



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADEMICO DE OBSTETRICIA

**TESIS:**

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR  
TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES  
ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

**ANAMPA CASIANO ANGELA ANDREA**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
OBSTETRA

DOCENTE ASESOR:

MG. RUIZ OCAMPO JUAN CARLOS

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-6293-6352

**CHINCHA,2021**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**Dra. SUSANA M. ATUNCAR DEZA**

**Decana**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la Bachiller **Anampa Casiano Angela Andrea** de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de **Obstetricia**, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

**TITULADO: 'CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR  
TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL  
CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021**

."

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente la investigación, con mi firma en señal de conformidad y el reporte turnitin.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

CODIGO ORCID: 0000-0002-6293-6352

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, ANAMPA CASIANO ANGELA ANDREA, identificado(a) con DNI 75565265, en mi condición de estudiante del programa de estudios de OBSTETRICIA, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **“CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021”**, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se derivan de alguna de estas malas conductas.

Chincha alta, 06 de abril del 2023

Anampa Casiano Angela Andrea

---

Apellidos y Nombres

DNI N° 75565265

### **Dedicatoria**

A mis padres, por brindarme siempre su apoyo de manera incondicional en todo momento.

A mis docentes por todas las enseñanzas brindadas que han ayudado en mi formación académica.

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCION.....	11
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
	2.1 Descripción del Problema.....	13
	2.2 Pregunta de investigación general.....	15
	2.3 Preguntas de investigación específicas .....	15
	2.4 Objetivo General .....	15
	2.5 Objetivos Específicos.....	15
	2.6 Justificación e Importancia .....	16
	2.7 Alcances y limitaciones.....	17
III.	MARCO TEORICO.....	18
3.1	Antecedentes.....	18
	Antecedentes Internacionales .....	18
	Antecedentes Nacionales .....	19
	Antecedentes Locales .....	21
3.2	Bases Teóricas.....	21
	3.2.1 Calidad .....	21
	3.2.2 Satisfacción .....	23
	3.2.3 Características sociodemográficas <sup>19,20</sup> .....	24
	3.2.4 Atención Prenatal .....	25
	3.2.5 Atención prenatal durante la pandemia por COVID- 19.....	30
	3.2.6 Telesalud .....	31
	3.2.7 Accesibilidad al uso de medios digitales .....	32
3.3	Marco Conceptual.....	33
IV.	METODOLOGIA.....	35
	4.1 Tipo y Nivel de Investigación .....	35
	4.2 Diseño de la Investigación.....	35
	4.3 Hipótesis general y específicas .....	36
	4.4 Identificación de las variables .....	36
	4.5 Matriz de operacionalización de variables .....	37
	4.6 Población – Muestra.....	39
	4.7 Técnica e Instrumentos de recolección de información.....	40
	4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	40

V. RESULTADOS.....	42
5.1 Presentación de Resultados .....	42
5.2 Interpretación de resultados.....	47
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
6.1 Análisis descriptivo de los resultados .....	48
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
7.1 Comparación resultados.....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	55
ANEXOS .....	62
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	67
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	72
Anexo 4: Base de datos .....	75
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	77
Anexo 6: Consentimiento Informado .....	78
Anexo 7: Evidencias Fotográficas.....	79
Anexo 8: Constancia de Aplicación .....	80

## Índice de figuras y de cuadros

<b>Tabla N°1:</b> Características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....	34
<b>Tabla N° 2:</b> Calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....	35
<b>Tabla N°3:</b> Accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....	37
<b>Tabla N° 4:</b> Relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....	38

## Índice de figuras y de cuadros

**Gráfico 1:** *Calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....35*

**Gráfico 2:** *Satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.....36*

## RESUMEN

Se realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de Salud Sunampe- Chíncha, 2021. El estudio corresponde a una investigación cuantitativa, transversal, correlacional y de diseño no experimental, así mismo para la recolección de información la técnica utilizada fue una encuesta y de instrumento se utilizó un cuestionario compuesta por 13 preguntas de calidad de atención y 22 preguntas de satisfacción según el SERVQUAL aplicada a 59 gestantes. Los resultados obtenidos revelaron que la edad de las gestantes fue de 18 a 29 años con un 62,7% (37) y en el grado de instrucción la mayoría tuvo estudios secundarios con un 52,5% (31). Así mismo la calidad de atención prenatal fue bueno con un 66,1% (39), mientras que el 80,4% de las gestantes estuvieron satisfechas de la atención prenatal por Telesalud, obteniendo mayor satisfacción en la dimensión seguridad y empatía con un 82,2% y 86,8%, respecto al uso de medios digitales de las gestantes, el 40,7% tuvo accesibilidad. Por otro lado, al relacionar la variable calidad de atención con satisfacción de la atención prenatal se obtuvo 0,86 ( $p>0,05$ ). Concluyendo que no existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción de la atención prenatal, la calidad de atención fue bueno y la satisfacción de la atención prenatal fue aceptable.

**Palabras Claves:** Calidad, Satisfacción, Atención Prenatal, Telesalud

## ABSTRACT

An investigation was carried out with the objective of determining the relationship of the quality of care with the satisfaction of prenatal care by Telehealth during the COVID-19 pandemic in pregnant women treated at the Sunampe-Chincha Health Center, 2021. The study corresponds to a quantitative, cross-sectional, correlational and non-experimental design research, likewise for the collection of information a survey was applied consisting of 13 questions of quality of care and 22 questions of satisfaction according to the SERVQUAL applied to 59 pregnant women. The results obtained revealed that the age of the pregnant women was from 18 to 29 years with 62.7% (37) and in the degree of education the majority had secondary studies with 52.5% (31). Likewise, the quality of prenatal care was good with 66.1% (39), while 80.4% of pregnant women were satisfied with prenatal care through Telehealth, obtaining greater satisfaction in the safety and empathy dimension with 82, 2% and 86.8%, regarding the use of digital media by pregnant women, 40.7% accessibility was obtained. On the other hand, when relating the variable quality of care with satisfaction of prenatal care, 0.86 ( $p > 0.05$ ) was obtained. Concluding that there is no relationship between the variable quality of care and satisfaction with prenatal care, the quality of care was good and satisfaction with prenatal care was acceptable.

**Key Words:** Quality, Satisfaction, Prenatal Care, Telehealth

## I. INTRODUCCION

La investigación busco conocer la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID -19 en gestantes atendidas en el centro de salud Sunampe - Chincha, 2021. La atención prenatal tiene como objetivo mejorar la condición de vida tanto de la madre como la del bebé, es por ello que una atención prenatal debe ser integral y de amplia cobertura ,ya que de acuerdo a ello se puede detectar enfermedades o complicaciones durante el embarazo, tener un estilo de vida saludable en relación a la alimentación, brindar consejería en planificación familiar, además apoyar y detectar a aquellas mujeres que sufren de violencia ya sea física, sexual o psicológica, entre otros. Es por ello que durante este proceso el personal de salud tiene un papel fundamental y una gran responsabilidad de poder brindar una atención de calidad y satisfactoria, lo cual se logra brindando una información adecuada, precisa, correcta, apoyando y educando a la gestante, con ello se logrará disminuir la mortalidad materno perinatal.

Anteriormente la atención prenatal era totalmente presencial, en el cual existía un contacto directo entre la usuaria y el profesional de salud, pero hoy en día eso se ha visto perjudicado debido a la situación en la que vivimos por el cual se recurrió a la atención prenatal por Telesalud, es por eso que se identificó la importancia de la calidad de atención y satisfacción por parte de la usuaria del servicio que se le ofrece.

Capítulo I contiene la introducción.

Capítulo II contiene el planteamiento del problema, el cual incluye descripción del problema, preguntas de investigación general y específicas, justificación e importancia, objetivo general y específicos.

Capítulo III contiene el marco teórico, el cual incluye los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo IV contiene la metodología, el cual incluye el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, hipótesis general y específicas, identificación de las variables, operacionalización de variables y recolección de datos.

Capítulo V contiene resultados, el cual incluye presentación de resultados e interpretación de los resultados

Capítulo VI contiene el análisis de los resultados, el cual incluye el análisis descriptivo de los resultados y comparación de resultados con marco teórico.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que la atención prenatal debe ser una experiencia positiva, ya que se debe de priorizar el bienestar de las gestantes y también de la familia para así poder obtener resultados tanto maternos y perinatales satisfactorios, ya que es importante recordar que la atención prenatal es un conjunto básico esencial que todas las mujeres y adolescentes gestantes necesitan durante todo el embarazo<sup>1</sup>.

La calidad de atención, se refiere en que cada persona pueda recibir un servicio eficiente y óptimo, es importante tener en cuenta los factores de riesgo, la información que brinde la usuaria, el conocimiento del profesional para así poder obtener mejores resultados y no existan riesgos<sup>2</sup>.

Por otro lado, satisfacción en la usuaria se refiere a la diferencia en las expectativas y percepciones que tiene la usuaria del servicio que se le brinda en el área de salud<sup>3</sup>.

Así mismo la Organización Panamericana de la Salud (OPS), define Telesalud como un servicio en la que se utiliza la tecnología cuando la distancia en un problema, es por ello que esta herramienta es de gran utilidad durante la pandemia por la COVID- 19 y sobre todo permite la constante comunicación de la gestante con el personal de salud<sup>4</sup>.

A nivel mundial, las gestantes reciben cuatro o más atenciones prenatales durante todo el embarazo lo cual se representa con un porcentaje de 64%, así mismo 303 000 gestantes murieron por

diferentes complicaciones que se presentaron en el embarazo, 2,7 millones de recién nacidos fallecieron en los 28 primeros días de vida, lo cual se pudo prevenir con una atención de calidad<sup>5</sup>.

África, Asia, América Latina y el Caribe invierten todos los años más de un 40% de sus gastos no alimentarios del hogar en salud materna, en Asia se encuentra 3 millones de hogares y en África 1,9 millones, el informe señalaba que los costos de la atención prenatal eran elevados por lo que eso impedía que la gestante acuda a atenderse poniendo en peligro su vida y la de su hijo<sup>6</sup>.

En Perú, según la Encuesta Demográfica de Salud Familiar (ENDES 2018), menciona que el 98,1% de las gestantes recibieron una atención prenatal por un personal calificado y el 89,5% de las embarazadas recibieron entre seis o más atenciones prenatales<sup>7</sup>.

Actualmente, debido a la situación en la que vivimos a causa del COVID- 19, las gestantes desde el mes de marzo del 2020 no han tenido la oportunidad de poder acudir a su atención prenatal presencial, es por eso que el Instituto Nacional Materno Perinatal recurrió a nuevos métodos para poder brindar una orientación clara y sobre todo sencilla a las gestantes y a la familia, por ello se reforzó por medio de WhatsApp acerca de los signos de alarma en la gestante, las complicaciones que pueda haber en la madre y en el bebé, también se le brindó en número de celular del personal de salud para que la gestante tenga una constante comunicación y puedan recurrir al ellos ante cualquier emergencia<sup>5</sup>.

En el Centro de salud de Sunampe se brindó atención prenatal por Telesalud es por ello la importancia de llevar a cabo esta investigación con la finalidad de identificar la calidad y satisfacción de la gestante

por este nuevo medio tecnológico y de acuerdo a ello se pueda implementar nuevas técnicas y estrategias de mejora en la atención prenatal por Telesalud.

## **2.2 Pregunta de investigación general**

- ¿Cuál es la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?

## **2.3 Preguntas de investigación específicas**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?
- ¿Cuál es la calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?
- ¿Cuál es la satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?
- ¿Cuál es la accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?

