

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno
del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2026

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Obstetricia

Autora:

Br. Rujel Marchan, Cinthia Marbely

Tumbes - Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno
del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2026

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. César William Luciano Salazar (Presidente)


Dr. C. William Luciano Salazar
Presidente

Mg. Rodolfo Felrrod Arredondo Nontol (Secretario)


Mg. Rodolfo F. Arredondo Nontol
Secretario

Dr. Paul Vílchez Castro (Vocal)


Dr. Paul Vílchez Castro
Vocal

Tumbes - Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno
del Centro de salud Zarumilla, Tumbes 2026

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Br. Cinthia Marbely, Rujel Marchan (Autora)

Dr. Paul Vilchez Castro (Asesor)

Tumbes - Perú

2026



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDUWCD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 05 días del mes agosto del dos mil veintiséis, siendo las 18 horas, en la modalidad presencial: Pabellón I aula 3, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 547- 2024/ UNTUMBES – FCS Dr. César William Luciano Salazar (Presidente), Mg. Rodolfo Felrod Arredondo Nontol (Secretario), Dr. Paul Vilchez Castro (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Dr. Paul Vilchez Castro como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE GESTANTES ATENDIDAS EN CONSULTORIO MATERNO DEL CENTRO DE SALUD ZARUMILLA, TUMBES 2026"**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, presentada por la bachiller:

BR. Rujel Marchan, Cinthia Marbely,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **BR Rujel Marchan, Cinthia Marbely, APROBADA**, con calificativo **BUENO**.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Obstetricia, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve Horas con cinco minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 05 de agosto del 2026

Dr. César William Luciano Salazar

DNI N° 002555512

ORCID N° 0000-0002-1329-4605

(Presidente)

Mg. Rodolfo Arredondo Nontol

DNI N° 18100082

ORCID N° 0000-0003-3333-2741

(Secretario)

Dr. Paul Vilchez Castro

DNI N° 00252184

ORCID N° 0000-0002-1435-5836

(Vocal)

cc.

Jurado (03)

Archivo (Decanato)



Asesor de informe de tesis Paul
Vilchez Castro,00252185
ORCID:0000-1435-5836

Cinthia RUJEL MARCHAN

INFORME DE TESIS PARA TURNITIN CINTHIA

 TESIS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:619928598

Fecha de entrega

3 sept 2026, 7:39 GMT-5

Fecha de descarga

3 sept 2026, 7:41 GMT-5

Nombre del archivo

INFORME DE TESIS PARA TURNITIN CINTHIA.docx

Tamaño del archivo

193.8 KB

43 páginas

8456 palabras

48.137 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Asesor de informe de tesis Paul
Vilchez Castro,00252185
ORCID:0000-1435-5836

Fuentes principales

7%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
7%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-07	1%
2	Internet	core.ac.uk	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-03-19	1%
4	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-02	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-06-05	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cajamarca on 2026-02-18	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
11	Internet	www.funcionpublica.gov.co	<1%



Asesor de informe de tesis Paul
Vilchez Castro,00252185
ORCID:0000-1435-5836

12	Internet	api-repositorio.unapiquitos.edu.pe	<1%
13	Internet	repositorio.utn.ac.cr	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-11	<1%
15	Internet	1library.co	<1%
16	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%



Asesor de informe de tesis Paul
Vilchez Castro,00252185
ORCID:0000-1435-5836

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

La suscrita Bach. Cinthia Marbely, Rujel Marchan DNI: 46388610; bachiller de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

La tesis titulada “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2025.”. El estudio presentado cumple con las normas de citas y referencias bibliográficas no ha sido plagiado, es decir que anteriormente no ha sido publicado para obtener algún grado profesional.

Los datos y contenidos presentados de la tesis no serán falseados, duplicados, copiados. De tal manera que los resultados podrán ser de aporte a la comunidad científica.

De identificarse la falla de auto plagio fraude, plagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, junio del 2026



Br. Cinthia Marbely, Rujel Marchan
(Autora)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, quien me otorgó la fortaleza, la valentía y la salud necesarias para seguir adelante cada día, incluso en los momentos de mayor dificultad, y quien llenó de propósito cada uno de mis pasos.

A mis padres, cuyo esfuerzo, ejemplo y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental de mi vida y de la consecución de mis metas. Este logro es reflejo de sus enseñanzas y de los sacrificios que realizaron para brindarme la oportunidad de alcanzar mis objetivos.

A mi familia, por su constante respaldo, comprensión y aliento a lo largo de todo este proceso académico.

De manera especial, a mi pareja, quien supo acompañarme y brindarme apoyo en los momentos de frustración, motivándome desde el inicio y ofreciéndome todo lo que estuvo a su alcance para verme llegar hasta este punto.

Y para las personas que, contribuyeron con su tiempo, sus consejos y su motivación a la realización de esta tesis.

Con gratitud y respeto, les dedicamos este gran esfuerzo académico.

Rujel Marchan, Cinthia

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron, de una u otra manera, a la culminación de este proyecto de tesis, el cual representa un importante logro académico y personal.

Agradezco a Dios por brindarme fortaleza, sabiduría y paciencia a lo largo de este proceso. A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y valores inculcados, que han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

A mis padres, por acompañarme en cada paso y por creer firmemente en mi capacidad para llegar a esta etapa de logro académico.

Asimismo, agradezco a mi asesor de tesis, Dr. Paul Vilchez Castro, y a los miembros del jurado, Dr. César William Luciano Salazar y Mg. Rodolfo Felrrod Arredondo Nontol, por sus orientaciones y valiosos aportes que enriquecieron este trabajo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, directa o indirectamente, brindaron su apoyo y motivación durante este proceso.

Rujel Marchan, Cinthia

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA	20
2.1. Bases teóricas	20
2.2. Antecedentes	26
III. MATERIAL Y MÉTODOS	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Hipótesis y Variables	30
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procesamiento y análisis de datos	36
3.6. Consideraciones Éticas	37
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSION	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
IX. ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción total de las gestantes atendidas en el consultorio materno	40
Tabla 2. Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal	41
Tabla 3. Nivel de satisfacción sobre la atención del profesional de salud	42
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los aspectos tangibles del servicio	43

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Consentimiento informado	59
Anexo 3: Cuestionario de nivel de satisfacción	60
Anexo 4: Baremos de interpretación	62
Anexo 5: Alfa de Cronbach	63
Anexo 6: Validación de instrumento de recolección de datos por expertos	65
Anexo 7: Reconocimiento de asesor	71
Anexo 8: Constancia de originalidad	72
Anexo 9: Permiso prueba piloto	73
Anexo 10: Constancia de ejecución del proyecto	74
Anexo 11: Tablas complementarias	75

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes, durante el año 2026. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 71 gestantes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para evaluar la satisfacción en tres dimensiones: organización de la consulta prenatal, atención del profesional de salud y aspectos tangibles del servicio. La dimensión de organización consideró los trámites administrativos y el tiempo de espera; la atención del profesional evaluó la calidad de la atención, la seguridad y la resolución de dudas; y los aspectos tangibles incluyeron la limpieza del consultorio, la disponibilidad de materiales y equipos, y el mobiliario necesario. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y se expresaron en frecuencias y porcentajes.

Los resultados evidenciaron que el 98,6 % de las gestantes presentó un alto nivel de satisfacción global con la atención recibida y el 1,4 % mostró satisfacción moderada, sin registrarse casos de insatisfacción. Asimismo, el 98,6 % reportó alta satisfacción con la organización de la consulta prenatal y la atención del profesional de salud. En cuanto a los aspectos tangibles del servicio, el 93,0 % manifestó alta satisfacción y el 7,0 % satisfacción moderada.

Se concluye que las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla presentan un elevado nivel de satisfacción con la atención prenatal, destacándose la organización del servicio y el desempeño del profesional de salud, aunque se identifican oportunidades de mejora en los aspectos tangibles del establecimiento.

Palabras claves: satisfacción, gestantes, atención prenatal, calidad de atención, servicios de salud materna

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of pregnant women attended at the maternal clinic of the Zarumilla Health Center, Tumbes, in 2026. A quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional study was conducted. The sample consisted of 71 pregnant women who attended the maternal clinic, to whom a structured questionnaire was applied to assess satisfaction across four dimensions: overall satisfaction, organization of prenatal care, health professional's care, and tangible aspects of the service. Data were analyzed using descriptive statistics, expressed in frequencies and percentages.

The most relevant results showed that 98.6% of the pregnant women reported a high level of overall satisfaction with the care received, while 1.4% reported moderate satisfaction, with no cases of dissatisfaction. Regarding the organization of prenatal care and the care provided by health professionals, 98.6% of participants reported a high level of satisfaction in both dimensions. Concerning the tangible aspects of the service, 93.0% expressed high satisfaction and 7.0% moderate satisfaction, making this dimension the one with the lowest proportion of high satisfaction.

In conclusion, pregnant women attended at the maternal clinic of the Zarumilla Health Center presented a high level of satisfaction with prenatal care, highlighting the organization of services and the performance of health professionals, although opportunities for improvement were identified in the tangible aspects of the facility.

Keywords: satisfaction, pregnant women, prenatal care, quality of care, maternal health services.

I. INTRODUCCIÓN

La atención brindada a las mujeres durante el embarazo resulta esencial, pues garantiza la salud tanto de la gestante como del bebé en desarrollo. Un control prenatal constante y adecuado contribuye a evitar complicaciones y mejora los resultados durante y después del parto. Investigaciones recientes en países en desarrollo evidencian avances importantes en la percepción positiva sobre la atención materna, lo que constituye un indicador favorable en los servicios de salud¹.

