

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019.

TESIS

Para Optar la Licenciatura en Obstetricia

Autora: Geraldine Lisbeth Gloria, Aldean Benites

Autor : Dante Yair, Rodríguez Vínces

Tumbes, 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019.

TESIS

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Gutarra Cerrón Feliciano Víctor (Presidente).....

Taica Sánchez, Gloria Margoth (Secretaria)

Cervantes Rugel, Balgelica (Vocal)

Tumbes, 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019.

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

Br. Rodríguez Vínces, Dante Yair (Autor) _____

Br. Aldean Benites, Geraldine Lisbeth Gloria (Autora) _____

Dr. Luciano Salazar, César William (Asesor) _____

Mg. Ypanaque Ancajima, Jhon Edwar (Co-Asesor) _____

Tumbes, 2019

DEDICATORIA

A Dios por guiar nuestros pasos en todo momento y siempre estar con nosotros, derribando obstáculos en todo este camino.

A nuestros padres por estar siempre prestos apoyarnos en este camino largo, confiando fielmente en nosotros y por darnos su amor incondicional.

A nuestros hijos por impulsar a ser mejores cada día, Dios los puso en nuestro camino para ser acompañantes de toda esta travesía y no dejarnos desfallecer.

A nuestro asesor y a las instituciones involucradas por la confianza, paciencia y el apoyo brindado para ser posible esta investigación.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios infinito quien permitió fortalecer el termino de nuestra profesión, dándonos voluntad y paciencia en cada paso seguido para poder brindar apoyo en la mejora de la salud y la vida.

De manera especial nuestra gratitud al asesor Dr. César William Luciano Salazar, por los consejos, asesoría, paciencia e importantes aportes profesionales para de este trabajo investigativo.

A las pacientes y jefes de los Consultorios Maternos de los Centro de Salud “Pampa Grande” y “Andrés Araujo Morán”, por aportar opiniones sinceras en el estudio; a ellos gracias por su participación que ha sido muy importante para la realización de este trabajo la investigación

A nuestra familia por su apoyo entero e incondicional, que permitió salir adelante ante las adversidades presentes en el camino, siendo de suma relevancia la ayuda prestada por todas las personas, quedando agradecidos infinitamente.

ÍNDICE GENERAL	Pág
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
1. INTRODUCCIÓN	11
2. REVISIÓN DE LITERATURA	14
3. MATERIAL Y MÉTODOS	26
4. RESULTADOS	33
5. DISCUSIÓN	45
6. CONCLUSIONES	49
7. RECOMENDACIONES	50
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
Tabla N.1	33
Tabla N.2	35
Tabla N.3	37
Tabla N.4	39
Tabla N.5	41
Tabla N.6	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS	Pág.
Grafico N.1	34
Grafico N.2	36
Grafico N.3	38
Grafico N.4	40
Grafico N.5	42
Grafico N.6	44

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción en la atención prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes, agosto a octubre-2019. El estudio fue tipo no experimental con un diseño descriptivo comparativo; la muestra fue de 130 pacientes con control prenatal en C.S. Pampa Grande y 122 pacientes con atención prenatal en el C.S. Andrés Araujo Morán. El método y técnica a utilizar es la entrevista y el instrumento fue una encuesta adaptada por los investigadores la cual fue el cuestionario que nos permitió medir el grado de satisfacción de las usuarias que acuden a su atención prenatal en ambos centros de salud.

Los resultados obtenidos fueron que en Pampa Grande el nivel de satisfacción para la dimensión eficiencia el 92.3% se encontraron insatisfechas datos similares se hallaron en Andrés Araujo Morán donde la insatisfacción es de 91,8%, en cuanto a la dimensión respuesta oportuna el 95,4% de las usuarias atendidas en Pampa Grande están insatisfechas mientras que se halló en Andrés Araujo Morán el 100% de las usuarias insatisfechas, por otro lado para la dimensión confianza en Pampa Grande el 90,8% presentó coincidiendo con Andrés Araujo Morán donde el 93,4% se hallaron insatisfechas. Para la dimensión de empatía profesional en el C.S Pampa Grande el 87,7 % están insatisfechas viéndose una corta diferencia en Andrés Araujo Morán donde el 90,2% se encontraron insatisfechas, en cuanto a la dimensión de aspectos infraestructurales en Pampa Grande el 90,8% tuvo insatisfacción y en Andrés Araujo Morán el 95,1% de las usuarias se hallan insatisfechas. Se concluye que existe un alta insatisfacción por parte de ambos establecimientos de Salud investigados, proponiéndose mejoras en la calidad de la atención prenatal.

Palabras claves: nivel de satisfacción, atención prenatal, eficiencia, respuesta oportuna, empatía profesional, confianza, aspectos infraestructurales.

ABSTRACT

The research aimed to compare the level of satisfaction in prenatal care between the Pampa Grande and Andrés Araujo Morán Tumbes Health Centers, August to October-2019. The study was non-experimental with a comparative descriptive design; The sample consisted of 130 patients with prenatal control in C.S. Pampa Grande and 122 patients with prenatal care in the C.S. Andrés Araujo Moran. The method and technique to use is the interview and the instrument was a survey conducted by the researchers which was the questionnaire that allowed us to measure the degree of satisfaction of pregnant women who attend their prenatal control in the Pampa Grande and Andrés health centers Araujo Moran.

The results obtained were that in Pampa Grande the level of satisfaction for the efficiency dimension of 92.3% were found dissatisfied similar data were found in Andrés Araujo Morán where dissatisfaction is 91.8%, in terms of the appropriate response dimension 95, 4% of the users served in Pampa Grande are dissatisfied while 100% of the dissatisfied users were found in Andrés Araujo Morán, on the other hand for the trust dimension in Pampa Grande 90.8% presented coinciding with Andrés Araujo Morán where the 93.4% were dissatisfied. For the dimension of professional empathy in the CS Pampa Grande 87.7% are dissatisfied seeing a short difference in Andrés Araujo Morán where 90.2% were dissatisfied, in terms of the dimension of infrastructure aspects in Pampa Grande 90, 8% were dissatisfied and in Andrés Araujo Morán 95.1% of the users are dissatisfied. It is concluded that there is a high dissatisfaction on the part of both Health establishments investigated, with the intention of establishing strategies to improve the quality of prenatal care.

Keywords: satisfaction level, prenatal care, efficiency, timely response, professional empathy, trust, infrastructure aspects

1. INTRODUCCIÓN

La atención prenatal es uno de los elementos importantes para prevenir en lo posible y tratar patologías maternas que pueden afectar el desarrollo y condición del feto, así como evitar enfermedades propias de la gestación que puedan condicionar morbilidad materna-perinatal.⁽¹⁾ A nivel mundial en los años 2009 al 2014 los países en vías de desarrollo consideran a la satisfacción en la atención materna como un patrón bueno de salud pública debido a su alto porcentaje de satisfacción, situación que no es grave porque la implementación de programas de control prenatal ha sido en muchos casos buenos y las visitas clínicas de gestantes regulares, en conjunto de una buena atención a las gestantes.⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾

A nivel nacional, existen estudios en el servicio de atención prenatal que reflejan la poca satisfacción de los usuarios, así en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, en el año 2014 se realizó un estudio para medir la satisfacción en el control prenatal relacionada a la continuidad de sus atenciones en 90 gestantes primigestas adolescentes reportándose que un 41% se mostraron satisfechas y 58% poco satisfechas, lo que demuestra que la atención recibida es poco satisfactoria para las pacientes ⁽⁵⁾.

Así mismo, a nivel regional un estudio realizado en el año 2017 en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría con una muestra de 188 gestantes obtuvieron que un 65,9% optaron por una adecuada percepción en calidad de atención prenatal y un 34,1% una mala atención prenatal, lo cual se consideran satisfactorios ⁽⁶⁾. Aun así sigue siendo un reto difícil pero no imposible en seguir mejorando porque durante el tiempo que se ha realizado las prácticas de internado en los centros de salud Pampa Grande como Andrés Araujo Moran se puede percibir que las gestantes que acuden a estos establecimientos aun no encuentran fiable el servicio recibido traduciéndose en inseguridad y falta de confianza por parte de las gestantes.

En algunos casos, en estos establecimientos, no se logran obtener citas para su atención, además manifiestan que al momento de la atención el personal de salud no tiene empatía suficiente para una atención adecuada, otro inconveniente

es la falta de inmobiliaria que entorpece más la espera como también otros aspectos tangibles como son los servicio higiénicos que se encuentran, en pésimas condiciones, sin agua y otros inoperativos. Por ello a veces se ven obligadas a posponer su atención prenatal o simplemente no acuden a la misma poniendo así en riesgo su salud y la de sus bebés.

Frente a la realidad mencionadas líneas arriba los autores abordaron el presente tema planteando la siguiente interrogante de investigación: Cuál es el nivel de satisfacción de la atención prenatal en el Centro de Salud Pampa Grande comparado con el nivel de satisfacción en la atención prenatal del Centro de Salud Andrés Araujo Morán- Tumbes durante agosto a octubre -2019?

El presente trabajo de investigación se acredita dada la magnitud y trascendencia de este problema de salud, por ello nuestro propósito es valorar el nivel de satisfacción de las gestantes en cuanto a su atención prenatal debido a que si estas madres se sienten insatisfechas con el servicio redundaría como un problema que puede generar malestar en la salud de este grupo poblacional vulnerable.

La investigación se motivó desde el punto de vista teórico, práctico y social. La relevancia teórica de la investigación se justifica porque se obtuvo información real y actualizada acerca del nivel de satisfacción que tienen las gestantes de sus centros de salud donde se realizan el control prenatal. La relevancia práctica radica en que a partir de los resultados de la investigación se plantean intervenciones, propuestas y proyectos para mejorar la calidad de atención en el control prenatal de las usuarias que acuden a los centros de salud de Tumbes. La relevancia social de la investigación radica en que al mejorar la satisfacción de las gestantes en su atención prenatal, se mejora la cobertura del control materno, y por ende la salud individual y colectiva a nivel materna perinatal, la cual es uno de los objetivos del milenio y una prioridad sanitaria.

Para lograr los fines de la investigación se propuso como objetivo general: Comparar el nivel de satisfacción de la atención prenatal según sus dimensiones eficiencia, respuesta oportuna, confianza, empatía profesional y aspectos

infraestructurales en el Centro de Salud Pampa Grande comparado con el nivel de satisfacción en la atención prenatal en el C.S Andrés Araujo Morán. Tumbes. Agosto a Octubre -2019; y como Objetivos específicos: 1) Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión de eficiencia entre el C.S Pampa Grande y Andrés Araujo Morán; 2) Contrastar el nivel de satisfacción en su dimensión de respuesta oportuna entre el C.S Pampa Grande y Andrés Araujo Morán; 3) Confrontar el nivel de satisfacción en su dimensión de confianza entre el Centro de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán; 4) Comparar el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía profesional entre el C.S Pampa Grande y Andrés Araujo Morán; y 5) Relacionar el nivel de satisfacción en su dimensión de aspectos infraestructurales entre el C.S Pampa Grande y Andrés Araujo Morán.

El presente estudio, comprende además del resumen y la introducción secciones como la revisión de literatura en donde se precisan las bases teóricas de la satisfacción del usuario, la atención prenatal y calidad de los servicios de salud con sus dimensiones y los antecedentes de estudios relacionados con el tema; la sección material y métodos que precisa el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, los métodos, instrumentos, procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos. La sección resultados, contiene tablas y gráficos descriptivos del nivel de satisfacción y sus dimensiones; y la sección discusión que deriva en las conclusiones y recomendaciones del trabajo. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases Teórico-Científicas

La satisfacción del paciente en relación a los servicios de salud es un punto muy importante para determinar la calidad de atención que brinda el personal de salud (obstetra). Donabedian “Entiende la satisfacción del paciente, como una medida de eficacia e incluso de control sobre la calidad de los servicios de salud, agrupando en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal, y componente del entorno y sus comodidades.” Dentro de los elementos ya mencionados con respecto a la calidad de servicio encontramos dentro de ellos la satisfacción del usuario ⁽⁷⁾.

La satisfacción del usuario en salud puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario."⁽⁸⁾ La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo ⁽⁹⁾.