## **2.4 Objetivo General**

- Determinar la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

## **2.5 Objetivos Específicos**

- Identificar las características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

- Determinar la calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.
- Determinar la satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.
- Identificar la accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.

## **2.6 Justificación e Importancia**

La presente investigación fue relevante porque se deseó conocer la calidad y satisfacción que recibió la gestante en la atención prenatal a través de un nuevo medio tecnológico para ellas como es la Telesalud ya que se recurrió a ello debido a la situación que vivimos a causa del COVID- 19, es cual es una emergencia sanitaria que se vive actualmente en todo el mundo, la presencia de este virus ha revelado en nuestro país las grandes deficiencias que se tiene en el sector salud, desde la infraestructura hasta la calidad de atención que reciben las gestantes.

La calidad de atención que se le brinda a la gestante influye mucho en que ellas acudan al establecimiento de salud, pero no se basa solo en el número de atenciones prenatales sino también en la calidad de atención que se le brinda, ya que con esto se logrará identificar, diagnosticar y prevenir enfermedades de manera oportuna logrando disminuir la morbilidad y mortalidad materna y perinatal, es por eso que fue de mucha importancia poder identificar la calidad de atención que se le brindo teniendo en cuenta las dimensiones, técnico científico, humano y entorno, así como también se identificó el grado

de satisfacción en la atención primaria que recibieron durante esa época ya que se vieron perjudicadas y tuvieron que recibir una atención prenatal remota por Telesalud que tuvo como finalidad poder monitorear a la gestante protegiendo el binomio madre e hijo.

Los datos que se obtuvieron en esta investigación fueron de mucha utilidad ya que, de acuerdo a ello, el centro de salud y los profesionales pudieron implementar nuevas estrategias con el fin de brindar una óptima atención prenatal a la gestante por Telesalud.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances**

La investigación busco identificar mediante un cuestionario la calidad y satisfacción que percibieron las gestantes en la atención prenatal que recibieron por Telesalud en el Centro de salud Sunampe – Chincha, 2021.

En el presente estudio se consideró a las gestantes que recibieron atención prenatal por Telesalud utilizando un medio digital permitiendo así su conectividad durante la atención.

### **2.7.2 Limitaciones**

Dentro de las limitaciones encontramos las siguientes:

- Poca accesibilidad de las gestantes para participar en la investigación por horarios
- Poca disponibilidad de tiempo por parte de la investigadora
- Interrupción al realizar el cuestionario por baja conectividad
- Los obstetras no se encuentran familiarizadas con el aplicativo Telesalud

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1 Antecedentes

##### **Antecedentes Internacionales**

**García C.<sup>8</sup> (Colombia - 2017).** El artículo tuvo como objetivo describir las barreras de acceso al control prenatal y calidad de atención a las gestantes en Meta, en su metodología la investigación fue un estudio observacional descriptivo de corte transversal el cual se realizó una encuesta que tuvo en cuenta la percepción de la calidad de atención en la gestante, las barreras de acceso y la atención integral, teniendo como resultados que de las 306 gestantes, la edad promedio fue de 24 años, así mismo el 66% de las usuarias tuvo de uno a dos gestaciones, el 15% tuvo en algún momento un aborto y el 25% una cesárea y el 74% tuvo entre cuatro a más controles, en conclusión, se menciona que fue necesario mejorar la calidad para brindar una atención integral durante el control prenatal para reducir la morbilidad materno y perinatal.

**Cabrera C.<sup>9</sup> (Ecuador - 2018).** La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad percibida por las gestantes en la atención prenatal, en su metodología fue un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal, para la recolección de datos se aplicó la encuesta, la cual estuvo compuesta por 26 preguntas aplicada a 83 embarazadas, teniendo como resultado que el 64% de las gestantes tuvo entre 20 años y 29 años, el 54% de las gestantes obtuvieron su bachiller, el 51% eran ama de casa, el 61% fueron multigestas, el 51% inicio la atención prenatal desde los dos meses aproximadamente y el 52% ha tenido de 4 a 6 atenciones prenatales, en conclusión, las usuarias lograron percibir una atención aceptada y con calidad.

**Mayorga L, Sejín C, Pérez M. et al.<sup>10</sup> (Colombia - 2019).** El artículo tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución de servicios de salud en Montería, en su

metodología fue un estudio transversal en el que se entrevistaron a 178 mujeres gestantes, teniendo como resultado que el 96% lo cual representa 171 gestantes manifestaron sentirse satisfechas con la atención que recibieron en la atención prenatal, el promedio de edad fue de 22 a 28 años de edad, el inicio de atención prenatal fue durante las 11,4 semanas, en conclusión, las características sociodemográficas, obstétricas, la información y educación se asociaron de manera directa con la satisfacción de la gestante con la atención prenatal.

**Fuenzalida J, Solari C, Farías M. et al.<sup>11</sup> (Chile - 2020).** La investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente en el seguimiento remoto de embarazadas y puérperas con diagnóstico de infección por SARS- COV- 2, en la metodología fue un estudio descriptivo, así mismo se realizó una encuesta a través de una plataforma vía online validada, teniendo como resultado un 94.5% de respuestas, los usuarios que evaluaron como “Muy bueno o “Bueno” la atención virtual fue de un 86%, el 91% dice que no presento ningún problema de conectividad, el 14% tiene preferencia por la atención virtual mientras que el 26% prefiere la presencial y el 60% eligió una atención mixta, en conclusión, el seguimiento vía remota a las usuarias fue evaluado de manera positiva con un nivel alto de satisfacción.

### **Antecedentes Nacionales**

**Paredes A.<sup>12</sup> (Cajamarca - 2019).** La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención prenatal en las gestantes, en su metodología fue un estudio no experimental de corte transversal, descriptivo, para recolectar los datos se hizo mediante una encuesta SERVQUAL modificada, la cual fue aplicada a 199 gestantes, obteniéndose como resultado de acuerdo a la primera dimensión, fiabilidad un 51,8%, capacidad de respuesta 63.1%, seguridad 59,5%, empatía 55,8% y aspectos tangibles 66,2%, en conclusión, el 58,9%

se mostró satisfecha con la atención que recibió y el 41,2% mostro insatisfacción.

**Velásquez S.<sup>13</sup> (La Libertad - 2019).** La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención prenatal relacionada con la edad, el estado civil, en su metodología fue descriptiva, correlacional, con una muestra conformada por 132 usuarias, se aplicó el instrumento de recolección de datos, resultando que el nivel de satisfacción y la edad fue regular con un 80,53, el 15,57% representada por usuarias adulta manifiesta un nivel de satisfacción mala y el 4,10% estuvo representado por usuarias adolescentes tuvo un nivel de satisfacción regular, en cuanto a la relación del nivel de satisfacción con el estado civil, el 63,93% tuvo una satisfacción regular, el 13,93% tuvo un nivel de satisfacción mala en el estado civil de conviviente, el 12,30% tuvo un nivel de satisfacción irregular en el estado civil de casado, concluyendo que el nivel de satisfacción fue regular con un 95.90% y un nivel de satisfacción mala con un 4.10% en cuanto a la atención prenatal.

**Huaripata Y.<sup>14</sup> (Huancayo - 2020).** La investigación tuvo como objetivo determinar la calidad global de atención prenatal de las gestantes en tiempos de COVID, en su metodología fue un estudio básico, de nivel descriptivo, prospectivo y de corte transversal, en el cual la muestra estuvo conformada por 199 gestantes, se utilizó como instrumento un cuestionario SERVQUAL que estuvo conformada por 22 preguntas divididas en dimensiones, teniendo como resultado que la edad promedio fue de 27 años, el 52% se encontró en nivel secundaria de estudios, el 95% contaba con SIS, el 89% manifestó que fue atendida por un obstetra, en cuanto a las dimensiones de fiabilidad, empatía y elementos tangibles un 63%,75% y 61% respectivamente resultaron satisfechos, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta las usuarias mostraron insatisfacción con un

64% y para la última dimensión de seguridad resulto un 50%, en conclusión, las gestantes resultaron satisfechas con la atención prenatal con un 59%.

**Ramos K.<sup>15</sup> (Lambayeque - 2021).** La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la Telesalud y la calidad de atención a la gestante, la metodología fue de diseño no experimental correlacional, siendo la población 30 gestantes, la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario conformado por 20 ítems, teniendo como resultado que el 56.67% menciona un nivel medio de calidad por la falta de profesionales, en conclusión el nivel de Telesalud se encontró relacionado de manera directa con la calidad de atención prenatal.

#### **Antecedentes Locales**

Dentro de la región de Ica no se encontraron estudios relacionados al tema de investigación.

### **3.2 Bases Teóricas**

#### **3.2.1 Calidad**

La calidad de atención es el servicio de salud que se le ofrece a las personas y a la población en general el cual aumenta la posibilidad de poder obtener óptimos resultados en salud, así mismo cuando se habla de calidad se refiere a la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, por lo que calidad de atención también puede medirse y varias continuamente por ende mejorar<sup>16</sup>.

**Dentro de las dimensiones de calidad encontramos:**

##### **a) Dimensión Técnico – Científico:**

Se refiere a los aspectos científicos y técnicos de la atención que se le brinda a la usuaria, dentro de ello encontramos las siguientes características:

- Efectividad, se refiere a poder lograr cambios positivos en cuanto al servicio y en la salud de la población o comunidad<sup>17</sup>.
- Eficacia, es el logro de los objetivos del servicio de salud que consiste en emplear de manera correcta las normas técnicas y administrativas<sup>17</sup>.
- Eficiencia, consiste en aplicar de manera adecuada los recursos para poder lograr y obtener los mejores resultados<sup>17</sup>.
- Continuidad, hace referencia en brindar el servicio de salud sin interrumpir, paralizar o realizar repeticiones que resultan no ser necesarios<sup>17</sup>.
- Seguridad, es la manera en que se brindan los servicios de salud ya sea por la estructura y los procesos de atención que tiene como finalidad mejorar los beneficios y tratar de minimizar los riesgos en el servicio de salud que se le ofrece a la usuaria<sup>17</sup>.
- Integralidad, se refiere a que el usuario recibe las atenciones en salud de manera adecuada de acuerdo a lo que requiere y a sus necesidades, así como también es importante que el personal de salud tenga interés por la salud del paciente<sup>17</sup>.

**b) Dimensión Humana:** Se refiere al aspecto interpersonal de la atención y dentro de ellos encontramos:

- Respetar los derechos, la cultura y a las características propias de cada ser humano<sup>17</sup>.
- Brindar información completa, veraz, oportuna y sobre todo que sea entendida por la usuaria o por su acompañante<sup>17</sup>.
- Mostrar interés por las necesidades y demandas de la usuaria<sup>17</sup>.

- Mostrar amabilidad, un trato cordial, y sobre todo cálido en la atención brindada<sup>17</sup>.
- Ética, el cual se refiere a los valores y principios que tiene cada profesional de salud <sup>17</sup>.

**c) Dimensión del Entorno:**

Se refiere a las facilidades que brinda el establecimiento de salud para brindar el mejor servicio lo cual hace que las usuarias puedan tener costos accesibles y sobre todo razonable debido a que no todas las personas tienen la misma economía, así mismo cuando hablamos de dimensión del entorno también se refiere que la usuaria se sienta cómoda con el servicio, que perciba un buen ambiente, limpieza, orden, privacidad y sobre todo confianza<sup>17</sup>.