Analizar el grado de satisfacción de las mujeres embarazadas es de suma relevancia, ya que permite detectar deficiencias y promover mejoras en la atención. Este análisis suele centrarse en tres dimensiones principales: la organización del servicio, la calidad profesional del personal de salud y las condiciones físicas del entorno hospitalario. La presente investigación tiene como propósito conocer la percepción de las usuarias gestantes que acuden a un establecimiento médico.

Existen diferentes dificultades que afectan este proceso. Una de las más frecuentes es la demora o complicación para acceder a las citas médicas, situación que puede generar desmotivación o desconfianza y, en algunos casos, provocar que las mujeres interrumpan o eviten el control prenatal. La satisfacción con la atención materna incide directamente en la disposición de las gestantes para iniciar y mantener sus controles, por lo que resulta crucial evaluar su experiencia desde el primer contacto con el sistema de salud².

Asimismo, las deficiencias en la infraestructura sanitaria, como la falta de limpieza o el mal estado de los servicios básicos, afectan la percepción del servicio y reducen el compromiso de las usuarias para asistir de manera regular a sus consultas. Estos aspectos tangibles influyen de manera significativa en la valoración general del cuidado prenatal y pueden representar un obstáculo para la continuidad del seguimiento médico.

A pesar de las inversiones y esfuerzos destinados a mejorar la calidad de la atención materna, aún existen mujeres que expresan inconformidad con el servicio recibido, lo que pone de manifiesto la necesidad de revisar y fortalecer de forma constante los procesos institucionales³.

El propósito central de esta investigación es identificar los puntos críticos que requieren intervención para asegurar una atención prenatal integral y de calidad, orientada a la satisfacción de las gestantes. El estudio busca no solo aportar información útil, sino también promover estrategias que optimicen los procedimientos de control. Aunque los avances tecnológicos han facilitado el acceso a los servicios de salud, todavía se presentan carencias que afectan la experiencia de las usuarias, por lo que resulta indispensable analizar y difundir esta problemática para impulsar mejoras sostenibles⁴.

En ese contexto se estableció como pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2026?

La presente investigación adquirió una notable importancia social, ya que se evidenció que ofrecer un trato respetuoso y una atención de calidad motivó a las pacientes a asistir con mayor regularidad a sus controles médicos. Este compromiso favoreció la detección oportuna de posibles complicaciones y contribuyó a la mejora de los indicadores de salud materna.

Desde una perspectiva teórica, el estudio presentó un valor significativo, dado que los resultados obtenidos sirvieron como base para futuras líneas de investigación. La difusión de los hallazgos en el ámbito académico permitió fortalecer el conocimiento sobre estrategias orientadas a promover una atención materna más efectiva y humanizada.

El diseño metodológico aplicado permitió evaluar el nivel de satisfacción de las gestantes considerando diversas dimensiones, tales como la calidad del trato del personal de salud y las condiciones físicas del entorno asistencial. Este enfoque facilitó la identificación de deficiencias existentes y orientó la formulación de

medidas concretas para mejorar la calidad del servicio. Asimismo, el uso de instrumentos validados en los centros de salud de la región de Tumbes permitió obtener información relevante para el desarrollo de intervenciones dirigidas a reducir el descontento de las usuarias.

La factibilidad del estudio estuvo garantizada por la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales, así como por el compromiso de la investigadora y el apoyo institucional del establecimiento de salud. En conclusión, la investigación tuvo el potencial de generar mejoras significativas en la atención de las mujeres gestantes, reconociéndose el compromiso, la motivación y la capacidad investigativa como factores determinantes para el logro de los objetivos y la aplicabilidad de los resultados obtenidos.

Por ello, el presente estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes, durante el año 2026, contribuyendo con información relevante que respalde la toma de decisiones y el diseño de estrategias institucionales orientadas a fortalecer la calidad de la atención prenatal, mejorar la experiencia de las usuarias y optimizar la efectividad de los servicios de salud materna.

Entre los objetivos tenemos:

Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2026.

Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal.
- Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal.
- Establecer el nivel de satisfacción de aspectos tangibles en la atención prenatal.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Bases teóricas

Mencionar del tema; atención a las pacientes implica múltiples aspectos, incluidos la preocupación por seguir buscando las mejoras, la accesibilidad de servicios, calidad, buen trato hacia las usuarias. Cada uno de estos factores influye en la percepción general de satisfacción, lo que hace fundamental proporcionar servicios de alta calidad. Al mejorar estos aspectos, no solo mantener un nivel óptimo de satisfacción a las usuarias, sino también existe la preocupación para los profesionales en brindar atención en las mejores condiciones y seguir buscando estrategias que nos faciliten poder llegar a las pacientes.

La satisfacción de la gestante se refiere a la experiencia de la mujer embarazada respecto a la atención recibida, es necesario que estén informadas del proceso y evolución de su gestación ⁵.

“La Organización Mundial de la Salud (OMS)⁶”, hace referencia; existen innumerables sugerencias en esta organización para que su salud esté en las mejores condiciones, su objetivo es disminuir riesgos en el embarazo, proporcionando a las usuarias, se sientan sin temor en este proceso fisiológico. En el diccionario lengua española” indica, son características, propiedades inherentes, producto o proceso que tiene valor y hacen que cumpla con las expectativas y necesidades de quienes lo reciben o utilizan⁷.

En España una investigación realizada por la doctora Palmer, abarcan un enfoque integral que busca ofrecer servicios accesibles, equitativos y altamente profesionales, optimizando los recursos disponibles y, lo más importante, las gestantes se sientan seguras, los profesionales tengan virtudes humanísticas, personalizada, ajustada a las necesidades de cada gestante⁸.

La calidad del servicio por el médico es fundamental para proporcionar cuidados que cumplan con los estándares requeridos, tanto en términos de

estructura, proceso como resultados. Su impacto directo en la satisfacción del usuario es esencial, ya que la calidad influye en la atención recibida y, por ende, en su bienestar general ⁹.

Implica no solo ofrecer servicios que sean técnicamente adecuados y basados en evidencia científica, sino también garantizar que estos servicios se ajusten de manera personalizada a las necesidades individuales de cada paciente. Esto requiere contar preparación académica y habilidades necesarias, se enfoquen en comprender el contexto y las características particulares de cada paciente, como su historia clínica, preferencias, valores y circunstancias sociales y emocionales¹⁰.

También puede definirse como la manera más eficaz y recomendada y así alcanzar una buena salud de los pacientes. Este concepto implica que los recursos, las tecnologías, los conocimientos y las intervenciones médicas se utilicen de la manera más eficiente y efectiva posible para generar mejor condición de salud del paciente¹¹.

La calidad, al combinarse, se vuelve más fácil. Este concepto destaca que la calidad no es un atributo aislado ni solo una cuestión de excelencia técnica, sino una serie de componentes interrelacionados, trabajando en unanimidad, podrían generar y/o ocasionar un valor completo para el usuario¹².

Para mejorar en salud es, efectivamente, plantearse metas; no solo busca atender a la población, cabe resaltar que también quiere responder a sus expectativas. Es decir, dar respuestas a sus inquietudes, necesidades y sientan que los profesionales de la salud están interesados realmente por el bienestar de cada una de ellas¹³.

Atender a gestantes en consultas, es tener cuidados especializados, su primordial tarea es que ellas estén saludables y sin complicaciones. Esta atención tiene una metodología bien establecida, basada en un enfoque preventivo y curativo, y se caracteriza por una cronología adecuada que guía el proceso de seguimiento a lo largo de todo el embarazo¹⁴.

El cumplimiento de una adecuada atención es fundamental para asegurar que tanto las madres como los niños estén saludables. Es esencial para ayudar a un embarazo con las mejores condiciones, prevenir, reducir riesgos tanto para la madre como para el bebé¹⁵.

La atención prenatal es efectivamente, reconocida como modelo de atención esencial para las mujeres en estado preconcepcional, dado que constituye un conjunto de prácticas médicas y de salud fundamentales para asegurar el bienestar de ambos. Esta atención, que generalmente se lleva a cabo a través de consultas individuales con profesionales capacitados¹⁶.

Satisfacción está profundamente ligada con el modo que atienden a las pacientes, ya que esta última indica cuales son las expectativas de las gestantes, al mismo tiempo, logran mejorar los resultados sanitarios. Nos estamos refiriendo a las diversas áreas que necesitan para que se cumpla con sus perspectivas, es medible y puede ser mejorada al ofrecer servicios de calidad para las gestantes y familia. Nos enfocamos en el bienestar de la paciente, que busca no solo resultados clínicos, sino también una experiencia positiva¹⁷.

Para despejar alguna creencia equivocada sobre su situación actual del proceso de su embarazo, el profesional responsable debe informar de manera clara, por ende, debería utilizar palabras comunes que las pacientes pueden entender. Los médicos calificados en el sector salud no solo deben cumplir con tratar a los pacientes de enfermedades o dolencias, deben tener un enfoque integral en el cuidado del paciente. Esto incluye prestar atención tanto a los aspectos médicos como a los emocionales y psicológicos del paciente, lo cual es esencial para lograr un tratamiento efectivo y una experiencia positiva para el paciente¹⁸.

El profesional se centra, poder atender de manera proporcionada por profesionales capacitados. Este personal desempeña papel importante, de manera global, puede influir significativamente sobre su opinión en la atención que está recibiendo.

No solo se limita a la efectividad clínica de los tratamientos, sino que incluye un conjunto de actitudes y comportamientos del personal de salud que pueda crear un ambiente de confianza, seguridad y respeto hacia la paciente, se le debe ofrecer cuidados médicos adecuados; también se refiere a la experiencia integral de la paciente durante su interacción con el centro de salud¹⁹.

La atención es a todas las gestantes, debe de realizarse con calidad, basarse en principios de humildad, respeto y responsabilidad, si la paciente es atendida correctamente, no solo impactaría de manera individual, sino que también se impactaría a otras gestantes de manera indirecta, de tal manera que todos los pacientes, no importando situación económica y/o otra índole, reciban atención digna y equitativa²⁰.

