los datos sociodemográficos de las gestantes que colaboraron en este trabajo de investigación se encontró que del 100% (88), el 64% tienen una **edad** entre 35 – 35 años y el 36% tienen entre 18 – 25 años ; en relación al **estado civil** el mayor porcentaje 72% son convivientes, el 14% casadas , el 13% solteras y el 2% separadas; en relación al **grado de instrucción** la mayoría 77% llegó a cursar la secundaria, el 17% superior y el 6% solo culminó primaria; en relación a su **ocupación** el 73% son amas de casa, el 27% tiene un trabajo independiente; en relación al número de **atenciones prenatales** todas cumplieron con mas de 3; en relación a la **edad gestacional** el 51% tiene de 13– 26 años, el 32% tiene 1-

12ss y el 17% tiene de 27 al final; en relación al **número de hijos** el 60% tienen varios, el 26% tiene solo 1 y el 14% ninguno.

Tabla 2.

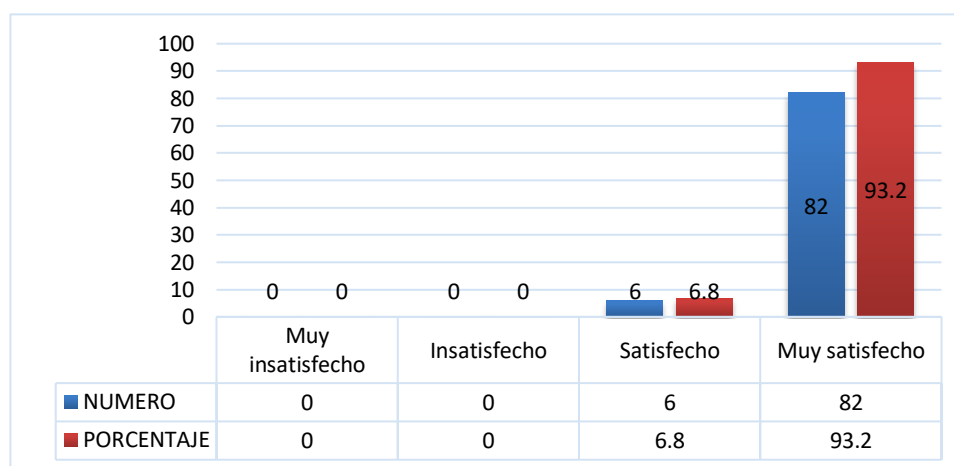
El nivel de satisfacción general de la atención prenatal en gestantes.

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Satisfecho	6	6,8
Muy satisfecho	82	93,2
TOTAL	88	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

El nivel de satisfacción general de la atención prenatal en gestantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 2 se muestran los niveles de satisfacción en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 93,2% (82) se siente muy satisfecha, el 6,8%(6) se siente satisfecha y el 0% muy insatisfecho e insatisfecho.

Tabla 3.

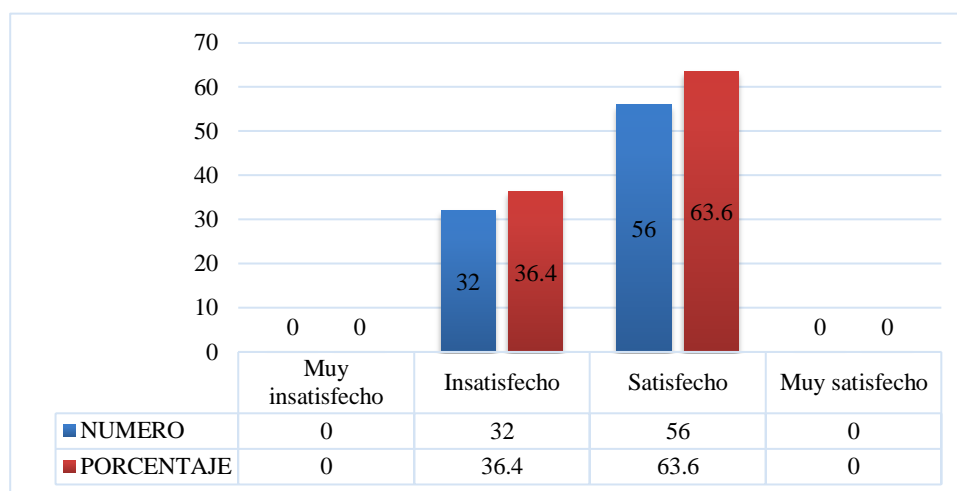
El nivel de fiabilidad en la atención prenatal en gestantes

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	32	36.4
Satisfecho	56	63,6
Muy satisfecho	0	0
TOTAL	88	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.

El nivel de fiabilidad en la atención prenatal en gestantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 3, se muestran en nivel de fiabilidad en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 63,3%(56) se siente satisfecha, el 36,4%(32) se siente insatisfecha y el 0%(0) muy satisfecha y muy insatisfecha.

Tabla 4.