**3.2.2 Satisfacción**

El termino satisfacción se refiere a que el establecimiento y el personal de salud cumpla con brindar una buena atención para lo cual debe tener en cuenta tanto las expectativas como percepciones de las usuarias<sup>18</sup>.

**Dentro de las dimensiones encontramos:**

- La fiabilidad, es la capacidad para cumplir de manera exitosa con el servicio de salud que se le ofrece a la usuaria<sup>18</sup>.
- Capacidad de respuesta, se refiere a la disponibilidad que brinde el establecimiento de salud para dar un servicio rápido y en un tiempo aceptable a la usuaria de acuerdo a sus necesidades<sup>18</sup>.
- Así mismo la empatía, es cuando el ser humano es capaz de poder colocarse en el lugar de la otra persona y poder entender a la usuaria, es por ello que en el área de salud el

personal que atiende a la usaría debe mostrar empatía ya que con ello se puede lograr una mejor comunicación<sup>18</sup>.

- La seguridad, se refiere a la confianza que logra tener la usuaria con el personal de salud para lo cual se tiene en cuenta la actitud que muestre el profesional, el conocimiento que posee, la privacidad y la cortesía que demuestre tener<sup>18</sup>.
  
- Por otro lado, están los aspectos tangibles e intangibles, dentro de los aspectos tangibles se tiene en cuenta lo que la usuaria logra ver del establecimiento de salud, ya sea la infraestructura, los equipos, el personal de salud, el material de comunicación que utilice, así como también la limpieza que logra percibir en el establecimiento y dentro de los aspectos intangibles tenemos aquello que no se puede tocar como la conectividad durante la comunicación con el personal de salud y la accesibilidades al uso de medios digitales<sup>18</sup>.

### 3.2.3 Características sociodemográficas<sup>19,20</sup>

- **Edad:** Es una de las características sociodemográficas y ayuda a determinar el grupo etario a la que pertenece la persona.
  
- **Estado civil:** Hace referencia al estado en el que se encuentra el ser humano, el cual puede ser soltero, casado, separado, divorciado o viudo.
  
- **Grado de instrucción:** Se tiene en cuenta en nivel de instrucción de una persona es decir el grado de estudios y dentro de ello tenemos niveles ya sea personas analfabetas, educación primaria o secundaria, estudios de formación profesional o estudios técnicos.

- **Ocupación:** Es la actividad o labor que realiza o desempeña el ser humano en la familia o en la sociedad<sup>19,20</sup>.

### 3.2.4 Atención Prenatal

La atención prenatal en la gestante son citas programadas de la embarazada con el personal de salud, esta atención debe ser precoz, periódica y de amplia cobertura<sup>21</sup>.

Dentro de las características que se menciona es que la primera atención prenatal deberá tener una duración mayor de 30 min y en las posteriores consultas de seguimiento deberá ser menor de 15 min, así mismo se debe de brindar educación para que la gestante sea capaz de identificar los signos de alarma durante el embarazo, parto y puerperio, así como también prepararla para la lactancia y cuidados en el recién nacido, realizar orientación nutricional y suplementación con ácido fólico, calcio y hierro, la detección de cáncer de cuello uterino y mama, detección de las infecciones de transmisión sexual /VIH, orientar e informar acerca de los métodos anticonceptivos, realizar tamizaje de violencia intrafamiliar, identificar y manejar oportunamente alguna complicación, se debe también elaborar el plan de parto y permitir el acompañamiento ya sea de la pareja o familiar<sup>22</sup>.

#### **Procedimientos en la primera atención prenatal:**

La elaboración de la HCL Materno Perinatal:

- **Anamnesis:** Solicitar los datos de filiación, antecedentes familiares, antecedentes personales, antecedentes obstétricos, evaluar edad gestacional, violencia intrafamiliar y acerca de la salud mental<sup>22</sup>.

- **Examen físico:** Se debe evaluar las funciones vitales y también examen de diferentes órganos ya sea pulmones, corazón, abdomen, mamas, entre otros<sup>22</sup>.
  - **Funciones vitales:** Pulso, frecuencia cardíaca y respiratoria, temperatura, presión arterial.
  - **Medidas antropométricas:** peso y talla, para valorar el estado nutricional mediante las tablas de ganancia de peso.
  - **Valorar edemas:**
    - 0: No presenta edema
    - 1+: Edema leve, fóvea perceptible al tacto
    - 2+: Edema en los miembros inferiores
    - 3+: Edema en los miembros superiores, inferiores y en la cara
    - 4+: Anasarca con ascitis
  - Se considera cifras hipertensivas si la presión arterial es > 140/90 o presión arterial media > 106, o presión arterial sistólica < 140 y diastólica < 90 mmhg con un incremento de 30 mmhg en la sistólica y de 15 mmhg en la diastólica, o presión arterial media < 106 mmhg con un aumento de 20 mmhg.
  - **Evaluar reflejos osteotendinosos**
    - 0: arreflexia o ausencia de reflejos
    - 1+: hiporreflexia
    - 2+: normal
    - 3+: hiperreflexia o reflejos aumentados
    - 4+: reflejos exaltados y presencia de clonus<sup>22</sup>.

## **I. Examen obstétrico completo**

- Se realizará la valoración obstétrica según la edad gestacional, el cual sirve para determinar la altura uterina, número de fetos, latidos cardiacos fetales y movimientos fetales.
- Mediante la cinta métrica tomar la altura uterina en posición decúbito dorsal, semiflexión, miembros inferiores separados juntando los talones.
- Realizar valoración ginecológica de preferencia en la primera consulta, por el cual es importante una adecuada preparación y una adecuada explicación de lo que se realizará ya sea el examen de mamas o examen ginecológico<sup>22</sup>.

## **II. Exámenes auxiliares basales**

- Realizar tamizaje de proteína en orina a través de la tira reactiva o prueba de reacción con ácido sulfosalicilico.
- Identificar la hemoglobina, grupo sanguíneo, factor RH, glucosa, sífilis, VIH para diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, RPR y ELISA, urocultivo.
- Realizar ecografía obstétrica antes de las 14 semanas de gestación para confirmar las semanas de embarazo y en gestantes que sean mayor de 35 años de edad realizar la evaluación de pliegue nuchal entre las 10 y 14 semanas<sup>22</sup>.

Si es necesario se solicitará lo siguiente:

- Prueba de Coombs indirecta en gestantes RH negativo: Si se obtiene como resultado negativo se debe de repetir la prueba mensualmente hasta las 28 semanas de gestación y si la gestante no está sensibilizada se debe de administrar 250 mcg de inmunoglobulina anti – D entre las semanas 28 y 32 de gestación<sup>22</sup>.

- Prueba de glicemia en ayunas, en la cual se debe de tener en cuenta que en cifras de mayores de 105 mg/dl se deberá repetir en ayunas estrictamente al menos 12 horas y en cifras menores de 105 mg/dl se debe de realizar prueba de tolerancia a la glucosa si tiene antecedentes familiares y también realizar un urocultivo periódico<sup>22</sup>.

### **Prescripción**

Se debe de realizar la entrega de ácido fólico de 500 mcg a toda gestante durante la primera consulta en el primer trimestre, antes de las 13 semanas de gestación<sup>22</sup>.

Prescripción y entrega de ácido fólico de 400 mcg y de sulfato ferroso 60 mg a toda gestante a partir de las 14 semanas de gestación hasta los 30 días post parto y la entrega de calcio (2000 mg) a toda gestante a partir de las 20 semanas de gestación hasta el parto<sup>22</sup>.

### **III. Evaluación odontológica**

Si el establecimiento cuenta con este servicio deberá recibir evaluación odontológica, de lo contrario tendrá que ser referida a un establecimiento cercano para realizarse la evaluación<sup>22</sup>.

### **IV. Vacunación antitetánica y contra Influenza Estacional**

- La gestante debe recibir la vacuna contra la influenza a partir de las 20 semanas de gestación<sup>22</sup>.
- La vacuna contra la hepatitis B consta de 3 dosis, la primera a partir de las 20 semanas de gestación, la segunda dosis es 4 semanas después de aplicarse la primera y la tercera dosis es 4 semanas después de aplicarse la segunda dosis<sup>22</sup>.

- La vacuna contra la difteria consta de dos dosis, la primera a partir de las 20 semanas de gestación y la segunda 8 semanas después de aplicarse la primera dosis<sup>22</sup>.
- La vacuna contra la difteria y tétano es a partir de las 27 semanas hasta las 36 semanas de gestación<sup>22</sup>.

**V. Procedimientos en las atenciones prenatales posteriores:**

- **A partir de las 28 semanas:** Realizar las maniobras de Leopold para determinar la situación, posición, presentación y número de fetos, así como también identificar los latidos cardiacos fetales que debe de ser entre 120 - 160 latidos , indagar acerca de los movimientos fetales, así mismo se deberá realizar la prueba de Gantt entre las 28 a 32 semanas, el cual consiste en tomar la presión arterial en decúbito lateral izquierdo en el brazo derecho, después colocar en decúbito supino y esperar 5 min para repetir la toma de presión arterial, si la presión diastólica aumenta en 20 mmhg o si la presión arterial media es mayor que 85 mmhg, esto indica que la prueba es positiva. Esta prueba es un método que puede predecir la hipertensión arterial inducida por el embarazo y que es muy fácil de realizar<sup>22</sup>.
- **A partir de las 35 semanas:** Se debe realizar la pelvimetría interna y la valoración feto pélvica, determinar el encajamiento fetal y la presentación fetal, realizar la prueba de bienestar fetal o el test no estresante de ser necesario. Es importante que la gestante controle los movimientos fetales, por el cual se le debe enseñar a la gestante a que pueda identificar los movimientos fetales mediante la palpación en el abdomen, debe controlarse cuatro veces al día por un tiempo de 30 minutos, y al finalizar el día debe

tener alrededor de más de 10 movimientos fetales, si en caso tuviera menos de 10 movimientos fetales deberá acudir inmediatamente a su establecimiento más cercano<sup>22</sup>.

## **VI. Signos y síntomas de alarma**

Los signos de alarma son las náuseas, vómitos, fiebre, escalofríos, disuria, sangrado vaginal, desmayo o mareos, convulsiones, hinchazón de cara, pies y manos, pérdida de líquido amniótico, ausencia o disminución de movimientos fetales, contracciones uterinas antes de las 37 semanas de gestación, evidencia de ser víctima de violencia, patología obstétrica o traumatismos, si hay presencia de algunos de signos o síntomas de alarma se tendrá que referir a un establecimiento con mayor capacidad resolutive<sup>22</sup>.

### **3.2.5 Atención prenatal durante la pandemia por COVID- 19**

Durante la pandemia por COVID- 19, la atención prenatal debe incluir por lo menos 4 atenciones presenciales, una durante el primer trimestre, una en el segundo trimestre y dos en el tercer trimestre. Se refiere que la primera atención prenatal debe ser presencial la cual debe de ir de la mano con la atención remota, durante la primera atención prenatal es muy importante generar empatía con la usuaria, también se le debe proporcionar números telefónicos para que la gestante pueda llamar ante cualquier emergencia<sup>23</sup>.

Las orientación y consejería deben ser realizadas durante la atención remota ya sea el plan de parto, orientación nutricional, consejería en planificación familiar, prevención de ITS, prevención de cáncer ginecológico y las sesiones de psicoprofilaxis<sup>23</sup>.

Se le debe de enseñar a la gestante el correcto lavado de manos, así como también es importante indicarle el uso adecuado de la mascarilla y guantes. La gestante puede presentar alguno de los siguientes signos, sensación de falta de aire o dificultad para respirar, desorientación, fiebre mayor de 38°C o dolor en el pecho. Es importante indicarle a la gestante que, si presenta algún signo de alarma durante el embarazo, puerperio o para COVID-19 acuda al establecimiento de salud de manera inmediata<sup>24</sup>.

### **3.2.6 Telesalud**

Telesalud es el servicio que brinda a distancia el personal de salud a través de tecnologías de la información y comunicación (TIC), este servicio sobre todo tiene la finalidad de llegar a la zona rural o a lugares que tienen una limitada capacidad resolutive<sup>25</sup>.

#### **Beneficios de la Telesalud**

- Unos de los principales beneficios es que disminuye la exposición de la gestante para el COVID- 19<sup>26</sup>.
- No es necesario desplazarse o viajar ya que si la gestante tiene un dispositivo será posible que pueda tener contacto con el personal de salud<sup>26</sup>.
- Con frecuencia existe más posibilidad de ver al personal de manera rápida sin salir de casa<sup>26</sup>.
- Capacidad de poder abordar los problemas de salud desde casa<sup>26</sup>.
- Existe la facilidad de poder contactar con especialistas que se encuentran fuera del área en que reside la gestante o usuaria<sup>26</sup>.

#### **Telemonitoreo**

El Telemonitoreo es el seguimiento a distancia que se le realiza a la gestante, el cual consiste en poder transmitir información de la paciente ya sea ecografías, radiografías, bioquímicos, entre otros, ya que con ello se ayuda a controlar la situación en la que se encuentre la gestante,

es también utilizado en cuidado domiciliario a pacientes que tienen una enfermedad crónica<sup>27</sup>.

El Ministerio de Salud (MINSA) creó un nuevo sistema durante la pandemia por la COVID – 19, llamado Teleatiendo, el cual permite que las usuarias puedan acceder al servicio de salud desde su domicilio ya sea por una llamada telefónica o mediante mensaje de texto<sup>28</sup>.

### **Telemonitoreo a gestantes durante la pandemia por la COVID- 19**

El personal de salud a través de llamadas telefónicas brinda orientación y monitorea a las gestantes, ya que realiza el seguimiento de su embarazo ya sea a gestantes de bajo o alto riesgo obstétrico, es por ello que el personal de salud cuenta con la información necesaria ya sea el carnet prenatal, ecografías, análisis de laboratorio para poder brindarle a la gestante una adecuada atención<sup>29</sup>.

### **3.2.7 Accesibilidad al uso de medios digitales**

La accesibilidad al uso de medios digitales permite que cualquier individuo utilice los servicios de manera igualitaria a los demás, ya que la accesibilidad es también la posibilidad de que mayor cantidad de personas tengan acceso a un medio tecnológico, aplicación o una atención en salud de manera remota<sup>30</sup>.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), resultan ser un conjunto básico de tecnologías que sirve para poder enviar y recibir datos o información importante a pesar de la distancia, brinda un sinnúmero de soluciones ya que almacena, recupera información, por lo que no importa si dos personas no se encuentran en el mismo lugar ya que el tener acceso a un medio tecnológico permite que las personas estén en constante comunicación<sup>31</sup>.

Durante el transcurso del tiempo los medios digitales han evolucionado y se tiene acceso a un teléfono fijo, celulares, televisión, laptop, computadora, internet, datos, aplicaciones como Whatsapp, Facebook,

Zoom, Correo electrónico o cualesquiera otras redes sociales que permite mantener comunicado a la usuaria con el personal de salud<sup>31</sup>.

### 3.3 Marco Conceptual

- **Eficiencia:** Es la capacidad para poder obtener los mejores resultados empleando los mejores medios posibles<sup>32</sup>.
- **COVID – 19:** La COVID- 19 es la enfermedad conocido como SARS-COV-2 y dentro de las complicaciones que pueden llevar a la muerte se encuentran la insuficiencia respiratoria, el síndrome de dificultad respiratoria aguda, entre otros<sup>33</sup>.
- **Gestantes:** Mujer embarazada durante el periodo comprendido entre la fecundación del ovulo hasta el nacimiento del bebé<sup>34</sup>.
- **Accesibilidad:** Definida como la forma en que los servicios de salud se acercan a la población eliminando las barreras que se pueden interponer<sup>35</sup>.
- **Atención remota:** Es aquella en la que el profesional de la salud y el paciente están físicamente distantes<sup>36</sup>.
- **Percepción:** Los seres humanos son capaces de poder interpretar, comprender y recibir información de su alrededor y de acuerdo ellos tienen una idea positiva o negativa del servicio que han recibido<sup>37</sup>.
- **Expectativa:** Es cuando una persona considera que tiene una suposición acerca del futuro la cual puede ser correcta o no<sup>38</sup>.

- **Ácido fólico:** Este nutriente es esencial durante el comienzo del embarazo ya que previene y reduce el riesgo de defectos en el cerebro y de espina bífida en el bebé<sup>39</sup>.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Tipo y Nivel de Investigación

La investigación cuantitativa es donde se trata de analizar y de recoger los datos cuantitativos de las variables de estudio y poder determinar la relación de aquellas variables<sup>40</sup>.

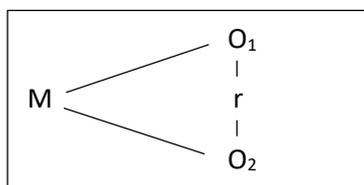
De corte transversal, ya que se recolectan los datos en un solo momento, es decir en un tiempo único y tiene como propósito principal describir las variables y poder analizarlas en un momento dado<sup>41</sup>.

Así mismo es de nivel correlacional porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables<sup>41</sup>.

### 4.2 Diseño de la Investigación

La investigación fue de diseño no experimental, ya que las variables no se manipulan intencionalmente, sino que solo se observa y se analiza el fenómeno tal y como es<sup>41</sup>.

**Esquema:**



**Donde:**

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>**= Calidad de atención

**O<sub>2</sub>**= Satisfacción de la atención prenatal

**r** = Relación

### **4.3 Hipótesis general y específicas**

#### **4.3.1 Hipótesis general**

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.
- **H<sub>1</sub>**: Si existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.

#### **4.3.2 Hipótesis específicas**

- **H<sub>1</sub>**: La edad y el grado de instrucción son las principales características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.
- **H<sub>2</sub>**: La calidad de atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 es bueno en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.
- **H<sub>3</sub>**: La satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 es aceptable en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.
- **H<sub>4</sub>**: Las gestantes cuentan con accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en el Centro de salud Sunampe - Chinchá, 2021.

### **4.4 Identificación de las variables**

- **Variable independiente**  
Calidad de atención
- **Variable dependiente**  
Satisfacción de la atención prenatal

#### 4.5 Matriz de operacionalización de variables

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>					
<b>TITULO:</b> CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO DE MEDICION</b>
Calidad de atención v.i	La calidad es un término que hace referencia a la calidad de atención que recibe la usuaria del personal de salud y del establecimiento en el que es atendida.	Técnico – científica	Continuidad Integralidad	Cualitativa Nominal	Cuestionario
		Humana	Respeto Interés Trato cordial Ética		
		Entorno	Costos accesibles Comodidad Ambientación		
			Cumplimiento del servicio		

<b>Satisfacción de la atención prenatal</b> V.D	La satisfacción se define como el grado de percepción y expectativa que obtiene la usuaria del servicio brindado.	<b>Fiabilidad</b>	<b>Disponibilidad</b>	<b>Cualitativa</b> <b>Nominal</b>	<b>Cuestionario</b>
		<b>Capacidad de respuesta</b>	Servicio rápido Servicio oportuno Privacidad		
		<b>Seguridad</b>	Solución Seguimiento Tiempo suficiente Confianza		
		<b>Empatía</b>	Amabilidad Paciencia Compromiso con la usuaria		
		<b>Aspectos Tangibles e Intangibles</b>	Medios tecnológicos Conectividad Equipos y materiales Accesibilidad al uso de medios digitales		

## **4.6 Población – Muestra**

### **4.6.1 Población**

La población estuvo conformada por las 59 gestantes que recibieron atención prenatal por Telesalud en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

### **4.6.2 Muestra**

En la muestra se consideró a todas las gestantes que recibieron atención prenatal por Telesalud en el Centro de salud Sunampe, por lo tanto, la muestra estuvo conformada por las 59 gestantes, por lo que resultó ser una muestra no probabilística por conveniencia.

### **4.6.3 Marco Muestral**

Nomina de gestantes que tuvieron atención prenatal por Telesalud durante el 2021 en el Centro de Salud de Sunampe.

### **4.6.4 Criterios de inclusión**

- Gestantes que reciben atención prenatal por Telesalud en el Centro de salud de Sunampe
- Gestantes que deseen participar voluntariamente del estudio
- Gestantes que estén en pleno uso de sus facultades mentales
- Gestantes que cuenten con un medio digital

### **4.6.5 Criterios de exclusión**

- Gestantes que no deseen participar voluntariamente del estudio
- Gestantes que tengan algún problema de salud mental o física
- Gestantes analfabetas
- Gestante que no cuenten con un medio digital
- Gestantes que no radiquen en Sunampe

## **4.7 Técnica e Instrumentos de recolección de información**

### **Técnica**

La técnica de recolección de información que se utilizó en esta investigación es la encuesta, con la finalidad de poder analizar y obtener información acerca de las variables calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud en las gestantes del centro de salud de Sunampe.

### **Instrumento**

El cuestionario se aplicó a las gestantes que recibieron atención prenatal por Telesalud en el centro de salud de Sunampe, para ello previamente hubo coordinaciones con el jefe de servicio de obstetricia para obtener la data de gestantes que recibieron telemonitoreo, se aplicó el instrumento por un periodo de 4 semanas. El primer cuestionario estuvo conformado por preguntas acerca de calidad de atención, el segundo acerca de satisfacción de la atención prenatal y el tercero fue acerca de la accesibilidad al uso de medios digitales, el tiempo de duración fue de 20 minutos aproximadamente, la cual fue aplicada de manera presencial, así mismo se diseñó un formulario Google y fue enviado por WhatsApp para que las gestantes puedan responder el cuestionario y a través de visitas domiciliarias.

## **4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Luego de aplicarse el cuestionario, se utilizó para el análisis de datos Microsoft Excel y SPSS versión 25 para poder generar una base de datos de los indicadores de las dimensiones y las variables del estudio. Posteriormente los datos ingresados fueron procesados y los resultados representados mediante tablas de doble entrada y gráficos estadísticos de acuerdo a la investigación.

Se analizo e interpreto los resultados mediante la estadística descriptiva e inferencial, así mismo el análisis de los datos fue expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación<sup>18</sup>.

Para el análisis de resultados respecto a satisfacción de la atención prenatal se consideró usuaria satisfecha a los valores positivos (+) que fueron obtenidas por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E) y como usuarias insatisfechas a los valores negativos (-) de la diferencia  $P - E$ <sup>18</sup>.