Las usuarias tienen más libertad y acceso para expresar sus opiniones sobre los servicios recibidos. Esta transformación se debe, en gran parte, a una sociedad más informada que exige no solo acceso a la atención médica, sino también un trato respetuoso y una atención de calidad²¹.

La calidad en la atención preconcepcional, no solo cumplen con estándares técnicos, sino, también tienen en cuenta el bienestar integral de las personas que los reciben. Esto implica asegurar que las gestantes se sientan bien, respetados y apoyados durante todo el proceso, desde la información y orientación inicial hasta el seguimiento posterior²².

Atención a gestantes puede entenderse como una serie de cualidades que se perciben de manera integral, que abarcan diferentes perspectivas a favor de la paciente. Estos atributos no solo se relacionan con la competencia del personal de salud, sino también como la paciente interpreta el momento en que se presentan las cosas, que incluye su satisfacción y percepción que se han atendido adecuadamente sus necesidades y expectativas²³.

Comprender estas perspectivas no solo ayuda a querer mejorar las instituciones si no que nos compromete ayudar para la mejora, permite

diseñar estrategias más efectivas para contribuir con la población. Escuchar a los usuarios es clave para el cambio y dirigirnos al camino de construcción a mejoras y garantizar se sientan valorados y atendidos adecuadamente²³.

Es necesario la satisfacción del paciente y el cumplimiento terapéutico. Cuando el profesional cumple con su trabajo y el paciente se siente satisfecho en su atención, ellos (as) cumplirán con las indicaciones médicas, lo que potencialmente reduce las tasas de hospitalización y mejora los resultados en salud. Esto, a su vez, tiene implicaciones significativas en términos de costos y rentabilidad para las organizaciones de salud, ya que menores tasas de complicaciones y hospitalizaciones pueden traducirse en ahorros sustanciales²⁴. La organización con respecto a la consulta y la accesibilidad fácil a los Centros de Salud son elementos claves para una atención adecuada, especialmente en el contexto de la atención a gestantes²⁴.

Un acceso rápido es fundamental verificar y atender las necesidades de las gestantes, referidas a consultas regulares, seguimiento prenatal, en el momento necesario. La posibilidad de agendar citas con facilidad, recibir atención oportuna y contar con recursos adecuados impacta directamente en la experiencia de las pacientes ²⁵.

El personal de todos los niveles dentro de una organización de Salud es uno de los aspectos primordiales para lograr una atención de calidad. Su compromiso, habilidades y conocimientos no solo influyen directamente en la experiencia del paciente, sino que también son cruciales para la eficiencia operativa y el éxito de la organización en general²⁶.

Calidad de atención se puede entender como atención médica, con los menores riesgos para la paciente, contando con los recursos para una buena atención y teniendo en cuenta el lazo que vincula a la paciente con el centro de salud²⁷.

La organización adecuada de la consulta prenatal es fundamental y se cree que nos puede garantizar una atención general y en las mejores condiciones para todas las gestantes. Al establecer tiempos mínimos para los controles prenatales, como los 30 minutos para el primer control y más de 15 minutos para los siguientes, se asegura que las pacientes reciban la atención necesaria para abordar sus inquietudes y necesidades específicas²⁸.

El tiempo de espera y un ambiente adecuado son factores clave en la experiencia de atención durante las consultas prenatales. Cuando las gestantes enfrentan tiempos de espera prolongados, su satisfacción con el servicio disminuye y puede haber una negativa en su experiencia resultado de ello decidir abandonar posteriormente sus controles maternos. Esta percepción está ligada no solo al tiempo de espera, sino también a la infraestructura y organización del centro de salud en general²⁹.

Una organización eficiente del centro de salud, que incluya una gestión óptima de las citas y tiempos de atención, puede mejorar significativamente la experiencia de la usuaria. Cuando las gestantes consideran que todo está bien organizado con instalaciones limpias, un ambiente cómodo, y personal accesible y empático son más propensos a valorar positivamente el servicio. Esto puede traducirse en una mayor adherencia a sus consultas prenatales²⁹.

Es necesario valorar las necesidades de cada gestante, e incluso podemos indicar que está profundamente influenciada a las expectativas que tenía y si estas han sido alcanzadas o incluso superadas por los servicios recibidos. Las perspectivas de una adecuada atención sanitaria se basan en esta capacidad de satisfacer, en muchos casos, superar las expectativas de las pacientes. En el contexto no solo se cumplen sus necesidades básicas, sino que se les brinda una experiencia que las sorprende positivamente³⁰.

Cuando las gestantes se relacionan con los servicios de salud, se conoce con el término de satisfacción. Alcanzan su perspectiva al interactuar con los

centros de salud y ha permitido entender mejor sus dimensiones y factores influyentes³¹.

La satisfacción se basa en gran medida en la comparación que hace la paciente en relación con la calidad del servicio que recibe, brindado y/o otorgado por una institución o empresa. En esencia, la satisfacción es un resultado de la comparación entre lo que los clientes esperaban recibir y lo que efectivamente experimentan³².

Al mencionar los aspectos tangibles. Podemos indicar que los aspectos físicos son conocidos como componentes tangibles en mención a la atención, especialmente en modelos como el SERVQUAL. Estos componentes son fundamentales porque afectan directamente la opinión de cada persona³³. Con respecto a la infraestructura según una investigación desarrollada por Zamora S³⁴, la infraestructura y los ambientes en los centros de salud son esenciales para garantizar una experiencia positiva para los pacientes. Cuando se reportan porcentajes de aceptación intermedios a bajos en este aspecto, se pueden extraer varias conclusiones y líneas de acción: La infraestructura insuficiente puede afectar la comodidad de los pacientes, sino también su punto de vista sobre la atención que recibe. Adecuar la infraestructura puede implicar desde renovar instalaciones hasta garantizar que estas sean accesibles y cómodas para todos los usuarios.

La atención de calidad en estos contextos enfrenta una serie de desafíos estructurales, que dificultan la implementación de estándares óptimos de salud^{35,36}.

2.2 Antecedentes

Dentro de un contexto amplio en la revisión bibliográfica a nivel internacional se mencionará a Reyna M y colaboradores³⁷, 2024, se desarrolló un estudio, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes que acudieron a consulta de control prenatal en la Unidad de Medicina Familiar. El estudio fue de tipo transversal, descriptivo y prospectivo, con una muestra

de 194 mujeres embarazadas que recibieron atención prenatal durante el mes de agosto de 2024. Los resultados evidenciaron que el 87.7 % de las participantes se encontraron satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida. Asimismo, se identificó que el tiempo de espera para ser atendidas en la consulta de medicina familiar se asoció significativamente con el nivel de satisfacción de las gestantes. En conclusión, nueve de cada diez mujeres manifestaron satisfacción con la atención brindada, siendo el tiempo de espera el principal factor relacionado con dicho nivel de satisfacción.

Castillo I y colaboradores³⁸, 2019, ejecutó el estudio a “Hospitales que atienden y brindan asesoría materna en Colombia”, su objetivo fue: “Determinar la satisfacción de las embarazadas en el servicio materno”, se efectuó un estudio descriptivo, 413 gestantes, se aplicó el cuestionario, siendo validado por el autor Colmenares F. Concluyendo que las gestantes que recibieron atención en establecimientos privados en Cartagena mostraron satisfacción, “con respecto a la accesibilidad, infraestructura, y atención de los profesionales que laboran en esa institución”.

Moran M y colaboradores³⁹, 2019, desarrolló un estudio en “Institución que brindan Servicios de Salud en Colombia”. Su objetivo fue establecer “el nivel de satisfacción en control materno”. Se utilizó el instrumento, programa Epidat. Tuvo una muestra de 178 gestantes. Concluyendo que 96% se sentía satisfecha con la atención materna.

A nivel nacional, Candiotti y colaboradores⁴⁰, 2021, en uno de sus estudios titulado “Factores que asocian la deficiencia cuando el personal de salud atiende a las gestantes en el servicio de emergencia obstétrica del Hospital Lanfranco. Lima. Julio - agosto 2020”, Este estudio fue “de tipo prospectivo, observacional, analítico y transversal, en sus Conclusiones indicaron lo siguiente: El porcentaje de disconformidad es bastante considerado, interpretada mediante la evaluación del personal, en la cual la paciente se encontraba en la fase de pandemia Covid-19”.

Meza L 41, 2020, en su estudio que realizó, "Nivel de satisfacción, calidez en la prestación de servicios de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul, en la ciudad de Lima, con el objetivo fue saber la interrelación entre el grado de conformidad de las embarazadas y la seguridad de adquirir una atención de calidad, en el proceso de tratamiento". Su estudio fue transversal. Se puede concluir que "el 32,47% se encontraron poco satisfechas con la atención médica". El 32% de las gestantes se sintieron descontentas en su atención, en excepción las embarazadas que acudieron para recibir tratamiento ambulatorio, la mayor parte de ellas estaban de acuerdo del modo que se le atendió".

A nivel de Región, Gutiérrez J⁴², 2021, ejecutó una investigación "Nivel de Satisfacción en el control materno en el Centro de Salud I-4 en la provincia de Piura, Catacaos 2021". "En una investigación que no fue experimental. Los resultados indicaron que:" "El 65,51% de las señoras se encontraban satisfechas en su control prenatal, el 64,37% se encontraban conforme a la accesibilidad, el 65,52% estaban de acuerdo con la organización y el 68,97% estaban de acuerdo con la orientación que les brindaban. En conclusión, las gestantes se encontraban satisfechas con la atención en general recibida por el centro de salud Catacaos".