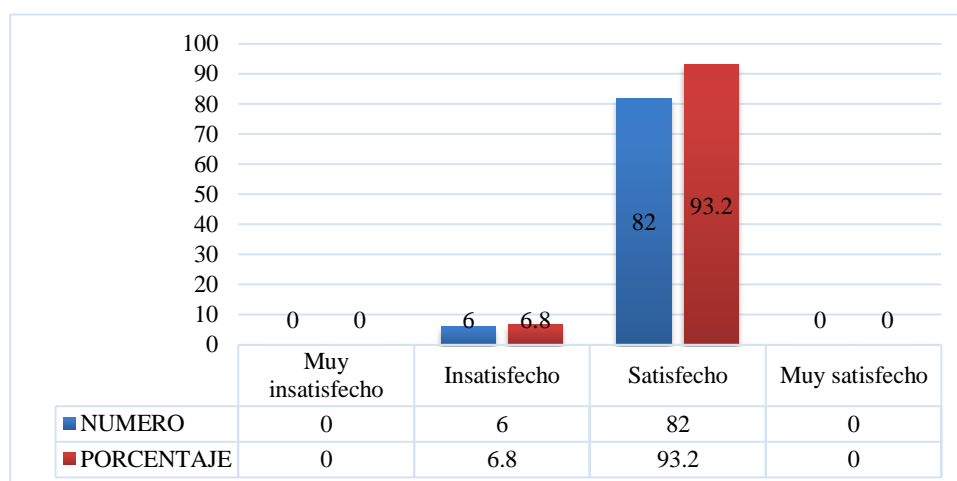
El nivel de capacidad de respuesta en la atención prenatal en gestantes

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	6	6,8
Satisfecho	82	93,2
Muy satisfecho	0	0
TOTAL	88	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

El nivel de capacidad de respuesta en la atención prenatal en gestantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 4 se muestran el nivel de capacidad de respuesta en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 93,2% (82) se encuentra satisfecha, el 6,8% (6) se encuentra insatisfecha y el 0% (0) muy satisfecho y muy insatisfecho.

Tabla 5.

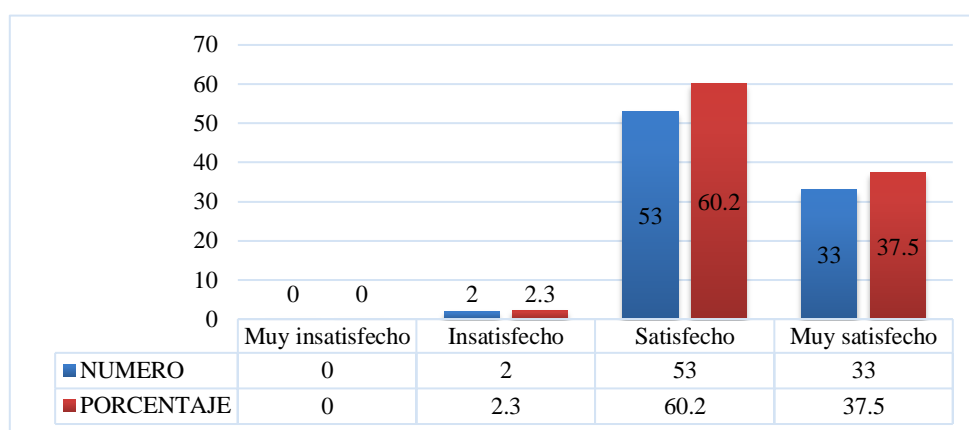
El nivel de seguridad en la atención prenatal en gestantes

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	2	2,3
Satisfecho	53	60,2
Muy satisfecho	33	37,5
TOTAL	88	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5.

El nivel de seguridad en la atención prenatal en gestantes

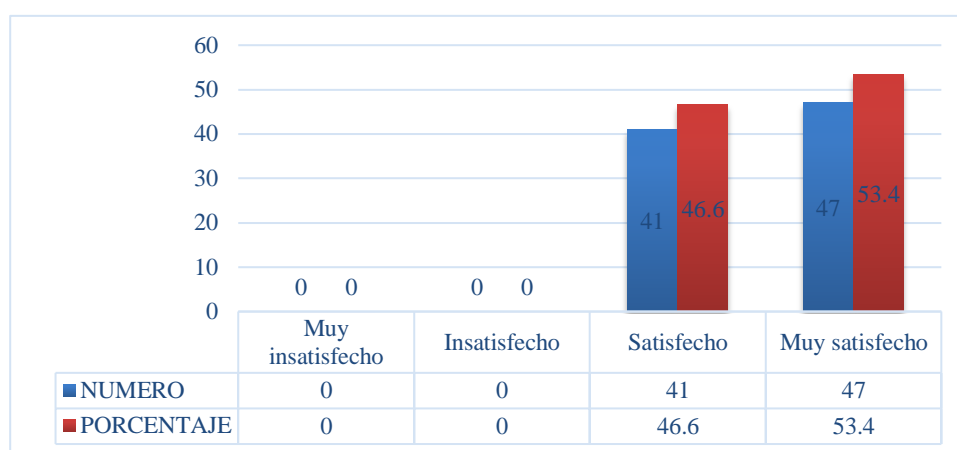


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 5 se muestran el nivel de seguridad en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 60,2%(53) está satisfecha, el 37,5%(33) está muy satisfecha, el 2.2%(2) está insatisfecha y el 0%(0) muy insatisfecha.

Tabla 6.*Nivel de empatía en la atención prenatal en gestantes*

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Satisfecho	41	46,6
Muy satisfecho	47	53,4
TOTAL	88	100

*Fuente: Elaboración propia***Figura 6.***Nivel de empatía en la atención prenatal en gestantes**Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: en la tabla y figura 6 se muestran el nivel de empatía en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 53,4%(47) se encuentra muy satisfecha, el 46,6% (41) se encuentra satisfecha y el 0%(0) muy insatisfecha e insatisfecha.