El procesamiento de datos fue según la escala de valoración del SERVQUAL y para establecer la relación de variables la prueba paramétrica chi cuadrado.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de Resultados

**Tabla N°1:** Características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>EDAD</b>	Menores de 18 años	5	8,5	8,5	8,5
	De 18 a 29 años	37	62,7	62,7	71,2
	Más de 30 años	17	28,8	28,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltera	7	11,9	11,9	11,9
	Casada	17	28,8	28,8	40,7
	Conviviente	35	59,3	59,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	Primaria	5	8,5	8,5	8,5
	Secundaria	31	52,5	52,5	61,0
	Superior técnico	17	28,8	28,8	89,8
	Superior Universitario	6	10,2	10,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	
<b>OCUPACIÓN</b>	Estudiante	5	8,5	8,5	8,5
	Trabajadora Independiente	4	6,8	6,8	15,3
	Empleada Profesional	1	1,7	1,7	16,9
	Ama de Casa	49	83,1	83,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

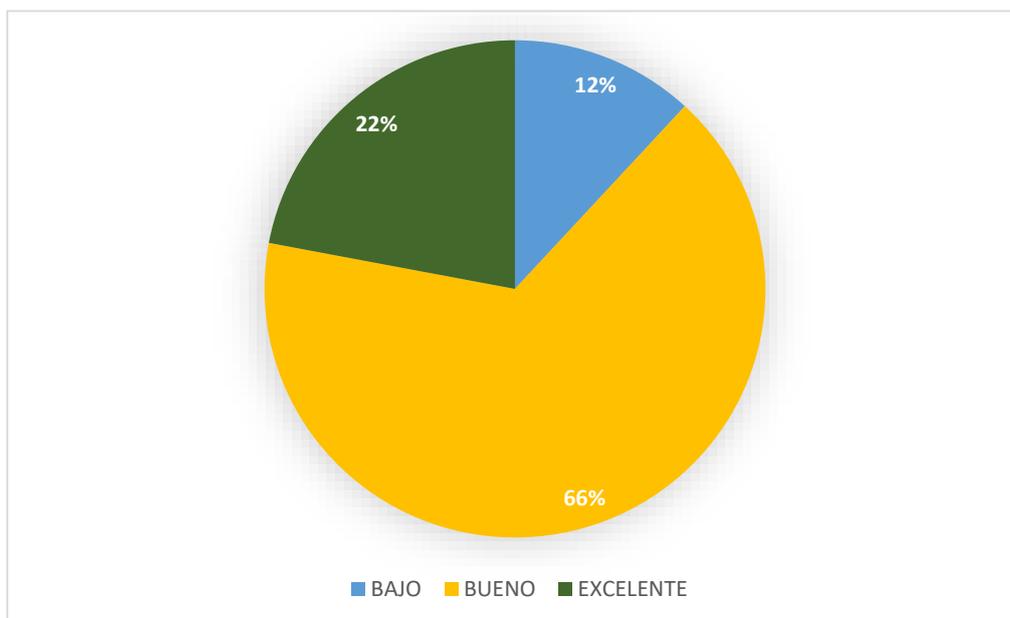
**Fuente:** Base de datos elaborado por el Investigador

**Tabla N° 2:** Calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID-19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

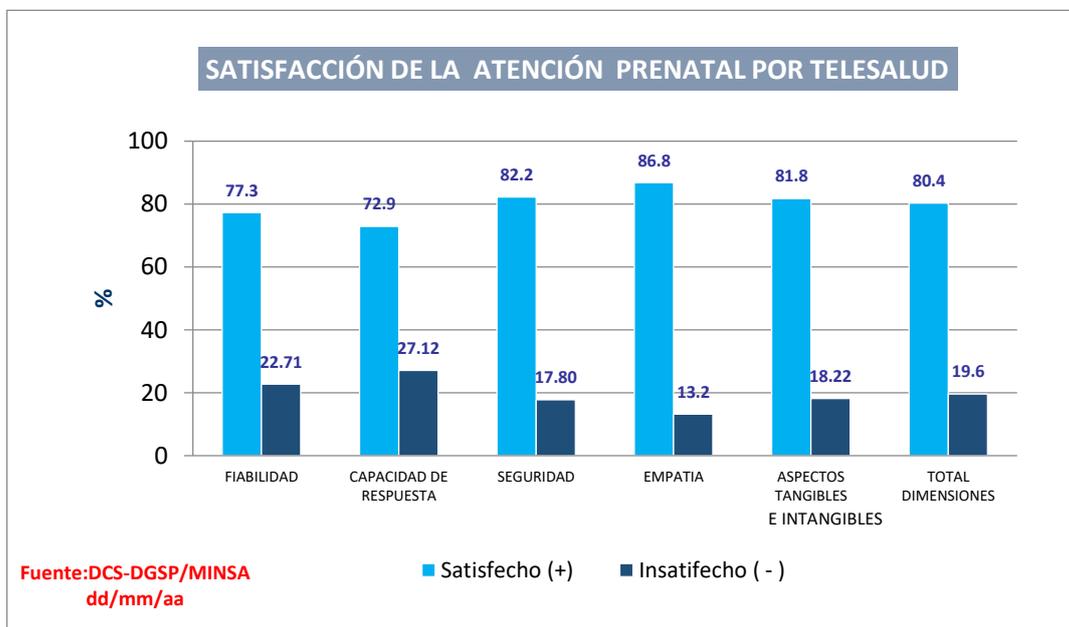
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	7	11,9	11,9	11,9
BUENO	39	66,1	66,1	78,0
EXCELENTE	13	22,0	22,0	100,0
Total	59	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos elaborado por el Investigador

**Gráfico 1:** Calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID-19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.



**Gráfico N° 2:** Satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.



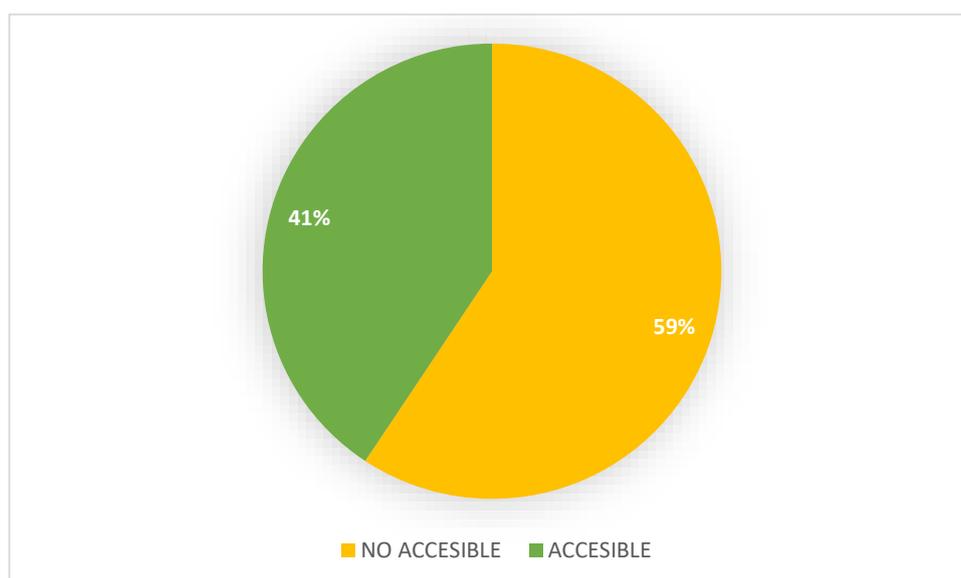
**Fuente:** Encuesta SERVQUAL modificada

**Tabla N°3:** Accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

<b>ACCESIBILIDAD AL USO DE MEDIOS DIGITALES</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ACCESIBLE	35	59,3	59,3	59,3
ACCESIBLE	24	40,7	40,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

**Fuente:** Base de datos elaborado por el Investigador

**Gráfico 3:** Accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.



**Tabla N° 4:** Relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

		SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL			
		INSATISFECHOS		SATISFECHOS	
		Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	BAJO	3	9,7%	4	14,3%
	BUENO	21	67,7%	18	64,3%
	EXCELENTE	7	22,6%	6	21,4%
	Total	31	100,0%	28	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado de Pearson**

		SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Chi-cuadrado	,299
	df	2
	Sig.	,861 <sup>a</sup>

**Fuente:** Base de datos elaborado por el Investigador

## 5.2 Interpretación de resultados

En la tabla 1, se presenta las características sociodemográficas de las gestantes, respecto a la edad, el 62,7% (37) tuvo de 18 a 29 años y el 8,5% (5) de las gestantes fueron menores de 18 años. Así mismo, el 59,3% (35) pertenece al estado civil de conviviente y soltera 11,9% (7). En cuanto al grado de instrucción la mayoría alcanzó secundaria con un 52,5% (31) y primaria 8,5% (5). En relación a ocupación, el 83,1% (49) fue ama de casa y empleada profesional 1,7% (1). (Tabla N°1)

En la tabla 2, la calidad de atención prenatal fue bueno con un 66,1% (39), excelente en un 22,0% (13) y bajo con un 11,9% (7). (Tabla N°2, Gráfico N°1)

En el gráfico 2, se observa la satisfacción de la atención prenatal, en la dimensión de fiabilidad las gestantes satisfechas fueron de 77,3%, en la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción fue de 72,9%, seguida de la dimensión de seguridad con un 82,2%. Así mismo en la dimensión empatía la satisfacción fue de 86,8% y finalmente en aspectos tangibles e intangibles 81,8%. Obteniéndose que el 80,4% de las gestantes estuvieron satisfechas y el 19,6% insatisfechas de la atención prenatal por Telesalud. (Gráfico N°2)

En la tabla 3, la accesibilidad al uso de medios digitales de las gestantes fue de 40,7% mientras que el 59,3% de las gestantes no cuentan con accesibilidad a los medios digitales para la atención prenatal por Telesalud. (Tabla N°3, Gráfico N°3)

En la tabla 4, se observa la satisfacción de la atención prenatal y calidad de atención, el cual es bueno e insatisfechos en un 67,7% (21), excelente e insatisfechas 22,6% (7), bajo e insatisfechas 9,7% (3). Así mismo, bueno y satisfechos 64,3% (18), excelente y satisfechos 21,4% (6), y por último, bajo y satisfechos 14,3% (4). Por lo tanto, no existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de la atención prenatal ya que el p valor es 0,86 ( $p > 0,05$ ). (Tabla N°4)

## **VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1 Análisis descriptivo de los resultados**

La edad y el grado de instrucción son las principales características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021. Sin embargo, en los hallazgos obtenidos se pudo observar que la edad es una de las principales características, pero en el grado de instrucción difiere ya que en su lugar la ocupación resulta ser una de las características sociodemográficas principales. Por lo tanto, la hipótesis no es aceptada en su totalidad. (Tabla N° 1)

La calidad de atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 es bueno en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe – Chincha, 2021. Lo cual con los hallazgos se acepta la hipótesis ya que se demostró que la calidad de atención que recibieron las gestantes fue bueno en un 66,1%. (Tabla N°2, Grafico N°1)

La satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 es aceptable en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe- Chincha, 2021. De acuerdo a los datos obtenidos la satisfacción de la atención prenatal coincide con los resultados, por tal motivo se acepta la hipótesis. (Grafico N°2)

Las gestantes cuentan con accesibilidad al uso de medios digitales durante la pandemia COVID- 19 en el Centro de salud Sunampe – Chincha, 2021. Sin embargo, las gestantes contaron parcialmente con accesibilidad al uso de medios digitales en un 40,7% por lo que se rechaza la hipótesis. (Tabla N°3, Grafico N°3)

Por otro lado, según la prueba estadística Chi cuadrado, al relacionar la variable calidad de la atención con satisfacción de la atención prenatal por Telesalud, debería existir una relación entre ambas variables. Sin embargo, la calidad de atención no presenta una relación estadísticamente significativa con la satisfacción de la

atención prenatal por tal motivo se acepta la hipótesis nula. (Tabla N°4)

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1 Comparación resultados

En las características sociodemográficas de las gestantes, el 62,7% (37) tuvo de 18 a 29 años de edad, los resultados coinciden con el estudio de Cabrera C<sup>9</sup>, ya que el grupo etéreo más influyente en su investigación fue de 20 a 29 años en un 63%, así mismo, Flores H<sup>42</sup>, tiene el 50,7% de las edades comprendidas de 20 – 29 años, a diferencia de Larrea H<sup>43</sup>, ya que su grupo de edad mayoritario comprendió de 21 – 25 años con un 33% siendo la muestra representada por gestantes jóvenes.