Aldean G y colaboradores⁴³, 2019, ejecutó un estudio titulado "Grado de satisfacción en consultorio materno en los distintos Centros de Salud: Andrés Araujo Morán y Pampa Grande - Tumbes, agosto - octubre 2019". "Con el objetivo de realizar la comparación en la calidad de atención entre estas instituciones. La investigación presentó un estudio descriptivo, no experimental y se concluye que la insatisfacción de eficiencia en la atención de la gestante en Pampa Grande fue del 92,3%, mientras que en Andrés Araujo fue del 91,8%. Además, fue reportado por el 95,4% de las embarazadas en Pampa Grande, en contraste con un 100% en Andrés Araujo Morán".

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, debido a que se realizó la recopilación de información expresada en valores numéricos, los cuales fueron analizados mediante procedimientos estadísticos. La investigación tuvo un carácter descriptivo, ya que buscó detallar y comprender el nivel de satisfacción de las mujeres gestantes a partir de la aplicación de métodos sistemáticos que permitieron identificar patrones y comportamientos relacionados con el fenómeno estudiado.

Asimismo, el diseño adoptado fue prospectivo y de tipo transversal, dado que la información se obtuvo en un momento específico, lo que permitió observar las características del grupo analizado sin efectuar un seguimiento a lo largo del tiempo.

De acuerdo con lo señalado por Ortega⁴⁵, la investigación cuantitativa se basó en la recolección y comprobación de datos numéricos, lo cual posibilitó el cálculo de promedios y la interpretación de resultados representativos de poblaciones amplias.

La presente investigación adopta un diseño no experimental, debido a que no se manipularon de manera intencional las variables objeto de estudio. Se aplicó un diseño prospectivo de tipo transversal, lo que implicó que la variable fuera evaluada en un único momento temporal.

El esquema del diseño se representa de la siguiente manera:

M —————> O

Dónde:

M, representa la muestra seleccionada para el desarrollo del estudio, la cual se desarrolló con 71 gestantes.

O, = Observación de la variable satisfacción.

3.2. Hipótesis y Variables.

Este estudio; no adquiere de hipótesis.

V1: Satisfacción

Definición conceptual. La satisfacción de las pacientes nos permite medir la calidad de atención, permite revertir los posibles errores que puedan existir y amplificar políticas de salud que brinden una atención prenatal de calidad⁴⁴.

Definición conceptual. Se medirá mediante un cuestionario estructurado tipo Likert de 5 puntos (1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo), compuesto por ítems distribuidos en tres dimensiones: organización de la consulta, atención del profesional y aspectos tangibles. Puntajes altos reflejan mayor satisfacción. Para mayor detalle y comprensión se presentará la matriz de consistencia:

Operacionalización de variables

Definición conceptual	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Sub indicador
Definición conceptual. Satisfacción de pacientes nos permite medir la calidad de atención, permite revertir los posibles errores que puedan existir y amplificar políticas de salud que brinden una atención prenatal de calidad ⁴⁴ .	Organización de la consulta materna	Gestión administrativa	Tramites	1=Totalmente en desacuerdo
			Tiempo estimado de espera	2=En desacuerdo
		Atención profesional	Tiempo asignado	3=Indeciso
			Detención	4=De acuerdo
			Asentimiento de la paciente	5=Totalmente de acuerdo
	Atención recibida por el profesional	Interacción del obstetra paciente	Debida atención	
		Profesional capacitado	Seguridad y confianza del profesional	
			El profesional despejó sus dudas	
	Aspectos tangibles	Ambiente del control prenatal	Consultorio limpio	
			Materiales y equipos	
			Muebles necesarios	

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población del estudio estuvo integrada por las mujeres embarazadas que asistieron al Centro de Salud de Zarumilla para efectuar sus controles prenatales. Según los registros del cuaderno de atención de gestantes, entre los meses de enero y octubre del año 2024 se atendió un promedio aproximado de 265 pacientes.

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 71 gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes,

durante el año 2025, según la información registrada en el cuaderno de control de gestantes. De tal modo se determinó probabilísticamente por la siguiente manera.

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{Z^2 p q + e^2 N}$$

Dónde:

N = 265 → Representa el total de usuarias del consultorio materno, es decir, el tamaño de la población.

n° → Corresponde al tamaño inicial de la muestra antes de realizar ajustes o correcciones.

n → Indica el tamaño definitivo de la muestra que se utilizará en el estudio.

Z² → Valor de la desviación estándar de la distribución normal, igual a 1,96, asociado a un nivel de confianza del 95% (equivalente a un nivel de significancia del 5%).

p = 0,50 → Proporción de éxito o prevalencia estimada para el cálculo.

q = 1 – p = 0,50 → Proporción complementaria a p.

e = 0,10 → Margen de error permitido, es decir, la tolerancia aceptable en las mediciones

$$n^{\circ} = \frac{1.96^2 \times 265 \times (0.50 \times 0.50)}{(1.96^2 (0.50 \times 0.50) + (0.1)^2 \times 265}$$

$$n^{\circ} = 70.49$$

$$n^{\circ} = \boxed{71}$$

Muestra

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo sistemático aleatorio, eligiendo a una gestante cada tres participantes. El intervalo de selección se calculó con la fórmula $k = N/n$, donde N corresponde al total de la población, n al tamaño final de la muestra, y k indica la frecuencia con la que se seleccionan las participantes del estudio.

Criterios de selección:

Criterio de inclusión:

- Embarazadas mayores de 18 años atendidas en el Centro de Salud Zarumilla.
- Pacientes continuadoras atendidas a partir de su segundo control prenatal.
- Las que exclusivamente están registradas en el libro de atención a gestantes del Centro de Salud Zarumilla.

Criterio de exclusión:

- Gestantes analfabetas que son atendidas en el Centro de salud Zarumilla.
- Usuarias que presenten problemas psiquiátricos y/o limitaciones para participar en encuesta.

3.4. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio empleo como método la observación y como técnica la encuesta. De acuerdo con Díaz L⁴⁶. La observación implica examinar de manera detallada un fenómeno, evento o situación, con el objetivo de recopilar información que luego será analizada. Este método es fundamental en la

investigación, ya que permite obtener los datos necesarios para su interpretación y comprensión.

Por su parte, Casas J47. Indica que la encuesta es una herramienta metodológica ampliamente utilizada, debido a que permite recoger información de forma rápida, precisa y eficiente, facilitando el acceso a datos relevantes para el estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de información se emplearon dos fichas. La primera estuvo destinada a recopilar datos generales de las participantes, mientras que la segunda se enfocó en la percepción de la calidad de atención recibida por las gestantes en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes, durante el año 2025.

La evaluación se realizó utilizando una escala tipo Likert modificada, compuesta por preguntas cerradas que permitió medir tanto aspectos positivos como negativos del servicio de salud. La ficha de satisfacción se divide en tres secciones: organización de la consulta (5 ítems), atención del personal (3 ítems) y aspectos tangibles (3 ítems). Las respuestas se registran en una escala de cinco niveles:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

Validación y confiabilidad del instrumento

Para asegurar la validez y confiabilidad de las fichas, se aplicó una prueba piloto con 20 gestantes del Centro de Aguas Verdes, Tumbes. A partir de los resultados se calculó el coeficiente alfa de Cronbach (Anexo 5) para garantizar que los instrumentos fueran consistentes y aptos para su aplicación en el estudio. Además, los instrumentos fueron evaluados por un panel de expertos para su revisión y ajuste final (Anexo 6).

Los expertos participantes en la validación fueron: Sr. Jhon Edwin Ypanaqué Ancajima (Doctor en Ciencias de la Salud), Sr. Juan Zapata Infante (Magíster en Docencia y Gestión Educativa) y Gladys Farfán García (Doctora en Educación Superior). Todos coincidieron en que no era necesario realizar modificaciones al instrumento.

Tras la prueba piloto, el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.76, lo que indica que el instrumento es confiable y adecuado para alcanzar los objetivos de la investigación (Anexo 4).

Para categorizar los puntajes de satisfacción, se empleó la fórmula de Baremos:

$$K = \text{Número de ítems} \times \text{Puntaje máximo} = n1 - (\text{Número de ítems}) \\ = n2/3$$

Esta constante permitió clasificar los niveles de satisfacción de las gestantes de manera objetiva y sistemática.

Procedimiento y técnicas para la obtención de datos

El proceso de recolección de información se llevó a cabo siguiendo una serie de pasos sistemáticos:

Paso 1: El proyecto de investigación fue revisado y aprobado por el asesor de tesis, y posteriormente presentado ante la secretaría académica para cumplir con los requerimientos institucionales.

Paso 2: Se solicitó la autorización correspondiente a la institución donde se realizaría la recolección de datos, así como el permiso del jefe del servicio de consultorios externos.

Paso 3: Se realizó la selección de las usuarias del consultorio materno, asegurando que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos.

Paso 4: Las participantes seleccionadas fueron abordadas siguiendo un protocolo estandarizado, que incluyó:

Saludo cordial según el horario de aplicación del cuestionario.

Presentación de la investigadora, indicando nombre, apellido y rol dentro del estudio.

Explicación detallada del propósito del estudio mediante el consentimiento informado, incluyendo objetivos de la investigación, posibles beneficios o riesgos, y la aclaración de que la participación era completamente voluntaria.

Aplicación del cuestionario, con una duración aproximada de 7 minutos, manteniendo la distancia adecuada para no generar incomodidad, garantizando la confidencialidad de las respuestas y resolviendo cualquier duda de las participantes.

Despedida cordial, agradeciendo la colaboración de las usuarias.

Paso 5: Cada cuestionario fue codificado de manera consecutiva, comenzando desde el primero hasta el último, con el objetivo de organizar la información y proteger los datos recolectados.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de los datos se realizó siguiendo una secuencia ordenada que garantice la calidad y confiabilidad de la información obtenida. En primera instancia, los cuestionarios fueron revisados manualmente para verificar su integridad, descartando aquellos que presenten inconsistencias o estén incompletos. Luego, los datos válidos fueron codificados y trasladados a una base de datos digital elaborada en el programa Excel, desde donde posteriormente fueron exportados al software SPSS para su análisis estadístico.