Así pues, la satisfacción suele ser un “concepto muy complejo que depende en gran parte de la expectativa que tenga el paciente, y que cada paciente puede tener expectativas muy distintas pues estas a su vez están afectadas por las condiciones socioeconómicas y culturales, por ello es difícil definir un estándar de referencia para la satisfacción, porque es casi imposible hacerlo.”

“La satisfacción del paciente es un concepto que no sólo está ligado a la expectativa que ellos tienen, sino a la colaboración que de ellos se obtenga en la relación médico – paciente ⁽¹⁰⁾. Esta falta de colaboración de los pacientes se refleja en costos de mala calidad, tanto para el servicio como para el prestador. Ejemplo de ello son los resultados de laboratorio que los pacientes no reclaman, los tratamientos incompletos que ellos se hacen, entre muchos otros”.

La oferta de servicios de salud incluye dar garantía a un grupo de pacientes la satisfacción de una necesidad es alcanzar un bienestar y un mejoramiento de la

calidad de vida a unos precios que sean viables económicamente, tanto para el sistema como para sus usuarios.

En los componentes de la Satisfacción del usuario, la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado ⁽¹¹⁾.

En general, la mayoría de estudiosos del tema coinciden en identificar una serie de aspectos o dimensiones de la atención sanitaria que integrarían el constructo satisfacción del paciente ⁽¹²⁾. Estos aspectos son tres: los aspectos técnico-instrumentales y científicos (competencia profesional, eficacia, continuidad de cuidados, etc.); los aspectos comunicativos y expresivos (relación interpersonal, tiempo de dedicación, información, etc.); y las comodidades de la asistencia (accesibilidad, disponibilidad, entorno, entre otros).

Autores como Kotler (2000), Brizuela, Cárdenas y Espínola (2009) “definen a la satisfacción del usuario como el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Pero solo se limitan al aspecto de interrelación humana y se olvidan de la dimensión física de la satisfacción constituida por la infraestructura, material y equipos” ⁽¹³⁾.

Al respecto, Gutiérrez (2003) “manifiesta que en la actualidad la medida de la satisfacción de las usuarias con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el Sistema de Salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios” ⁽¹⁴⁾.

La atención prenatal (APN) o control prenatal “es el conjunto de actividades sanitarias que reciben las embarazadas durante la gestación. es importante asegurar un embarazo saludable e incluye controles regulares y análisis prenatales. Se suele iniciar este tipo de atención cuando la mujer descubre que está embarazada, A través de toda la gestación se van realizando controles de seguimiento, pero la más importante es el primero, que es también el más extenso. En esta se lleva a cabo un interrogatorio o anamnesis extensa, con el objetivo de conocer los antecedentes patológicos de la embarazada y de los familiares” ⁽⁷⁾.

Además, en el control prenatal a la gestante se le indican los primeros exámenes de laboratorio. Por lo general, la atención prenatal comprende un examen físico completo de la gestante por un obstetra, examen ginecológico en la que incluye citología que descarte enfermedades del cuello uterino como el VPH, supervisión de inmunizaciones, supervisión de infecciosos como el toxoplasma y VIH, y determinar cuándo un embarazo se trate de alto riesgo⁽⁷⁾.

Según la Guía Práctica Clínica para la Atención de Emergencias Obstétricas Según Nivel de Capacidad Resolutiva, (2007) "define a la atención prenatal como la vigilancia, evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el personal de salud destinadas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbimortalidad materna perinatal "⁽⁸⁾.

El control prenatal (CPN) "es una oportunidad de comunicación directa con la gestante y su pareja o acompañante para ofrecerle la información y orientación que promueva la construcción Conjunta de conocimientos, la aceptación y practica de conductas saludables y la toma de decisiones responsables y oportunas en el proceso del embarazo, parto, puerperio y cuidados del recién nacido."

En el control prenatal "es importante brindar información sobre los beneficios del parto institucional y dar orientaciones que permitan la identificación oportuna de complicaciones obstétricas, para así disminuir el riesgo para la salud y vida de la gestante, puérpera y recién nacido. Por ello, es recomendable contar en el CPN con la presencia de la pareja o acompañante de la gestante" ⁽⁸⁾.

La asistencia sanitaria a través de la atención prenatal se desarrolla en los servicios de salud sexual reproductiva o servicios de obstetricia según los establecimientos de salud, así es importante definir un servicio de salud.

Los servicios de salud, se devienen del vocablo "servicio que es el acto y el efecto de servir. El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad, por ello los servicios de salud son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas" ⁽⁹⁾.

Dentro de los servicios de salud que se prestan existe el servicio pediátrico, psicológico, odontológico, de nutrición etc., y dentro de ellos se encuentra el servicio obstétrico el cual comprende la realización del control prenatal, la atención de consultorios externos, atención de emergencias obstétricas, hospitalización obstétrica.

Es importante tener en cuenta que los servicios de salud no contemplan sólo el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades o trastornos. También contempla +

a la prevención de los males y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable ⁽⁹⁾.

Posteriormente para que un servicio de salud sea realmente prospero es de suma importancia la calidad de atención que se le brinda al usuario pues de este dependerá si dichos servicios son realmente satisfactorios o insatisfactorios.

Dentro de la evolución histórica de los aspectos incluidos en la calidad de la atención ha sido notable. Codman en 1916 consideró como elemento esencial la efectividad de la atención médica. Jones y Lee en 1933 entendían que la calidad asistencial estaba basada en el desempeño profesional, es decir, en la actuación científico técnica ⁽¹⁰⁾.

En 1958, Esselstyn habla de la aceptabilidad y la accesibilidad, en 1973, Hare y Barmoon hablan de la eficiencia. En 1974 el Institute of Medicine incorpora la satisfacción y la limitación de recursos. Otras definiciones surgieron como la de Donabedian, en resumen algunos hacen hincapié en las consideraciones científico técnicas, otras en la individualidad del paciente, sus expectativas, valores y deseos, y otros en los aspectos sociales como beneficio y necesidades de la existencia pero a nivel poblacional.

Los clientes de los programas de los servicios de salud tienen necesidades muy variadas: son hombre y mujeres que están en crecimiento, adultos, en la senectud, y tienen diferentes necesidades y motivaciones para atender su salud. En cuanto más variedad de servicios tengamos disponibles, mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades de los clientes ⁽¹⁰⁾.

Se define a la calidad de los servicios de salud como el concepto que refleja las características de los servicios ofertados a la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas que existen en un momento determinado en una sociedad concreta. En este sentido se reconocen dimensiones de la calidad que implica el componente científico-técnico, la accesibilidad del servicio, efectividad en la atención, satisfacción del usuario y eficiencia de los recursos ⁽¹⁵⁾.

Así mismo, existen determinantes de calidad de los servicios, según Suárez (1997) “son: la confiabilidad que implica consistencia en el rendimiento y en la práctica; la receptividad: se refiere a la disposición y prontitud del empleado para proporcionar el servicio, implica la oportunidad; la competencia que son las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio; la accesibilidad: implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto; la cortesía que es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio; la comunicación que significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender; la credibilidad que brinda honestidad, dignidad y confianza; la seguridad que es estar libres de peligros, riesgos y dudas; entender y conocer al cliente que implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas; el aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario ⁽¹⁶⁾.”

Por otro lado, según Zithaml, Parasuraman y Berry, 1992 “se consideran cinco dimensiones de la satisfacción que son: 1) eficiencia, que es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; 2) respuesta oportuna, que es la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable; 3) confianza, que evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; 4) la empatía profesional, que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro; y 5) los aspectos infraestructurales que son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las

instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad“
(17).

Dada así la diversidad de dimensiones que pueden valorar la satisfacción del usuario y por ende la calidad de un servicio de salud, a este respecto después revisar varias literaturas en esta investigación se creyó conveniente evaluar el nivel de Satisfacción del usuario sobre siete aspectos fundamentales que influyen en la calidad del servicio los cuales son: la accesibilidad, el tiempo de espera, el trato recibido, la competencia profesional, la información recibida, la estructura del servicio y la percepción general de la calidad (17).

Es importante reconocer que para poder medir la satisfacción de las usuarias el más recomendable y utilizable es el método de la entrevista y el instrumento a utilizar es la encuesta elaborada por los investigadores, que nos permitirá medir el grado de satisfacción en la atención prenatal de los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes 2019.

2.2. Definición de Términos

Satisfacción: es el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que les ofrece y la atención recibida y los resultados de la misma ⁽¹⁷⁾.

Insatisfacción: es lo que experimenta un usuario cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La cual muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado ^(18.)

Centro de Salud: La OMS “define al Centro de Salud (CS) como un elemento del Sistema Local de Salud, cuya especificidad en la estrategia de atención primaria es ser el punto de interacción entre los servicios y una población definida a la que se proveen servicios de salud integrales” ⁽¹⁹⁾

Niveles de atención de salud: la OMS, “define como una concepción tipo técnica y administrativa, basada en la organización del contacto de las personas y comunidades con el sistema de salud, que define objetivos específicos para cada nivel de acuerdo a su ubicación, su nivel de complejidad etc. que ha desarrollado, las cuales se dividen en 3 niveles”. ⁽²⁰⁾

Expectativas: es una variable de la naturaleza cognitiva, si la expectativa no es cumplida, el sujeto podría experimentar decepción. Sin embargo por lo general si la realidad supera las expectativas del usuario podría sentir alegría por la sorpresa ⁽²¹⁾

Percepciones: es un proceso activo-constructivo que se forma con la ayuda de la experiencia y necesidades, con lo que respecta a la atención en salud es lo que recibo realmente de una determinada atención. ⁽²²⁾

Usuario externo: son aquellos usuarios o entidades que necesitan información para tomar decisiones sobre la empresa o mlas que influyen la situación de la empresa, entre ellos se encuentra competencia, acreedores, Proveedores, clientes, etc. el usuario externo es quien juzgara si la atención recibida fue satisfactoria o insatisfactoria ⁽²³⁾

Dimensiones de la Satisfacción: son 5 dimensiones de la satisfacción que son la Empatía profesional, eficiencia, respuesta oportuna, Confianza, Aspectos infraestructurales

Nivel de Satisfacción: se usará la escala de Likert (1932, Cf. Ospina, Sandoval, Aristizábal y Ramírez, 2005) que permitirá la medición de satisfacción de la usuaria, se establecerán tres niveles: 1) satisfecho: indica que es extremadamente bueno, muy bueno y bueno; 2) indiferente: muestra una nivel de satisfacción regular; y 3) insatisfecho: indica una mala satisfacción ⁽²⁵⁾.

Atención Prenatal: “es el conjunto de acciones y cuidados que recibe la mujer durante el embarazo identificando tempranamente las complicaciones, los signos de peligro, a través del autocuidado y la participación de la familia para lograr un parto en las mejores condiciones de salud para la madre y el niño” ⁽²⁶⁾.

Empatía profesional: es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro ⁽²¹⁾.

Eficiencia: es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio que se ofrece a las personas ⁽²¹⁾.

Respuesta oportuna: es la disposición de servir y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y un tiempo aceptable ⁽²¹⁾

Confianza: es la seguridad que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, etc para comunicarse e inspirar seguridad ⁽²¹⁾

Aspectos infraestructurales: son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad ⁽²¹⁾

2.3. Antecedentes de estudios previos.

En el ámbito internacional, Birriel y García ⁽²⁾ realizaron un estudio con una metodología empleada de tipo básica, con un nivel descriptivo de corte transversal con el objetivo de “determinar la satisfacción de las usuarias del programa salud y género, sub programa embarazo adolescente y puerperio del Centro de Salud la Cruz de Carrasco- Uruguay”. La población estudiada fueron las usuarias adolescentes embarazadas y puérperas en cuanto a la atención recibida por el equipo de obstetricia La información se recogió mediante una encuesta modificada y la escala de Likert. Los resultados mostraron en las preguntas de análisis cuantitativo en su gran mayoría con máximo acuerdo con respecto a las afirmaciones planteadas. En relación a las preguntas de análisis cualitativo, se pudo apreciar satisfacción por la atención brindada, la cual se describió como amable, con respeto, dedicación y simpatía por parte del equipo de obstetricia; como negativo se plantearon quejas enfocadas hacia el Sistema de Salud. Se concluye que se logró medir el grado de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención brindada por el equipo de obstetricia como - indicador de calidad de los servicios de salud. Por ello es indispensable que en todos los centros de salud exista la presencia del servicio Obstetricia, principalmente en el Primer Nivel de Atención

Castillo I. y Colb. (2014)⁽³⁾ realizaron un estudio de tipo analítico con diseño transversal titulada “Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados”, con el objetivo de “determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena- Colombia”. La muestra contó con 712 gestantes. Los resultados arrojaron que el 84% de las usuarias se encuentran satisfechas con el control prenatal y el 10.7% insatisfechas.