En la ocupación, el 83,1% (49) fue ama de casa. Según Larrea H<sup>43</sup>, en un 86,4% se encontró que la mayoría eran ama de casa, así mismo Paredes A<sup>12</sup>, sostiene la misma ocupación en un 75,9% y por último Cabrera C<sup>9</sup>, refiere en una menor cantidad que el 51% se dedicó a los quehaceres domésticos.

Con respecto a la calidad de atención, fue bueno en un 66,1% (39) y bajo con un 11,9% (7). Los datos obtenidos en la investigación concuerdan con Ramos K<sup>15</sup>, el cual menciona que el 57% de las integrantes del grupo de estudio percibió un nivel bueno pero el 26% nivel bajo, es por ello que si la atención por Telesalud se realiza de manera adecuada se podrá ofrecer una atención de calidad. Por otro lado, Larrea H<sup>43</sup>, encontró que la calidad de atención es buena en un 66,7% por lo que fue importante planificar para ejecutar mecanismo de mejora en la atención. Y por último Flores H<sup>42</sup>, indica que la calificación fue buena en un 85,3% lo cual difiere con los datos obtenidos, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de atención en el área de salud pone en juego la salud del ser humano, por lo tanto, es importante que el establecimiento le brinde importancia a la calidad de atención que se le brinda a las gestantes.

En la satisfacción de la atención prenatal, encontramos que las gestantes satisfechas fueron de 80,4%. Obteniéndose mayor satisfacción en la dimensión empatía con un 86,8% y en la dimensión seguridad con un 82,2%. Al respecto, Paredes A<sup>12</sup>, obtuvo 58,8% de

satisfacción y dentro de sus dimensiones difiere ya que la capacidad de respuesta destacó con un 63,1%, lo cual demostró un déficit de satisfacción en la atención prenatal. A su vez, Huaccho S<sup>44</sup>, menciona que la satisfacción fue 47,6%, en el cual la dimensión empatía y seguridad tuvo 47,8% y 52,0% respectivamente. Por otro lado, Nuñez Y<sup>45</sup>, indicó que las gestantes se encuentran satisfechas por encima del 50%, resultando que la dimensión empatía tuvo un 60,9%.

En cuanto al uso de medios digitales de las gestantes para la atención prenatal por Telesalud, el 40,7% tuvo accesibilidad. El estudio de Flores J, Hernández R, Garay R<sup>46</sup>, obtuvo que el acceso a internet fue de 80,5% y el dispositivo móvil fue el más utilizado. Por otro lado, Rodríguez C y Sandoval D<sup>47</sup>, refiere que los resultados mostraron en un gran porcentaje el acceso a internet y a las tecnologías, así mismo menciona que las características sociodemográficas influyen en la accesibilidad a un medio digital.

Al relacionar la variable calidad de atención con satisfacción de la atención prenatal, no hubo relación estadísticamente significativa por tal motivo se aceptó la hipótesis nula. De acuerdo a ello, Urbina K<sup>48</sup>, al realizar el chi cuadrado observó un 0,68 indicando que no existe relación entre la satisfacción total percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal y el número de controles prenatales. Sin embargo, Ruiz R<sup>49</sup>, evidenció que sí existe relación entre la calidad de atención y satisfacción ya que el p valor fue de 0.25. De igual manera, Menéndez A<sup>50</sup>, menciona lo mismo, ya que en su investigación sí existió una relación entre ambas variables, por lo tanto, a mayor calidad de atención mayor satisfacción en la atención prenatal.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

- La edad y la ocupación son las principales características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.
- La calidad de atención prenatal por Telesalud es bueno en un 66,1% durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.
- La satisfacción de la atención prenatal por Telesalud es aceptable ya que el 80, 4% estuvieron satisfechas y el 19,6% insatisfechas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.
- Las gestantes no contaron parcialmente con accesibilidad al uso de medios digitales en un 59,3% durante la pandemia COVID- 19, Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.
- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.

## RECOMENDACIONES

- A las obstetras se le sugiere seguir mejorando la atención en el servicio de obstetricia para lograr una mayor satisfacción y excelente calidad de atención en las gestantes.
- El personal de salud del área de obstetricia debe realizar encuestas anualmente acerca de la calidad y satisfacción de la atención prenatal en gestantes del centro de salud de Sunampe para poder fortalecer las debilidades y deficiencias que se logren encontrar y de acuerdo a ello mejorar la atención en las gestantes.
- Utilizar la aplicación de Telesalud por parte del profesional de obstetricia del Centro de salud para brindar una atención humanizada el cual beneficiará a las gestantes durante la atención prenatal.
- Se recomienda que el personal de Obstetricia pueda implementar un horario de Telemonitoreo para cada atención prenatal, para que de esa manera las gestantes cuenten con la conectividad necesaria y se encuentren en un lugar oportuno para la atención.
- La obstetra debe sensibilizar a las gestantes en dejar su número telefónico actual y de un familiar cercano para realizar el Telemonitoreo, así mismo que puedan brindar una dirección exacta de su vivienda que ayude a ubicarlas con exactitud.
- Difundir la atención por Telesalud a las gestantes para que puedan tener acceso a los servicios de telemonitoreo, teleconsulta y teleorientación brindada por el establecimiento de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo: resumen;2018.
2. Calidad en salud [internet]. Lima: Conexionesan., 2017. [citado el 27 de abril del 2021]. Disponible desde:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
3. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIdEC [internet]. 2017 [citado el 25 de abril del 2021]; 9(1): pp. 21-25. Disponible en:  
[https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\).](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2).)
4. Organización Panamericana de la Salud. Telesalud. Washington; 2020.
5. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. Ginebra; 2016.
6. Fondo de las naciones unidas para la infancia. El mundo no ofrece atención de salud materna de calidad a las madres más pobres. [internet]. [consultado el 25 de abril del 2021]. Disponible en:  
<https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/mundo-no-ofrece-atencion-materna-de-calidad-las-madres-mas-pobres>
7. Salud materna - Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018 [internet]. [citado el 25 de abril del 2021]. Disponible desde:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1656/pdf/cap008.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1656/pdf/cap008.pdf)
8. García-Balaguera C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. Rev. Fac. Med. [internet]. 2017. [citado el 25 de abril del 2021]; 65 (2); pp. 305-10. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-305.pdf>

9. Cabrera C. Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A -Pugacho, Ibarra. [tesis para obtener el título en enfermería]. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte;2018. [citado el 29 de abril del 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7889/1/06%20ENF%20922%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
10. Mayorga-Mogollón L., Sejín-Vásquez C., Pérez-Gómez M. y Guzmán-Martínez J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Revista de la Universidad Industrial de Santander. [internet]. 2019 [citado el 25 de abril del 2021]; 51(3); 220-227. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3438/343862451005/html/index.html>
11. Fuenzalida J, Solari C, Farías M, Naveas R, y Poblete J. Evaluación de un modelo remoto de seguimiento de pacientes embarazadas y puérperas con infección por SARS-CoV-2. [Revista chilena de obstetricia y ginecología](#). [internet]. 2020 [citado el 29 de abril del 2021]; 85; pp. 35 - 49. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-75262020000700007&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-75262020000700007&script=sci_arttext&tlng=en)
12. Paredes A. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital general nuestra señora del rosario – Cajabamba,2019. [tesis para optar el título profesional de obstetra]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca;2019. [citado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Velásquez S. Satisfacción del usuario externo en la atención pre natal con la edad y estado civil en el Hospital Pacasmayo, febrero – marzo 2019. [tesis para obtener el título profesional de licenciada en obstetricia]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo;2019. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34696/velasquez\\_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34696/velasquez_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Huaripata Y. Calidad de atención prenatal en tiempos de Covid en gestantes del centro de salud de chilca de abril a setiembre 2020. [tesis para optar el título de obstetra]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro;2021. [citado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:

[file:///C:/Users/USER/Downloads/TESIS-%20Huaripata%20Condori%20Yessica%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/TESIS-%20Huaripata%20Condori%20Yessica%20(1).pdf)

15. Ramos K. Telesalud y calidad de atención a la gestante en el Centro de Salud San Martín, Lambayeque. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo;2021. [citado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55074/Ramos\\_MKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55074/Ramos_MKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de calidad; 2020.
17. Ministerio de salud del Perú. Sistema de gestión de la calidad. Lima: MINSA; 2006.
18. Ministerio de salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: MINSA;2011.
19. Instituto vasco de estadística. Nivel de instrucción. [internet]. [consultado el 04 de mayo del 2021]. Disponible en:  
[https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_1/tema\\_276/elem\\_11188/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_276/elem_11188/definicion.html)
20. Homologación de las variables. México; 2002
21. Zanuttini E. Temas de obstetricia. Buenos Aires: Corpus Editorial; 2019.
22. Ministerio de salud del Perú. Norma técnica de salud: Atención integral de salud materna. Lima: MINSA; 2013.
23. Ministerio de salud del Perú. Directiva sanitaria para la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva durante la pandemia por COVID – 19. Lima: MINSA; 2020.
24. Ministerio de salud del Perú. Directiva sanitaria para garantizar la salud de las gestantes y la continuidad de la atención planificación familiar ante la infección por COVID- 19. Lima: MINSA; 2020.
25. Ministerio de salud del Perú. Directiva de telegestión para la implementación y desarrollo de telesalud. Lima: MINSA ;2020.
26. Telesalud. [internet] Estados unidos: Telehealth.Telesalud, 2021. [citado el 04 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<https://telehealth.hhs.gov/es/pacientes/que-es-telesalud/>

27. Ministerio de salud del Perú. Norma técnica de salud en Telesalud. Lima: MINSA; 2009.
28. Ministerio de salud del Perú. servicio de teleorientación y telemonitoreo al alcance de los pacientes. Lima: MINSA;2020.
29. Instituto Materno Perinatal. Cuatrocientas cincuenta gestantes recibieron Teleconsulta por especialistas del INMP. [internet]. [consultado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<https://www.inmp.gob.pe/noticia/cuatrocientas-cincuenta-gestantes-recibieron-teleconsulta-por-especialistas-del-inmp>
30. Accesibilidad. [internet]. Mati, 2015. [ Citado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:  
[http://www.webmati.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad&catid=13&Itemid=160](http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad&catid=13&Itemid=160)
31. Los TIC como apoyo a la educación. [internet]. Programa de integración de tecnología a la docencia, 2015. [citado el 05 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>
32. Wordreference.com. Eficiencia [Internet]. México: Espasa-Calpe; 2005. [consultado el 10 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<https://www.wordreference.com/definicion/eficiencia>
33. Organización mundial de la Salud. Información básica sobre la COVID-19;2020.
34. Salud. Embarazo y sus fases. [internet]. Lima: Salud, 2021. [Consultado el 10 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<https://www.salud.mapfre.es/salud-familiar/mujer/embarazo/definicion/>
35. Comes Y, Solitario R, Garbus P, Mauro M, Czerniecki S, Vázquez A, Sotelo R, Stolkiner A. Concepto de accesibilidad. Redalyc.org [internet]. 2006 [citado el 10 de mayo del 2021];14(2); pp. 201-209. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf>
36. Atención remota durante la pandemia. [internet]. Brasil: Dentflex, 2020. [citado el 13 de mayo del 2021]. Disponible en:  
<http://www.dentflex.com.br/es/como-hacer-la-atencion-remota-de-los-pacientes-durante-la-pandemia-guia-completa-sobre-el->