En la fase de procesamiento, se procedió a la depuración de la base de datos, verificando la correcta codificación de las variables y la ausencia de duplicados. Se aplicará una codificación numérica a las respuestas del

cuestionario tipo Likert, lo que permitirá obtener medidas de tendencia central y dispersión. Para las variables cualitativas se emplearán frecuencias absolutas y relativas, mientras que para las variables cuantitativas se calcularán promedios y desviaciones estándar.

El análisis se desarrolló mediante estadística descriptiva, con el propósito de caracterizar la distribución de las dimensiones e indicadores que conforman la satisfacción del paciente. Asimismo, se utilizaron tablas y gráficos que facilitaron la presentación de resultados. En caso sea necesario evaluar la asociación entre variables, se consideraron pruebas de hipótesis acordes al tipo de variable y al nivel de medición, como Chi cuadrado para proporciones.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron interpretados en función de los objetivos del estudio, permitiendo identificar patrones, niveles de satisfacción y posibles áreas de mejora dentro del servicio de atención prenatal. Todo el proceso se llevó a cabo manteniendo criterios de rigurosidad metodológica y confidencialidad de la información.

3.6. Consideraciones Éticas

Consentimiento informado.

Se explicó a las gestantes el propósito del estudio y los procedimientos que se realizarían en relación con la aplicación de la encuesta. Asimismo, se les brindó un espacio adecuado para que formularan preguntas y se aseguró que comprendieran que su participación fue completamente voluntaria, sin existir ningún tipo de obligación o presión para responder el cuestionario si no lo deseaban.

Garantía de no daño.

Se orientó a las gestantes asegurándoles que la recolección de datos no tuvo como finalidad causar perjuicio alguno en su estado emocional o físico, ni generar consecuencias negativas para el centro de salud donde se desarrolló la investigación.

Respeto a la persona humana.

Durante la aplicación de los cuestionarios se proporcionó un ambiente acogedor, digno y respetuoso. En todo momento se evitó presionar a las gestantes para responder determinadas preguntas o para compartir información que no desearan proporcionar.

Confidencialidad.

La investigación respetó la privacidad de las participantes. Para ello, se utilizó un sistema de codificación mediante números en lugar de nombres en los cuestionarios, y la información recolectada fue almacenada en lugares seguros. Además, se informó a las gestantes sobre las medidas adoptadas para proteger sus datos y sobre la presentación de los resultados de manera agregada, sin comprometer su identidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción total de las gestantes atendidas en el consultorio materno.

Nivel de satisfacción Frecuencia (n) Porcentaje (%)		
Alta satisfacción	70	98.6 %
Moderada satisfacción	1	1.4 %
Total	71	100 %

Los resultados muestran que la gran mayoría de las gestantes (98,6%) presenta un nivel de alta satisfacción con la atención recibida en el consultorio materno. Solo el 1,4 % manifestó una satisfacción moderada y no se registraron casos de baja satisfacción.

Tabla 2. Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal

Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	70	98.6 %
Moderado	1	1.4 %
Total	71	100 %

El 98,6 % de las gestantes reportó un alto nivel de satisfacción respecto a la organización de la consulta prenatal, mientras que únicamente el 1,4 % indicó un nivel moderado. No se identificaron niveles bajos de satisfacción.

Tabla 3. Nivel de satisfacción sobre la atención del profesional de salud

Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	70	98.6 %
Moderado	1	1.4 %
Total	71	100 %

En relación con la atención del profesional de salud, el 98,6 % de las gestantes expresó un alto nivel de satisfacción y el 1,4 % un nivel moderado. No se registraron valoraciones bajas.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los aspectos tangibles del servicio

Nivel de satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Alto	66	93.0 %
Moderado	5	7.0 %
Total	71	100 %

Respecto a los aspectos tangibles del servicio, como infraestructura, equipos y materiales, el 93,0 % de las gestantes manifestó un alto nivel de satisfacción, mientras que el 7,0 % indicó un nivel moderado. No se presentaron niveles bajos, aunque en comparación con otras dimensiones, esta muestra una ligera disminución en la satisfacción alta, manteniéndose aun así en niveles positivos.

V. DISCUSIÓN

La Tabla 1 muestra que el 98,6 % de las gestantes presentó un nivel alto de satisfacción con la atención recibida en el consultorio materno, sin registrarse casos de baja satisfacción. Este resultado evidencia una valoración muy favorable del servicio, lo que permite inferir que la atención brindada respondió de manera adecuada a las expectativas y necesidades de las usuarias durante el control prenatal. Estos hallazgos se sustentan en los planteamientos teóricos que señalan que la satisfacción de la gestante depende de la integración entre la calidad técnica, el trato humanizado y la provisión de información clara y oportuna durante el embarazo, aspectos considerados esenciales para garantizar una atención de calidad ^{5,7,17}.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, se observa coincidencia con Mogollón et al. (2023, Colombia), quienes encontraron que el 96% de las gestantes se mostraron satisfechas con la atención prenatal recibida, atribuyendo este resultado a una atención centrada en la usuaria³⁷. Del mismo modo, Moran et al. (2022, Irlanda) reportaron un 96 % de satisfacción general, confirmando que la percepción positiva de la atención prenatal constituye una tendencia común cuando los servicios responden eficientemente a las necesidades de las gestantes³⁹. Sin embargo, los resultados difieren de los encontrados por Meza (2024, Perú), quien identificó un porcentaje importante de usuarias con bajos niveles de satisfacción debido a deficiencias relacionadas con la calidad del servicio y la calidez del trato⁴¹. En comparación con este último estudio, los hallazgos de la presente investigación evidencian un mejor desempeño del consultorio materno evaluado, lo que podría explicarse por una adecuada organización del servicio y una atención más humanizada.

En relación con la Tabla 2, el 98,6 % de las gestantes manifestó un alto nivel de satisfacción respecto a la organización de la consulta prenatal, mientras que únicamente el 1,4% expresó una satisfacción moderada. Estos resultados indican que aspectos como la programación de citas, el acceso a los servicios, la continuidad del control prenatal y los tiempos de atención fueron valorados positivamente por las usuarias. La evidencia científica sostiene que una adecuada

organización de la consulta prenatal favorece un seguimiento oportuno del embarazo y contribuye a reducir riesgos maternos y perinatales ^{24,28}.

Los resultados obtenidos guardan similitud con los reportados por Gutiérrez (2023, Perú), quien encontró que más del 65% de las gestantes se encontraba satisfecha con la organización del control prenatal, resaltando la importancia de una gestión eficiente de las consultas⁴². Asimismo, estudios internacionales coinciden en que la facilidad para obtener citas y la reducción de los tiempos de espera incrementa la satisfacción de las usuarias^{25,29}. En contraste, otras investigaciones señalan que una organización inadecuada y la demora en la atención generan insatisfacción e incluso favorecen el abandono de los controles prenatales²⁹. Frente a estas evidencias, el presente estudio muestra resultados superiores, lo que permite considerar que la organización del consultorio constituye una de sus principales fortalezas.

Respecto a la Tabla 3, el 98,6% de las gestantes expresó un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por el profesional de salud, sin registrarse niveles bajos de satisfacción. Este resultado confirma la importancia del personal sanitario en la percepción de calidad del servicio, puesto que no solo se valora la competencia técnica, sino también la empatía, la comunicación efectiva y el respeto durante la atención^{9,10,18}.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones anteriores, se observa concordancia con los estudios realizados en Colombia (2023), donde las gestantes manifestaron elevados niveles de satisfacción asociados principalmente al trato recibido y a la orientación brindada por el personal de salud durante el control prenatal ³⁸; del mismo modo, Tozour et al. (2022, Irán) sostienen que una percepción positiva del desempeño profesional favorece la aceptación y continuidad de los servicios de atención materna³⁶. No obstante, estas evidencias contrastan con investigaciones desarrolladas durante la pandemia por COVID-19 (2021–2022), las cuales reportaron mayores niveles de insatisfacción debido a la sobrecarga laboral del personal y la reducción del tiempo destinado a cada consulta⁴⁰. En comparación con dichos estudios, los resultados obtenidos reflejan

un escenario más favorable, caracterizado por una relación profesional–gestante basada en la confianza y el trato humanizado.

En cuanto a la Tabla 4, el 93,0 % de las gestantes manifestó un alto nivel de satisfacción con los aspectos tangibles del servicio, mientras que el 7,0% presentó un nivel moderado de satisfacción. Aunque estos porcentajes continúan siendo elevados, representan la dimensión con menor valoración respecto a las demás evaluadas. Según el modelo SERVQUAL, los aspectos tangibles, como la infraestructura, el equipamiento y las condiciones físicas de los ambientes, influyen significativamente en la percepción global de la calidad del servicio³³.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Zamora (2023, Ecuador), quien afirma que las limitaciones en infraestructura pueden disminuir la comodidad de las usuarias y afectar su percepción sobre la calidad de la atención, incluso cuando el desempeño del personal de salud es satisfactorio³⁴. Asimismo, otros autores sostienen que las deficiencias en los recursos físicos constituyen uno de los principales retos para mejorar la calidad de los servicios de salud ³⁵. Sin embargo, a diferencia de aquellas investigaciones donde las limitaciones estructurales repercutieron considerablemente en la satisfacción de las usuarias, en el presente estudio la valoración de esta dimensión continúa siendo alta, lo que sugiere que las condiciones físicas del establecimiento cumplen adecuadamente con las expectativas, aunque existe margen para continuar fortaleciendo la infraestructura y el equipamiento.