Vena y Revolo (2011)⁽⁴⁾ Realizaron un estudio de diseño descriptivo

transversal titulado “Satisfacción de las gestantes con el actual programa de control del embarazo”, España cuyo objetivo fue “analizar la satisfacción de las embarazadas con el control de embarazo en el Centro de Salud del Sistema Andaluz. Tuvo como población a 170 gestantes”. Observaron que había un grado de satisfacción alto, siendo el mejor valorado el trato (Muy satisfecho: 78.1%) y la preparación profesional (Muy satisfecho: 75.5%).

En el ámbito nacional, Cadenillas y Mariela (2014)⁽⁶⁾ realizaron un estudio analítico, prospectivo de corte transversal, titulado “Nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote”. La muestra fue conformada por 90 adolescentes primigestas. Se Obtuvieron como resultado que el 41% de las gestantes adolescentes se encontraron satisfechas con la atención que recibieron, el 58% se mostró poco satisfecha con la atención recibida; de lo cual el 48% las edades fluctúan de 15-19 años. El 41% corresponde a la zona urbana; y el 17% a la zona rural. Se evidenció que la atención que dio el Gineco-obstetra fue poco satisfactoria para las pacientes. Esta manera mejoraría esta paupérrima situación.

Torres A. (2011)⁽¹²⁾ realizó un estudio titulado “Calidad de la atención obstétrica y la satisfacción de usuarias del control prenatal en un centro de salud del Agustino”. La muestra estuvo conformada por 53 puérperas. El indicador de calidad en relación a la satisfacción de las grávidas que asisten a su control son la privacidad, la oportunidad ser atendidas y la competencia técnica. Los resultados muestran que los indicadores de la calidad que no tuvieron relación a la satisfacción de las gestantes fueron la disponibilidad el trato recibido, la participación, la información, la ambientación, el tiempo de espera y la capacidad de reclamo.

Aliaga J. (2005)⁽¹³⁾ desarrolló un estudio de cohorte retrospectivo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de gestantes atendidas con respecto a la estructura y proceso de atención prenatal del Hospital Regional de Cajamarca, la muestra estuvo compuesta 66 gestantes. Teniendo como resultados que el 43.9% de las gestantes estaban insatisfechas con la estructura del servicio y 51.5% insatisfechas con el proceso de atención. Se concluye todos los factores que

influyen en la atención son muy importantes dicen que todo entra por los ojos entonces la infraestructura del lugar tiene que ser el más adecuado para trabajar con los pacientes ellos se sientan en bien con el ambiente que les rodea y además de una buena atención por parte del profesional sería ideal para dar una atención.

En el ámbito regional, Preciado y Siancas (2016⁽¹⁴⁾) realizó, un estudio de diseño no experimental, descriptivo prospectivo transversal, denominado Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud i- 2 Gerardo Gonzáles Villegas Tumbes se encuestó a 76 gestantes que reunían los criterios de inclusión. Los resultados mostraron que el 81.6 % de las usuarias del consultorio materno se encuentran satisfechas y el 18.4% regularmente satisfechas. Con respecto a la estructura, el 56.6% manifestó que se encuentran satisfechas y el 43.4% regularmente satisfechas. Según proceso, el 68.4% se encuentran satisfechas, mientras que el 31.6% se encuentran regularmente satisfechas. Y finalizando con la accesibilidad del consultorio materno, el 60.5% manifestaron estar regularmente satisfechas mientras que el 39.5% están satisfechas

Saavedra y Silva (2014⁽¹⁵⁾) Realizaron un estudio titulado “Satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención durante el parto y puerperio. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría”; indica que la dimensión elementos tangibles de la calidad del parto fue percibida por las puérperas como buena en un 46.8% y regular en un 53.2%. Sin embargo, esta percepción cambia al separar la vía de culminación del embarazo, siendo las puérperas del parto abdominal las que muestran una mejor respuesta de los elementos tangibles, con una percepción buena del 60% y regular del 40%; mientras que el 42.7% de las puérperas de parto vaginal indican esta dimensión como buena y el 57.3% como regular. En la citada tesis se concluye que el 57.1% de las gestantes perciben como regular la calidad de atención del parto y el 75.4% de las gestantes perciben como buena la calidad de atención del puerperio.

Ramírez T (2016⁽⁶⁾) Realizó el estudio titulado “Calificación de la calidad desde la percepción del usuario externo” donde manifiesta en su estudio que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena. Similares a los obtenidos en el Centro de Salud “Andrés Araujo Morán”, donde la calidad es percibida como

bueno para el servicio de medicina, obstetricia y enfermería en un 71.9, 82.8 y 80.3%, respectivamente; obteniéndose en general para el establecimiento una calificación de bueno en 78.3%. Se puede apreciar que gran parte de este grupo de estudio manifiestan que la atención en el servicio de obstetricia es buena.

3. MATERIAL Y MÉTODOS.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal y a través de ella se pretende conocer la comparación en el nivel de satisfacción de la atención prenatal en las gestantes que acuden a los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes en el periodo de agosto a octubre – 2019.

El diseño de investigación usado fue no experimental, descriptivo comparativo el cual tuvo el siguiente esquema.

$$M1 \rightarrow O1 \rightarrow X1$$
$$M2 \rightarrow O2 \rightarrow X2$$

Dónde:

M1: muestra 1 (Gestantes del C.S. Pampa Grande I-4).

M2: muestra 2 (Gestantes del C.S. Andrés Araujo Morán I-3).

O1 y O2: observación de las variables

X1 y X2: satisfacción de la usuaria

En el estudio comparó el nivel de satisfacción en la atención prenatal de estos establecimientos que aun siendo distintos en sus categorías cuentan con consultorios externos para el control prenatal en igualdad de condiciones, no buscando comparar la complejidad y recursos de los diversos servicios con que cuenta estos establecimientos según su categoría.

3.2. Población, muestra del estudio y muestreo.

Población: Según información estadística de los centros de salud ya mencionados respecto a las usuarias atendidas en el servicio de atención prenatal en el año 2019, la población la constituyeron 177 gestantes del Centro de Salud Pampa Grande y un total de 164 gestantes del Centro de Salud “Andrés Araujo Morán”, durante el periodo de estudio.

Muestra: El tamaño de la muestra fue obtenido aplicando una fórmula estimándose en 130 gestantes en el C.S Pampa Grande y en 122 gestantes en el C.S “Andrés Araujo Morán”, atendidas durante su control prenatal durante el periodo de estudio.

$$n_0 = \frac{(z)^2 N \cdot pq}{(z)^2 pq + (e)^2 (N - 1)}$$

DONDE:

N: Tamaño de la población en estudio (N=177) Centro de Salud Pampa Grande y (N=164) Centro de Salud Andrés Araujo Morán.

n₀: Tamaño de la muestra.

Z: 1.96 valor estándar a un nivel de confiabilidad del 95%.

p: 0.5 Probabilidad de éxito o proporción de prevalencia asumida.

q: 1-p (q= 0.5)

e: Error de estimación o error máximo permisible (e= 0.05)

Cálculo de la muestra Centro de Salud Pampa Grande:

$$n_o = \frac{(1,96) 177. (0,5,0,5)}{(1,96) 0,5,0,5 + (0,05)(177 - 1)}$$

$$n_o = \frac{3,84 \times 177 \times 0,25}{3,84 \times 0,5 \times 0,5 + 0,002 \times 176}$$

$$n_o = 129,7$$

$$n_o = 130.$$

Luego de redondear los resultados se obtiene una muestra de 130 gestantes que son atendidas en el control prenatal del C.S. Pampa Grande y que fueron encuestadas con fines del estudio.

Cálculo de la muestra Centro de Salud Andres Araujo Morán:

$$n_o = \frac{(1,96) 164 . 0,5,0,5}{(1,96) 0,5,0,5 + (0,05)(164 - 1)}$$

$$n_o = \frac{3,84 \times 164 \times 0,25}{3,84 \times 0,5,0,5 + 0,002 \times 163}$$

$$n_o = n_o = 122,4.$$

$$n_o = 122$$

Finalmente, se obtiene una muestra de 122 gestantes que se atienden su control prenatal en el C.S. Andrés Araujo Morán Tumbes, a las cuales se les aplicó la encuesta para este estudio.

Muestreo: Para la recolección de datos se utilizó el muestreo de tipo probabilístico, seccionándose a las participantes al azar (mediante sorteo) y luego mediante seguimiento fueron abordadas para la aplicación de las encuestadas respectivas en la jurisdicción de los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán, del distrito de Tumbes, durante agosto a octubre-2019.

3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión:

Criterios de Inclusión:

- Gestantes que estén dispuestas a participar voluntariamente.
- Gestantes que cuenten con un mínimo de cuatro controles prenatales.
- Gestantes que acuden a su control prenatal en el C.S Pampa Grande y C.S Andrés Araujo Morán.

Criterios de Exclusión

- Gestantes que no acepten participar.
- Gestantes con alteraciones mentales y discapacidad mental.
- Gestantes que no se hayan realizados controles prenatales.

3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos.

El método y técnica a utilizar es la entrevista y el instrumento fue una encuesta adaptada por los investigadores la cual fue el cuestionario que nos permitió medir el grado de satisfacción de las gestantes que acuden a su control prenatal en los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Moran, construido de acuerdo a los objetivos de la investigación. La encuesta para C.E según categoría incluyó 22 preguntas de Expectativas (Anexo n°3) y 22 preguntas de Percepciones (Anexo n°4), distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad: Eficiencia: Preguntas del 01 al 05; b) Respuesta oportuna: Preguntas del 06 al 09; c) Confianza: Preguntas del 10 al 13; d) Empatía profesional: Preguntas del 14 al 18; y e) Aspectos Infraestructurales: Preguntas del 19 al 22.

3.5. Instrumento, Validación y Confiabilidad.

El Instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta realizada por los bachilleres en obstetricia (investigadores). Teniendo en consideración las tendencias de otras investigaciones.

Luego fue validado por tres expertos integrantes del comité de calidad de diversos establecimientos de salud de Tumbes quienes emitieron sus opiniones y sugerencias para aplicar el mencionado instrumento, verificando la pertinencia relevancia y claridad de los Ítems establecidos en los instrumentos de recolección de información y dando la conformidad respectiva (Anexo n°8).

Después se realizó una prueba piloto, aplicada a 10 gestantes que se atendieron en el puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas y los resultados se analizaron mediante el alfa de Crombach, (0.70) para expectativas y (0.96) para percepciones se concluyo que el instrumento era confiable para su aplicación y para lograr objetivos planteados. (Anexo n° 5 y 6).

Su aplicación tuvo una duración de 15 minutos, de manera individual, las instrucciones para el llenado se dieron a conocer previamente a cada participante. Previo a la aplicación del instrumento se le brindó a la paciente un consentimiento informado (Anexo n°1), donde aceptaba voluntariamente participar del estudio.

3.6 Procedimientos para la recolección de datos:

Gestionamos la autorización para el estudio mediante solicitudes correspondientes a los jefes de los diferentes centros de salud ya mencionados, para la aplicación de las encuestas al grupo objetivo.

Obtenida el permiso respectivo, se procedió a aplicar el consentimiento informado y luego el instrumento a las gestantes seleccionadas para el estudio y que acudieron a diario al control prenatal de ambos centros de salud, durante el tiempo de espera para la consulta con el obstetra de turno.

Otras gestantes, ausentes al control prenatal fueron encuestadas mediante seguimiento domiciliario, previa coordinación de disponibilidad de tiempo de la paciente y se procedió a aplicar el consentimiento y encuesta, en un tiempo aproximado de 20 minutos para llenar este instrumento.

3.7. Procesamiento y análisis de datos.

Luego de recolectar los datos, los instrumentos se verificaron que estén completos en su llenado por los participantes, para luego ser sometidos a un proceso de crítica y codificación.