Tabla 7

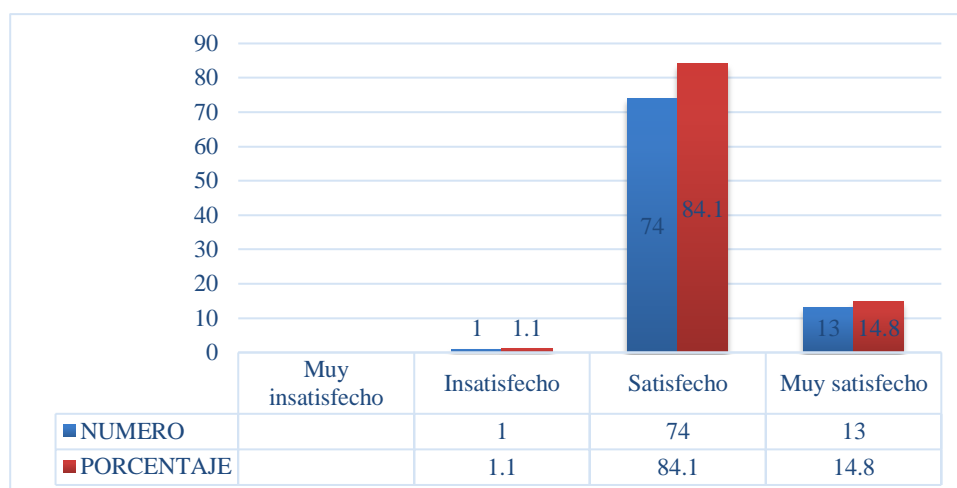
El nivel de aspectos tangibles en la atención prenatal en gestantes

NIVEL	NÚMERO (F)	FRECUENCIA%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	1	1,1
Satisfecho	74	84,1
Muy satisfecho	13	14,8
TOTAL	88	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 7.

El nivel de aspectos tangibles en la atención prenatal en gestantes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la tabla y figura 6 se muestran el nivel de aspectos tangibles en la atención prenatal de gestantes, del 100% (88) de evaluadas, el 84,1%(74) se siente satisfecha, el 14,8%(13) se sienten muy satisfechas, el 1,1%(1) se siente insatisfecha y el 0%(0) muy insatisfecha.

V. Discusión de resultados

En esta parte del trabajo, se comparará los resultados sobre el nivel satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021, con otras investigaciones internacionales y nacionales.

En relación a las gestantes atendidas, se observa que el de edad de mayor porcentaje es de 25 a 35 años con (64%), el grupo de convivientes fue de (72%) superando notablemente a los demás grupos, el (77%) tiene grado de instrucción secundaria, en mayor porcentaje (73%) son amas de casa, en cuanto a lugar de procedencia en mayor porcentaje (84%) son del distrito del Agustino, el (100%) recibió más de 3 atenciones prenatales, edad gestacional el que más se repite es (13-26) semanas con un (51%), y en cuanto al número de hijos el que más se repite es de varios (60%).

El nivel satisfacción de las gestantes que fueron atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” fue el 93,2% dijo encontrarse muy satisfecho y el 6,8% satisfecho, este resultado es muy diferente al de Mayorga y et al. (2019) en el que sus colaboradoras manifestaron sentirse insatisfechas el 96%, muy cercano al resultado de Chiliquinga et al. (2018) en el que las gestantes manifestaron 80% de satisfacción y satisfacción regular el 20%.

La evaluación del nivel de satisfacción que se aplicó en la atención pre natal que recibieron las gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino – Lima, llega a ser una pieza clave para conocer y analizar el estado situacional de la percepción de los pacientes hacía este servicio. Es importante que el paciente este satisfecho, es una de las formas de medir la calidad de atención, por este motivo el personal tiene que conocer y entender sobre este tema, para que haga mejoras en sus procesos de atención y cubrir las expectativas que tienen los pacientes, que como profesionales tienen el deber de cumplir, por lo contrario, se

generará en estas usuarias insatisfacción y desconfianza para proseguir con sus atenciones hasta el momento del parto.

En relación a la dimensión fiabilidad de la atención prenatal que recibieron gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando, mencionaron que se sienten satisfechas el 63,6% con la fiabilidad que genera el personal y otro grupo se sintieron insatisfechas 36,4%, estos datos son cercanos al encontrado por Haccho (2019) para quién sus evaluadas manifestaron encontrarse satisfechas en un 46%, así mismo es cercano al encontrado a Pereira (2021) de quién sus evaluadas se sienten satisfechas 41,5% con la fiabilidad e insatisfechas el 50% que le generan las atenciones prenatales.

Esta dimensión es muy importante porque nos ayuda a conocer si la usuaria vivió algún tipo de discriminación durante las atenciones que recibió o si el personal incumple con las atenciones que programa con el paciente, de acuerdo a ello la institución podrá tomar medidas sobre el personal y capacitarlos para brindar servicios más humanizados e inclusivos si fuera el caso.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta que mostró el personal de salud en la atención prenatal de las gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando, mencionaron que están satisfechas el 93,2% e insatisfechas el 6,8% estos datos se asimilan al de Cano y et al. (2018) quién halló que de sus evaluadas el 60% dijo encontrarse satisfecha, también es muy cercano al de Velázquez (2021) de quienes sus evaluadas dijeron sentirse el 80% satisfechas y el 20% insatisfechas.

La evaluación de esta dimensión no brinda información del tiempo , atención que brindó el personal y si éste se desarrolló de manera adecuada y si cubrió con la necesidad de información que tenía la gestante sobre el desarrollo del feto y los suplementos que tomaría.

En relación a la dimensión seguridad que brindó el personal de salud en la atención prenatal de las gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando, mencionaron que se encuentran satisfechas el 60,2% , muy diferente al encontrado por Aldean (2019) quién identificó que solo el 9% de sus evaluadas encontraron seguridad durante la atención recibida, pero se acerca al de Huaccho (2019) quién encontró que el 52 % de las evaluadas si encontró satisfacción en la seguridad que le brindaba el personal de salud.