En conjunto, los resultados de la investigación demuestran que la satisfacción de las gestantes con la atención prenatal alcanzó niveles muy elevados en todas las dimensiones evaluadas, coincidiendo con la mayoría de los estudios nacionales e internacionales que destacan la importancia de una atención organizada, humanizada y técnicamente competente para fortalecer la adherencia al control prenatal y mejorar los resultados materno-perinatales²⁴. Sin embargo, la comparación con investigaciones que reportan menores niveles de satisfacción evidencia que la calidad del servicio puede verse afectada cuando existen deficiencias en la organización, el trato profesional o las condiciones físicas del

establecimiento, aspectos que deben ser monitoreados permanentemente para garantizar una atención integral.

Desde la perspectiva del investigador, los resultados reflejan el compromiso del personal de salud y de la organización del consultorio materno por ofrecer una atención centrada en la gestante, caracterizada por el respeto, la responsabilidad y la calidad humana. No obstante, considerando que las necesidades y expectativas de las usuarias evolucionan continuamente, resulta indispensable mantener procesos periódicos de evaluación de la satisfacción, ya que estos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios de salud materna, contribuyendo a una atención cada vez más eficiente, segura y humanizada^{21,23}.

VI. CONCLUSIONES

1. El 98,6 % de las gestantes presentó alta satisfacción global con la atención recibida en el consultorio materno, sin registrarse insatisfacción.
2. La organización de la consulta prenatal fue valorada como alta por el 98,6 % de las gestantes, evidenciando una gestión adecuada del servicio.
3. La atención del profesional de salud alcanzó un 98,6 % de alta satisfacción, reflejando un desempeño profesional y trato humano favorable.
4. Los aspectos tangibles del servicio mostraron un 93,0 % de alta satisfacción y un 7,0 % moderada, siendo la dimensión con menor proporción de satisfacción alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la institución mantener y reforzar los estándares de calidad en la atención prenatal, a fin de conservar los altos niveles de satisfacción global alcanzados por las gestantes.
2. Continuar optimizando la organización de la consulta prenatal, asegurando una adecuada programación de citas y tiempos de atención oportunos.
3. Fortalecer la capacitación continua del personal de salud, promoviendo competencias técnicas y habilidades comunicativas que consoliden la relación profesional–gestante.
4. Implementar mejoras progresivas en la infraestructura, equipamiento y ambientes físicos del consultorio materno, con el objetivo de elevar la satisfacción en los aspectos tangibles del servicio.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Silva J, Treviño B, Hernández M, Tello E y Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México; Ciencia UAT. [Internet] 2020 [03 nov 2024]; volumen (15): página 6. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778582021000100085
2. Oppenberg G. Organización de la consulta. Rev. Elsevier [Internet] 2020 [03 nov 2024]; volumen (25): página 531. Disponible: <https://www.elsevier.es/es-revista-quintessence-9-articulo-organizacion-consultaS0214098512002097#:~:text=Organizaci%C3%B3n%20de%20la%0consulta%20%7C%20Quintessence&text=Quintessence%2C%20Publicai%C3%B3n%20Internacional%20de%20Odontolog%C3%ADa,en%20Estados%20Unidos%20y%20Alemania.>
3. UNICEF y OMS. Estado Mundial del saneamiento [Revista internet] Nueva York. EE.UU. 2018. p8 [05 nov 2024] disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727>
4. Organización Mundial De La Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2005. Grandes expectativas en torno a la reducción de los riesgos del embarazo. [sede web] Ginebra: OMS; 2005. [10 nov 2024] Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Donabedian A. Calidad Asistencial [Internet]. España: Carrasco E;2021[10 nov 2024] Disponible en: <https://www.fadq.org/wp>
6. Organización Mundial De La Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. [Internet] Ginebra: OMS; 2016. [11 nov 2024]] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
7. Real Academia Española, Diccionario de la lengua española, 22ª ed. (Madrid: rae, 2001), disponible en: <http://www.rae.es/>
8. Conexión Esan.Esan:Los diferentes conceptos de calidad en salud: [Internet]. [11 nov 2024] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

9. Cepeda M, Pinera M. Telos. Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. Telos. [Internet] 2005 [12 nov 2024] 7(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318830002.pdf>
10. García A. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. Scielo [internet] 2009 [11 nov 2024]; 2(6). Disponible: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005
- Valdés R, Molina J, y Solís C, Aprender de lo sucedido. Análisis de las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Scielo [internet] 2001 [11 nov 2024]; 43(5). Disponible: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342001000500008#:~:text=%22La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,mejoras%20posibles%20en%20la%20salud.
12. Lugones M. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. Scielo [internet] 2018 [13 nov 2024]; 44 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-600X2018000100001#:~:text=El%20cumplimiento%20de%20una%20adecuada,mayor%20rigor%20y%20cumplimiento%20establecido.
13. León D, Ramírez A. Percepción de calidad de atención del usuario en el servicio de urgencias clínica de tercer nivel Tunja 2019. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia en instituciones de salud.] Universidad de Boyacá. Tunja. 2019. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/486215502/proyecto-de-investigacion-tesis-1>
14. Andrade S et al. Atención prenatal en grupo: efectividad y retos de su implementación. RSP [internet] 2019 [13 nov 2024]; 5 (85). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/V4tPXmcgfTDhVcwQhzPMm8Q/?format=pdf&lang=es#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20prenatal%20es%20reconocida,de%20atenci%C3%B3n%20durante%20el%20embarazo.>
15. Lugones M. La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud. Scielo [internet] 2018 [14 nov 2024]; 44 (1). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=16324f>

16. Donabedian A. Calidad Asistencial. S. E [internet]2001[18 de nov del 2024]; 16 (1). Disponible en: <https://www.fadq.org/wp>
17. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Sede Web] Lima – Perú 2007 Ob. Cit. p.19 Y 21 [21 nov 2024] disponible en: https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/PIM-SS-2021_norma-13.pdf
18. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Sede Web] España 2021. Cit. p.70 [21 nov 2024] disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/calidad-en-salud/>
19. Moreno M et al. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Scielo [internet]2012[21 nov 2024]; 21 (4). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962012000300002
20. Morales E. Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente?. Scielo [internet]2001[24 nov del 2024]; 12 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018130x2001000300005
21. Mamani F. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, provincia y departamento de Puno - 2012 y 2020 tesis:Perú: PUPC;2020. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18907>
22. Molina M., Quesada L., Ulate D y Vargas. La calidad en la atención médica. Scielo [internet]2004[25 nov 2024]; 21 (1).Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140000152004000100007
23. Ministerio de salud. Programa para evaluar servicios de obstetricia, ginecología y neonatología 2013: Chile [Internet]. [27 nov 2024]. Disponible en: [03002019000200153#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20en%20el%20%C3%A1rea,cortes%C3%ADa%20recibida%20durante%20el%20proceso.](https://scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S03002019000200153#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20en%20el%20%C3%A1rea,cortes%C3%ADa%20recibida%20durante%20el%20proceso.)

24. Sevillano P. (2018) Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, pag.6 [Internet]. [27 nov 2024]. Disponible en:
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7b25642e-6af7-46d5-8007-430e74713694/content>
25. Simon D. Nivel de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud. Huánuco, 2018. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
26. Organización Panamericana de la Salud. Las funciones esenciales de la salud pública en las américas una renovación para el siglo xxi. [Sede web] Lima: Ministerio de Salud; 2020. [28 nov 2024] Disponible:
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf
27. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. [Revista de internet.] 2020 vol. 9 núm. 1. [28 nov 2024] disponible:
<https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
28. Avedis D. Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica., Instituto Nacional De Salud Pública.; [monografía de internet] 1a ed. México, 2007: 10: 12 [01 Dic 2024] disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>
29. Febres R ., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Scielo [internet] 2020 [02 Dic 2024]; 20 (3). Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
30. Cueva J Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?. Dialnet [internet] 2022 [06 Dic 2024]; 7 (6). Disponible en:
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495.pdf>
31. Álvarez F. La relación calidad, productividad y costos en los servicios de salud. [Sede Web] p.5 [06 Dic 2024] disponible en:

<file:///C:/Users/CINTHIA/Downloads/S2214310615000394.pdf>

32. Silva J., Macías B., Tello E y Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Scielo [internet]2020[06 Dic 2024]; 20(3). Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
33. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. [Revista de internet.] 2020 vol. 9 núm. 1. [08 Dic 2024] disponible:
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
34. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Scielo [internet]2020[08 Dic 2024]; 16 (1). Disponible en:
https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006
35. Osorio A et al. La Atención Primaria de Salud: desafíos para su implementación en América Latina. Rev. [Internet] 2013 [08 Dic 2024]; volumen (45): página 7.
Disponible:
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6985524/>
36. Tozour J. et al. Aplicación de video visitas de telemedicina en una práctica de medicina materno-fetal en el epicentro de la pandemia J Obstet Gynecol MFM.2021Aug24;3(6). Disponible en :
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10436/Balladares%20Marcos%20Maria%20%26%20Vives%20Pizarro%20Milagros.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
37. Reyna M et al. titulado Nivel de Satisfacción en Embarazadas que Acuden a Consulta de Control Prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No. 9 de Acapulco, Guerrero. Ciencia Latina. Rev. [internet]2020[22 enero 2026];(1).Disponible:en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16465/23553>

38. Castillo I. Satisfacción de usuarias del servicio control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. [Revista de internet.] 2019 vol. 8 núm. 1. [11 Dic 2024] disponible:
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/cbiomedicas/article/view/2709>
39. Moran M y colaboradores. Sumergen [Sede Web] Colombia 2020. Vol9 [10 Dic 2024] disponible en:
<https://www.semergenandalucia.org/docs/formacion/revistas/revista2020.pdf>
40. Candiotti et al. Factores asociados a la insatisfacción en la atención de las gestantes en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. Julio - agosto 2020 tesis: Perú: Universidad San Martín de Porras; 2020[12 Dic 2024]; Disponible en: [Candiotti REJ.pdf \(usmp.edu.pe\)](#)
41. Meza L. Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan De Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. tesis:Perú: Universidad San Martín de Porras; 2020[12 Dic 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unibg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/22eba0d2-ec90-4ed4-8c4b-d9f28a2ad581/content>
42. Gutiérrez, J. Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura, 2021 tesis: Perú: Perú: Universidad Católica los ángeles de Chimbote; 2021 [12 Dic 2024]; Disponible en: Gutiérrez J. Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes atendidas en el establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura, 2021.Perú: Universidad Católica los ángeles de Chimbote; 2021 [citado diciembre 2022]; Disponible en:
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22631/ATENCION PRENATAL GESTANTES VIDAL TORRES KELLY DANIE LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22631/ATENCION%20PRENATAL%20GESTANTES%20VIDAL%20TORRES%20KELLY%20DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Aldean G y colaboradores. 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 tesis: Perú: Universidad nacional de Tumbes;2019. Disponible

en:<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TESIS%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

44. Miranda A y colaboradores. Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes. Infomed [internet]2024[12 Dic2024]; 40(1). Disponible en:
<https://revmgj.sld.cu/index.php/mgj/article/view/2982>
45. Sandoval C. Investigación cualitativa. ICFES. [Sede Web] Colombia 2021. Cit. p.56 [15 Dic 2024] disponible en:
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
46. Diaz L. La observación. Facultad de psicología.UNAM. [internet]2024[16 Dic 2024]; 40(1). Disponible en:
https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
47. de los datos. Rev. Elsevier [Internet] 2020 [16 Dic 2024]; volumen (31): página 8. Disponible: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion-elaboracion-cuestionarios-13047738>

IX. ANEXOS

Anexo 1.
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del centro de salud Zarumilla, Tumbes 2025?	OBJETIVO GENERAL • Determinar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2025. OBJETIVOS ESPECÍFICOS • Identificar el nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal. • Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal. • Establecer el nivel de satisfacción de aspectos tangibles en la atención.	Formulación de Hipótesis El presente estudio no requiere de hipótesis.	VARIABLE • Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal DIMENSIONES • Organización de la consulta prenatal • Atención recibida por el profesional • Aspectos tangibles	DISEÑO DE ESTUDIO De tipo cualitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal. TIPO DE ESTUDIO No experimental POBLACIÓN La población de estudio estará constituida por 265 gestantes atendidas en consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes 2025. TÉCNICA Encuesta mediante la cual se recabará información del nivel de satisfacción de las usuarias respecto a la atención materna. INSTRUMENTO Cuestionario ANALISIS ESTADÍSTICO Se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas (%). Para la representación de las tablas se usó el programa Excel versión 2016.

Anexo 2.

Consentimiento informado

Estimada usuaria:

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es Cinthia Marbely Rujel Marchan, Bachiller en Obstetricia. Actualmente me encuentro realizando un estudio de investigación titulado: “Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Zarumilla, Tumbes – 2026”.

Propósito del estudio

El propósito de este estudio es identificar el nivel de satisfacción de las gestantes respecto a la atención prenatal recibida. Usted ha sido seleccionada para participar en esta investigación, para lo cual se le aplicará un cuestionario que contiene una serie de preguntas que deberán ser respondidas de manera clara, precisa y honesta.

Confidencialidad

La información proporcionada será manejada de manera confidencial. Los datos serán codificados para proteger su identidad y, en caso de publicación de los resultados, no se revelará información que permita identificar a las participantes.

Beneficios

Su participación contribuirá al desarrollo de la investigación científica y permitirá generar información útil para mejorar la atención brindada a las gestantes en los servicios de salud.

Derechos de la participante

Usted debe comprender que su participación es completamente voluntaria y que tiene el derecho de negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que ello implique sanción, perjuicio o penalización alguna.

Consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada. Acepto participar libre y voluntariamente en este estudio, siendo consciente de que puedo decidir no participar o retirarme en cualquier momento.

Cuestionario

Estimado Sr/Sra.: Estamos muy interesados en conocer su opinión sobre la atención recibida durante su visita al Servicio de Urgencias. Le ruego que conteste unas preguntas cortas y sencillas para poder mejorar los Servicios que ofrecemos a los pacientes. Marque una X en la casilla escogida. Le agradecemos sinceramente su colaboración. Marque:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indeciso	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1.-Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos.					
2.-Está de acuerdo con el tiempo que esperó, para que la atiendan en su primera cita.					
3.-Le parece adecuado el tiempo que demora el obstetra para atenderla dentro del consultorio.					
4.-Está de acuerdo con el horario de atención en el consultorio materno.					
5.-Durante la consulta nadie interrumpía (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)					
6- El trato recibido por el obstetra fue adecuado.					
7.-El /la obstetra le informaba del procedimiento de su atención pre natal.					

8.-Las palabras que utilizó el Obstetra fueron fáciles de entender.					
9- El profesional mostró comprensión cuando Ud. Le contó por sus problemas y trató de ayudarla al momento de					

realizarle la consulta.					
10-El obstetra mostraba interés a las dudas que Ud. Tenía sobre su embarazo.					
11- Las respuestas del obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.					
12- El profesional mostraba que sabía de todo el tema del embarazo.					
13-El consultorio contaba con todos los materiales e instrumentos que el/la obstetra necesitaba para atenderla o en algún momento dijo no había material y regrese otro día.					
14- El consultorio estaba limpio durante la consulta.					
15-Los muebles eran cómodos cuando se sentó para recibir su control prenatal					
16-Habian muebles o sillas dentro del consultorio para usted y su acompañante en el momento de su atención prenatal.					
17-Los instrumentos médicos que había en el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.					

Anexo 4:
Baremos de interpretación

Nivel / Dimensión	Rango de puntaje	Interpretación
SATISFACCION TOTAL (17 ítems — rango 17 a 85)		
Baja satisfacción	17 – 39	La gestante percibe deficiencias significativas en la atención prenatal.
Moderada satisfacción	40 – 62	La atención es aceptable, aunque presenta aspectos por mejorar.
Alta satisfacción	63 – 85	La gestante percibe una atención de calidad y experiencia positiva.
DIMENSION 1: Organización de la consulta materna (5 ítems — rango 5 a 25)		
Bajo nivel	5 – 11	La organización del servicio es deficiente y afecta negativamente la experiencia de la gestante.
Nivel moderado	12 – 18	La organización es aceptable, aunque requiere mejoras.
Nivel alto	19 – 25	La organización del servicio es eficiente y adecuada.
DIMENSION 2: Atención del profesional (7 ítems — rango 7 a 35)		
Bajo nivel	7 – 16	La atención del obstetra presenta limitaciones en trato, comunicación o competencias.
Nivel moderado	17 – 26	La atención es adecuada, pero con oportunidades de mejora.
Nivel alto	27 – 35	El profesional demuestra competencia, empatía y claridad en la atención.
DIMENSION 3: Aspectos tangibles del servicio (5 ítems — rango 5 a 25)		
Bajo nivel	5 – 11	El entorno físico y los recursos son insuficientes para una atención adecuada.
Nivel moderado	12 – 18	Los aspectos tangibles son aceptables, aunque se observan aspectos por mejorar.
Nivel alto	19 – 25	El consultorio cuenta con condiciones físicas, mobiliario y equipamiento adecuados.

ANEXO 5:
Alfa de Cronbach

	ITEMS																	SUMA
ENCUESTADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
ENCUESTADA 1	1	5	1	4		3	4	3	3	2	4	3	5	1	3	2	3	47
ENCUESTADA 2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	1	4	3	2	3	4	3	48
ENCUESTADA 3	3	5	2	4	5	5	3	3	5	2	3	3	4	4	2	4	4	61
ENCUESTADA 4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	71
ENCUESTADA 5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	5	4	5	77
ENCUESTADA 6	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	61
ENCUESTADA 7	5	3	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	70
ENCUESTADA 8	3	5	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	56
ENCUESTADA 9	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	5	5	4	4	73
ENCUESTADA 10	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	5	5	5	4	63
ENCUESTADA 11	3	3	3	3	4	2	2	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	56
ENCUESTADA 12	4	4	4	5	5	2	2	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	67
ENCUESTADA 13	5	3	5	3	3	2	2	2	2	3	5	2	5	3	3	3	3	54
ENCUESTADA 14	4	5	3	3	5	2	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	66
ENCUESTADA 15	3	3	5	3	5	2	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	62
ENCUESTADA 16	4	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5	55
ENCUESTADA 17	3	5	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	2	5	5	5	5	61
ENCUESTADA 18	3	5	3	3	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	57
ENCUESTADA 19	5	4	5	5	5	4	5	2	5	2	3	5	3	5	3	4	5	70
ENCUESTADA 20	4	5	3	3	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	70

VARIANZA	0.99	1.1	1.45	0.84	1	1.15	1.23	1.36	1.29	1.14	0.93	0.728	1.09	1.29	1.05	0.69	0.63
SUMATORIA DE VARIANZA	17.9322																
VARIANZA DE SUMA DE LOS ITMS	64.6875																

Análisis de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0.76796096	16.6875

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos validos	20	100.0
Excluidos(as)	0	0
Total	20	100.0

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach. -Coeficiente alfa $>.9$ es excelente - Coeficiente alfa $>.8$ es bueno -Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable - Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable -Coeficiente alfa $> .5$ es pobre -Coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable Para nuestro instrumento denominado “cuestionario sobre satisfacción de las usuarias del consultorio materno del centro de salud Zarumilla” se obtuvo un valor de consistencia de 0.767, siendo aceptable para su ejecución.