Se elaboró una base de datos, utilizando el programa Microsoft Excel 2013 y SPSS 21 con los indicadores de las dimensiones y variables para la tabulación de resultados. Posteriormente los datos ingresados fueron procesados y se obtuvieron resultados que fueron organizados en tablas y gráficos estadísticos, de acuerdo a la naturaleza de lo investigado.

Luego, se procedió a la interpretación, análisis y discusión de los resultados, mediante la estadística descriptiva comparativa e inferencial, para emitir las conclusiones en base a los resultados obtenidos.

3.8. Aspectos Éticos de la Investigación:

Las consideraciones éticas estuvieron ceñidas además del consentimiento informado a la confidencialidad de toda la información que las gestantes proporcionen, la cual no será difundida más que para los fines correspondientes.

También se garantizó la confidencialidad en anonimato al momento de encuestar, donde no se deberán colocar nombres ni datos que puedan reconocer a cualquiera de ellas, respetando así los lineamientos de los códigos de ética internacionales, y teniendo en cuenta otros principios éticos como la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

El Principio de Autonomía se aplicó mediante el consentimiento informado dando a conocer a las gestantes que se respetará la libre decisión de participar o no en la investigación, así como también una vez aceptada su participación podrá retractarse no continuar si lo desean.

El principio de justicia dio la posibilidad de participar a las gestantes sin distinción alguna y ser evaluadas de la misma manera, al momento de determinar el nivel de satisfacción con respecto a la atención prenatal recibida en los establecimientos de salud investigados.

El principio de beneficencia y no maleficencia se recolectó información de la población en forma directa a través de un cuestionario, asegurando que la información que se obtenga no será utilizada en contra de las pacientes así mismo se evitará generar algún tipo de daño en la población de estudio.

Se contó con los permisos correspondientes de las usuarias que acuden a su control prenatal de los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán. Estos tuvieron como finalidad asegurar la calidad, objetividad e integridad del trabajo de investigación.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

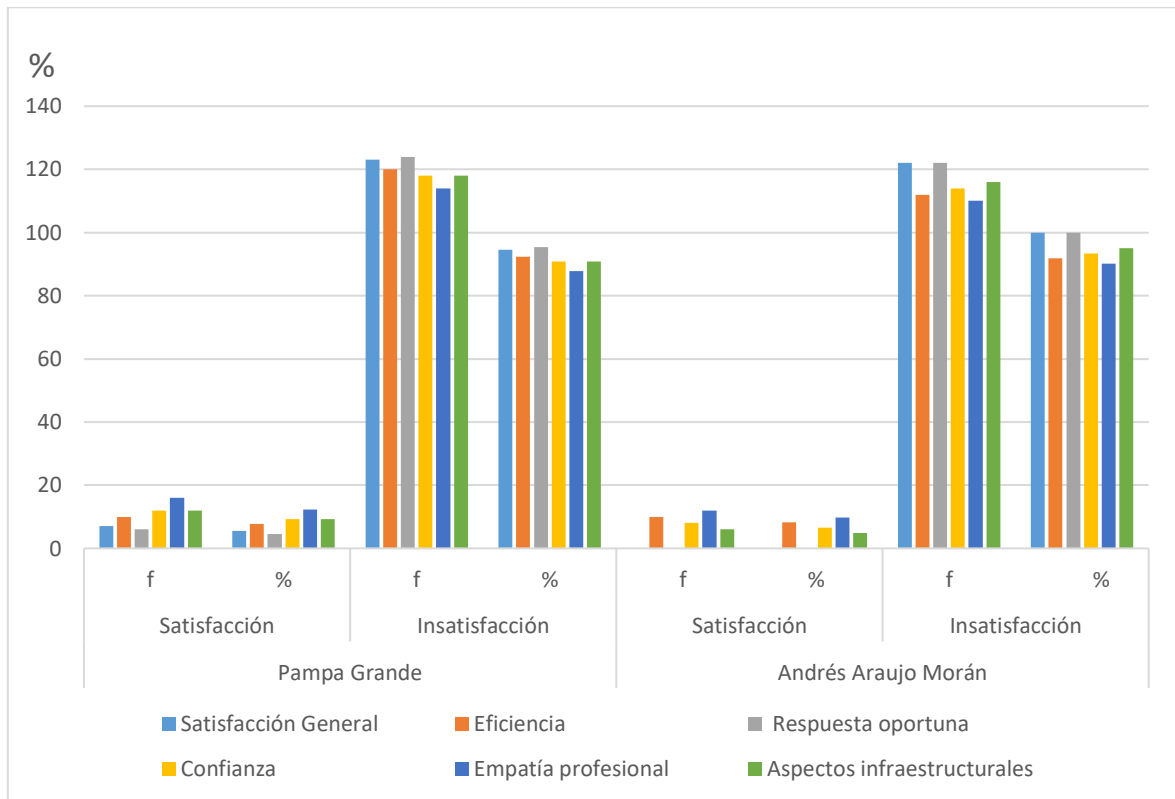
Tabla 1: Comparación del nivel de satisfacción general y por dimensiones en la atención prenatal de las gestantes que acuden a los C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre- 2019.

	Pampa Grande				Andrés Araujo Morán			
	Satisfacción		Insatisfacción		Satisfacción		Insatisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción General	7	5.5	123	94.6	0	0	122	100
Eficiencia	10	7.7	120	92.3	10	8.2	112	91.8
Respuesta oportuna	6	4.6	124	95.4	0	0	122	100.0
Confianza	12	9.2	118	90.8	8	6.6	114	93.4
Empatía profesional	16	12.3	114	87.7	12	9.8	110	90.2
Aspectos infraestructurales	12	9.2	118	90.8	6	4.9	116	95.1

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla1 y gráfico1 muestran el nivel de satisfacción en el C.S. Pampa Grande de manera general fue de 5.5%, y en sus dimensiones, en Eficiencia fue de 7.7%, Respuesta Oportuna de 4.6%, en Confianza 9.2%, Empatía profesional 12.3%, y aspectos infraestructurales 9.2%. Mientras que para el C.S Andrés Araujo Morán de manera general no se presentó satisfacción y para Eficiencia fue de 8.2%, en respuesta oportuna 0%, en Confianza 6.6%, Empatía profesional 9.8% y aspectos infraestructurales 4.9%.

Grafico 1: Comparación del nivel de satisfacción según sus dimensiones Eficiencia, respuesta oportuna, confianza, empatía profesional y aspectos infraestructurales en la atención prenatal de las gestantes que acuden a los C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre- 2019.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

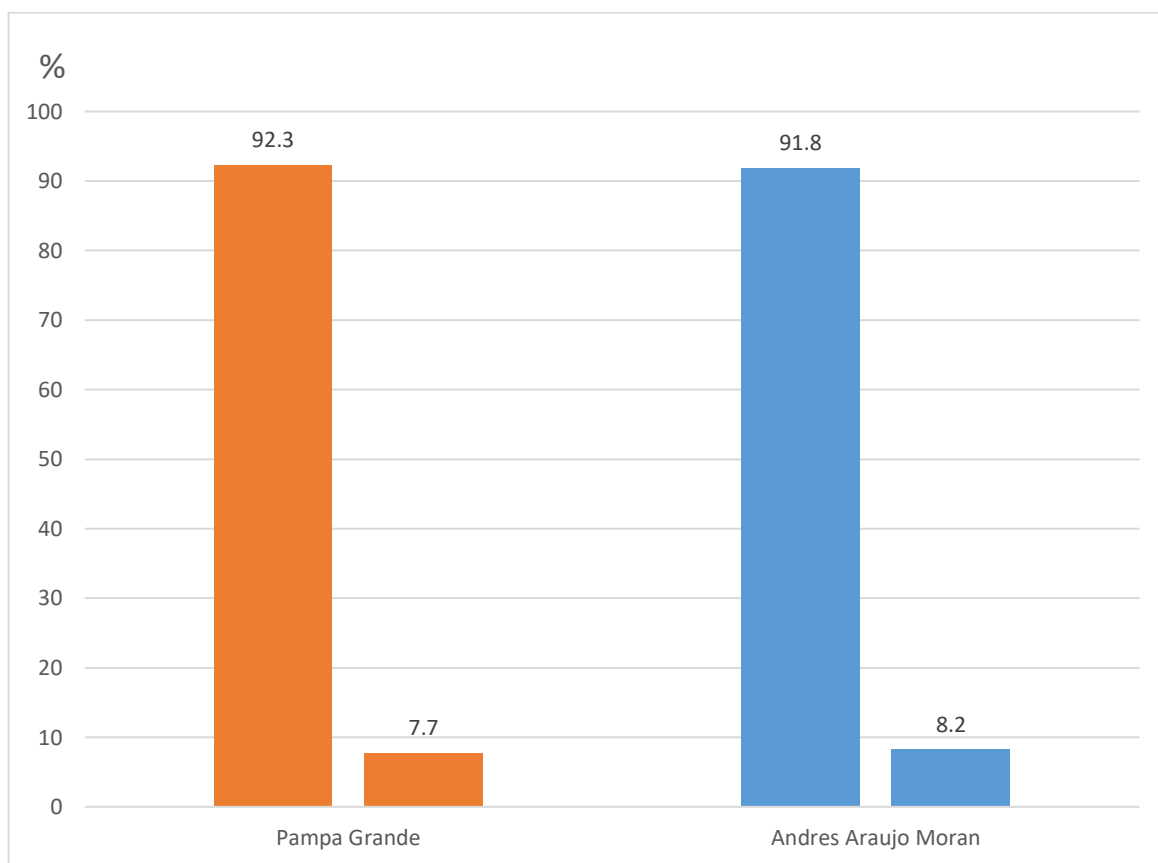
Tabla 2: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión Eficiencia entre el C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019

	Pampa Grande		Andrés Araujo Morán		
	frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Insatisfactorio	120	92,3	122	91,8
	Satisfactorio	10	7,7	10	8,2
	Total	130	100,0	122	100,0

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla2 y gráfico2 muestran los resultados de la evaluación de la Dimensión eficiencia, se tiene que en el C.S. Pampa Grande se encontró insatisfacción en el 92.3% y satisfacción en un 7.7% de las entrevistadas, mientras que en el C.S. Andrés Araujo Morán la insatisfacción fue 91.8% y la satisfacción de un 8,2%.

Grafico 2: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión eficiencia entre el C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

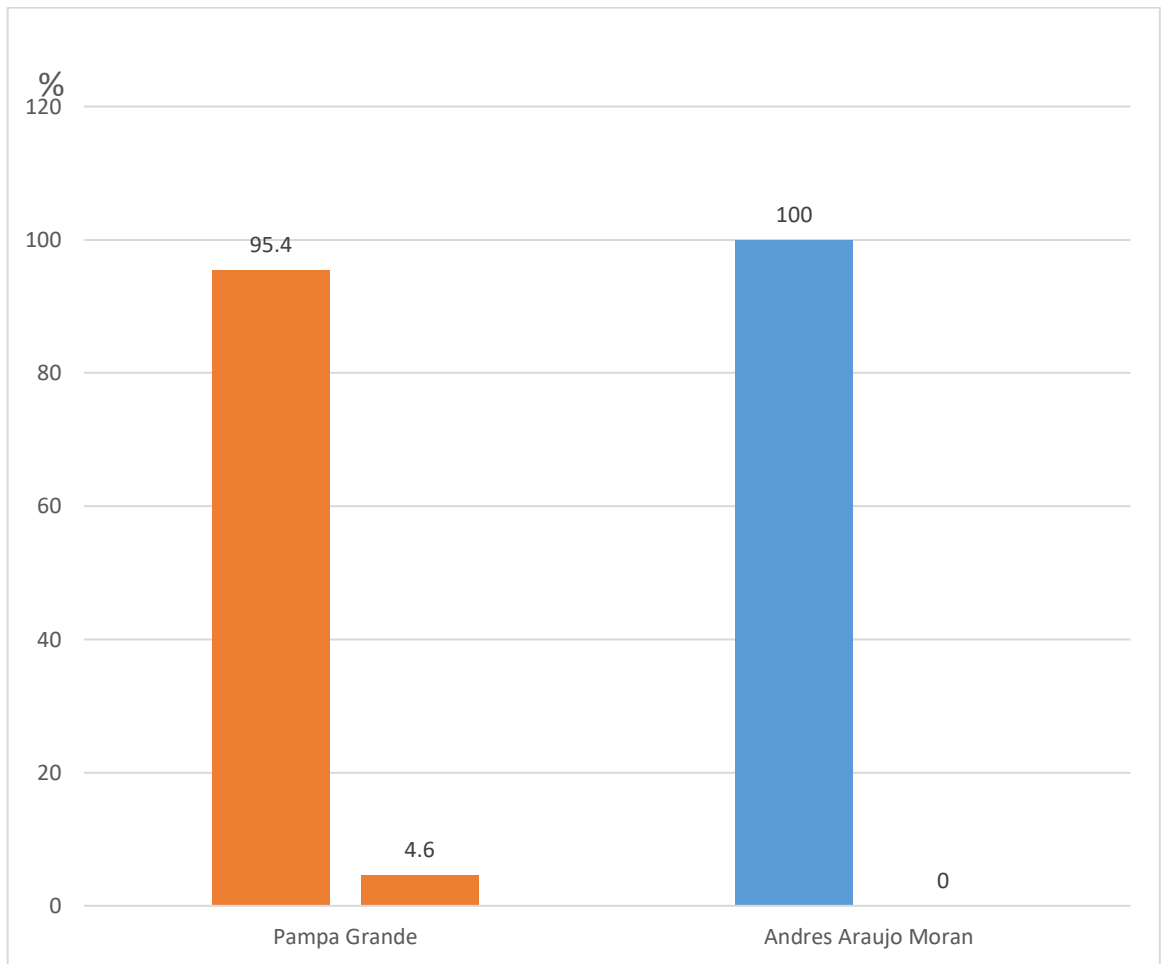
Tabla 3: Comparación del nivel de satisfacción para respuesta oportuna entre el C. S Pampa Grande y C.S. Andrés Araujo Morán. Tumbes. Agosto a Octubre-2019.