Al evaluar esta dimensión podemos conocer si la gestante recibió un trato respetuoso, explicaciones claras y precisas, en un en un ambiente adecuado en la que pudo expresar sus dudas íntimas con total confianza.

En relación a la dimensión empatía que brindó el personal de salud en la atención prenatal de las gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando, mencionaron que se encuentran muy satisfechas el 53,4% y satisfechas 46,6 % por la empatía que mostró el personal de salud siendo resultados muy positivos para imagen de la institución, comparado con el de Velazques (2021) es totalmente diferente y contrario quién halló en sus evaluadas insatisfacción en el 75% y muy insatisfechas en el 10%, pero con algo de similitud al de Pereira et al. (2021) de quién sus evaluadas mencionaron sentirse satisfechas el 41% e insatisfechas el 56%.

Esta dimensión nos muestra la calidad humana que tiene el personal de salud al momento de escuchar, comprender y ayudar a la gestante tomando en cuenta el estado en el que se encuentra.

En relación a la dimensión aspectos tangibles en el que brinda sus servicios el personal de salud para la atención prenatal de las gestantes en el Centro Materno Infantil “San Fernando, mencionaron que se encuentran satisfechas el 84,1% y muy satisfechos el 14,8%, siendo estos datos muy positivos en relación a la infraestructura del centro, estos datos difieren enormemente al de Aldean (2019) de quien sus evaluadas solo el 5% dijo sentirse satisfecha

siendo un resultado muy negativo reflejando la deficiencia del centro, pero se asemeja al resultado positivo de las evaluadas por Cano y et al. (2018) quienes dijeron que el 55% se sintió satisfecha con la infraestructura del centro donde fue atendida.

Los resultados de la evaluación del aspecto tangible nos muestran si los consultorios donde son atendidas las gestantes se encuentran en condiciones adecuadas a nivel estructural, así mismo si se cuenta con la instrumentación necesaria para este tipo de atención y por último con lo muebles que hacen de la atención una experiencia más cómoda.

VI. Conclusiones

- 6.1. Se llega a la conclusión de que el nivel de satisfacción en el control de las gestantes en el centro materno infantil “San Fernando” en la consulta prenatal en gestantes es muy satisfactorio en un 93,2%.
- 6.2. El nivel de satisfacción de la atención con fiabilidad recibida por el profesional durante la atención prenatal en gestantes es satisfactorio en un 63.6%.
- 6.3. El nivel de satisfacción de la atención con capacidad de respuesta recibida por el profesional durante la atención prenatal en gestantes es satisfactorio en un 93.2%.
- 6.4. El nivel de satisfacción de la atención con seguridad recibida por el profesional durante la atención prenatal en gestantes es satisfactorio en un 60.2%.
- 6.5. El nivel de satisfacción de la atención con empatía recibida por el profesional durante la atención prenatal en gestantes es muy satisfactorio en un 53.4%.
- 6.6. El nivel de satisfacción de los aspectos tangibles en la atención prenatal en gestantes es satisfactorio en un 84.1%.

VII: Recomendaciones

- 7.1. Reconocer al centro materno infantil por la buena labor que está desarrollando y lo resultados se han visto reflejados en este trabajo de investigación.
- 7.2. Mejorar los cronogramas de atención prenatal y agregar más turnos para que las gestantes puedan ser bien atendidas en la fecha citada.
- 7.3. Mejorar el control de ingreso a los consultorios para que personas no autorizadas ingresen, evitar celulares u objetos ruidosos que puedan interferir con las atenciones.
- 7.4. Mejorar el tiempo de diagnóstico y el tiempo en ecografías.
- 7.5. Implementar sillas para la sala de espera.
- 7.6. Reconocer la labor que realizan las obstetras y otros personales de salud y los buenos resultados que se está consiguiendo y que se evidenciaron en esta investigación.

VIII. Referencias

- Aldean Benites, G. (2019). *Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019*. (primera ed.). Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TESIS%20-%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brizuela Rodriguez , M., Cárdenas , M., & Espinola , S. (2009). Encuesta de satisfacción de usuarios - Hospital de Clinicas de Ausunsi3n. *Tendencias en medicina*, 1(24), 108-109. Obtenido de https://issuu.com/farmanuario/docs/tendencias_py_04/112
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validaci3n y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacci3n de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
- Caceres Manrique, F. (2009). El control prenatal: una reflexi3n urgente. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecologí*a, 60(2), 165 - 170. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74342009000200007&script=sci_abstract&tlng=es
- Cano Quispe , L., & Charapaqui Sovero , E. (2018). *Nivel de satisfacci3n en la atenci3n prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensi3n Huancavelica-2018* (Primera ed.). Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2159/31-.%20T051_71346504.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo Ávila, I., Villarreal Villanueva, M., Olivera Correa, E., Pinzón Consuegra, A., & Carrascal Soto, H. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. *Hacia la Promoción de la Salud*, 19(1), 128-140. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772014000100010

Conexión ESAN. «Los diferentes conceptos de calidad en salud | Conexión ESAN». esan BUSINESS, 11 de mayo de 2016. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.