[tema#:~:text=Como%20su%20nombre%20indica%2C%20la,el%20paciente%20est%C3%A1n%20f%C3%ADsicamente%20distantes.](#)

37. Concepto.de. Percepción. [internet]. Argentina ;2020. [consultado el 13 de mayo del 2021]. Disponible en <https://concepto.de/percepcion/>
38. Conceptodefinición. Expectativa. [internet]. 2021. [consultado el 13 de mayo del 2021]. Disponible en <https://conceptodefinicion.de/expectativa/>
39. Mayo Clinic. Ácido fólico. [internet]. Florida; 2021. [consultado el 13 de mayo del 2021]. Disponible en <https://www.mayoclinic.org/es-es/drugs-supplements-folate/art-20364625>
40. Fernández S, Díaz S. Investigación cuantitativa y cualitativa. [internet]. 2002 [citado el 23 de mayo del 2021]; 9; pp. 76-78. Disponible en: [https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali2.pdf](https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf)
41. Hernández, Fernández C, Baptista Metodología de la investigación. 6ta ed. México: Mc. Graw Hill; 2014.
42. Flores H. Percepción sobre calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del Centro de salud Aucayacu de Abril a Setiembre del 2017. [Tesis para optar título profesional de obstetra]. Tingo María: Universidad de Huánuco; 2018. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/932/FLORES%20MATIAS%20HEIDY%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud el bosque, octubre- diciembre 2018. [Tesis para optar título profesional de médico cirujano]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3974/BC-TES-TMP-2850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
44. Huaccho S. Nivel de Satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del hospital II- 1 Huaycán- Julio a diciembre del 2017. [Tesis para optar título profesional de obstetra]. Cerro de Pasco: Universidad nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en:

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/918/1/TESIS%20HUACCHO.pdf>

45. Nuñez Y. Satisfacción de la atención de las usuarias durante la atención prenatal en el Centro de salud Chilca, 2018. [Tesis para optar título de segunda especialidad profesional en obstetricia, especialidad: Alto riesgo obstétrico]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2020. [ citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en: [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1670/TAC037\\_19996059\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1670/TAC037_19996059_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
46. Flores J, Hernández R, Garay – Argandoña R. Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú [internet]. 2020 [citado el 7 de noviembre del 2021]; 25 (90); 504- 519. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559007/29063559007.pdf>
47. Rodríguez C y Sandoval D. Estratificación digital: Acceso y usos de las TIC en población chilena [internet]. 2017 [citado el 7 de noviembre del 2021]; 19(1); 21- 34. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v19n1/1607-4041-redie-19-01-00020.pdf>
48. Urbina K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco. [Tesis para optar el grado académico de magister en Ciencias de la Salud]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/URBINA%20ROSAS%2c%20KIM%20JANNET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín. [Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
50. Menendez A. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. [ Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios

de salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [citado el 25 de octubre del 2021]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez\\_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021?	Determinar la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.	<p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chíncha, 2021.</p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Si existe relación entre la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Calidad de atención</p>	<p><b>Dimensión 1:</b> Técnico - científica</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Humana</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Entorno</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Fiabilidad</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> Corte transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b> 59 gestantes</p> <p><b>Técnicas de recolección de información</b></p>

		Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.	<b>Variable dependiente:</b> Satisfacción de la atención prenatal	<b>Dimensión 2:</b> Capacidad de respuesta  <b>Dimensión 3:</b> Seguridad  <b>Dimensión 4:</b> Empatía  <b>Dimensión 5:</b> Aspectos Tangibles e Intangibles	Encuesta  <b>Técnicas de análisis e interpretación de datos</b>  Base de datos en Microsoft Excel y SPSS versión 25
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>			
¿Cuáles son las características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?	Identificar las características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.	<b>H<sub>1</sub>:</b> La edad y el grado de instrucción son las principales características sociodemográficas durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.			
¿Cuál es la calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud	Determinar la calidad de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID-	<b>H<sub>2</sub>:</b> La dimensión humana y técnico científica son las principales dimensiones de calidad que influyen en la atención prenatal por Telesalud durante la			

Sunampe - Chincha, 2021?	19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.	pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.			
¿Cuál es la satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?	Determinar la satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.	<b>H<sub>3</sub>:</b> La fiabilidad y seguridad son las principales dimensiones de satisfacción que influyen en la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.			
¿Cuál es la accesibilidad al uso de medios digitales	Identificar la accesibilidad al uso de medios	<b>H<sub>4</sub>:</b> Las llamadas telefónicas y el WhatsApp son los principales medios			

durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021?	digitales durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.	digitales de accesibilidad durante la pandemia COVID- 19 en gestantes atendidas en el Centro de salud Sunampe - Chincha, 2021.			
---	---	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

N° Encuesta	FECHA



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### CUESTIONARIO

**TITULO:** CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021.

**INDICACIÓN:** A continuación, se presenta una serie de preguntas acerca calidad y satisfacción de la atención prenatal por TELESALUD, deberá marcar con (x) la respuesta que considera correcta para usted.

La información que me brinde será confidencial así mismo los resultados serán de mucha utilidad para esta investigación.

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS:	
<b>A. Edad:</b> _____ años	<b>C. Grado de instrucción</b>
<b>B. Estado Civil</b>	1. Analfabeta
1. Soltera	2. Primaria
2. Casada	3. Secundaria
3. Viuda	4. Superior técnico
4. Divorciada	5. Superior universitario
5. Conviviente	<b>D. Ocupación</b>
	1. Estudiante
	2. Trabajadora independiente
	3. Empleada – Obrera
	4. Empleada profesional
	5. Ama de casa

### “CALIDAD DE ATENCION”

El siguiente cuestionario desea conocer la calidad de la atención prenatal que recibe en el Centro de salud de Sunampe, por favor rellene con una (X) la casilla correspondiente.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	ALTERNATIVAS RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>01</b>	La obstetra se desenvolvió adecuadamente durante la atención prenatal					
<b>02</b>	La conversación que tuvo con la obstetra durante la atención prenatal por Telesalud fue sin interrupción					
<b>03</b>	Durante la atención prenatal por Telesalud, se refirieron acerca del uso adecuado de la mascarilla y protector facial					
<b>04</b>	Durante la atención prenatal por Telesalud recibió educación acerca de los signos de alarma durante el embarazo					
<b>05</b>	Durante la atención prenatal por Telesalud la obstetra mostró respeto por su cultura y creencias					
<b>06</b>	Durante la atención prenatal por Telesalud se respetó sus derechos como gestante					
<b>07</b>	La obstetra mostró interés por sus necesidades durante la atención prenatal					
<b>08</b>	Ante alguna molestia o dolor físico que refirió en la atención prenatal por Telesalud la obstetra ha demostrado ser comprensible					
<b>09</b>	La obstetra mostró discreción cuando usted le brindo alguna información confidencial durante la atención prenatal					
<b>10</b>	Los costos de los medicamentos que le indicaron en la atención prenatal fueron cómodos para usted					
<b>11</b>	El servicio de atención prenatal por Telesalud se brindó en condiciones apropiadas					
<b>12</b>	Durante la atención prenatal que recibió por Telesalud se sintió cómoda					
<b>13</b>	El lugar en el que recibió la atención prenatal por Telesalud fue apropiado					

## “SATISFACCION DE LA ATENCION PRENATAL”

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refiere a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de obstetricia del Centro de salud de Sunampe: Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas durante la atención prenatal						
02	E	Que la atención prenatal por Telesalud se realice de acuerdo al orden indicado						
03	E	Que la atención por la obstetra se realice según el horario programado o asignado según la cita de Telesalud						
04	E	Que el establecimiento de salud cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes atendidos por Telesalud						
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que le recetó la obstetra en la atención prenatal por Telesalud						
06	E	Que la atención en el área de farmacia sea rápida para las gestantes						
07	E	Que el acceso a tener consulta por Telesalud sea rápida para las gestantes						
08	E	Que el tiempo que debe esperar para recibir su atención prenatal por Telesalud sea corto						
09	E	Que durante la atención prenatal por Telesalud se respete su privacidad						
10	E	Que cuando usted presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente en la atención por Telesalud						
11	E	Que durante la atención prenatal por Telesalud la obstetra que le atenderá registre el seguimiento de su embarazo de manera minuciosa						
12	E	Que la obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su gestación en la atención prenatal por Telesalud						
13	E	Que la obstetra que le atenderá durante la atención prenatal por Telesalud le inspire confianza						
14	E	Que la obstetra que le atenderá durante la atención prenatal por Telesalud la trate con amabilidad, respeto y paciencia						
15	E	Que el personal de farmacia la trate con amabilidad, respeto y paciencia						
16	E	Que el personal encargado de brindar el acceso a la consulta por Telesalud la trate con amabilidad, respeto y paciencia						
17	E	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre el diagnóstico de su salud o estado actual de su embarazo por Telesalud						
18	E	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre el tratamiento que recibirá durante el embarazo (ácido fólico, sulfato ferroso) por Telesalud						
19	E	Que los medios tecnológicos que se establezca para su atención prenatal por Telesalud sean adecuados para una correcta orientación						
20	E	Que el ambiente para la atención prenatal por Telesalud sea adecuado y agradable para comodidad de las gestantes						
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con la conectividad necesaria para no tener interrupciones durante la atención por Telesalud						
22	E	Que el establecimiento de salud cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención prenatal por Telesalud						

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refiere a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de obstetricia del Centro de salud de Sunampe: Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras personas durante la atención prenatal por Telesalud?							
02	P	¿Su atención prenatal por Telesalud se realizó de acuerdo al orden indicado?							
03	P	¿Su atención prenatal por Telesalud se realizó según el horario programado o asignado según la cita de Telesalud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo por el maltrato en la atención por Telesalud el establecimiento de salud contó con mecanismos para atenderla?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó la obstetra en la atención prenatal por Telesalud?							
06	P	¿La atención en el área de farmacia fue rápido?							
07	P	¿El acceso a la consulta por Telesalud fue rápido?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para la atención prenatal por Telesalud fue corto?							
09	P	¿Durante su atención por Telesalud se respetó su privacidad?							
10	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
11	P	¿Durante la atención prenatal por Telesalud la obstetra registró el seguimiento de su embarazo de manera minuciosa?							
12	P	¿La obstetra que le atendió por Telesalud le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su gestación?							
13	P	¿La obstetra que la atendió durante la atención prenatal por Telesalud le inspiró confianza?							
14	P	¿La obstetra que le atendió durante la atención prenatal por Telesalud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de farmacia la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal encargado de brindar el acceso a la consulta por Telesalud la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo la obstetra que la atendió por Telesalud sobre el diagnóstico de su salud o estado actual de su embarazo?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindo la obstetra por Telesalud sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? (ácido fólico, sulfato ferroso)							
19	P	¿Los medios tecnológicos que se establecieron para su atención prenatal por Telesalud fueron adecuados para su correcta orientación?							
20	P	¿El ambiente para la atención prenatal por Telesalud se encontró adecuado y agradable para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con la conectividad necesaria para no tener interrupciones durante la atención por Telesalud?							
22	P	¿El establecimiento de salud contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención prenatal por Telesalud?							