		Pampa Grande		Andrés Araujo Morán	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfactorio	124	95,4	122	100,0
	Satisfactorio	6	4,6	0	0
	Total	130	100,0	122	100,0

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla3 y gráfico3 demuestran los resultados de evaluación para respuesta oportuna, se tiene que en el C.S. Pampa Grande la insatisfacción fue del 95.4% y la satisfacción de un 4.6% mientras que en Andrés Araujo Morán se encontró insatisfacción en el 100% y no hubo satisfacción en las entrevistadas

Grafico 3: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión respuesta oportuna entre el C. S Pampa Grande y C.S. Andrés Araujo Morán. Tumbes. Agosto a Octubre-2019.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

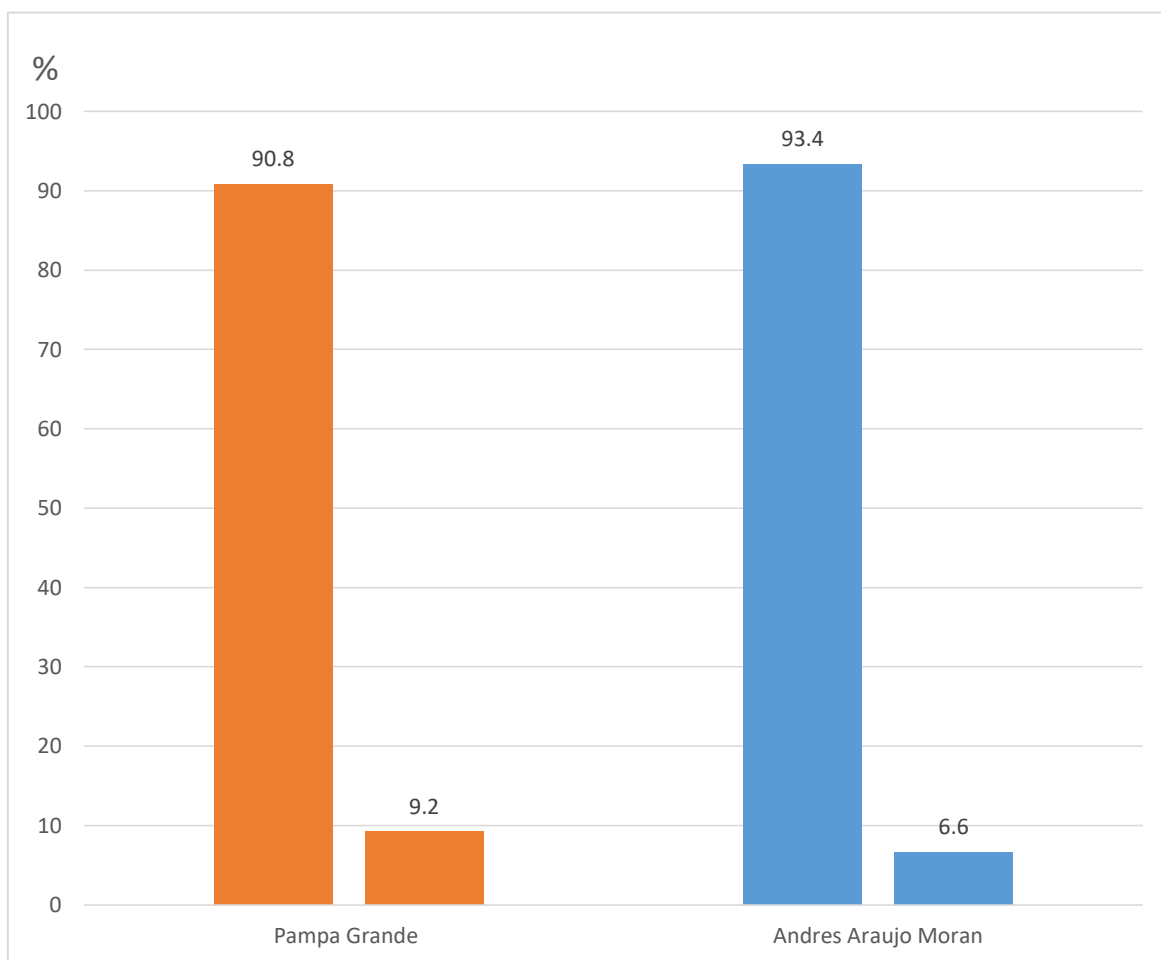
Tabla 4: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión confianza entre el C.S. Andrés Araujo Morán y C.S Pampa Grande Tumbes. Agosto a Octubre-2019.

		Pampa Grande		Andrés Araujo Morán	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfactorio	118	90,8	114	93,4
	Satisfactorio	12	9,2	8	6,6
	Total	130	100	122	100

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla4 y gráfico4 muestran los resultados de la evaluación de la Dimensión confianza, se tiene que en el C.S. Pampa Grande la insatisfacción fue del 90.8% y la satisfacción de un 9.2% mientras que en C.S. Andrés Araujo Morán se encontró insatisfacción en el 93.4% y satisfacción en un 6.6% de las entrevistadas.

Grafico 5: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión confianza entre el C.S. Andrés Araujo Morán y C.S Pampa Grande Tumbes. Agosto a Octubre-2019



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

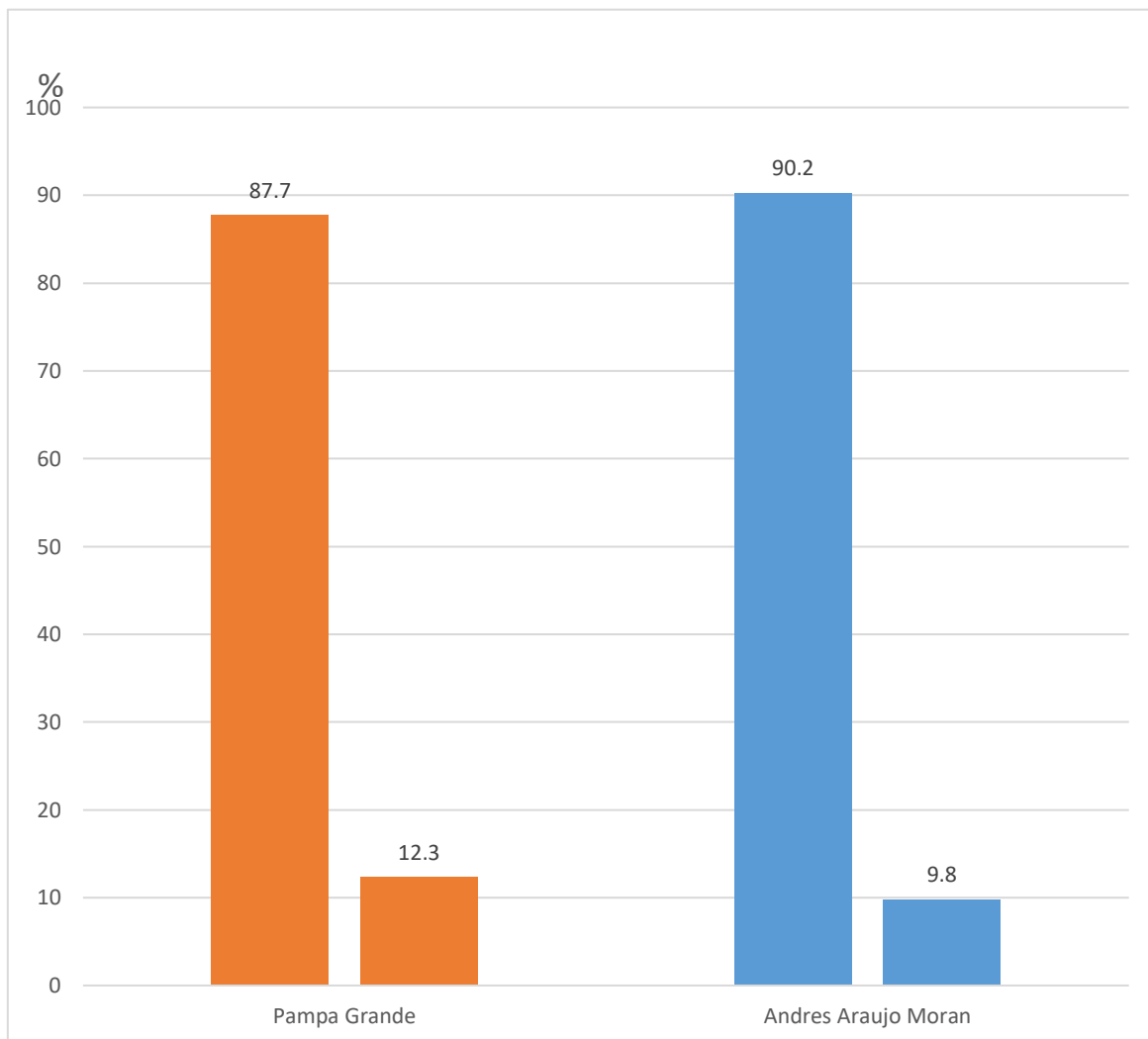
Tabla 5: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión empatía profesional entre el C.S. Pampa Grande y C.S. Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019.

		Pampa Grande		Andrés Araujo Morán	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Insatisfactorio	114	87,7	110	90,2
	Satisfactorio	16	12,3	12	9,8
	Total	130	100	122	100

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla5 y gráfico5 muestran los resultados de la evaluación de la Dimensión de empatía profesional, se tiene que en el C.S. Pampa Grande la insatisfacción fue del 87.7% y la satisfacción de un 12.3% mientras que en Andrés Araujo Morán se encontró insatisfacción en el 90.2% y satisfacción en un 9.8% de las entrevistadas.