EsSalud. (03 de Mayo de 2019). *EsSalud Áncash presentó avances en la calidad de atención*. Recuperado el 05 de julio de 2022, de <http://www.essalud.gob.pe/essalud-ancash-presento-avances-en-la-calidad-de-atencion/>

Chuncho Echevarria, M. (2018). *Nivel de bienestar en atención a adolescentes embarazadas en el centro de salud " velasco ibarra".2018* (Primera ed.). Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12373/1/CHUNCHO%20ECHEVERRIA%20MARIA%20BELEN.pdf>

Huaccho Malpica, S. (2019). *Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017* (Primera ed.). Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández-Vásquez, Akram, Carlos Rojas-Roque, Francisco Javier Prado-Galbarro, y Guido Bendezu-Quispe. «Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos

del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados». *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* 36, n.º 4 (octubre de 2019): 620-28.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.

INEI. (2020). *Encuesta de satisfacción del usuario 2020*. Lima: INEI. Obtenido de file:///D:/eveln/Informe-de-Resultados-de-la-ESU-2020.pdf

Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-51. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R., Llantá Abreu, M., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Médica Cubana*, 34(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

Mejías Sánchez, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Infodir*(30). Obtenido de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/831>

Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>.

Ministerio de Salud. (2004). *Guías Nacional de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/63_guiasnac.pdf

- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud. (2013). *Norma técnica de salud para la Atención Integral de Salud. NTS N° 105*. Lima: MINSA. Obtenido de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/964549/rm_827-2013-minsa.pdf
- Ministerio de Salud. (2017). *Norma técnica de salud para la atención integral (537 ed.)*. Lima: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
- Ministerio del Poder Popular para la Salud-MPPS. (2014). *Protocolos de atención. cuidados prenatales t atención obstétrica de emergencia*. Ministerio del Poder Popular para la Salud-MPPS. Obtenido de https://www.paho.org/ven/images/stories/VEN/protocolos/obstetrico/PROTOCOLO_OBSTETRICO.pdf?ua=1
- Ministerio de Salud. (2019). *Norma técnica de salud atención integral y diferenciada de la gestante adolescente durante el embarazo, parto y puerperio*. Lima: MINSA. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5013.pdf>
- Mogollón Rea, K. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). *Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero-Febrero 2016*. (primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%c3%b3n_rk.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Núñez Estrada, Y. (2020). *Satisfacción de la atención de usuarias durante la atención prenatal en el Centro de Salud Chilca, 2018* (Primero ed.). Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de file:///D:/eveln/TAC037_19996059_S.pdf
- OMS. (20 de Marzo de 2022). *Salud Materna*. Obtenido de OPS: <https://www.paho.org/es/temas/salud-materna>
- Organización Mundial de la Salud. (enero de 2018). *Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal*. Obtenido de USAID From The American People: <https://www.healthynewbornnetwork.org/hnn-content/uploads/ANC-OverviewBriefing-letter-SP.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. *WHO recommendations on antenatal care for a positive pregnancy experience*. Geneva: World Health Organization, 2016. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/250796>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Mejora la calidad de salud en todo el sistema sanitario*. Recuperado el 05 de 07 de 2022, de Boletín de la Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Perira Cardenas, J., & Timoteo Arredondo, J. (2021). *Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos Centro de Salud Chilca – Huancayo de julio a diciembre del 2018*. Cerrp de Pasco. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2275/1/T026_71882268_T.pdf
- Rey Martín, C. (2000). Satisfacción del Usuario: Un concepto de Alza. *Anales de documentación*(3), 139-153. Obtenido de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF

Sara Carolina Zamora Chávez. «Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria | Horizonte Médico (Lima)», 2016.

Torres Capcha, P. (2009). Calidad de la atención obstétrica y satisfacción de usuarias del control prenatal en Centro de Salud del Agustino. *Revista Salud, Sexualidad y Sociedad*, 2(1). Obtenido de <https://inppares.org/magazine/Revista%20V%202009/6-%20Calidad%20Obstetricia.pdf>

UNFPA. (2020). *Contribuyendo a que cada embarazo sea sin riesgo*. Recuperado el 07 de 05 de 2022, de Salud Materna: <https://lac.unfpa.org/es/temas/salud-materna>

UNICEF. (03 de 06 de 2019). *El mundo no ofrece atención de salud materna de calidad a las madres más pobres*. Recuperado el 2022 de 07 de 05, de Para cada Infancia: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/el-mundo-no-ofrece-atenci%C3%B3n-de-salud-materna-de-calidad-las-madres-m%C3%A1s-pobres>

Urteaga Jara, J. (2018). *Nivel de Satisfacción de las Gestantes en la Atención Prenatal Hospital II – E Simón Bolívar, Cajamarca, 2018* (Primera ed.). Cajamarca: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/7614/Tesis_Satisfacci%C3%B3n_Gestantes_Atenci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velazques Carrasco, L. (2021). *Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. C.S. Miraflores Alto -Chimbote, 2021* (Primera ed.). Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25503/SATISFACCION_USUARIAS_VELASQUEZ_CARRASCO_LUZMILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vesga Gualdrón , L., & Ruiz de Cárdenas, C. (2021). Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. *Investig Enferm Imagen Desarr*, 21(1).
Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/21-1%20\(2019-I\)/145257605006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/21-1%20(2019-I)/145257605006/)