## **ACCESIBILIDAD AL USO DE MEDIOS DIGITALES**

- 1. ¿Cuenta con estos medios tecnológicos para poder comunicarse con la obstetra?**
  - a) Celular
  - b) Teléfono fijo
  - c) Computadora
  - d) Todas las anteriores
  - e) Otros
- 2. ¿Si cuenta con celular, tiene acceso a Wi- fi o datos?**
  - a) Si
  - b) No
- 3. ¿Si cuenta con celular, tiene las siguientes aplicaciones?**
  - a) WhatsApp
  - b) Facebook
  - c) Messenger
  - d) Zoom
  - e) Todas las anteriores
- 4. ¿Durante su atención prenatal por un medio tecnológico tuvo problemas de conectividad?**
  - a) Si
  - b) No
- 5. ¿Para la atención prenatal por Telesalud, cuál de los siguientes medios tecnológicos fue el que más utilizo?**
  - a) Llamadas telefónicas
  - b) Mensajes de texto
  - c) WhatsApp
  - d) Facebook

**¡Gracias por su participación!**

## Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021.

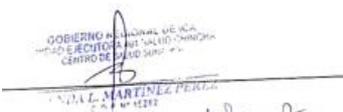
**Nombre del Experto:** Mg. Brenda Lee Martínez Pérez

#### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

GOBIERNO REGIONAL DE ICA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CHINCHA  
CENTRO DE SALUD SUNAMPE

  
Nombre: Brenda Lee Martínez Pérez  
No. DNI: 09916820

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021.

**Nombre del Experto:** Mg. Miriam Karin Sánchez Mendoza

### IV. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### V. OBSERVACIONES GENERALES

--



Miriam Karin Sánchez Mendoza

QUÍMICO FARMACÉUTICO

C.O.F.P. 11220

Nombre: MIRIAM KARIN SANCHEZ MENDOZA

No DNI 21866179

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### VI. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021.

**Nombre del Experto:** Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

### VII. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### VIII. OBSERVACIONES GENERALES

--



Nombre: Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

No. DNI: 41628245

## Anexo 4: Base de datos

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	EDAD_1	ESTAD_CIV2	GRAD_IN ST3	OCUP_4	CALIDAD_5	SATISFACCIÓN_6	ACCESIB_1	ACCESIB_2	ACCESIB_3	ACCESIB_4	ACCESIB_5	ACCEB_TOTAL	EDAD_CAT	CALIDAD_AGRUPADA
1	16	5	3	1	65	306	1	1	1	1	1	7	1	3
2	23	2	4	5	53	246	0	1	1	1	1	6	2	2
3	22	5	4	5	18	293	0	1	1	0	1	5	2	1
4	34	5	4	5	61	274	0	1	1	1	1	6	3	2
5	30	2	3	5	57	297	0	1	1	1	1	6	3	2
6	28	5	4	5	56	302	0	1	1	1	1	6	2	2
7	25	5	3	5	65	308	0	1	1	1	1	6	2	3
8	27	5	5	5	64	308	0	1	0	1	1	5	2	2
9	22	5	5	5	65	308	0	1	0	1	1	5	2	3
10	22	1	3	5	17	302	0	1	0	0	1	4	2	1
11	35	2	3	2	64	270	0	1	1	1	1	6	3	2
12	39	2	3	5	63	303	0	1	1	1	1	6	3	2
13	27	5	4	5	50	252	0	1	0	1	1	5	2	1
14	20	1	4	1	63	294	0	1	1	1	1	6	2	2
15	26	5	4	5	49	283	0	1	0	1	1	5	2	1
16	25	2	3	5	64	308	0	1	1	1	1	6	2	2
17	18	5	3	5	55	300	0	1	0	1	1	5	1	2
18	28	2	3	5	52	261	0	1	0	1	1	5	2	2
19	27	2	4	5	45	276	0	1	1	0	1	5	2	1
20	40	2	4	5	55	270	0	0	0	1	1	4	3	2
21	40	2	3	5	52	285	0	1	0	1	1	5	3	2
22	25	5	4	5	55	262	0	1	0	1	1	5	2	2

Vista de datos Vista de variables

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	EDAD_1	ESTAD_CIV2	GRAD_IN ST3	OCUP_4	CALIDAD_5	SATISFACCIÓN_6	ACCESIB_1	ACCESIB_2	ACCESIB_3	ACCESIB_4	ACCESIB_5	ACCEB_TOTAL	EDAD_CAT	CALIDAD_AGRUPADA
23	31	1	3	5	64	277	0	1	1	1	1	6	3	2
24	36	5	3	5	52	267	0	1	0	1	1	5	3	2
25	28	5	3	5	55	259	0	1	0	1	1	4	2	2
26	28	5	3	5	61	294	0	0	0	0	1	3	2	2
27	21	5	3	5	52	275	0	1	0	1	1	5	2	2
28	20	5	3	5	65	241	0	1	1	1	1	6	2	3
29	20	1	5	1	65	303	1	1	1	1	1	7	2	3
30	24	5	4	5	65	308	0	1	0	1	1	5	2	3
31	25	5	3	5	48	243	0	1	0	1	1	5	2	1
32	19	5	3	5	59	259	0	0	0	0	1	2	2	2
33	20	5	3	5	54	270	0	1	1	1	1	6	2	2
34	22	1	2	5	61	228	0	0	1	1	1	5	2	2
35	30	5	3	5	65	303	0	0	1	1	1	5	3	3
36	34	5	3	5	52	289	0	0	0	1	1	4	3	2
37	24	5	4	5	61	250	0	1	1	1	1	6	2	2
38	27	2	3	2	64	272	0	1	1	1	1	6	2	2
39	24	5	4	5	65	286	0	1	0	1	1	5	2	3
40	31	2	4	5	51	226	0	0	0	0	1	3	3	2
41	33	2	3	5	65	210	0	1	0	1	1	5	3	3
42	24	2	4	5	64	306	0	1	0	1	1	5	2	2
43	35	5	2	5	55	201	0	0	0	1	1	3	3	2
44	17	1	2	5	52	265	0	0	0	1	1	3	1	2

Vista de datos Vista de variables

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	EDAD_1	ESTAD_CIV2	GRAD_IN-ST3	OCUP_4	CALIDAD_5	SATISFACCIÓN_6	ACCESIB_1	ACCESIB_2	ACCESIB_3	ACCESIB_4	ACCESIB_5	ACCESIB_TOTAL_3	EDAD_CAT	CALIDAD_AGRUPADA
44	17	1	2	5	52	295	0	1	1	1	1	6	1	2
45	22	5	2	5	58	260	0	1	1	1	1	6	2	2
46	27	2	3	5	65	297	0	1	1	1	1	6	2	3
47	24	1	5	1	65	264	0	1	1	1	1	6	2	3
48	25	2	5	5	65	307	0	1	1	0	1	5	2	3
49	31	5	3	2	59	277	0	1	0	1	1	5	3	2
50	34	5	3	2	52	287	0	1	1	1	1	6	3	2
51	35	2	3	5	52	270	0	1	1	0	1	5	3	2
52	24	5	3	5	52	264	0	1	1	1	1	6	2	2
53	16	5	3	1	60	302	0	1	1	1	1	6	1	2
54	22	5	4	5	49	184	0	1	0	0	1	4	2	1
55	39	2	5	4	63	268	0	1	1	1	1	6	3	2
56	22	5	4	5	65	265	0	0	0	1	1	4	2	3
57	22	5	3	5	62	285	0	1	0	1	1	5	2	2
58	17	5	2	5	64	304	0	1	1	1	1	6	1	2
59	28	5	3	5	52	281	0	1	0	1	1	5	2	2
60														
61														
62														
63														
64														
65														
66														

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD			
19%	19%	4%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante		3%
2	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet		2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		1%
7	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet		1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante		1%
9	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet		1%
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet		1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet		1%
12	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
13	1library.co Fuente de Internet		1%
14	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante		1%
15	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet		1%

## Anexo 6: Consentimiento Informado



# CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., con N° de DNI ..... doy mi consentimiento para que se me realice el cuestionario con fines de investigación en la Tesis titulada **“CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCION PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021”**.

El objetivo del estudio es determinar la calidad y satisfacción de la atención prenatal por Telesalud durante la pandemia COVID- 19 en gestantes.

- La información que me brinde será confidencial
- Se va a proteger su identidad como participante
- Los resultados serán de mucha utilidad para esta investigación
- No recibirá ningún beneficio económico por participar

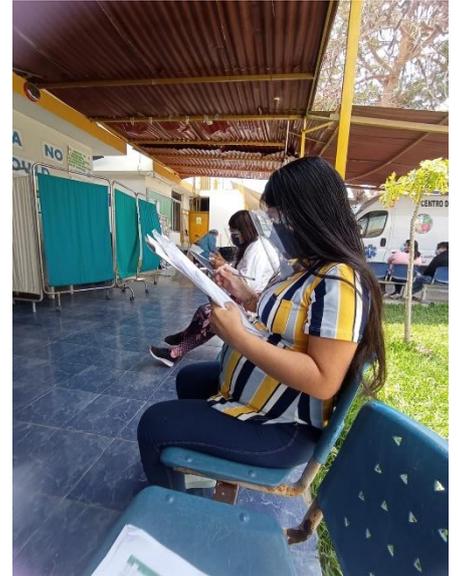
Luego de la información brindada acepto de manera voluntaria ser partícipe de esta investigación y me comprometo a responder las preguntas del cuestionario de la forma más honesta posible.

---

**FIRMA Y DNI**

**Chincha, 2021**

## Anexo 7: Evidencias Fotográficas



docs.google.com/forms/d/1N155TghUZh1\_52I8PG2pzyEz4RyLGC83i4d4Ge7jA/edit

Aplicaciones WhatsApp Facebook Entrar a... https://elbro.net/es... DIRECTIVA-DE-LINE... UPSB AUTONOMAICA | M... Curso: OBSTETRIC... SATISFACCION EN... Lista de lectura

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRE

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 5

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID- 19 EN GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD SUNAMPE - CHINCHA, 2021**

INDICACIÓN: A continuación, se presenta una serie de preguntas acerca calidad y satisfacción de la atención prenatal por TELESALUD, deberá marcar con (x) la respuesta que considera correcta para usted. La información que me brinde será confidencial así mismo los resultados serán de mucha utilidad para esta investigación.

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección

Sección 2 de 5

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## Anexo 8: Constancia de Aplicación

 **PERÚ** Ministerio de Salud **CLAS SUNAMPE**

**CENTRO DE SALUD SUNAMPE**  
Fundado el 15 de Noviembre de 1980

056-271114 / 056-271398  
www.classunampe.com @facebook/classunampe



## CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Mediante el presente documento quien suscribe:

### Hace Constar:

Que, la Srta. Anampa Casiano Angela Andrea identificada con DNI 75565265, alumna del Programa Académico de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, ha aplicado el instrumento para desarrollo de tesis de investigación titulado : "CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRENATAL POR TELESALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN GESTANTES ATENDIDAD EN EL CENTRO DE SALUD DE SULUD – CHINCHA, 2021".

Se expide el presente documento para los fines que considere y estime conveniente.

Sunampe, 03 de Noviembre del 2021

GOBIERNO REGIONAL DE ICA  
UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD CHINCHA  
CENTRO DE SALUD SUNAMPE

  
.....LUIS ENRIQUE SILVA QUISPE.....  
C.M.P. 46328  
GERENTE

Dr. Luis Enrique Silva Quispe

Gerente

Clas Sunampe

 AV. MONTEERRICO N° 100 - SUNAMPE  email: contacto@classunampe.com