Grafico 5: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión empatía profesional entre el C.S. Pampa Grande y C. S. Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

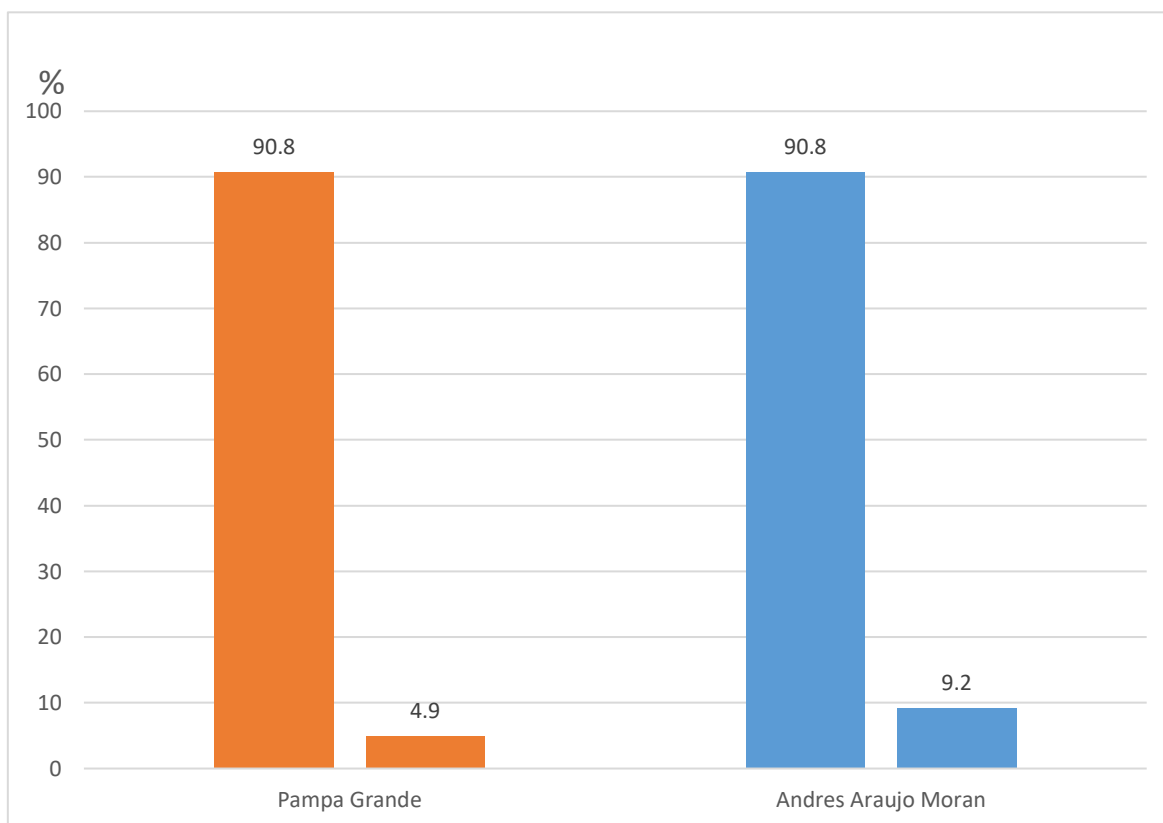
Tabla 6: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión aspectos infraestructurales entre el C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019.

		Pampa Grande		Andrés Araujo Morán	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	Insatisfactorio	118	90,8	116	95,1
Válidos	Satisfactorio	12	9,2	6	4,9
	Total	130	100	122	100

Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

Interpretación: La tabla6 y gráfico6 demuestran los resultados de la Dimensión aspectos infraestructurales, se tiene que en el C.S. Pampa Grande la insatisfacción fue del 90.8% y la satisfacción de un 9.2% mientras que en el C.S. Andrés Araujo Morán se encontró insatisfacción en el 95.1% y satisfacción en un 4.9% de las entrevistadas.

Grafico 6: Comparación del nivel de satisfacción en la dimensión aspectos infraestructurales entre el C.S. Pampa Grande y C. S Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019.



Fuente: datos obtenidos del cuestionario adaptado por los investigadores.

4.1. Discusión:

El MINSA señala que “la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario, la satisfacción del usuario es el resultado que se desea alcanzar del servicio prestado logrando alcanzar las expectativas del propio usuario” Generalmente el análisis de la satisfacción del usuario es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. ⁽²³⁾

Es decir que el usuario está satisfecho cuando los servicios cumplen sus expectativas, pero si estas mismas no se cumplen o el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de estos servicios, puede sentirse insatisfecho. Como se ha manifestado, la satisfacción refleja la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento del servicio, si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios se convierte en una tarea permanente y dinámica⁽²⁴⁾

La presente tesis tuvo como meta comparar el nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes que acuden al C.S Pampa Grande versus el Centro de Salud Andrés Araujo Morán, durante Agosto a Octubre 2019; así de manera general el nivel de satisfacción en el C.S. Pampa Grande fue de 5.5%, mientras que para el C.S Andrés Araujo Morán de manera general las gestantes no presentaron satisfacción en su atención, esto refleja la caótica realidad por la que están atravesando los servicios de atención prenatal de estos dos establecimientos de salud, lo que requiere establecer una urgente estrategia de intervención para la mejora de la calidad de estos establecimientos.

Así mismo, se comparó la satisfacción por dimensiones de calidad, para ello fue necesario determinar el nivel de satisfacción a nivel de la Eficiencia, respuesta oportuna, la confianza, la empatía profesional y los aspectos infraestructurales, los mismo que se discuten a continuación.

En el Centro de Salud Pampa Grande, las pacientes atendidas en el consultorio de atención prenatal para la dimensión Eficiencia, presentó 92,3% de insatisfacción y 7,7% de satisfacción, Por otro lado, en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán se

encontró un 91,8% de insatisfacción y 8,7% satisfacción. Encontrándose porcentajes similares en la investigación realizada por Birriel, Garcia, et al Oyarvide (2009)² "Grado de Satisfacción de la población de Adolescentes Embarazadas y Puérperas en el primer nivel de Atención" se obtuvo como resultado que el 81.2% de gestantes afirmaron estar insatisfechas por un pésimo trato por parte de los obstetras, lo cual genero un gran porcentaje de insatisfacción y solo el 19,8% se encuentran satisfechas.

Así mismo resultados coincidentes se encontraron en el estudio realizado por Mendoza (2009)⁽²⁷⁾ "Calidad en la atención del control prenatal y atención del parto institucional", donde un 93.1% de las usuarias atendidas demostraron insatisfacción en la atención, mientras que 6.9% se mostraron satisfechas lo cual indica que aún existe deficiencia en cuanto a la atención prenatal. Sin embargo, datos muy distantes se encontraron en la investigación realizada por Siancas y Preciado (2016)⁽⁹⁾ "Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del Puesto de Salud I- 2 Gerardo Gonzáles Villegas" donde se encontró como resultado que el 88% de las usuarias del consultorio materno están satisfechas, mientras que el 12 % se encuentran insatisfechas con respecto al nivel de atención con los aspectos ya mencionados.

En lo referente al nivel de atención para respuesta oportuna en las gestantes del Centro de Salud Pampa Grande el 95.4% se encuentran insatisfechas mientras que solo el 4,6% satisfechas comparado con las gestantes que acuden al Centro de Salud Andrés Araujo Morán donde el 100% se sienten insatisfechas con la atención recibida siendo estas cifras muy alarmantes pues en ambos centros de salud no se están brindando atenciones adecuadas. En tanto se encontraron datos muy similares en el trabajo de investigación de Heredia (2016)⁽²⁶⁾, denominado "Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el centro de salud san Fernando", donde se encontró un porcentaje de 87,4% como malo, un 25% como regular; y solo un 4% bueno lo que refleja que las adolescentes percibieron mayor insatisfacción durante la atención de su control prenatal.

Otro aspecto indispensable en el nivel de satisfacción en la dimensión confianza donde se halló que el 90,8% de las gestantes atendidas en el C.S Pampa Grande

están insatisfechas y solo el 9,2% se encuentra satisfecha; con lo que respecta al Centro de Salud Andrés Araujo Morán se muestran cifras similares donde el 93,4% se mostró insatisfecha y solo el 6,6% satisfechas.

Al comparar los resultados de la dimensión confianza datos muy diferentes se obtuvieron en el “Centro de Salud San Fernando.” Pues las gestantes atendidas adujeron haber tenido una buena atención con un 86.3% de satisfacción y solo el 13.7% lo calificó como insatisfactorio lo cual podemos decir que las percepciones de las gestantes están satisfechas luego de confrontar con las expectativas de las usuarias que fueron también positivas. “Dicha satisfacción encontrada concuerda con el estudio llevado a cabo por los investigadores Quintero, Alba Rocío; Lasso, Gloria Inés; Ospina, Martha Claret ; Franco, Beatriz ⁽²⁵⁾, titulado “Percepción de las gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del Estado de Pereira”, donde las gestantes manifestaron recibir buen trato con un 96% y solo el 4% recibieron mal trato llegando a la conclusión que la mayoría de los aspectos fueron percibidos como de buena calidad”.⁽²⁵⁾

Según MINSA “La dimensión humana o proceso o empatía profesional está referida al aspecto interpersonal de la atención. Esta dimensión se constituye como un aspecto fundamental de la atención sanitaria, ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una atención y garantizar la salud de un ser humano como un todo biopsicosocial” ⁽²⁸⁾

En cuanto al nivel de satisfacción para la dimensión empatía profesional las gestantes que acuden al Centro de Salud Pampa Grande se encuentran en un 87,7% insatisfechas y el 12,3% de ellas están satisfechas, mientras que en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán los resultados arrojaron que el 92,2% se encuentran insatisfechas y solo el 9,8% están satisfechas, arrojando resultados similares estos revelaron la realidad de la atención que se recibe.

Estos resultados difieren a la investigación de Munarez ⁽²⁹⁾, realizado en la sociedad peruana de epidemiología del Perú, quien manifestó que la población se encuentra media satisfecha con la relación interpersonal con un porcentaje de 95% y 5% de insatisfacción. Contrarrestando a los resultados anteriores Huiza G.³⁰ realizado en el Hospital de la base naval del Callao afirmó que el usuario se encuentra satisfecho

77.3%, mediamente satisfecho 17.3% e insatisfechos 5.4%. En similitud Mogollón²⁷. En el Instituto Nacional Materno Perinatal refirió que las gestantes están “Satisfechas” 78.3% en todas las categorías evaluadas, el 21,7% mostraron insatisfacción.

Según el Ministerio de Salud⁽²⁸⁾, “la dimensión del entorno de la satisfacción está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario e implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio”.

Referente al nivel de satisfacción para la dimensión aspectos infraestructurales obtuvieron que en el C.S Pampa Grande el 90,8% se mostraron insatisfechas y el 9,2% satisfechas, mientras que en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán los resultados arrojaron que el 95,1% presento insatisfacción y solo el 4,9% presento satisfacción. Del mismo modo el estudio de Aliaga⁽⁸⁾, “demuestra una marcada insatisfacción de las gestantes evaluadas, pues el 89.7% de ellas considero estar insatisfecha del lugar donde se desarrolla la atención prenatal y solo el 10,3 % considero estar muy satisfecha” Igualmente, similar a los hallazgos de la investigación Avalos⁽⁵⁾ en el Hospital Regional de Trujillo muestra que el 73% de las gestantes están insatisfechas y solo el 27% muestra satisfacción. Sin embargo, resultados sobre los aspectos tangibles muy diferentes se encontraron por Mogollón R.⁽²⁷⁾ en el Instituto Nacional Materno Perinatal respecto a los aspectos tangibles, el 76.6% manifestaron estar “Satisfechas” y el 23.4% insatisfechas. De igual forma, en el C.S San Fernando las embarazadas manifestaron sentirse satisfechas con un porcentaje de 83.7 y solo el 16,3 manifestaron sentir insatisfacción.

Los resultados obtenidos en esta investigación son preocupantes para la calidad de atención prenatal, se está fallando como servidores y servicios de salud del contexto tumbesino; por ello las gestantes no vacilan al momento de responder las preguntas con respecto a la satisfacción de atención que reciben en su atención prenatal y en ese sentido se tiene que mejorar esta situación para no alcanzar altos índices en la tasa de morbimortalidad materna.