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”.</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué busca explicar el nivel de satisfacción de la fiabilidad, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”?</p> <p>2. ¿De qué manera influye el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”?</p> <p>3. ¿Cómo se desarrolla el nivel de satisfacción de la seguridad, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”?</p> <p>4. ¿En qué grado se encuentra el nivel de satisfacción de la empatía, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”?</p> <p>5. ¿Qué consecuencias tendrá el nivel de satisfacción de los aspectos tangibles, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Explicar el nivel de satisfacción de la fiabilidad, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”</p> <p>2. Conocer el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta, según escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”</p> <p>3. Describir el nivel de satisfacción de la seguridad, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021.</p> <p>4. Identificar el nivel de satisfacción de la empatía, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021.</p> <p>5. Analizar el nivel de satisfacción de los aspectos tangibles, según la escala SERVPERF en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021.</p>	<p>Hipótesis nula</p> <p>El nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando”, es alto.</p> <p>Hipótesis alterna</p> <p>El nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando”, es bajo.</p>	<p>Variable de estudio:</p> <p>Nivel de satisfacción de la atención prenatal</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad Capacidad de respuesta. Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Diseño de estudio</p> <p>descriptiva, retrospectivo y de corte transversal</p> <p>Población</p> <p>Serán 162 gestantes atendidas en el CMI San Fernando durante Octubre - Diciembre 2021</p> <p>Muestra</p> <p>Serán 88 gestantes atendidas en el CMI San Fernando durante Octubre - Diciembre 2021</p> <p>Técnica Son dos:</p> <p>Documental y encuesta estructurada</p> <p>Instrumento</p> <p>Entrevista</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Todo dato será procesado en el programa Microsoft Excel 2016, utilizando el paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 24.0</p>

"San Fernando" El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021?				
---	--	--	--	--

Anexo B. Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción de la atención prenatal	La satisfacción es el grado de disonancia entre las expectativas y la realidad percibida por el paciente, además puede precisarse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cubran las expectativas del usuario.	Es la graduación del nivel de satisfacción percibida por las gestantes en el programa de atención prenatal, se medirá el nivel de satisfacción con la encuesta SERVPERF y se clasificará en extremadamente muy satisfecho, muy satisfecho, satisfecho, muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho	Fiabilidad	Existió algún tipo de discriminación hacia su persona	<p>TIPO: LIKERT</p> <p>ORDINAL</p> <p>Muy satisfecho (4)</p> <p>Satisfecho (3)</p> <p>Insatisfecho (2)</p> <p>Muy insatisfecho (1)</p> <p>Para: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.</p> <p>Puntajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4-7 muy insatisfecho. - 8-10 satisfecho. - 11-13 satisfecho. - 14-16 muy satisfecho.
				La atención recibida fue dada según el orden de llegada	
				Se cumplió con el horario de atención publicado	
				Presenta alguna queja o reclamo	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida	
				El tiempo promedio que le dedico la obstetra durante la consulta fue el adecuado	
				El lenguaje utilizado por la obstetra fue claro y comprensible	
				Se le recetó suplementos de ácido fólico y sulfato de hierro	
			Seguridad	El trato brindado por el personal fue atento y respetuoso	
				El ambiente de la consulta mostraba privacidad	

				Sus dudas o preguntas fueron respondidas por la obstetra	<p>Para: Empatía y aspectos tangibles. Puntajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3-4 muy insatisfecho. - 5-6 satisfecho. - 7-8 satisfecho. - 8-9 muy satisfecho <p>Para: Puntaje total Puntajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18-30 muy insatisfecho. - 31 - 43satisfecho. - 44- 55 satisfecho. - 56 - 64 muy satisfecho
				El personal que me atendió mostro seguridad y confianza	
			Empatía	Todo trato entre el personal de salud fue dado con amabilidad y respeto	
				La obstetra mostró paciencia durante la consulta	
				Se me explicó cada procedimiento realizado y los resultados de estos	
			Aspectos tangibles	El consultorio se encontraba limpio durante la consulta	
				Los instrumentos que disponía el consultorio son los adecuados	
				El consultorio contaba con los muebles necesarios para la comodidad	

				El consultorio contaba con una señalización adecuada para su orientación	
--	--	--	--	--	--

Anexo C . Consentimiento informado

Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021”

Descripción:

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la satisfacción acerca de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021. Esta investigación es realizada por Evelin Agripina Isidro Canchero. El propósito de esta investigación es determinar la satisfacción acerca la atención prenatal, por lo que usted fue seleccionada para participar en esta investigación, ya que se aplicaran una serie de preguntas que deberá contestar de manera clara, precisa y veraz. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 40 usuarias de atención prenatal del Centro Materno Infantil “San Fernando”. Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará su colaboración para el llenado del cuestionario y dar su permiso para usar datos de forma anónima, el cuestionario utilizado será de satisfacción del usuario y estará estructurado de la siguiente manera: La primera parte recabará información sobre los datos generales y la segunda parte comprende 19 preguntas cerradas sobre el grado de satisfacción, estructurado de la siguiente manera : 4 preguntas de fiabilidad.,4 preguntas de capacidad de respuesta.,4 preguntas de seguridad.,3 preguntas de empatía.,4 preguntas de aspectos tangibles.

El participar en este estudio le tomará un tiempo de 15 minutos aproximadamente.

Riesgos y beneficios:

Los riesgos asociados a este estudio son mínimos puesto que no afectará directamente la integridad física de la persona, mas puede causar incomodidad por indagar sobre el ámbito laboral, por ende, para dar seguridad no se consignarán los nombres y apellidos de los participantes. El desarrollo de este estudio beneficiará a la institución.

Confidencialidad:

Se guardará absoluta confidencialidad de los datos de los participantes y en la publicación se mantendrá el anonimato de los participantes incluidos. Incentivos: Los participantes de este estudio no recibirán incentivo monetario alguno.

Derechos:

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Isidro Canchero Evelin Agripina al número 994060519 (investigador responsable). Si firma este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Nombre del participante

.....

.....

Firma

Fecha

Anexo D. Entrevista sobre el nivel de satisfacción a las gestantes”

Introducción: Un saludo cordial, soy Bachiller en Obstetricia mi nombre es Evelin Agripina Isidro Canchero proveniente de la escuela de obstetricia de la Universidad Nacional Federico Villarreal, realizo un proyecto de investigación ,por favor solicito que respondan el siguiente cuestionario que permitirá conocer el nivel de satisfacción de la atención prenatal que le brinda su centro de salud enfocando al personal de obstetricia asimismo los detectar posibles motivos por los que no asiste .

Instrucciones:

I. El siguiente cuestionario es de carácter PERSONAL Y ANÓNIMO.

ENTREVISTA - CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES

1. Edad: _____
2. Estado civil: Soltera ()Conviviente ()Casada()Separada()
3. Grado de instrucción: Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()
4. Ocupación: _____
5. Distrito de procedencia: _____

Datos sobre la atención prenatal:

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

II. DATOS ESPECÍFICOS

A. FIABILIDAD:

1. ¿Ud. fue atendido con discriminación o sin importancia por su condición socioeconómica?

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| (1)Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (2)Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (3) Satisfecho | <input type="checkbox"/> | (4) Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> |

2. ¿La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| (1)Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (2)Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (3) Satisfecho | <input type="checkbox"/> | (4) Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| (1)Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | (2)Insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| (3) Satisfecho | <input type="checkbox"/> | (4) Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderla?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

B. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

5. ¿El tiempo de espera para ser atendida en el consultorio fue corto?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

6. ¿El tiempo que el(la) obstetra dedicó a su consulta fue el adecuado?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

7. ¿El lenguaje utilizado por el(la) obstetra durante la consulta fue claro y comprensible?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

8. ¿Se le recetó suplementos de ácido fólico y sulfato ferroso?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

C.SEGURIDAD:

9. ¿La(el) Obstetra que le atendió fue atento y respetuoso?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

10. ¿Durante su tiempo en el consultorio se le respetó su privacidad?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

11. ¿La (el) Obstetra que la atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

12. ¿La (el) Obstetra que le atendió le inspiró seguridad y confianza?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

D. EMPATÍA:

13. ¿ La (el) Obstetra que le atendió la trató con amabilidad, respeto y paciencia?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

14. ¿La (el) Obstetra mostró paciencia durante la atención brindada , resolviendo dudas o explicándole lo que no entendía?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

15. ¿La (el) Obstetra que le atendió le explico cada procedimiento realizado y los resultados de estos?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho

E. ASPECTOS TANGIBLES:

16. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3)Satisfecho (4)Muy satisfecho

17. ¿El consultorio donde fue atendida contó con los equipos disponibles y los materiales adecuados para su atención ?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3)Satisfecho (4)Muy satisfecho

18. ¿El consultorio y la sala de espera contaron con bancas o sillas para su comodidad?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3)Satisfecho (4)Muy satisfecho

19. ¿El consultorio contaba con una señalización adecuada para su orientación?

- (1)Muy insatisfecho (2)Insatisfecho
 (3)Satisfecho (4)Muy satisfecho

Le agradecemos el tiempo y la información brindada a esta entrevista.

Anexo E. La aprobación del asesor para aplicar el proyecto de tesis



Universidad Nacional
Federico Villarreal



FACULTAD MEDICINA "HIPÓLITO UNANUE"
OFICINA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO
 "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
INFORME ASESOR DE LA TESIS

REVISIÓN DE LA TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
 DE: "LICENCIADA EN OBSTETRICIA"

TÍTULO DEL PLAN DE TESIS:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES
 ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO - EL
 AGUSTINO - LIMA, OCTUBRE - DICIEMBRE, DEL AÑO 2021".

PRESENTADO(A) POR EL(LA) BACHILLER: **ISIDRO CANCHERO EVELIN AGRIPINA.**

Observación: NINGUNA

En fe de lo cual, se eleva el presente informe a la Oficina de Grados y
 Gestión del Egresado que cumple con los lineamientos establecidos por
 la Facultad de Medicina "Hipólito Unanue" – UNFV, encontrándose APTA
 para la sustentación de la tesis.

El agustino 23 de julio 2022

MG. MARCOS QUISPE MIRYAM PAOLA
 ASESORA DE TESIS

Anexo F Solicitud de permiso para la recolección de datos dirigida a la Diris Lima Este.



Universidad Nacional
Federico Villarreal



FACULTAD MEDICINA "HIPÓLITO UNANUE"
OFICINA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

El Agustino 29 de Diciembre 2021

**M.C. MARIA TANIA CARRASCO
BARBOZA**

**DIRECTORA GENERAL DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA
ESTE**

Presente.

ATENCIÓN: **ÁREA DE DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN -RR. HH-
CAPACITACIÓN DIRIS LIMA ESTE.**

ASUNTO: **AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
INSTRUMENTO DE TESIS.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente, asimismo presentar al bachiller de la escuela profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Federico Villarreal: **ISIDRO CANCHERO, EVELIN AGRIPINA** quien desarrollará un Trabajo de Investigación en el "**CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO PERTENECIENTE A DIRIS LIMA ESTE**" que pertenece a su jurisdicción. El Proyecto de Tesis para la obtención del título profesional de licenciada en obstetricia; Titulada: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL "SAN FERNANDO" EL AGUSTINO - LIMA, OCTUBRE-DICIEMBRE, DEL AÑO 2021**" que será presentado a su Despacho, física y virtualmente según los requisitos estipulados, así como el compromiso de entrega de los resultados finales del estudio.

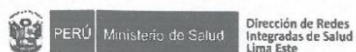
Contando con su gentil apoyo para la autorización respectiva, reitero mi mayor consideración y alta estima personal.

Atentamente


Dr. DANTE CARLOS PANZERA GORDILLO
JEFE
GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO
FACULTAD DE MEDICINA "HIPÓLITO UNANUE"

C.c.
Archivo

Anexo G. Autorización por parte de la Diris Lima Este.



Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Este

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

El Agustino, 01 de Mayo 2022

OFICIO N° 726 - 2022 - DG - DMGS N° 142 - DIRIS LE/MINSA

Srta.
EVELIN AGRIPINA ISIDRO CANCHERO
Bachiller Escuela Profesional de Obstetricia
Universidad Nacional Federico Villareal

Presente:-

Asunto : Autorización ejecución de estudio de investigación

Referencia : Expediente N° 00164-2022, y expediente N° 04801-2022

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, y a la vez hacer de su conocimiento en atención a los documentos de la referencia, a través del cual solicita la autorización para iniciar la ejecución del estudio de investigación: "Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro materno infantil San Fernando El Agustino Lima Octubre-Diciembre 2021" a cargo de la bachiller en obstetricia Evelin Agripina Isidro Canchero de la Universidad Nacional Federico Villareal; comunicarle que luego de la revisión del proyecto de investigación y con la aprobación del Comité de Ética en Investigación a mi cargo se da la autorización correspondiente.

En tal sentido, se remite la **Constancia de Autorización N° 005 - 2022** para iniciar la ejecución del proyecto, asimismo informarle que debe enviar a esta dirección el informe de avance cada tres meses.

Agradeciendo la deferencia, hago propicia la oportunidad para expresarle a ustedes las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD DE LIMA ESTE
M.C. YANIRA CERVANTES BARBOZA
DIRECTORA GENERAL

MTCB/CARRILLO/VERMOR
C.c Archivo
Folios ()

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este
Avenida Cesar Vallejo, Cuadra 13 S/N - El Agustino
Teléfono: 3621354 - 3620765 / Anexo: 102
www.dirislimaeste.gob.pe

Siempre
con el pueblo

Anexo H. Constancia de autorización para ejecución de proyecto

	PERÚ Ministerio de Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este	"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
---	---------------------------------	---	--

CONSTANCIA N° 005 - 2022

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Expediente N° 00164-2022
Expediente N° 04801-2022

La Directora General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este por medio de la presente deja constancia que la bachiller en obstetricia Evelin Agripina Isidro Canchero de la Universidad Nacional Federico Villareal:

EVELIN AGRIPINA ISIDRO CANCHERO


Investigadora principal del Proyecto de Investigación "Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro materno infantil San Fernando El Agustino Lima, Octubre-Diciembre 2021", concluido el proceso correspondiente, con la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas a mi cargo, se **AUTORIZA** el inicio de investigación, sujeto a las características que se indican en esta comunicación:

El desarrollo del Proyecto de investigación se realizará en el ámbito de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este según lo establecido en el proyecto.

Así mismo, hacemos de su conocimiento, que es importante para nuestra institución contar con **los Informes de avance (cada tres meses) y el informe final**, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio para su consideración en el Análisis de la Situación de Salud de nuestra Institución.

La presente tendrá una vigencia para la continuación del desarrollo del proyecto, de 30 días útiles contados a partir de la recepción de la misma, y una vigencia general hasta el 23 de febrero del 2,023; no obstante, la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, podrá dejar sin efecto el desarrollo del proyecto de investigación, si las condiciones para la autorización del mismo se modificaran. Los trámites para su renovación, de ser necesario, deberán iniciarse 30 días previos a su vencimiento.

El Agustino, 23 de febrero del 2022




MTCB/CARRASCO BARBOZA
Cc. Archivo

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este
Avenida Cesar Vallejo, Cuadra 13 S/N - El Agustino
Teléfono: 3621354 - 3620765 / Anexo: 102
www.dirisimaeste.gob.pe



Anexo I. Autorización para la aplicación de instrumento por el C.S.M.I. San Fernando



SOLICITO: Autorización para la ejecución del instrumento de proyecto de investigación.


Dr. ALEX DE LA CRUZ ORMEÑO
MÉDICO ENCARGADO
CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO

Yo, **EVELIN AGRIPINA ISIDRO CANCHERO**, identificada con DNI N.º 74979020, CODIGO UNIVERSITARIO: 2016015322, correo electrónico: evelin.isidro21@gmail.com número de celular: 994060519 con domicilio MZ. U 7 LOTE 04 Año Nuevo del distrito Comas. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Obstetricia, teniendo el grado de bachiller en la Universidad Nacional Federico Villarreal, solicito a Ud. permiso para la aplicación del instrumento de proyecto de investigación, titulado: “ Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “San Fernando” El Agustino - Lima, Octubre - Diciembre, del año 2021” en el CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SAN FERNANDO” en el cual usted es Medico Jefe previa autorización de la DIRIS LIMA ESTE para optar el grado de licenciada en Obstetricia.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

El Agustino, 7 de Marzo del 2022


ISIDRO CANCHERO EVELIN AGRIPINA
 DNI N° 74979020

Proyecto N° 528 Dirección de Redes Integradas De Salud Lima Este - CSM SAN FERNANDO

CASE A: *interesada*

COMUNICAR FUE HIJO DE AUTORIZA (V)

MINIS. DIREC. E. - LISATE

MC. ALEX DE LA CRUZ ORMEÑO
 MEDICO JEFE DEL C.M.I. SAN FERNANDO.
 CMP: 99736 RNA: 2792

Año 03 22.