ANEXO 6:
Validación de instrumento

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**

TESIS :^o Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del centro de salud Zarumilla, Tumbes
2024*

Investigadora: Cinthia Marbely Rujel Marchan

Indicación: Señor(a)especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los items del cuestionario de la encuesta que se le muestra, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos minimos de formulación para su posterior aplicación.

CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	91	96	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	95	100	
1.-Está formulado con lenguaje apropiado.													✓							
2.-Existe alguna redundancia en alguna pregunta.													✓							
3.-Alguna pregunta que necesita ser modificada o cambiada													✓							
4.-Se entiende con respecto al ítem de la atención del profesional hacia la paciente.													✓							
5.-Los ítems propuestos son suficientemente importantes.													✓							
6.-Está expresado en actividades en una correcta organización.													✓							

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS : " Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del centro de salud Zarumilla, Tumbes
2024"

Investigadora: Cinthia Marbely Rujel Marchan

Indicación: Señor(a)especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que se le muestra, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%		
	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	91	96
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	95	100
1.-Está formulado con lenguaje apropiado.													✓						
2-Existe alguna redundancia en alguna pregunta.													✓						
3.-Alguna pregunta que necesita ser modificada o cambiada													✓						
4.-Se entiende con respecto al ítem de la atención del profesional hacia la paciente.													✓						
5.-Los ítems propuestos son suficientemente importantes.													✓						
6.-Está expresado en actividades en una correcta organización.													✓						

[illegible]

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS : " Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del centro de salud Zarumilla, Tumbes
2024"

Investigadora: Cinthia Marbely Rujel Marchan

Indicación: Señor(a)especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que se le muestra, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%		
	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	91	96
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	95	100
1.-Está formulado con lenguaje apropiado.													✓						
2.-Existe alguna redundancia en alguna pregunta.														✓					
3.-Alguna pregunta que necesita ser modificada o cambiada														✓					
4.-Se entiende con respecto al ítem de la atención del profesional hacia la paciente.												✓							
5.-Los ítems propuestos son suficientemente importantes.												✓							
6.-Está expresado en actividades en una correcta organización.												✓							

[illegible]

8.-comprende los aspectos (indicadores, subescalas y dimensiones), en cantidad y calidad.

9.-Basado en aspectos teóricos - científicos.

10.-las pregunta con relación al ítem de aspectos tangibles, están correctamente formuladas.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Recomendaciones:

APELLIDOS Y NOMBRES:	Zapala Inés Juan J.	 FIRMA
GRADO ACADÉMICO:	Maestro en Educación	
MENCION:	Docencia y Gestión Educativa	

GRADO ACADÉMICO:

Maestro en Educación

MEUCION:

Doença y Gastão e d.c.t.

ANEXO 7:
Reconocimiento de asesor

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITO: RECONOCIMIENTO DE ASESOR

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA

SALUD Dr. MAURO MEZA OLIVERA

RUJEL MARCHAN CINTHIA MARBELY, identificada con DNI N° **46388610**, **Bachillera en Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes**, Facultad de Ciencias de la Salud, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que deseando presentar mi proyecto de tesis titulado “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro De Salud Zarumilla, Tumbes 2022.”; a fin de solicitarle tenga a bien disponer lo que corresponda y se reconozca al **Mg. Vilchez Castro Paul**, docente de la escuela de la Universidad Nacional de Tumbes, como el **ASESOR** de mi tesis, para tal efecto acompaño la certificación correspondiente debidamente firmada.

Otro si digo, que cualquier comunicación académica o administrativa relacionada con mi condición de Bachiller de Obstetricia, se me notifique al correo rujelmarchancinthia@gmail.com o al teléfono 915386693.

Por lo expuesto; Ruego a usted acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Tumbes, 31 de enero del
2024.



RUJEL MARCHAN CINTHIA MARBELY
BACHILLER EN OBSTETRICIA
DNI: 46388610

ANEXO 8
CONSTANCIA DE
ORIGINALIDAD

Yo, Rujel Marchan Cinthia Marbely Bachiller en Obstetricia, egresada de la Universidad Nacional de Tumbes, identificada con DNI N° 46388610 autora del proyecto de investigación “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro De Salud Zarumilla, Tumbes 2022.”;

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Este informe de tesis es de autoría, por tanto, es producto de mi trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su orientación y concepción.
2. He respetado las normas Vancouver, para las citas y referencias consultadas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. Dicho esto, el informe de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. Este informe de tesis no ha sido publicado en ningún repositorio para obtener algún grado profesional
4. Declaro, finalmente, que la redacción de este informe de tesis es producto de mi trabajo bajo la dirección de mi asesor de tesis, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o la expresión escrita.

De no cumplir el juramento, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndose a. la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes 28 de Febrero del 2024.



Rujel Marchan Cinthia
Bachiller en Obstetricia
DNI:46388610



Asesor de informe de tesis Paul
Vilchez Castro,00252185
ORCID:0000-1435-5836

Anexo 9:
Permiso prueba piloto

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

solicitud institucional para estudio
de investigación científica.

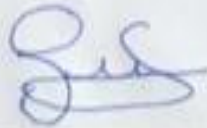
SEÑOR EDUARD LLAMOSA NIÑO
JEFE DEL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES

De mi mayor consideración.

Aprovecho la ocasión para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que me encuentro realizando mi proyecto de tesis titulado "Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro De Salud Zarumilla, Tumbes 2025."; solicito su autorización para aplicar un cuestionario para una prueba piloto y recolectar datos de las gestantes de la institución que usted dirige.

Por lo expuesto; Ruego a usted acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Tumbes, 30 de diciembre del 2024.



RUJEL MARCHAN CINTHIA MARBELY
BACHILLER EN OBSTETRICIA
DNI: 46388610

**C.S. AGUAS VERDES
RECIBIDO**
FECHA: 30/12/24
HORA: 12:45 pm

Anexo 10:
Constancia de ejecución del proyecto

**Solicitud institucional para estudio
de investigación científica.**

**SEÑORALIC. MELISSA IZQUIERDO OTINIANO
JEFA DEL CENTRO DE SALUD ZARUMILLA**

**ATENCION: OBSTETRA JENNER SILUPU APONTE
JEFE DE OBSTETRAS**



**DE: RUJEL MARCHAN CINTHIA
BACHLLER DE OBSTETRICIA**

De mi mayor consideración aprovecho la ocasión para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que me encuentro realizando tesis titulado "Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en consultorio materno del Centro De Salud Zarumilla -Tumbes 2026"; solicito su autorización para aplicar un cuestionario y recolectar datos de las gestantes de la institución que usted dirige.

Por lo expuesto, Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Zarumilla, 19 de enero del 2026


RUJEL MARCHAN CINTHIA MARBELY
BACHILLER EN OBSTETRICIA
DNI: 46388610

Anexo 11.

Tablas complementarias

Características generales de las gestantes atendidas en el consultorio materno

Tabla 5

Distribución de las gestantes según edad

Edad (años) Frecuencia (n) Porcentaje (%)

18 – 24	12	16.9 %
25 – 29	31	43.7 %
30 – 34	16	22.5 %
≥ 35	12	16.9 %
Total	71	100 %

Interpretación:

La mayor proporción de gestantes se encuentra entre **25 y 29 años**, representando el 43.7 %, lo que indica predominio de mujeres en edad reproductiva óptima.

Tabla 6

Distribución de las gestantes según estado civil

Estado civil Frecuencia (n) Porcentaje (%)

Soltera	25	35.2 %
Casada	4	5.6 %
Conviviente	42	59.2 %
Total	71	100 %

Interpretación:

Predomina el estado civil **conviviente (59.2 %)**, seguido de solteras (35.2 %).

Tabla 7

Distribución de las gestantes según nivel de instrucción

Nivel de instrucción Frecuencia (n) Porcentaje (%)

Primaria	4	5.6 %
Secundaria	40	56.3 %
Superior técnica	16	22.5 %
Superior universitaria	11	15.5 %
Total	71	100 %

Interpretación:

Más de la mitad de las gestantes cuenta con **educación secundaria (56.3 %)**.

Tabla 8**Distribución de las gestantes según ocupación**

Ocupación	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Ama de casa	46	64.8 %
Trabajadora	16	22.5 %
Estudiante	9	12.7 %
Total	71	100 %

Interpretación:

La mayoría de las gestantes son **amas de casa**, representando el 64.8 %.

Tabla 9**Distribución de las gestantes según tipo de seguro de salud**

Tipo de seguro	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
SIS	63	88.7 %
EsSalud	4	5.6 %
Otros	4	5.6 %
Total	71	100 %

Interpretación:

La mayoría de las gestantes cuenta con **Seguro Integral de Salud (SIS)**.

Tabla 10**Distribución de las gestantes según número de controles prenatales**

Controles prenatales	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
1 – 2 controles	35	49.3 %
3 – 4 controles	21	29.6 %
≥ 5 controles	15	21.1 %
Total	71	100 %

Interpretación:

Casi la mitad de las gestantes presenta **1 a 2 controles prenatales**, evidenciando inicio temprano del seguimiento.

Tabla 11

Distribución de las gestantes según edad gestacional

Edad gestacional (semanas) Frecuencia (n) Porcentaje (%)

≤ 20 semanas	31	43.7 %
21 – 30 semanas	30	42.3 %
≥ 31 semanas	10	14.0 %
Total	71	100 %

Interpretación:

La mayoría de las gestantes se encuentra en el **segundo trimestre del embarazo**.

Tabla 12

Distribución de las gestantes según número de hijos

Número de hijos Frecuencia (n) Porcentaje (%)

0	4	5.6 %
1	38	53.5 %
2	17	23.9 %
≥ 3	12	17.0 %
Total	71	100 %

Interpretación:

Predominan las gestantes con **un hijo previo (53.5 %)**.