5. CONCLUSIONES :

- El nivel de satisfacción en general para la atención prenatal del Centro de Salud Pampa Grande fue de 5.5%, mientras que para el Centro de Salud Andrés Araujo Morán las gestantes no presentaron satisfacción
- El nivel de satisfacción predominante para la dimensión de eficiencia en la atención prenatal en el Centro de Salud Pampa Grande fue el insatisfactorio un 92.3% mientras que en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran la insatisfacción fue de 91,8%.
- El nivel de satisfacción con mayor proporción en la dimensión respuesta oportuna en la atención prenatal en el Centro de Salud Pampa Grande fue de 95.4% para la insatisfacción y en las gestantes acuden al Centro de Salud Andrés Araujo Morán chas la satisfacción fue al 100%.
- El nivel de satisfacción predominante para la dimensión de confianza en la atención prenatal para el Centro de Salud Pampa Grande fue insatisfactorio en el 90,8% comparado con el Centro de Salud Andrés Araujo Morán en que la insatisfacción fue del 93,4%.
- El nivel de satisfacción sobresaliente para la dimensión empatía profesional en la atención prenatal en el C.S Pampa Grande fue de insatisfacción en el 87,7% mientras que en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán el 90,2% de gestantes se halló insatisfecha.
- El nivel de satisfacción con predominio para la dimensión aspectos infraestructurales en la atención prenatal del Centro de Salud Pampa Grande fue del 90.8% insatisfactoria, no obstante en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán la insatisfacción fue 95,1 %

6. RECOMENDACIONES:

- Al Ministerio de Salud, frente a esta realidad a través de la dirección Regional de Salud Tumbes, sugerir mejorar la infraestructura y la ambientación de los consultorios de atención prenatal de los C.S con enfoque intercultural para una mayor aceptación del servicio por parte de las gestantes durante su control prenatal.
- Al personal de obstetricia de ambas instituciones se les sugiere brindar servicios basados en el buen trato, sensibilidad, calidez, privacidad y sobre todo brindar información clara y verídica a las gestantes y así ofertar servicios con el objetivo de mejorar la aceptabilidad de los servicios de salud.
- Que la Dirección Regional de Salud Tumbes programe capacitaciones para fortalecer la calidad de prestación del servicio de atención prenatal por el personal de salud asistencial y administrativo y así poder cambiar algunas actitudes negativas que interfiera en la atención de las gestantes.
- La Universidad Nacional de Tumbes, difundir los resultados de la investigación realizada, especialmente a la escuela de obstetricia proponer investigaciones sobre esta temática, para mejorar la calidad en la atención prenatal.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Díaz O, Girart C, others. Control prenatal como antecedente de importancia en la morbimortalidad neonatal, hospital universitario Tesis 2009.
2. Birriel G, Lesina, Oyarvide. Satisfacción de la población de adolescentes y puérperas en el primer nivel de atención. Universidad de la Republica Facultad De Obstetricia, Uruguay, 2009.
3. Castillo I., Villarreal M., Olivera E., Pinzón A. y Carrascal H. Satisfacción de usuarias en el control prenatal en instituciones públicas y factores asociados. [Monografía internet] Cartagena. Hacia la promoción de salud. 2014; [acceso 02 de septiembre] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>.
4. Vena, M. y Revolo M., Satisfacción de las embarazadas con el actual programa de embarazo. Expectativas sobre un parto menos Medicalizado. Medfam-andal [Revista en internet] ESPAÑA 2011: acceso 02 de setiembre. 3-273-285 Disponible en <http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v12n305originalpdf>.
5. Cadenillas E, Rudy M nivel de satisfacción en atención prenatal relacionada con continuidad a sus atenciones en adolescentes primigestas Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón, Perú: 2014.
6. Infante C. Percepción de la gestante sobre la calidad de atención en el control prenatal del Hospital JAMO Tesis Tumbes 2001.
7. Torres C, Peter A, calidad de atención obstétrica y la satisfacción de usuarias del control prenatal, Centro de salud del agustino Perú: 2011.
8. Aliaga J. nivel de satisfacción de gestantes atendidas y atención prenatal hospital regional de Cajamarca 2013 Tesis. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca Facultad de ciencias de la salud; 2013. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/2196519/Tesis-22-Terminado-docx>.

9. Preciado K, Siancas D, Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud i- 2 Gerardo Gonzáles Villegas Tesis Pregrado Perú: 2016 Disponible en: file:///C:/Users/ALDEAN/Desktop/DISCUSIONES/TESIS%20-%20PRECIADO%20Y%20SIANCAS.pdf.
10. Saavedra A. Silva S. Percepción de las usuarias sobre la calidad de atención durante el parto y puerperio. Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría TUMBES. 2014.
11. Stephenson P. Atención prenatal orientada: un mejor enfoque, más económico, con base en la evidencia. Estudios realizados producidos en asociación con la Iniciativa para Maximizar el Acceso y la Calidad Estados Unidos 2006. Disponible: <https://web.archive.org/web/20071214215533/http://www.maqweb.org/techbriefs/stb12antenatal.shtml>
12. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud: Instituto Nacional de Salud. Madrid. 1990. Disponible en: http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MI%20NSA%20RM%20519-2006.pdf.
13. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 1992.
14. Ordóñez J, Domínguez R, Gómez C, Laguado L, Prada D. Validación de una encuesta para evaluar la satisfacción del paciente en la consulta externa [Artículo de Internet]. 2011 [Citado: 16 Jun. 2011]. Disponible: www.google.com.
15. Castañeda JC, González AG. Grado de satisfacción de la atención en usuarios de primer nivel de atención. Artículo de Internet. [Consultado 09 mayo. 2011] Disponible en: <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ssa-2002/trabajos/calidad.htm> 2008
16. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quart 1996; 44: 166-202.

17. Delgado A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. Cuadernos de Gestión 1997; 3 (2): 90-101.
18. Maite Nicuesa | Sitio: Definición ABC | Fecha: junio. 2015 | URL: <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>.
19. P. Mercenier, adaptado por el A. Zurita el rol del centro de salud en un sistema local de salud basado en la estrategia de atención primaria https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/salud_publica/012.pdf.
20. A.Guido. Salud como derecho social.pdf (1556k) 28 oct. 2018 21:5 <https://sites.google.com/site/lasaludcomoderechosocial/niveles-de-atención-medica>.
21. Cosacov, E. Diccionario de Términos Técnicos de Psicología, 3.^a Ed., Cordoba; ISBN 978-987-083-6 <https://es.wikipedia.org/wiki/Expectativa>.
22. La Contabilidad Financiera y sus Usuarios disponible en : <http://www.contabilidad-empresa.com/2013/01/la-contabilidad-financiera-y-sus.html?m=1>
23. Castañeda JC, González AG. Grado de satisfacción de la atención en usuarios de primer nivel de atención. [Artículo de Internet]. 2008 [Consultado 09 may. 2011] Disponible en: <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ssa-2002/trabajos/calidad.htm>
24. Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev Cubana Med Gen Integr. 1999; 15 (5):541-7.
25. Suarez C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Artículo de internet] Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, [Citado: 09 may. 2011]. Disponible: www.google.com La Habana- Cuba, 2008.

26. Suarez C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Artículo de internet] Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, La Habana- Cuba, 2008 [Citado: 09 may. 2011]. Disponible: www.google.com.
27. Zeithaml V, Bitner M, Gremler, Marketing de Servicios, quinta edición, Mc Graw Hill, Mexico. 2009.
28. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. [Tesis doctoral] México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.
29. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud.] UPCH. Lima. 2004.
30. Quintero AR, Lasso GI, Ospina MC, Franco B. Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del Estado de Pereira". 2010. XX Coloquio Nacional de Investigación en Enfermería, Pereira, junio 2 y 3 de 2011.
31. Heredia Chocce. Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el Centro de Salud San Fernando [tesis postgrado] universidad privada Sergio Bernales Lima - 2016
32. Mogollón R. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en Gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal [Tesis doctoral] Enero - Febrero 2016.
33. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad. [Sede Web] Lima – Perú 2007 Ob. Cit. p.19 Y 21 [acceso 12 de noviembre] disponible en http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf.
34. Munares O. Factores asociados al abandono al control prenatal en un hospital del Ministerio de Salud Perú. Sociedad peruana de epidemiología

del Perú. [Revista en internet]. 2013 Agosto. [Acceso 11 de diciembre]; 17(2): [1-8] URL Disponible en: <http://revista@rpe.epiredperu.net>

35. Huiza G. Satisfacción del usuario externo según la calidad de atención en salud En HOSPITAL de la base Naval. [Tesis doctoral] Lima - Callao. 2006.

Anexo N°1: Modelo Consentimiento Informado

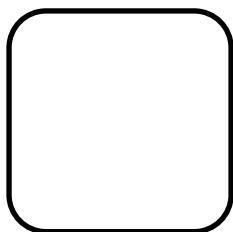
Descripción:

Esta investigación es realizada por: Aldean Benites, Geraldine Lisbeth Gloria y Rodríguez Vincés, Dante Yair, Bachilleres de Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes. Los cuales desean obtener el Título de Licenciados en Obstetricia, con la presentación de esta investigación.

Se le hará un cuestionario, las respuestas serán **confidenciales y anónimas**. Se le informará en forma clara y sencilla sobre todo lo que respecta a la investigación. No existen riesgos de sufrir ningún tipo de daño físico, psicológico ni del bebe. La identidad de la participante será protegida, y la información que se recolecte será de forma anónima. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente. Los datos se utilizarán únicamente para efectos de investigación.

En pleno uso de mis facultades mentales doy mi consentimiento y me comprometo a participar del estudio: **Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán Tumbes. Agosto a Octubre-2019.**

Tumbes,... de..... 2019



Firma

Anexo N°2: Encuesta de datos generales

Fecha:.....

Seudónimo del encuestador:

.....

Establecimiento de salud:

.....

Edad del encuestado:

.....

Nivel de estudio, marcar su grado de instrucción:

- a) Analfabeto:
- b) Primaria:
- c) Secundaria :
- d) Superior técnico:
- e) Superior universitario:

Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión sobre calidad de la atención que ha recibido en el C.S Pampa Grande Tumbes. Sus respuestas son totalmente confidenciales, marque o escriba según corresponda. Agradeceremos su participación.

Anexo N°3: Encuesta - Expectativas

EXPECTATIVAS									
Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.									
N°		PREGUNTAS: (SERVICIO ESPERADO)	1	2	3	4	5	6	7
1	E	¿Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?							
2	E	¿Que la consulta con el obstetra se realice en el horario programado?							
3	E	¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	E	¿Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	E	¿Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	E	¿Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida?							
7	E	¿Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E	¿Que la atención para tomarse de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	E	¿Que la atención en farmacia sea rápida?							
10	E	¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E	¿Que el obstetra le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E	¿Que el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	E	¿Que el obstetra que le atenderá, le inspire confianza?							
14	E	¿Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	¿Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	¿Que Ud. comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E	¿Que Ud. comprenda la explicación del obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E	¿Qué el obstetra le explique a Ud o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizarán?							
19	E	¿Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuada para orientar a los pacientes?							
20	E	¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?							
21	E	¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles materiales necesarias para su atención?							
22	E	¿Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							

Encuesta adaptada por los autores de investigación de tesis. Aldean Benites Gloria Lisbeth Geraldine, Rodríguez Vincés Dante Yair

Anexo N°4: Encuesta - Percepciones.

PERCEPCIONES								
Califique las percepciones, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.								
N°	PREGUNTAS: (SERVICIO RECIBIDO)	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio?							
2	P ¿El obstetra le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de la llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o el módulo admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El obstetra le realizó un examen clínico completo y minucioso por el cual motiva su atención?							
12	P ¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?							
13	P ¿El obstetra que le ha atendido le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El obstetra que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el problema de salud o resultado en la atención?							
17	P ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

Encuesta adaptada por los autores de investigación de tesis. Aldean Benites Gloria Lisbeth Geraldine, Rodríguez Vines Dante Yair.

Anexo N°5: Confiabilidad del instrumento:

a) Coeficiente de Cronbach para Expectativas

ESPECTATIVAS																							TOTAL
Sujetos	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	5	6	6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	138
2	6	5	7	5	5	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	137
3	7	6	6	7	5	6	6	7	5	7	6	7	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	138
4	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	7	7	7	7	139
5	7	6	6	6	6	5	7	7	7	6	5	7	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	138
6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	146
7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	148
8	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	150
9	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	145
10	7	7	6	7	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	145
VAR.P	0.44	0.44	0.16	0.56	0.60	0.45	0.44	0.44	0.44	0.21	0.29	0.24	0.21	0.21	0.41	0.36	0.44	0.24	0.44	0.16	0.24	0.16	21.44
1																							
K=	22																						
k-1=	21																						
$\sum S_i^2 =$	7.58																						
$S_T^2 =$	21.44																						
$\alpha =$	0.70																						
esto indica que el instrumento es confiable																							

b) Coeficiente de Cronbach para Percepciones

PERCEPCIONES																							TOTAL
Sujetos	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	78
2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	78
3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	76
4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	68
5	4	4	5	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	74
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	6	4	4	4	4	4	6	4	89
7	4	4	4	5	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	105
8	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	6	5	4	6	3	3	3	91
9	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	6	5	5	107
10	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	5	4	112
VAR.P	0.61	0.29	0.81	0.64	0.81	0.80	0.56	0.80	0.69	1.60	0.60	0.56	1.09	1.44	1.05	1.29	0.49	0.56	0.89	1.41	1.09	0.84	217.56
1																							
K=	22																						
k-1=	21																						
$\sum S_i^2 =$	18.92																						
$S_T^2 =$	217.56																						
$\alpha =$	0.96																						
Esto indica que el instrumento es altamente confiable																							

Anexo N° 6: Certificado de Asesoramiento:

CERTIFICACIÓN

Dr. César William Luciano Salazar

Docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud, Departamento Académico de la Escuela de Obstetricia.

CERTIFICA:

Que el presente Informe de Tesis “Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre los centros de salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán, Tumbes. Agosto a Octubre- 2019”, presentado por los bachilleres aspirantes al título profesional de Licenciados en Obstetricia: Br. Aldean Benites, Geraldine Lisbeth Gloria y Br. Rodríguez Vínces, Dante Yair.

Ha sido asesorado y revisado por mí persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Profesional de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes; Para su revisión y aprobación correspondiente

Tumbes, 29 de octubre del 2019.

Dr. William Luciano Salazar
Asesor de Tesis

Anexo N° 7: Carta de validación por juicio de expertos.

ANEXO N°: 07 Carta de Presentación
Señor(a) (ita): Dr. Haydee Francisca Reyes Mosquera

Presente

Asunto: VALORACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarles nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo bachilleres en obstetricia: ALDEAN BENITES GERALDINE LISBETH GLORIA, RODRIGUEZ VINCES DANTE YAIR. Requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado: LICENCIADOS EN OBSTETRICIA.


El título nombre de nuestro proyecto es: Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán- 2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en investigación sobre mencionado tema.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Variables y dimensiones.
- Encuesta.

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerles por la atención que dispense al presente.

Atentamente .


Dr. Haydee F. Reyes Mosquera
CEP 2013
Firma

Haydee Francisca Reyes Mosquera
Apellidos y nombre.
21811313

DNI:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero – agosto Tumbes, 2019.

Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?	/		/		/		
2. ¿Que la consulta con el obstetra se realice en el horario programado?	/		/		/		
3. ¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?	/		/		/		
4. ¿Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?	/		/		/		
5. ¿Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?	/		/		/		
6. ¿Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida?	/		/		/		
7. ¿Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?	/		/		/		
8. ¿Que la atención para tomarse de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?	/		/		/		
9. ¿Que la atención en farmacia sea rápida?	/		/		/		
10. ¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	/		/		/		
11. ¿Que el obstetra le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	/		/		/		
12. ¿Que el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	/		/		/		
13. ¿Que el obstetra que le atenderá, le inspire confianza?	/		/		/		
14. ¿Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
15. ¿Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
16. ¿Que Ud. comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?	/		/		/		
17. ¿Que Ud. comprenda la explicación del obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	/		/		/		
18. ¿Que el obstetra le explique a Ud o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizarán?	/		/		/		
19. ¿Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuada para orientar a los pacientes?	/		/		/		
20. ¿Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?	/		/		/		
21. ¿Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles materiales necesarias para su atención?	/		/		/		
22. ¿Espera que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?	/		/		/		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero – agosto Tumbes, 2019.

Elija las perspectivas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sug cias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio?	/		/		/		
2. ¿El obstetra le atendió en el horario programado?	/		/		/		
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de la llegada?	/		/		/		
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	/		/		/		
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	/		/		/		
6. ¿La atención en caja o el módulo admisión del SIS fue rápida?	/		/		/		
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	/		/		/		
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	/		/		/		
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	/		/		/		
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	/		/		/		
11. ¿El obstetra le realizó un examen clínico completo y minucioso por el cual motiva su atención?	/		/		/		
12. ¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	/		/		/		
13. ¿El obstetra que le ha atendido le inspiró confianza?	/		/		/		
14. ¿El personal de consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/		
15. ¿El obstetra que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
16. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el problema de salud o resultado en la atención?	/		/		/		
17. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	/		/		/		
18. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?	/		/		/		
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	/		/		/		
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	/		/		/		
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles materiales necesarios para su atención?	/		/		/		
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	/		/		/		

Anexo N° 8: Carta de validación por juicio de expertos.

Anexo N° 08 Carta de Presentación

Señor(a) (ta): Panta Ipanaque Diana

Presente

Asunto: VALORACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarles nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo bachilleres en obstetricia: ALDEAN BENITES GERALDINE LISBETH GLORIA, RODRIGUEZ VINCES DANTE YAIR. Requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado: LICENCIADOS EN OBSTETRICIA.


El título nombre de nuestro proyecto es: Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán- 2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en investigación sobre mencionado tema.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- variables y dimensiones.
- Encuesta.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerles por la atención que dispense al presente.

Atentamente


Diana Yuvitza Panta Ipanaque
OBSTETRA
ICOP:24778

Apellidos y nombre
Panta Ipanaque Diana Yuvitza

DNI: 43336655

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero – agosto Tumbes, 2019.

Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. ¿Que la consulta con el obstetra se realice en el horario programado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5. ¿Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6. ¿Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8. ¿Que la atención para tomarse de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9. ¿Que la atención en farmacia sea rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10. ¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. ¿Que el obstetra le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12. ¿Que el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. ¿Que el obstetra que le atenderá, le inspire confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. ¿Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. ¿Que Ud. comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17. ¿Que Ud. comprenda la explicación del obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. ¿Que el obstetra le explique a Ud o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizarán?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. ¿Que los cartelos, letreros y fichas de la consulta externa sean adecuada para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20. ¿Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21. ¿Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles materiales necesarias para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿Espera que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero – agosto Tumbes, 2019.

Califique las perspectivas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio?	X		X		X		
2. ¿El obstetra le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de la llegada?	X		X		X		
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
6. ¿Su atención en caja o el módulo admisión del SIS fue rápida?	X		X		X		
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	X		X		X		
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
11. ¿El obstetra le realizó un examen clínico completo y minucioso por el cual motiva su atención?	X		X		X		
12. ¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	X		X		X		
13. ¿El obstetra que le ha atendido le inspiró confianza?	X		X		X		
14. ¿El personal de consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15. ¿El obstetra que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el problema de salud o resultado en la atención?	X		X		X		
17. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	X		X		X		
18. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?	X		X		X		
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	X		X		X		

Anexo N° 9: Carta de validación por juicio de expertos

Carta de Presentación

Anexo N° 09
Señor(a) (na) DR. CARLOS MORE GODO

Oriente

TÍTULO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarles nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo bachilleras en obstetricia: ALDEAN BENITES GERALDINE IRENE GILÓRIA, RODRÍGUEZ VINCES DANTE VAIB, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado: LICENCIADOS EN OBSTETRICIA.

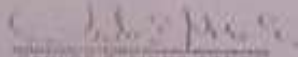
El título nombre de nuestro proyecto es: Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán- 2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en investigación sobre mencionado tema.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación,
- variables y dimensiones,
- Encuesta,

Con esta (los) nuestros sentir (ellos) de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerles por la atención que dispensa al presente.

Atentamente


CARLOS E. MORE GODO
Médico Cirujano
C.M.P. 38219

Firma

Apellidos y nombre

Carlos E. More Godos

DNI: 60102066

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero - agosto Tumbes, 2019.

Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
2. ¿Que la consulta con el obstetra se realice en el horario programado?	✓		✓		✓		
3. ¿Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4. ¿Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?	✓		✓		✓		
5. ¿Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?	✓		✓		✓		
6. ¿Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida?	✓		✓		✓		
7. ¿Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?	✓		✓		✓		
8. ¿Que la atención para tomarse de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?	✓		✓		✓		
9. ¿Que la atención en farmacia sea rápida?	✓		✓		✓		
10. ¿Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?	✓		✓		✓		
11. ¿Que el obstetra le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	✓		✓		✓		
12. ¿Que el obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	✓		✓		✓		
13. ¿Que el obstetra que le atenderá, le inspire confianza?	✓		✓		✓		
14. ¿Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15. ¿Que el obstetra que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16. ¿Que Ud. comprenda la explicación que el obstetra le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?	✓		✓		✓		
17. ¿Que Ud. comprenda la explicación del obstetra sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18. ¿Que el obstetra le explique a Ud o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizarán?	✓		✓		✓		
19. ¿Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20. ¿Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a las pacientes y acompañantes?	✓		✓		✓		
21. ¿Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
22. ¿Espera que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?	✓		✓		✓		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: El estudio comparativo del nivel de satisfacción en la Atención Prenatal entre los Centros de Salud Pampa Grande Y Andrés Araujo Morán, Febrero – agosto Tumbes, 2019.

Califique las perspectivas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Obstetricia. Considere 1 como la menor la calificación que espera y 7 como la mayor calificación que espera.	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consultorio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. ¿El obstetra le atendió en el horario programado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de la llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6. ¿La atención en caja o el módulo admisión del SIS fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. ¿El obstetra le realizó un examen clínico completo y minucioso por el cual motiva su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12. ¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. ¿El obstetra que le ha atendido le inspiró confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. ¿El personal de consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿El obstetra que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el problema de salud o resultado en la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. ¿El obstetra le ha explicado a Ud. o a sus familiares sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Anexo N°10 : Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Creada por Ley N° 24894-11 de Octubre de 1988.
Ciudad Universitaria – Pampa Grande
TUMBES-PERU.

ACTA N° 009-2019/UNTUMBES-FCS.

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OBTENER
EL TITULO DE LICENCIADOS EN OBSTETRICIA A LOS BACHILLERES:
ALDEAN BENITES, GERALDINE LISBETH GLORIA Y
RODRIGUEZ VINCES, DANTE YAIR.**

En los ambientes de la Escuela de Obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Tumbes, ubicada en la Ciudad Universitaria siendo las ^{13:10} horas del día jueves 05 de diciembre del 2019, se reunieron los miembros de jurado calificador, Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón, (*Presidente*), Mg. Gloria Margot Taica Sánchez, (*Secretaria*) y Lic. Balgelica A. Cervantes Rujel (*Vocal*) y Dr. César William Luciano Salazar, (*Asesor*) y Mg. Jhon Ypanaque Ancajima (*Co asesor*), con el propósito de evaluar y calificar la sustentación de Tesis titulada "Estudio comparativo de nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán – Tumbes, agosto a octubre 2019" Presentado por los Bachilleres en Obstetricia: Aldean Benites, Geraldine Lisbeth Gloria y Rodríguez Vincés, Dante Yair.

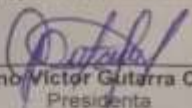
Luego de la exposición de los Bachilleres, los miembros de jurado procedieron a las preguntas pertinentes.

- Siendo las ^{13:10} horas del mismo día, se dio por concluida la exposición, invitando a los Bachilleres a retirarse del recinto en espera de su calificativo.
- Después de las deliberaciones y realizada la votación se obtuvo el siguiente calificativo:

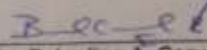
NOMBRE	CALIFICATIVO.
ALDEAN BENITES, GERALDINE LISBETH GLORIA	<u>Bueno</u>
RODRIGUEZ VINCES, DANTE YAIR.	<u>Bueno</u>

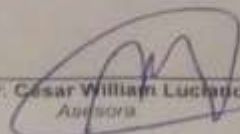
De inmediato se comunica el resultado de la evaluación.

- Siendo las ^{13:20} horas se dio por concluido el acto.
- Para mayor constancia firmamos la presente acta.


Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón
Presidente


Mg. Gloria Margot Taica Sánchez
Secretaria


Lic. Balgelica A. Cervantes Rujel
Vocal.


Dr. César William Luciano Salazar
Asesor


Mg. Jhon Ypanaque Ancajima
Co-Asesor

Anexo N°11 : Informe Turnitin

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL

INTERNET

ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upsb.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

9	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	revistas.ces.edu.co Fuente de Internet	<1 %
15	fr.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.definicionabc.com Fuente de Internet	<1 %
18	administracionblog12.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
19	myslide.es Fuente de Internet	<1 %
20	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1 %

21	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
22	www.minsal.cl Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
25	www.ecosaludglobal.com Fuente de Internet	<1 %
26	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	redc.revistas.csic.es Fuente de Internet	<1 %
30	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %