



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Obstetricia

“SATISFACCIÓN DE GESTANTES MIGRANTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO ECOFEM. AGOSTO – SETIEMBRE DEL 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Obstetra

Autoras:

Br. Erika Diana Alonso Diestra

Br. Krisse Araceli Cumpa Pinedo

Asesor:

Mg. Nicolás Augusto Quiroz Díaz

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis, en primer lugar, a Dios, ya que sin el nada sería posible, por darnos salud y fortaleza para continuar este camino que no ha sido fácil en estos tiempos.

En especial a nuestras madres quienes son el pilar fundamental en nuestras vidas, a ellas que son personas luchadoras, fuertes que nos han formado con valores y amor para ser los profesionales que tanto hemos anhelado. A nuestros familiares que constantemente han estado alentándonos y a todo el que se sumó a apoyarnos e incentivarnos a culminar este trabajo que con mucho esfuerzo fue realizado.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecemos a Dios por darnos salud y vida, por su bendición en esta larga carrera.

A la Universidad Privada del Norte, por los conocimientos brindados durante todos estos años de carrera, por los maestros que contribuyeron en nuestra formación con sus enseñanzas, consejos y valores, muestra de ello es poder haber concretado correctamente en cada proceso de nuestra carrera como ahora es la tesis.

Agradecer a nuestro asesor de tesis, Mg. Nicolas Augusto Quiroz Diaz, por su dedicación, correcciones, paciencia, apoyo y valiosa dirección en este camino, ya que nos ha ido guiando desde el inicio incondicionalmente siempre ayudándonos a reforzar y dar lo mejor de nosotras en esta tesis.

A nuestras madres, familia y amigos por el esfuerzo y el apoyo constante para lograr nuestras metas, llegar hasta donde hemos llegado y hacer realidad este sueño anhelado. A todos ellos, mi más grande reconocimiento y gratitud.

Agradecer, al Centro Médico Ecofem, por facilitarnos a la investigación en esa institución y su acogida, en especial a la licenciada Teresa del Rosario Veliz por su comprensión para el desarrollo de esta investigación en el centro de salud.

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| INDICE DE CONTENIDOS | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 6 |
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1. Realidad problemática | 9 |
| 2. Formulación del problema | 10 |
| 2.1. <i>Problema General</i> | <i>10</i> |
| 2.2. <i>Problemas Específicos</i> | <i>10</i> |
| 3. Justificación..... | 11 |
| 4. Limitaciones..... | 11 |
| 5. Objetivos | 12 |
| 5.1. <i>Objetivo General.....</i> | <i>12</i> |
| 5.2. <i>Objetivos Específicos</i> | <i>12</i> |
| 6. Antecedentes | 13 |
| 6.1. <i>Antecedentes Internacionales.....</i> | <i>13</i> |
| 6.2. <i>Antecedentes Nacionales</i> | <i>15</i> |
| 7. Bases Teóricas | 18 |
| 7.1. <i>Satisfacción del usuario.....</i> | <i>18</i> |
| 7.2. <i>Factores personales asociados a la satisfacción del usuario.....</i> | <i>23</i> |
| 8. Definición de términos básicos | 25 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 26 |
| 1. Diseño de la investigación..... | 26 |
| 2. Variables | 26 |
| 3. Operacionalización de variables. | 26 |
| 3.1. <i>Matriz de consistencia</i> | <i>29</i> |

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. Población | 31 |
| 5. Muestra..... | 31 |
| 5.1. <i>Criterios de inclusión</i> | <i>31</i> |
| 5.2. <i>Criterios de exclusión</i> | <i>31</i> |
| 6. Técnica e instrumentos..... | 31 |
| 7. Métodos y procedimientos de análisis de datos | 33 |
| 8. Consideraciones éticas..... | 33 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 34 |
| CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 42 |
| RECOMENDACIONES | 48 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS..... | 55 |
| ANEXO N° 1: Instrumento de recolección de datos..... | 56 |
| ANEXO N° 2: Consentimiento Informado. | 59 |
| ANEXO N° 3: Validación de instrumentos. | 60 |

Índice de Tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Tabla 1. Factores Personales de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM,2020.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Tabla 2. Factores obstétricos de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM,2020.....</i> | <i>35</i> |
| <i>Tabla 3. Satisfacción de las gestantes atendidas en el centro de diagnóstico ECOFEM,2020.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Tabla 4. Satisfacción de la capacidad de respuesta de gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Tabla 5. Satisfacción de la fiabilidad de gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. 38</i> | |
| <i>Tabla 6. Satisfacción de la seguridad en las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.....</i> | <i>39</i> |
| <i>Tabla 7. Satisfacción de la empatía de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.....</i> | <i>40</i> |
| <i>Tabla 8. Satisfacción de los aspectos tangibles de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.....</i> | <i>41</i> |

RESUMEN

El **objetivo:** de la investigación fue describir el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM 2020. La **metodología:** tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 160 gestantes migrantes, determinándose finalmente una muestra de 114 gestantes, para determinar la satisfacción se empleó la encuesta SERVQUAL elaborado por el Ministerio de Salud. La encuesta fue modificada de acuerdo a la investigación y fue finalmente validado por las especialistas para la recolección de datos, previa autorización del usuario mediante el consentimiento informado. Los **resultados:** obtenidos fueron analizados en el aplicativo del programa SPSS versión 25, el análisis de datos está expresado en porcentajes para cada dimensión de la satisfacción: Capacidad de respuesta, Fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados determinaron que en su gran mayoría (92 %) de las gestantes se siente totalmente satisfechas con la atención brindada por el personal de salud, encontrando un menor porcentaje poco satisfecho con el 8%. **Conclusión:** Finalmente, las usuarias se sienten satisfechas con la atención brindada por los profesionales de la salud reproductiva que laboran en ECOFEM.

Palabras clave: Satisfacción, gestantes migrantes, personal de salud, insatisfacción.

ABSTRACT

The objective: of the research was to describe the level of satisfaction of the migrant pregnant women attended in the obstetric clinics at the ECOFEM 2020 diagnostic center. The methodology: had a non-experimental design, descriptive level and cross-sectional. The population consisted of 160 migrant pregnant women, finally determining a sample of 114 pregnant women. To determine satisfaction, the SERVQUAL survey prepared by the Ministry of Health was used. The survey was modified according to the research and was finally validated by the specialists for data collection, with the prior authorization of the user through informed consent. The results: obtained were analyzed in the application of the SPSS version 25 program, the data analysis is expressed in percentages for each dimension of satisfaction: Responsiveness, Reliability, security, empathy and tangible aspects.

The results determined that the vast majority (92%) of pregnant women feel totally satisfied with the care provided by health personnel, finding a lower percentage not very satisfied with 8%. Conclusion: Finally, the users feel satisfied with the care provided by the reproductive health professionals who work at ECOFEM.

Keywords: Satisfaction in care, pregnant migrants, health personnel, dissatisfaction.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Realidad problemática

En estos últimos años, ha tomado gran importancia la medición del nivel de la satisfacción de los usuarios con los servicios que los especialistas brindan, debido a que ejerce una influencia determinante con respecto a que un usuario solicite la atención, acuda a recibirla, siga las indicaciones del personal relacionadas con su propio cuidado, regrese a solicitar nuevamente un servicio de atención y así recomiende su uso a otras personas. (1)

En el caso de la migración venezolana, esta ha avanzado de manera sostenida en los últimos años, debido a la situación política actual que vive dicho país, y afecta a toda Latinoamérica. En los últimos cinco años más de 2.3 millones de pobladores venezolanos salieron de su país en busca de otro territorio para poder vivir, encontrándose el mayor número de migrantes en Colombia con 1.150.000 y Perú con 600.000 para el año 2018 (2). Con esta migración llegaron también las diferentes necesidades para los distintos requerimientos de cada persona. Sin embargo, la necesidad básica para ellos es la necesidad sanitaria, especialmente en salud sexual y reproductiva, encontrándose con muros en el acceso para su atención debido a su situación migratoria, discriminación, rechazo y desinformación. (3)

En el contexto de la pandemia Covid 19 la Agencia de la Organización de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), ha coordinado acciones de respuesta humanitaria para atender las necesidades de salud de los migrantes venezolanos en 17 países de la región, que es liderada por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial, y que es complementada por ocho plataformas nacionales o subregionales. Estas plataformas operan a través de un enfoque sectorial y cuenta con el apoyo de 137 socios. Sin embargo, se resalta que aún no existe el financiamiento necesario para cubrir las necesidades de esta población migrante. (4)

La encuesta va dirigida a la población migrante, en su gran mayoría venezolana que reside en el país (ENPOVE) elaborada por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), esta evidencia que más de la mitad de los migrantes venezolanos llegan al Perú con educación superior universitaria (37,9%) o técnica (19,2%), y que en temas de salud sexual y reproductiva menos del 5% afirma haber recibido orientación o consejería, apenas el 2,8% accedió a la realización de pruebas de descartar VIH y el 18,9% de las gestantes no se ha realizado los controles prenatales. (5)

Existen pocos estudios que abordan la percepción que tienen las gestantes migrantes acerca del sistema de salud peruano. Un estudio realizado en Colombia evidencia que las gestantes venezolanas tienen una percepción positiva, la cual está estrechamente relacionada con la gratuidad del servicio y de los medicamentos. Ello es muy importante para ellas, ya que la mayoría de las gestantes migrantes no tiene estabilidad laboral y debe seguir trabajando aun en los últimos meses de gestación para poder costear los gastos que representa la maternidad (6).

A nivel nacional, Moquillaza y Soria (7) hallaron algo similar a lo reportado en Colombia. Las gestantes migrantes que tienen el Seguro Integral de Salud son las que acuden con mayor frecuencia a los controles prenatales, siendo este factor el único determinante para dicha continuidad. Estos resultados demuestran que este grupo poblacional presenta un mayor grado de vulnerabilidad por su precaria situación económica y la dependencia que tienen de su pareja o de trabajos poco estables para poder cubrir sus necesidades básicas.

En el caso de migrantes propias de nuestro país, provenientes de regiones de la selva y sierra, las diferencias culturales propias de su lugar de origen también pueden afectar la percepción en torno a la atención recibida en el consultorio de obstetricia. Por ejemplo, Huaccha (8), en un estudio realizado en Cajamarca, encontró un mayor grado de insatisfacción entre las gestantes que provenían de zonas rurales, en comparación con las de zonas urbanas.

Considerando el alto número de gestantes migrantes en el distrito de San Martín de Porres, entre extranjeras y migrantes provenientes de la sierra y selva peruana, las cuales tienen una forma distinta de percibir la atención prenatal, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?

2. Formulación del problema

2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM 2020?

2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo con la capacidad de respuesta en gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo con la fiabilidad en gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo con la seguridad en gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo con la empatía en gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo en los aspectos tangibles en gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020?

3. Justificación

La migración venezolana ha generado una nueva demanda en nuestro sistema de salud, lo cual incluye las áreas primordiales como la de salud sexual y reproductiva y de manera más específica la salud en el proceso del embarazo ya que es fundamental e importante para cada gestante. Existen pocos estudios en nuestro medio que aborden esta situación, y nos proporcionen una visión más amplia de la magnitud del problema y la necesidad que debe cubrirse en este grupo poblacional que ya forma parte de nuestra realidad, y como tal también debe ser atendido.

El Centro de Diagnóstico ECOFEM, el cual proporciona servicios diversos a las mujeres gestantes en el distrito de Los Olivos y zonas aledañas, está buscando acoplarse de forma general a las necesidades de sus usuarias, pero a través de la presente investigación podrá conocerse no sólo el grado de satisfacción percibida por las gestantes migrantes atendidas en dicho establecimiento, sino que se identificarán algunos aspectos que deben ser mejorados en la atención brindada y que están relacionados a características exclusivas de este grupo poblacional. Desde un punto de vista metodológico, se plantea una encuesta novedosa que será validada durante el proceso de la tesis, y que será de gran utilidad para investigaciones posteriores con grupos de gestantes migrantes, tanto a nivel de Lima como en otras partes de país que cuenten con una población similar.

4. Limitaciones

La principal limitación está relacionada con la posibilidad de que algunas gestantes migrantes puedan negarse a participar por el temor a divulgar información personal o

que su respuesta esté sesgada en beneficio de la institución. Para disminuir el riesgo de esta eventualidad se explicará de manera detallada el carácter anónimo del estudio y que los datos recolectados sólo se emplearán para fines de la investigación, sin que sus respuestas sean motivos de repercusión alguna. Por otro lado, no será posible establecer una generalización de los resultados ya que las gestantes que acuden a este centro de diagnóstico suelen contar al menos con los recursos económicos necesarios para cubrir esta necesidad, y no puede extrapolarse sus respuestas a las que podrían dar las de menores recursos.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores personales y obstétricos de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la capacidad de respuesta en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la fiabilidad en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la seguridad en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la empatía en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con los aspectos tangibles en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

6. Antecedentes

6.1. Antecedentes Internacionales

Dentro de este marco, Mayorga. et al (9) en su artículo “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería”, realizaron una investigación ante una población definida de corte transversal analítico en 178 gestantes atendidas en centros de salud de la ciudad de Montería en Colombia. Los resultados indicaron que el 96% de gestantes quedaron satisfechas con el control prenatal. El rango de edades (22,7 versus 25,1 años) con tiempo de embarazo (11,1 a 14,9 semanas) son menores en mujeres que manifestaron su satisfacción con respecto a sus controles prenatales (valor $p < 0,001$). Se encontró asociación con la satisfacción de las gestantes para el proceso en la: entrega completa de medicamentos formulados (OR 8,6 IC 95% 1,6-46,2), en la entrega oportuna de resultados de los exámenes (OR 6 IC 95% 1,2-28,9), e información proporcionada sobre los signos de alarma (OR 20,3 IC 95% 3,7-112) y nutrición (OR 5,3 IC 95% 1,16-25,6). Se concluye que existen variables sociodemográficas y que la misma atención influyen en cómo puede percibir y sentirse la usuaria entorno al control prenatal recibido.

Por otro lado, Castillo. et al. (10) en su artículo “Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas”, en el cual realizaron un estudio descriptivo, sobre una muestra de 412 gestantes de menor riesgo, atendidas en institutos prestadores de servicios particular de Cartagena, en Colombia. Los resultados muestran que todas las mujeres manifestaron estar completamente satisfechas respecto a la accesibilidad, estructura y atención, sin embargo, un 8,5% están inconformes con el horario de atención estipulado, y el 20,1% están medianamente satisfechas con la orientación educativa recibida. Se concluye que la mayoría de las gestantes atendidas en las IPS privadas de Cartagena se sienten totalmente satisfechas en las dimensiones accesibilidad, infraestructura, y atención del personal de salud.

Mientras tanto, Barboza. et al. (11) en su artículo titulado “Opinión de la población migrante sobre los cuidados del equipo de salud en dos policlínicas municipales de Montevideo” realizaron un estudio con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 38 usuarios migrantes mayores de 18 años que han sido atendidos al menos tres veces en los mencionados policlínicos, en quienes se aplicó una encuesta. Los siguientes resultados muestran que el 98.4% eran migrantes procedentes de

países de América Latina y del Caribe, la mayoría venezolanos (36,9%), el 92,1% de los participantes mostró conformidad en la atención recibida en los policlínicos y el 100% enunció que desea continuar con la atención. Los temas más importantes que indicaron las gestantes fueron la comunicación (97,4%) y la calidad del asesoramiento (89,5%). Como conclusión, se evidencia que hay una percepción positiva por parte de los migrantes en relación con la atención recibida en los centros de salud de Montevideo.

No obstante, Bahamondes. et al. (12) en su artículo “Salud materna de las mujeres venezolanas migrantes en la frontera de Brasil” realizaron un estudio descriptivo en 405 mujeres migrantes venezolanas de 18 a 49 años que residen en Boa Vista, Pacaraima y el Estado de Roraima, en Brasil, en quienes se realizaron entrevistas para recolectar la información. Los resultados más importantes evidencian que el 25% de mujeres en estado de gestación o puerperio no recibieron atención prenatal o postnatal, y que también existe una alta necesidad insatisfecha en torno a los programas de planificación familiar. Se concluye que los extranjeros de nacionalidad venezolana perciben muchos problemas de accesibilidad en los servicios de salud sexual y reproductiva.

Así mismo, Sami. et al. (13) en su artículo titulado “Dar a luz en Suiza: un estudio cualitativo que explora las experiencias de las mujeres migrantes durante el embarazo y el parto en Ginebra y Zúrich utilizando grupos focales” llegaron a determinar en este grupo de estudio las experiencias positivas como la accesibilidad a programas de maternidad, especialmente durante situaciones de alta urgencia y el período posparto, así como la disponibilidad de servicios específicos de maternidad para inmigrantes indocumentados en Ginebra. Por el lado de las experiencias negativas, se identificaron barreras personales como la falta de apoyo social y la falta de alfabetización en salud, así como barreras estructurales como el idioma y la falta de información. Se concluye que, si bien existe una visión general positiva de la atención a las gestantes, existen todavía barreras que afectan esta percepción.

Fernández. et al. (14) en su artículo titulado “Situación de salud de las migrantes embarazadas venezolanas en el Caribe colombiano: primer informe para una respuesta rápida en salud pública”, presentó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra de 520 gestantes seleccionadas mediante muestreo sistemático en los hospitales públicos de Colombia. Los resultados evidenciaron que el 74,8% de las gestantes migrantes venezolanas salió de su país por la represión económica; el 62,7% de gestantes tienen una percepción buena de la calidad de atención en el servicio dentro de las organizaciones de

Salud; y el 73,1% considera que recibió la atención que permitía una mejora estándar en la salud. Se concluye que la mayoría de las gestantes migrantes atendidas en los servicios de emergencia en Colombia brindan un servicio de atención del paciente a un nivel satisfactorio.

6.2. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, Moquillaza y Soria (7), en su artículo “Características asociadas a la presencia de atención prenatal en gestantes venezolanas residentes en el Perú, 2018”, plantearon un estudio dentro de una población específica, el cual el estudio fue descriptivo de corte transversal, sobre una muestra de 138 gestantes provenientes de Venezuela, en quienes se aplicó un cuestionario con respecto a la atención prenatal. Los resultados dentro de la muestra brindan que el 35,5% de gestantes no se encuentra afiliada a un seguro de salud, grupo que en gran parte de ellas no cumplen con sus controles prenatales, lo cual se diferencian del grupo de las gestantes aseguradas, lo cual se diferencia del grupo de las gestantes aseguradas con una comparación significativa en semejanza con las gestantes aseguradas ($p < 0,001$). Entre otros resultados, el nivel de estudio dominante fue el superior universitario con 43.5%, la mayoría tenía estado civil conviviente (62,3%) y una edad entre 21 y 29 años (61,6%), pero estas características no se asociaron significativamente a la atención prenatal. Se concluye que el tener un seguro de salud representa un factor determinante para que las gestantes migrantes venezolanas puedan acceder a realizarse el control prenatal.

Dicho de otro modo, Caira (15), en su tesis titulada “Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche Arequipa 2019” planteó un estudio con diseño observacional, de corte transversal, en una muestra de 144 gestantes atendidas en el establecimiento de salud mencionado, en quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados evidencian que el 39,6% de gestantes presentó insatisfacción en la atención general, encontrándose una mayor frecuencia de insatisfacción entre las gestantes con edad mayor o igual a 35 años (52,4%), las que eran naturales de Arequipa (45,5%), con grado de instrucción primaria o analfabeta (57,1%), con al menos dos hijos (48,6%) y asisten al consultorio por primera vez (54,7%). La diferencia encontrada entre estas características para las gestantes satisfechas e insatisfechas evidencian un valor significativo con la prueba chi cuadrado ($p < 0,05$). Se

concluye que existen factores personales asociados a la satisfacción de las gestantes en torno a la atención prenatal.

De manera similar, Barboza, M. (16) en su estudio titulado “Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, noviembre 2017 - Enero 2018” planteó un estudio cuantitativo con diseño no experimental de nivel correlacional, en un grupo de 193 gestantes, en quienes aplicó un cuestionario elaborado y validado por la autora. Las características de una de las principales dimensiones sociodemográfica en las gestantes son: la edad que comprende entre 20 y 34 años (85%), estado civil de conviviente (74.6%), nivel de estudio secundario (64.2%), ocupación de ama de casa y procedencia (94.3%). Característicamente sociodemográfico las gestantes tenían la edad comprendida entre los 20 a 34 años (85%), con estado civil conviviente (74.6%), un grado de instrucción secundario (64.2%), en el caso de la ocupación eran ama de casa y de procedencia urbana (94.3%). En relación a la atención prenatal, se obtuvo que se encontraban en un nivel medio con un 81.9% y alto en el 18.1% en relación al nivel de satisfacción. Con respecto al equipamiento, el nivel de satisfacción fue medio (76.7%) y alto (17.6%); en la dimensión accesibilidad, se muestra que el grado de satisfacción es medio 76.2% y bajo de 17.6%; en el ámbito organizativo de la consulta, el nivel de satisfacción es medio con 76.7% y alto de 20.2%; y en el contexto de atención y capacidad profesional, el nivel de satisfacción es medio de 75.6% y alto de 24.4%. Las características estado actual ($p=0.000$), nivel de estudio ($p=0.000$) y procedencia ($p=0.001$) se enlazaron al grado de conformidad sobre la atención prenatal. Se concluye que las gestantes pueden variar su percepción de satisfacción hacia la consulta prenatal según sus características sociodemográficas.

Por otra parte, Ríos (17) en su estudio “Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes que acudieron al Hospital de Contingencia Tingo María de enero a diciembre 2017”, planteó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra constituida por 30 gestantes adolescentes atendidas en el mencionado establecimiento de salud, en quienes se aplicó un cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados evidencian que las gestantes expresan un buen nivel de satisfacción en las dimensiones seguridad (83,3%), empatía (83,3%), fiabilidad (53,3%) y capacidad de

respuesta (53,3%), mientras que en la dimensión aspectos tangibles se encontró un nivel regular en el 56,7%. En torno a la atención recibida en el control prenatal, el 86,7% refiere buen nivel de satisfacción. Se concluye que en las gestantes adolescentes existe una percepción muy positiva en torno a la atención prenatal, sin embargo, los aspectos tangibles representan el punto menor calificado por ellas.

Para concluir, Huaccha (8) en su tesis “Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de la usuaria de control prenatal del consultorio de obstetricia. Centro de Salud Magna Vallejo, Cajamarca - 2018” planteó un estudio de nivel cuantitativo correlacional, el cual fue no experimental, en una muestra formada por 81 gestantes, en quienes aplicó un instrumento de recolección de información la escala multidimensional SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud. Los resultados más importantes destacan una correlación significativa entre las dimensiones sociodemográficas como edad, nivel educativo y procedencia de la gestante con las dimensiones fiabilidad, seguridad como aspectos tangibles ($p < 0,05$). A través de este estudio, se puede concluir que los factores sociodemográficos están enlazados con el agrado de satisfacción de la gestante en torno al cuidado prenatal, pero no en todas sus dimensiones.

Finalmente, Félix, A (18) en su tesis titulada “Factores asociados a la satisfacción de las usuarias en la atención prenatal en el Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza – Amazonas” plantearon un estudio cuantitativo correlacional, de corte transversal, con un total de 25 gestantes. Según los resultados, muestran que las características con mayor porcentaje de satisfacción fueron la confiabilidad con 60%, la dimensión empatía con 52% y la dimensión seguridad con 52%; mientras que las características con mayor porcentaje de disconformidad fueron la capacidad de respuesta con el 62% y los aspectos tangibles con el 52%. La mayor diferencia se observó en los factores ocupación, con un 93% de madre de familia que estuvieron en el conjunto de insatisfechas, en el caso de la edad, con un 46% de gestantes mayor de 35 años también en el grupo de insatisfechas. Se concluye que la percepción de satisfacción no es uniforme en las gestantes, y que la edad y su ocupación pueden influir en ello.

7. Bases Teóricas

7.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción es el estado único o la sensación de un sujeto dado el desarrollo de todo el proceso complejo intra e intersubjetivo, evaluado desde lo social y personal. Resulta difícil satisfacer y sentirse satisfecho, pero considerando desde una deducción lógica y más allá de esta impresión, se trata de dos aspectos principales: La satisfacción esta siempre relacionada a alguien o algo, que a su vez es lo que se espera, se quiere, se desea, etc. con relación a un cierto efecto esperado y debe existir una intención de realizar una acción que provoque un resultado que pueda ser valorado como satisfactor o no (19).

La satisfacción de los usuarios puede ser definida como el bienestar que perciben los pacientes acerca del nivel técnico de la atención, las características de la interacción que establecen con el personal de salud y las condiciones del ambiente en el que se brinda la atención. La base para ofrecer una buena atención de calidad en los centros de salud es garantizando la satisfacción de sus usuarios (20). Si se quiere tener establecimientos sobresalientes, así como renovar y aumentar el grado de los servicios, la estimación de la satisfacción es de mucha importancia no solo en el contexto de la medición de calidad en salud, sino en usuarios, familiares e incluso proveedores, puesto que aportan datos útiles para el área administrativa (21).

Para conocer en cuanto están satisfechos los usuarios con respecto a servicios ofrecidos deben referirse a la opinión de todos los involucrados, que desde sus percepciones y no solo al conocimiento de los centros de salud puesto que también contribuyen al marco interpretativo de calidad (22). Se considera un usuario a una persona o conjunto de individuos que presenta una carencia o una falta de información y puede utilizar servicios o recursos para cubrirla. Con este conocimiento el fin de los profesionales es diseñar, planear y facilitar recursos que incluyan información para satisfacer las expectativas y cubrir las necesidades que ese sujeto necesita, por lo cual se utilizará información, lo cual concretamente cubrirá cabalmente sus necesidades (23).

Respecto a cómo se percibe la satisfacción de los pacientes dentro de las instituciones de salud, se aprecia una respuesta heterogénea según el área donde se realice la evaluación. Los servicios en consultorios

externos suelen ser los que reciben una mejor calificación, mientras que los servicios de hospitalización son los peor calificados. En el caso de los servicios de emergencia, debido a las características que presenta este servicio es muy complicado realizar encuestas que permitan su medición apropiada (24).

Los modelos teóricos de la medición son dos, las cuales se emplea con la función de medir la satisfacción del cliente a través de encuestas, el SERVQUAL y el SERVPERF.

a) **El modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL o también denominado Parasuraman por Zeithalm, Parasuraman y Berry, fue publicado en el año 1988 y es una técnica de investigación que permite realizar la medición de la calidad del servicio que lleva a reconocer las expectativas del cliente y como ven el servicio (25). SERVQUAL es definida como una calidad de servicio que tiene una disimilitud entre la impresión y expectativa de los usuarios externos. Este modelo es un instrumento que se utiliza con la finalidad de precisar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se les brinda a las clientes del servicio. (26). A partir de las diferencias encontradas entre lo que puede percibir y la probabilidad, las cuales se denominan brechas o gaps, se efectúa un estudio que permita plantear correcciones al servicio ofrecido con la finalidad de mejorar la calidad del mismo y aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes en futuras atenciones (27).

Este cuestionario comprende dos momentos:

- **Expectativas del cliente:** Es todo aquello que el cliente espera por el servicio. Esto se realiza por medio de la comunicación, información externa, experiencias propias sobre el pasado y carencia del paciente. Algunos autores consideran que las expectativas puedan usar como referente un establecimiento de salud que proporcione un excelente servicio según el criterio del usuario, pero existe la posibilidad de que estas expectativas sean muy altas aumentando así las brechas. Por ello, se recomienda que las expectativas sean establecidas en relación con el tipo de atención que esperan recibir en el lugar en base a la calidad del servicio como la atención que esperan obtener en dicho lugar que se está evaluando (27).

- **Percepciones de la atención obtenida:** Es la estimación de la atención recibida, que será comparada con las expectativas para determinar la calidad de la atención o el grado de satisfacción del usuario (25).

Las dimensiones de la escala SERVQUAL son:

- **Capacidad de respuesta:** Es sobre la disposición que se le brinda al usuario para ayudar y brindarles un servicio de calidad que incluya una atención rápida y adecuada. Los indicadores que se evalúan dentro de esta dimensión y están relacionados con la satisfacción del usuario a nivel nacional comprenden el tiempo que se demora en dar atención en consultorios externos, en la caja o módulo de admisión, laboratorio, farmacia y toma de imágenes, en el caso de gestantes, ecografía (26).

En la atención de gestantes dentro del consultorio de obstetricia, las respuestas a esta dimensión suelen evidenciar un alto grado de insatisfacción de las usuarias, como resultado de la incomodidad de esperar su turno de atención y las largas colas que existen en los servicios ofrecidos. Esto es más notorio en establecimientos del sector estatal (28).

- **Fiabilidad:** La habilidad que se aplica en el servicio brindado al cliente presenta una forma fiable y cuidadosa, y se traduce en que el establecimiento brinda lo ofrecido y sigue las pautas o cumplimiento prometido al cliente. Los indicadores más relevantes en esta dimensión incluyen la orientación adecuada que brinda a las usuarias, el respeto del horario y la cita programada, así como la disponibilidad de las mismas (26)

La satisfacción en esta dimensión suele ser favorable entre las gestantes, sin embargo, el no recibir preparación en psicoprofilaxis puede afectar esta percepción, ya que las usuarias preparadas tienden a conocer mejor el mecanismo de atención dentro del hospital y no tienen dificultades para la programación de citas (29).

- **Seguridad:** Abarca el conocimiento y atención en los empleados, así como las habilidades para lograr que los

usuarios tengan confianza sobre el servicio. Los indicadores que conforman esta dimensión comprenden el respeto a la privacidad de la usuaria durante la atención, la confianza que le inspira el personal que la atiende, la seguridad que trasmite acerca de los conocimientos sobre el embarazo, y el tiempo que le brinda para contestar sus inquietudes (26).

La satisfacción en este grupo de indicadores suele ser muy buena en la mayoría de los estudios, y se debe a la confianza que inspira ser atendido por un especialista en la materia como es el obstetra o el ginecólogo. Esta percepción es mayor aun cuando la gestante es adolescente, posiblemente como resultado de una menor experiencia y por el mayor respeto que tiene hacia el profesional (17).

- **Empatía:** Es sobre el nivel de atención que se le ofrece al cliente de manera individualizada que significa que el servicio brindado debe ser personalizado según lo que el cliente refiera. Los indicadores de esta dimensión son la amabilidad, la paciencia, el respeto del profesional de salud hacia los usuarios y la comunicación con un lenguaje claro y comprensible para la usuaria (26).

La satisfacción en relación a estos indicadores tiende a ser altas de manera general, con algunos grupos específicos que perciben un mayor insatisfacción, como el caso de las gestantes trabajadoras aseguradas (30) y las que son atendidas para tener un parto por vía cesárea (31). Durante el parto, los indicadores de esta dimensión también son los que presentan mayor insatisfacción, y el recibir sesiones de psicoprofilaxis puede influir en esta percepción. Oviedo (29) encontró que las gestantes preparadas con psicoprofilaxis solicitan un mayor interés del personal de salud hacia su atención, mientras que las no preparadas piden que se les trate con mayor amabilidad y cortesía.

- **Aspectos tangibles:** Se refiere a la apariencia física, la infraestructura, los equipos del ambiente e incluyendo a los personales capacitado para el servicio. Esta dimensión incluye como indicadores: la presencia de señalización apropiada, como carteles, letreros y horarios; el número de camas y la

comodidad que ofrecen; las condiciones higiénicas de los baños, la sala de espera y el mismo consultorio (26).

Debido a las deficiencias que muchos centros de salud y hospitales públicos presentan en torno a su infraestructura y abastecimiento de equipos e insumos, esta dimensión presenta un alto grado de insatisfacción entre las gestantes, quienes son más exigentes en este campo en comparación con los usuarios de otros servicios (28).

b) El modelo SERVPERF

En el modelo de SERVPERF es una variante de la escala SERVQUAL creada por Cronin y Taylor, debido a que este instrumento fue criticado al presentar dos momentos para su aplicación, antes y después de la atención. Por ello, la nueva herramienta de medición denominada SERVPERF no incluye el concepto de las expectativas y se basa sólo en las percepciones después de la atención (32). Esta herramienta contiene sólo las 22 preguntas relacionadas con la percepción, lo cual permite realizar una rápida medición de la calidad del servicio, permaneciendo la estructura de las cinco dimensiones e indicadores del instrumento original (23).

La ausencia del cuestionario de expectativas en el SERVPERF ha sido reconocida como útil para algunos casos en los que es muy difícil encuestar dos veces al usuario, pero la comparación entre expectativas y percepciones permite tener una visión de la imagen que tiene el servicio y puede ser ventajoso en determinadas situaciones. Por ejemplo, al comparar la satisfacción del usuario del sector público y privado, se aprecia que en los establecimientos públicos las expectativas son bajas en comparación con los del sector privado, lo cual generaría una mayor brecha en el primer grupo si ambos tuvieran la misma calificación en las percepciones (24).

Para el caso de las gestantes migrantes no existen instrumentos específicos que midan la satisfacción en el consultorio obstétrico, asumiéndose que puede aplicarse el mismo instrumento que las demás usuarias. Sin embargo, es posible que sea necesario adecuar algunos términos para un mejor entendimiento de las preguntas, especialmente para las migrantes que usen dialectos.

7.2. Factores personales asociados a la satisfacción del usuario

Los factores son aquellos elementos a los que se le atribuye la responsabilidad de generar determinados resultados, sean positivos o negativos (Bembibre, 2015). Para el presente estudio se seleccionarán sólo aquellos factores personales, es decir, que son inherentes a las características propias de la gestante, y que pueden alterar su percepción en torno a la satisfacción del servicio recibido en los consultorios de obstetricia.

7.2.1. Factores sociodemográficos

La edad de los pacientes puede variar la percepción acerca de la atención recibida. Algunos estudios evidencian que los usuarios de menos edad suelen ser menos exigentes en torno a la calidad del servicio recibido, mientras que los adultos y adultos mayores son muy exigentes (33). Sin embargo, en el caso de la atención de gestantes esta percepción puede ser opuesta, ya que las gestantes más jóvenes pueden ser más exigentes con la atención de su embarazo debido a la presencia de una mayor cantidad de dudas y temores, en especial cuando son primerizas. Esta diferencia puede ser leve, pero significativa, por lo que es importante brindar una atención diferenciada a las gestantes más jóvenes y las que tienen su primer embarazo, para no afectar su nivel de satisfacción (34).

El nivel educativo de los usuarios también juega un papel importante en la percepción de satisfacción. Los usuarios de mayor nivel educativo son los que presentan mayor nivel de insatisfacción, en comparación con los de menor nivel educativo (sólo primaria y analfabetos). Esto puede relacionarse con la mayor exigencia de los usuarios de nivel educativo superior en torno al trato recibido, así como un mayor conocimiento de sus derechos en materia de salud (35).

La procedencia de las usuarias como factor asociado a la satisfacción de la usuaria ha sido reportada por Huaccha (8), en un estudio realizado en gestantes de Cajamarca. De acuerdo con sus resultados, las usuarias de zonas rurales suelen manifestar un menor grado de satisfacción, especialmente en la dimensión empatía, en comparación

con las provenientes de zonas urbanas. Ello podría evidenciar de manera indirecta la percepción de un trato discriminatorio por su procedencia o una comunicación por parte del profesional de salud que no se ha adaptado a las características culturales de la usuaria. Sin embargo, un estudio similar realizado en Lima por Barboza (16), indica que el grado de satisfacción de las gestantes de zonas urbanas es menor que las manifestadas por aquellas que provienen de zonas rurales.

En el caso del estado civil, las mujeres casadas y convivientes aparentemente son más propensas a expresar mayor satisfacción por la atención recibida, especialmente en la dimensión fiabilidad, en comparación con las solteras. Esta asociación fue reportada por Huaccha (8), entre gestantes atendidas en un centro de salud de Cajamarca, y puede explicarse por las mayores dificultades que deben tener las madres solteras para asistir al control prenatal y cumplir con los horarios programados.

7.2.2. Factores obstétricos

Las gestantes que tienen más hijos tienden a tener un mayor grado de insatisfacción en la atención prenatal. Caira (15) encontró, en una muestra de gestantes procedentes de Arequipa, que las gestantes con dos hijos o más se sentían más insatisfechas que las gestantes con menos hijos, posiblemente como resultado de un menor tiempo de atención que se les proporciona a ellas en comparación a cuando eran primerizas. Otro aspecto que podría influir en este resultado es la mayor exigencia de su parte para reclamar derechos en torno a la atención prenatal y el desenlace de su parto, muchos de los cuales son desconocidos en las que tienen su primer hijo.

Algo similar ocurre cuando la gestante es atendida en su primer control prenatal, que es la consulta en la que suelen presentar mayor grado de insatisfacción. Esto podría relacionarse con la mayor expectativa que tienen hacia esa consulta, así como por la mayor cantidad de procedimientos que engloba este primer control, la cual puede hacer sentir a la gestante insatisfecha si no llega a cumplirse con todos los servicios ofrecidos (15).

En torno a la planificación del embarazo, los estudios demuestran que

el mayor porcentaje de embarazos son en mujeres extranjeras ocurren como consecuencia a la poca accesibilidad de ingresos a los servicios de planificación familiar. Sin embargo, existe alrededor de una quinta parte de gestaciones que se produce durante el proceso de migración, el cual puede durar varios meses, antes de encontrar un lugar donde puedan estabilizarse (36). Es posible que un grupo de usuarias que se haya sentido marginado por la atención en los servicios de planificación familiar tenga también una percepción negativa de la atención en el control prenatal, aunque por tratarse de servicios distintos dicha percepción puede cambiar.

8. Definición de términos básicos

Calidad de atención: Conjunto de actividades realizadas en los establecimientos de salud en el proceso de atención, que comprenden aspectos técnicos y humanos, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en base a términos como seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción (23).

Factor: Nombre que recibe cualquier elemento que favorezca la obtención de determinados resultados, y se le atribuye responsabilidad de dichos cambios, sean positivos o negativos (34)

Gestante: Toda mujer que se encuentre en estado de gestación. (35)

Satisfacción del Usuario Externo: Nivel de cumplimiento en una institución de salud en relación de los intereses y sensación de lo que puede percibir el cliente acerca de los servicios ofrecidos (23).

Usuario Externo: Individuo que asiste a una entidad médica para poder recibir un servicio dentro del ámbito familiar y poblacional. (23)

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal porque se recolectaron los datos en un determinado momento y tiempo. Finalmente, descriptivo, porque tiene como propósito describir, indagar situaciones, eventos y hechos sobre la percepción de la satisfacción de las gestantes.



Donde:

M = Muestra

Y = Satisfacción del usuario

2. Variables

Satisfacción del Usuario

3. Operacionalización de variables.

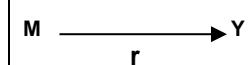
| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Factores personales | Circunstancias o situaciones relacionadas con un determinado tema, en este caso con la satisfacción de la gestante | Personales | Edad | a. Menor de 20 años b. 20 – 34 años c. Mayor de 34 años |
| | | | Estado civil | a. Soltera. b. Casada c. Conviviente d. Otro |
| | | | Grado de instrucción | a. Primaria b. Secundaria c. Superior d. Técnico |
| | | | Ocupación | a. Ama de casa b. Empleada c. Estudiante d. Otro |
| | | | Procedencia | a. Venezuela b. Colombia c. Sierra Peruana d. Selva Peruana |
| | | Obstétricos | Paridad (número de hijos) | a. Ninguno b. Solo uno c. Dos o mas |
| | | | Número de atenciones prenatales | a. Primera b. Segunda c. Tercera d. Cuarta o mas |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| | | | Edad de inicio de relaciones sexuales | a. Menores de 17 años b. 17 años a más. |
| | | | Embarazo no planificado | a. Si b. No |
| Grado de cumplimiento en una organización de salud, con relación a las expectativas y percepciones del usuario que tiene sobre los servicios ofrecidos (Ministerio de Salud, 2012). | Capacidad de respuesta | Caja | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Laboratorio | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Ecografía | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Farmacia | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | Fiabilidad | Orientación confiable | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Cumplimiento de horarios | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Disponibilidad de citas y expedientes | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | Seguridad | Respeto a la privacidad | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Atención completa | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Confianza en el profesional | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | Empatía | Trato amable | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Interés | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | | Comunicación apropiada | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En acuerdo 5. Totalmente de acuerdo | |
| | Aspectos tangibles | Señalización | 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente | |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | 4.En acuerdo 5.Totalmente de acuerdo |
| | | | Personal de apoyo | 1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Indiferente 4.En acuerdo 5.Totalmente de acuerdo |
| | | | Equipos y materiales | 1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Indiferente 4.En acuerdo 5.Totalmente de acuerdo |
| | | | Limpieza | 1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Indiferente 4.En acuerdo 5.Totalmente de acuerdo |

3.1. Matriz de consistencia

“Satisfacción de gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico ECOFEM. Agosto – Setiembre del 2020”

| Problema | Objetivos | Variabes | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Marco teórico | Método |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico Ecofem 2020? | OBJETIVO GENERAL Describir el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico Ecofem, 2020. | Satisfacción al usuario | Capacidad de respuesta | Caja Laboratorio Ecografía Farmacia | 1,2 3,4 | Teoría de la calidad de atención. | Diseño Descriptivo  Población: 160 gestantes. Muestra: 114 gestantes -Técnicas de recolección de datos. Encuestas . Instrumentos: Cuestionario. |
| | OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar los factores personales y obstétricos de las gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el centro de diagnóstico Ecofem, 2020. | | Fiabilidad | Orientación confiable Cumplimiento de horarios Disponibilidad de citas y expedientes | 5,6,7,8,9 | Teoría de satisfacción frente a la atención | |
| | | | Seguridad | Respeto a la privacidad Atención completa Confianza en el profesional | 10,11,12 ,13 | Teoría de gestión de la calidad | |
| | | | Empatía | Trato amable Interés Comunicación apropiada | 14,15,16 17,18 | Teoría de la satisfacción | |
| | | | Aspectos Tangibles | Señalización Personal de apoyo Equipos y materiales limpieza | 19,20,21 ,22 | Teoría de las herramientas de calidad | |
| | | | Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la capacidad de respuesta en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. | Personales | Edad Estado civil Grado de instrucción Ocupación Procedencia | 1,2,3,4 5 | |

| Problema | Objetivos | Variabes | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Marco teórico | Método |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|--------|
| | Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la fiabilidad en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. | | Obstétricos | Paridad Numero de atenciones prenatales Edad de inicio de relaciones sexuales Embarazo no planificado | 6,7,8,9 | | |
| | Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la seguridad en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. | | | | | | |
| | Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con la empatía en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. | | | | | | |
| | Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes migrantes de acuerdo con los aspectos tangibles en el centro de diagnóstico ECOFEM, 2020. 2020. | | | | | | |

4. Población

La población estará conformada por todas las gestantes migrantes que se atenderán en el Centro de Diagnóstico ECOFEM – Los Olivos durante los meses de setiembre y octubre del año 2020. De acuerdo con la información proporcionada por el área de estadística del mencionado establecimiento, la población estimada para ese periodo será de 160 gestantes.

5. Muestra

La muestra será probabilística, y el tamaño se calculó en base a la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q * N}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 160}{0.05^2 * (159) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{153,664}{0,3975 + 0,9604}$$
$$n = 113,16$$
$$n = 114$$

De acuerdo con la fórmula, se seleccionarán 114 gestantes de la población, que cumplan con los siguientes criterios de selección:

5.1. Criterios de inclusión

- Gestante migrante.
- Tener historia clínica en el Centro de Diagnóstico ECOFEM de Los Olivos.
- Ser mayor de edad.

5.2. Criterios de exclusión

- Tener alguna discapacidad que le impida responder las preguntas del cuestionario.
- No firmar el consentimiento informado.
- Gestante urbana.

6. Técnica e instrumentos

Se empleará como técnica para la recolección de datos la encuesta, la cual permite obtener información de las usuarias a través de una lista de preguntas organizadas, las cuales fueron elaboradas por las mismas

investigadoras, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación.
(anexo 1).

El instrumento que se utilizará es un cuestionario válido y confiable de 32 ítems que comprende tres secciones: La primera sección corresponde a las preguntas relacionadas con los factores sociodemográficos (5 ítems), la segunda sección corresponde a las preguntas relacionadas con los factores obstétricos (5 ítems) y la tercera sección es una adaptación del cuestionario SERVQUAL elaborado por el Ministerio de Salud (22 ítems) la cual fue modificada para la investigación por las investigadoras.

El cuestionario está estructurado en tres partes:

Parte I: Factores sociodemográficos.

Parte II: Factores obstétricos.

Parte III: Evaluación de la satisfacción de la gestante en el consultorio de obstetricia del centro médico ECOFEM: Incluye en su estructura 22 preguntas de satisfacción, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación según SERVQUAL:

- ✓ Capacidad de respuesta: Preguntas del 01 al 04
- ✓ Fiabilidad: Preguntas del 05 al 09
- ✓ Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- ✓ Empatía: Preguntas del 14 al 18
- ✓ Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Donde para una mejor evaluación de esta variable se ha establecido los siguientes indicadores:

Se evaluará el grado de Satisfacción:

- **Satisfecho:** Cuando el usuario alcanza entre 73 a 110 puntos en la escala valorativa totalmente de acuerdo o en acuerdo.

- **Poco satisfecho:** Cuando el usuario alcanza entre 36 a 72 puntos en la escala valorativa indiferente.

- **No satisfecho:** Cuando el usuario alcanza entre 0 a 35 puntos en la escala Valorativa totalmente en desacuerdo.

Se aplicará la encuesta a todas las gestantes que acudieron al centro médico después de recibir una atención donde mediremos la perspectiva de la gestante

El instrumento será validado por un juicio de expertos en el que participarán tres obstetras magísteres o especialistas.

7. Métodos y procedimientos de análisis de datos

Se solicitó autorización a la representante legal del centro médico ECOFEM para realizar las encuestas en las gestantes presentes que se atendieron en el servicio del centro obstétrico en el mes de setiembre - octubre, 2020.

Donde con un trabajo constante logramos recolectar las respuestas de las gestantes después de cada atención brindada por los personales de salud para saber la satisfacción con relación a su atención en el centro médico ECOFEM.

Los datos recolectados en la encuesta serán trasladados a una matriz del programa SPSS versión 25 para la realización del análisis estadístico, el cual se dividirá en dos etapas:

Análisis descriptivo para los datos generales y las variables de estudio, los cuales se presentarán en tablas de frecuencias o gráficos de barras.

8. Consideraciones éticas

Desde el punto de vista ético, se tomaron en cuenta para el desarrollo del presente estudio de investigación, la autorización de las autoridades del centro médico ECOFEM – Los Olivos, por tratarse de un estudio que incluyó a gestantes. Se procedió a la entrega de un consentimiento informado, tomando en cuenta los principios bioéticos de las personas, antes que respondan a las preguntas del cuestionario, en el cual se explicó las características, objetivos del estudio. Por ende, se garantizó la voluntariedad de su participación, la confidencialidad y que la información recolectada se limitará a los propósitos del estudio, así como la plena libertad que tienen para retirarse del estudio cuando lo crean conveniente.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1.

Factores Personales de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM,2020.

| | | n° | Porcentaje % |
|----------------------|------------------|-----|--------------|
| EDAD | MENOR DE 20 AÑOS | 10 | 8,8% |
| | 20 - 34 AÑOS | 80 | 70,2% |
| | MAYOR A 34 AÑOS | 24 | 21,1% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| ESTADO CIVIL | SOLTERA | 27 | 23,7% |
| | CASADA | 27 | 23,7% |
| | CONVIVIENTE | 59 | 51,8% |
| | OTROS | 1 | 0,9% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN | PRIMARIA | 2 | 1,8% |
| | TECNICO | 33 | 28,9% |
| | SECUNDARIA | 37 | 32,5% |
| | SUPERIOR | 42 | 36,8% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| OCUPACIÓN | AMA DE CASA | 39 | 34,2% |
| | EMPLEADA | 17 | 14,9% |
| | ESTUDIANTE | 20 | 17,5% |
| | OTROS | 38 | 33,3% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| PROCEDENCIA | VENEZUELA | 64 | 56,1% |
| | SIERRA PERUANA | 22 | 19,3% |
| | COLOMBIA | 8 | 7,0% |
| | SELVA PERUANA | 20 | 17,5% |
| | OTROS | 0 | 0,0% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1, presenta los resultados de la encuesta realizada a las gestantes que fueron atendidas en el centro médico ECOFEM, obteniendo que el 70.2% se encuentran entre las edades de 20- 34 años, un 51.8% siendo convivientes, con un grado de instrucción superior a 36.8%. Siendo el 34,2% amas de casa y de procedencia venezolana 56.1%.

Tabla 2.

Factores obstétricos de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM,2020.

| | | n° | Porcentaje % |
|---------------------------------------|-----------------------|-----|--------------|
| PARIDAD | NINGUNO | 29 | 25,4% |
| | SOLO UNO | 57 | 50,0% |
| | DOS O MAS | 28 | 24,6% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES | UN CONTROL | 7 | 6,1% |
| | DOS CONTROLES | 15 | 13,2% |
| | TRES CONTROLES | 11 | 9,6% |
| | CUATRO CONTROLES | 24 | 21,1% |
| | CINCO CONTROLES A MAS | 57 | 50,0% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| ANTECEDENTE DE ABORTO | SI | 27 | 23,7% |
| | NO | 87 | 76,3% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| EDAD DE INICIO DE RELACIONES SEXUALES | MENOS DE 17 AÑOS | 39 | 34,2% |
| | 17 AÑOS A MAS | 75 | 65,8% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| EMBARAZO NO PLANIFICADO | SI | 50 | 43,9% |
| | NO | 64 | 56,1% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2, se describe los factores obstétricos, mostrando que el 50% de las gestantes mencionan haber tenido 1 hijo, el 50% de gestantes refieren tener de 5 controles amas, el 76,3% no manifestaron antecedentes de aborto, se observa que el 65.8% iniciaron su vida sexual a partir de los 17 años y un 56,1% su embarazo fue no planificado.

Tabla 3.

Satisfacción de las gestantes atendidas en el centro de diagnóstico ECOFEM,2020.

| | n° | Porcentaje |
|-----------------|-----|------------|
| SATISFECHO | 105 | 92% |
| POCO SATISFECHO | 9 | 8% |
| NO SATISFECHO | 0 | 0% |
| TOTAL | 114 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se observa que en su gran mayoría un total de 105 gestantes se siente totalmente satisfechas con la atención brindada por el personal de salud obteniendo el 92% encontrando un menor porcentaje poco satisfecho con el 8% (con una cantidad de 9 gestantes). Donde se concluye que ninguna paciente se encuentra no satisfecha con la atención con un 0%.

Tabla 4.

Satisfacción de la capacidad de respuesta de gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

| | | n° | Porcentaje % |
|-------------------------|--------------------------|-----|--------------|
| ATENCIÓN EN CAJA | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Desacuerdo | 7 | 6,1% |
| | Indiferente | 12 | 10,5% |
| | En acuerdo | 42 | 36,8% |
| | Totalmente de acuerdo | 50 | 43,9% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| ATENCIÓN EN LABORATORIO | Totalmente en desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | Desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Indiferente | 25 | 21,9% |
| | En acuerdo | 49 | 43,0% |
| | Totalmente de acuerdo | 35 | 30,7% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| ATENCIÓN EN ECOGRAFÍA | Totalmente en desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | Desacuerdo | 9 | 7,9% |
| | Indiferente | 15 | 13,2% |
| | En acuerdo | 45 | 39,5% |
| | Totalmente de acuerdo | 40 | 35,1% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| ATENCIÓN EN FARMACIA | Totalmente en desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | Desacuerdo | 4 | 3,5% |
| | Indiferente | 41 | 36,0% |
| | En acuerdo | 40 | 35,1% |
| | Totalmente de acuerdo | 27 | 23,7% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, se observa la capacidad de respuesta, el 43.9% está totalmente de acuerdo en atención de caja, un 43% está en acuerdo en la atención de laboratorio, el 39.5% está en acuerdo con la atención en ecografía y el 36% siendo indiferente en Farmacia.

Tabla 5.

Satisfacción de la fiabilidad de gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

| | | | n° | Porcentaje % |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|--------------|
| ORIENTACIÓN CONFIABLE | Totalmente en desacuerdo | | 5 | 4,4% |
| | Desacuerdo | | 6 | 5,3% |
| | Indiferente | | 17 | 14,9% |
| | En acuerdo | | 46 | 40,4% |
| | Totalmente de acuerdo | | 40 | 35,1% |
| | TOTAL | | 114 | 100,0% |
| CUMPLIMIENTO DE HORARIOS | P1 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Desacuerdo | 8 | 7,0% |
| | | Indiferente | 8 | 7,0% |
| | | En acuerdo | 47 | 41,2% |
| | | Totalmente de acuerdo | 46 | 40,4% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |
| | P2 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Indiferente | 9 | 7,9% |
| | | En acuerdo | 42 | 36,8% |
| | | Totalmente de acuerdo | 53 | 46,5% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |
| DISPONIBILIDAD DE CITAS Y EXPEDIENTES | P1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | | Desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | | Indiferente | 17 | 14,9% |
| | | En acuerdo | 51 | 44,7% |
| | | Totalmente de acuerdo | 42 | 36,8% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |
| | P2 | Totalmente en desacuerdo | 4 | 3,5% |
| | | Desacuerdo | 6 | 5,3% |
| | | Indiferente | 5 | 4,4% |
| | | En acuerdo | 53 | 46,5% |
| | | Totalmente de acuerdo | 46 | 40,4% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, dimensión de fiabilidad, muestra que el 40.4% está en acuerdo que la orientación es confiable, el 46.5% está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de horarios en relación con la programación y orden de llegada. Finalmente, el 46,5% está en acuerdo con la facilidad de reservar las citas.

Tabla 6.

Satisfacción de la seguridad en las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

| | | | n° | Porcentaje % |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|--------------|
| RESPECTO A LA PRIVACIDAD | Totalmente en desacuerdo | | 4 | 3,5% |
| | Desacuerdo | | 2 | 1,8% |
| | Indiferente | | 1 | 0,9% |
| | En acuerdo | | 47 | 41,2% |
| | Totalmente de acuerdo | | 60 | 52,6% |
| | TOTAL | | 114 | 100,0% |
| ATENCIÓN COMPLETA | P1 | Totalmente en desacuerdo | 4 | 3,5% |
| | | Desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Indiferente | 8 | 7,0% |
| | | En acuerdo | 48 | 42,1% |
| | | Totalmente de acuerdo | 49 | 43,0% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |
| | P2 | Totalmente en desacuerdo | 4 | 3,5% |
| | | Desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Indiferente | 15 | 13,2% |
| | | En acuerdo | 41 | 36,0% |
| | | Totalmente de acuerdo | 49 | 43,0% |
| | | TOTAL | 114 | 100,0% |
| CONFIANZA EN EL PROFESIONAL | Totalmente en desacuerdo | | 4 | 3,5% |
| | Desacuerdo | | 6 | 5,3% |
| | Indiferente | | 10 | 8,8% |
| | En acuerdo | | 48 | 42,1% |
| | Totalmente de acuerdo | | 46 | 40,4% |
| | TOTAL | | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, se observa en la dimensión de seguridad, que el 52.6 % está totalmente de acuerdo con el respeto a la privacidad, un 43% está a de acuerdo con la evaluación física y la orientación acerca de su embarazo, teniendo confianza en el profesional de un 42.1%.

Tabla 7.

Satisfacción de la empatía de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

| | | n° | Porcentaje % | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|-------|
| TRATO AMABLE | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% | |
| | Desacuerdo | 3 | 2,6% | |
| | Indiferente | 16 | 14,0% | |
| | En acuerdo | 44 | 38,6% | |
| | Totalmente de acuerdo | 48 | 42,1% | |
| | TOTAL | 114 | 100,0% | |
| INTERÉS | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% | |
| | Desacuerdo | 3 | 2,6% | |
| | Indiferente | 16 | 14,0% | |
| | En acuerdo | 51 | 44,7% | |
| | Totalmente de acuerdo | 41 | 36,0% | |
| | TOTAL | 114 | 100,0% | |
| COMUNICACIÓN APROPIADA | P1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | | Desacuerdo | 4 | 3,5% |
| | | Indiferente | 11 | 9,6% |
| | | En acuerdo | 56 | 49,1% |
| | | Totalmente de acuerdo | 41 | 36,0% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% | |
| | P2 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | | Desacuerdo | 5 | 4,4% |
| | | Indiferente | 12 | 10,5% |
| | | En acuerdo | 54 | 47,4% |
| | | Totalmente de acuerdo | 40 | 35,1% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% | |
| | P3 | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | | Desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | | Indiferente | 9 | 7,9% |
| En acuerdo | | 54 | 47,4% | |
| Totalmente de acuerdo | | 45 | 39,5% | |
| TOTAL | 114 | 100,0% | | |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, la dimensión de empatía, aquí se observa que el 42,1% están totalmente de acuerdo con el trato amable, el 44.7% está en acuerdo con el interés brindado y el 49.1% está en acuerdo con la comunicación apropiada en función a la explicación clara y precisa al problema de salud.

Tabla 8.

Satisfacción de los aspectos tangibles de las gestantes del centro de diagnóstico ECOFEM, 2020.

| | | n° | Porcentaje % |
|----------------------|--------------------------|-----|--------------|
| SEÑALIZACIÓN | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Desacuerdo | 0 | 0,0% |
| | Indiferente | 5 | 4,4% |
| | En acuerdo | 54 | 47,4% |
| | Totalmente de acuerdo | 52 | 45,6% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| PERSONAL DE APOYO | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Indiferente | 14 | 12,3% |
| | En acuerdo | 51 | 44,7% |
| | Totalmente de acuerdo | 43 | 37,7% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| EQUIPOS Y MATERIALES | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Indiferente | 3 | 2,6% |
| | En acuerdo | 56 | 49,1% |
| | Totalmente de acuerdo | 49 | 43,0% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |
| LIMPIEZA | Totalmente en desacuerdo | 3 | 2,6% |
| | Desacuerdo | 2 | 1,8% |
| | Indiferente | 4 | 3,5% |
| | En acuerdo | 47 | 41,2% |
| | Totalmente de acuerdo | 58 | 50,9% |
| | TOTAL | 114 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, los aspectos tangibles, el 47.4% está en acuerdo sobre las señalizaciones adecuadas del establecimiento, un 44.7% está en acuerdo con el personal de apoyo para informar y orientar, seguido de un 49.1% está en acuerdo con los equipos y materiales y el 50.9% totalmente de acuerdo con la limpieza del centro médico.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

I. DISCUSIÓN

Para empezar, con este estudio de investigación, el objetivo general, se demuestra en su mayoría que un total de 105 gestantes se sienten totalmente satisfechas con la atención brindada por el personal de salud, alcanzando un 92% y pocos satisfechos con un 8% resultado compartido con la investigación de Barboza y Col (11) quien aplicando una encuesta evidencio que el 92.1% de los participantes fueron migrantes venezolanos, quienes manifestaron sentir buena atención en los policlínicos y un 100% refirió que desea continuar con la atención en dicho lugar. De igual manera, Mayorga y Col (9) determinan que las gestantes de su estudio se sienten satisfechas en torno al control prenatal. Sin embargo, Bahamondes y Col (12) concluye que las gestantes de procedencia venezolana perciben muchos problemas de accesibilidad en las áreas de salud sexual y reproductiva. Caira (15) por su parte reporta que las gestantes refieren insatisfacción en la atención general. Así mismo, nuestros resultados coinciden con lo expuesto por Barboza, M (16) quien también concluyo que la percepción de satisfacción puede variar según características sociodemográficas. Así mismo, Huaccha (8) y Félix (18) comparten la teoría de que la satisfacción no es uniforme en las gestantes, la edad y ocupación pueden influir en ello.

A un nivel teórico, Rodríguez, M (33) evidencia que los usuarios de menos edad suelen ser menos exigentes en torno a la calidad del servicio recibido, en comparación con los adultos y adultos mayores que son más exigentes, Nolasco, A (34) demuestra que hay una diferencia en gestantes jóvenes por el temor de ser primerizas, por ello es importante brindar una atención diferenciada a las gestantes más jóvenes y las que tienen su primer embarazo, para no afectar su nivel de satisfacción. Por otro lado, Rojas, L (35) menciona que el nivel educativo juega un papel importante en la percepción de satisfacción debido a que las usuarias de mayor nivel educativo son las que presentan mayor nivel de insatisfacción, en comparación con las de menor nivel educativo (sólo primaria y analfabetos). Esto puede relacionarse con la mayor exigencia de los usuarios de nivel educativo superior en torno al trato recibido, así como un mayor conocimiento de sus derechos en materia de salud. Se concluye que existe una percepción positiva por parte de las gestantes en el centro médico ECOFEM en cuanto a las atenciones brindadas a cada una de las pacientes en cada una de las dimensiones.

Dado al primer objetivo específico, se demostró que el rango de edades en gestantes, según las encuestas realizadas en el centro médico ECOFEM, oscila entre los 20 a 34 años (70.2%), siendo convivientes (51.8%), con un nivel educativo superior (36.8%), siendo amas de casa (34,2%) y de procedencia venezolana (56.1%). En correlación a la edad existen investigaciones donde se puede especificar que la edad promedio es a partir de los 18 años de edad, similar al estudio de Barboza, M (16), Barboza (11) y Bahamondes (12), asimismo se pudo determinar que la gran mayoría de las participantes tenían como estado civil conviviente como se pudo evidenciar en la investigación de Barboza, M (16) y Moquillaza y Soria (7), en el caso de la ocupación tienen estudios similares con Félix (18) y en la procedencia como se reporta en la investigación de Barboza (11) donde evidencia que el 98.4% eran extranjeras que provenían de América Latina y del Caribe, donde la gran mayoría son venezolanos (36.9%) al igual que la de Fernández (14), Moquillaza y Soria (7) donde sus investigaciones fueron hacia la población proveniente de Venezuela. En la investigación, muestra que el 50% de gestantes son secundigestas, resultados que coinciden con lo reportado por Caira (15), quien refirió que el (48.6%) refieren tener al menos 2 hijos.

Con respecto al segundo objetivo, acerca de la capacidad de respuesta los resultados del estudio manifiesta como consecuencia que un 43.9% está totalmente de acuerdo en la atención en caja porque se les atiende de una manera adecuada, el 43% están en acuerdo respecto a la atención en laboratorio debido a que las muestras son recopiladas adecuadamente en el horario programado, según Mayorga y Col (9) el 39.5% están de acuerdo en el servicio de ecografías, finalmente un 36% tiene una respuesta indiferente al área de farmacia, reflejando de esta manera que el resultado de la investigación que se tiene, arroja cerca de un 40% de satisfacción por parte de nuestras pacientes atendidas a diferencia de Mayorga y col (9), en cuyo estudio, respecto al área de exámenes de laboratorio se obtuvo un 70.8% de satisfacción, en el área de farmacia se obtuvo un 84.3%, debido a una muestra mayor de 178 participantes y por pertenecer a un centro de atención de primer nivel. Por otro lado, Ríos (17) nos indica un 83.3% como resultado de una buena satisfacción seguido de 13.3% de regular satisfacción y finalmente un 3.3% que indican no estar satisfechos, estos datos fueron recopilados de una gran población puesto que la muestra es de un año, realizado en un hospital. Así mismo, Félix (18) en su estudio demostro mayor porcentaje de insatisfacción con 62% en este aspecto, uno de los factores determinantes de

esta diferencia es la edad y ocupación concluyendo así que estos indicadores pueden influir en la percepción de la satisfacción.

Según el tercer objetivo, se demuestra en el aspecto de la fiabilidad, que las gestantes se sienten satisfechas en cada uno de los indicadores mostrando así un nivel alto de satisfacción. Resaltando que las usuarias mencionan sentirse satisfechas con la orientación confiable brindada por las personas que elaboran en el centro para cada una de sus dudas, ya que se les orienta de una forma clara, adecuada y precisa sobre cada procedimiento o tramites a realizar en cada una de sus atenciones, demostrando así un interés por ellas en su salud, estadística que es compartida con Barboza (11) que manifiesta que los aspectos más importantes para las gestantes fueron la comunicación (97.4%), como la calidad de asesoramiento (89.5%) reforzando así que las gestantes encuentran una comunicación asertiva con el personal de salud por cada atención. Otro estudio similar que refuerza esta dimensión es el de Ríos (17) ya que indico en su investigación tener un buen nivel de satisfacción en esta con un 53.3%. De igual manera un 46.5% se encuentran totalmente de acuerdo en el cumplimiento de horarios con respecto a la programación y orden de llegada a comparación de Castillo (10) que menciona que las gestantes están inconformes con la hora de atención estipulada con un total de 8.5%, debido a que este estudio demando de más población de lo estudiado en la investigación, en cambio el centro médico ECOFEM ha podido mantener un buen manejo referente a los horarios de atención.

De acuerdo al cuarto objetivo, referente al aspecto de seguridad se evidencia que por cada indicador las gestantes están totalmente de acuerdo con un 52.6% ya que el profesional respeta la privacidad como lo respalda Castillo (10) en su investigación donde concluye que las gestantes se sienten conformes con la privacidad en la consulta, un 43% está a de acuerdo con la evaluación física y la orientación acerca de su embarazo, teniendo confianza en el profesional de un 42.1% indicando que las participantes en su gran mayoría se sienten satisfechas con la orientación ofrecida por el/la obstetra en cada una de sus controles o ecografías porque se les explica cómo va la evolución del bebe por cada trimestre y los cuidados necesarios a tener Esta dimensión se ve respalda por Félix (18) donde su población de gestantes demuestro mayor satisfacción en esta dimensión con un 52% así mismo, Mayorga (9) manifiesta en su estudio realizado en Colombia que el 96% se encuentran conformes con la información suministrada acerca de los signos de alarmas en torno al control prenatal reforzando la investigación que menciona que las gestantes se sienten

bien acerca del proceso de su embarazo y evaluación física en cada una de sus atenciones quien es compartida por Fernández (14) en su estudio de migrantes venezolanas, donde las pacientes (62.7%) perciben una alta calidad de atención en los servicios de emergencia, debido a que el 73.1% considero que recibió una buena atención necesaria para su dilema de salud al igual que Ríos (17) demuestra un buen grado de satisfacción en el caso de este aspecto con un 83.3% en torno al control prenatal, a diferencia de Barboza (16) donde nos demostró en su investigación que prevale más la satisfacción promedio (81.9%) debido a que su población es mayor a lo estudiado en la investigación, además que tienen un grado de instrucción secundario y se realizó el estudio en zonas urbanas.

En el quinto objetivo, en el caso de la empatía, se observa que el 42,1% están completamente de acuerdo con el trato amable, ya que los trabajadores del centro de salud las atienden, escuchan, las trata con cordialidad, gentileza, educación y paciencia respetando sus creencias como sus costumbres de las usuarias, demostrando un interés en la resolución de su queja, el 44.7% con el interés brindado y el 49.1% manifiesta sentirse de acuerdo con la información apropiada en función a la explicación clara y precisa al problema de salud demostrando un interés hacia las pacientes por solucionar las preocupaciones acerca de su salud en el transcurso de su embarazo. Así mismo Castillo (10) comparte la estadística brinda ya que refiere en su investigación que las gestantes están completamente satisfechas con la atención ofrecida por el personal de salud. Al igual que Ríos (17) que indica en su estudio que las usuarias descubren un buen nivel de satisfacción en la empatía con un 83.3% y Félix (18) reforzando con un 52%, demostrando así que las gestantes se sienten en la gran mayoría muy satisfecha con la atención, el trato amable y la comunicación apropiada ya que eso rompe la brecha que muchas veces separan a las usuarias con el personal de salud. Por otro lado, son distintos a los presentados en la investigación de Huaccha (8) quien encontró menor grado de satisfacción, especialmente en la dimensión empatía, se pudo demostrar de manera indirecta la apreciación de un trato discriminatorio por su procedencia o una comunicación por parte del profesional de salud que no se ha adaptado a las características culturales de la usuaria, sin embargo, esto solo representa la realidad del entorno donde se ha llevado a cabo el estudio, y no puede ser representativa de otros contextos.

En el sexto objetivo, sobre aspectos tangibles, la gran mayoría de las usuarias están satisfechas en cada uno de los indicadores mencionados, porque las

gestantes perciben una adecuada infraestructura para su atención haciendo que entren en confort ya que se sienten seguras a donde acuden, además de contar con todos los equipos y materiales necesarios para su atención. Los resultados encontrados son similares a los establecidos por Castillo y Col (10) quien demostró que las mujeres se manifiestan completamente satisfechas en la infraestructura ya que menciona tener una buena iluminación 93.7%, contar con asientos 80.4% y mantener una limpieza constantemente 86.9%, así como el apoyo del personal para orientarlas e informarlas adecuadamente en todo momento, en el caso de las consultas las gestantes cuentan con una camilla ginecológica 94.2% en la sala de atención de su control prenatal, así como afiches acerca del desarrollo de su embarazo 54.4%. Félix (18) en su estudio respalda a esta dimensión ya que menciona en su investigación que las gestantes cuentan con un alto porcentaje de agrado en los aspectos tangibles de un 52%. Por otro lado, son distintos a los presentados en el estudio de Ríos (17) quien encontró un nivel regular sobre la dimensión aspectos tangibles (56,7%), se señaló que las gestantes adolescentes sobre los aspectos tangibles representan el punto menor calificado por ellas. Sin embargo, esta afirmación debe ser recogida con atención, es decir cuidadosamente, puesto que solo escenifica la realidad del entorno donde se ha llevado a cabo dicha investigación, y no puede ser característico de otros contextos.

Finalmente, los resultados del estudio nos permitirán generar oportunidades de mejora de los servicios del centro médico ECOFEM, con el objetivo de mejorar el servicio brindado o en los servicios que tuvieron menor grado de satisfacción por parte de las usuarias para que de esta forma manejemos una mejor organización en cuanto al servicio que se brinda a cada una de las gestantes y esto ayude también a tener como base a otras investigaciones o a otros centros que se ubican en este rubro para que cada día se brinde un mejor servicio, si bien en estos tiempos de pandemia encontramos algunas dificultades en la atención, pero eso no debe ser un impedimento para que sea eficaz y confortable, por el contrario enfocarnos en que las pacientes tengan una buena satisfacción en cada atención teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y si encontramos alguna déficit mejorarlo a la brevedad para que así las gestantes sigan acudiendo a sus atenciones.

II. CONCLUSIONES

- El 92 % de las gestantes que asisten al centro de diagnóstico ECOFEM están satisfechas con la atención recibida.
- El 70.2% de las gestantes encuestadas se encuentran entre las edades de 20-34 años, el 51.8% son convivientes, con un grado de instrucción superior en un 36.8%, amas de casa un 34.2%, de procedencia venezolana 5el 6.1%. Con respecto a los factores obstétricos el 50% de las gestantes son segundigestas, 50% de gestantes refieren tener de 5 controles a más.
- En relación con el aspecto de la capacidad de respuesta, se determinó un 43.9% de usuarias satisfechas con la atención de caja, un 43% con la atención de laboratorio y un 36% indiferente a la atención en farmacia.
- En la dimensión de fiabilidad, se estableció que el 40.4% de las gestantes están en acuerdo que la orientación es confiable, el 46.5% está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de horarios y un 46,5% está en acuerdo con la facilidad de reservar las citas.
- Referente a la dimensión de seguridad, se precisa que el 52.6 % está totalmente de acuerdo con el respeto a la privacidad y un 42.1 % mostro confianza en el profesional de salud.
- Respecto a la dimensión de empatía, el 42,1% están totalmente de acuerdo con el trato amable del personal de salud, 44.7% está en acuerdo con el interés brindado hacia su atención y el 49.1% está en acuerdo con la comunicación apropiada.
- Finalmente, del mismo modo en los aspectos tangibles el 47.4% está en acuerdo sobre las señalizaciones adecuadas del establecimiento de salud, 44.7% está en acuerdo con el personal de apoyo para informar como orientar, 49.1% está en acuerdo con los equipos y materiales el 50.9% se encuentran totalmente de acuerdo con el aseo del centro médico.

RECOMENDACIONES

- Primero** A la coordinadora del Centro de Diagnóstico ECOFEM debe desarrollar programa de capacitación anual para fortalecer las capacidades de los recursos humanos, para poder levantar la brecha de insatisfacción que se encuentre en las usuarias.
- Segundo** A las obstetras o ginecoobstetras que trabajan en este servicio deben comprometerse en asistir a las capacitaciones programadas por su coordinadora. A fin de mantenerse y superar la medida de confort alcanzado en dicha indagación.
- Tercero** Se recomienda al centro de diagnóstico ECOFEM realizar las encuestas de satisfacción a las usuarias gestantes externas por lo menos dos veces al año para verificar como se sienten las pacientes con su atención y así plantearse estrategias en la mejora continua del servicio.
- Cuarto** Se recomienda que todo profesional de salud se involucre en los temas de satisfacción, para generar una atención adecuada con parámetros humanísticos, ya que por ser un centro médico particular en estos tiempos de pandemia son los más accesibles para una atención a las gestantes ya que los establecimientos de salud en un comienzo no se atendía presencialmente solo emergencias obstétricas.
- Quinto** Se recomienda a los Profesionales de salud, administrativos, limpieza en general del centro médico ECOFEM realizar esfuerzos para optimizar los grados de satisfacción en las distintas dimensiones tratadas, manteniendo una relación cordial y empatía para lograr un buen control a las gestantes, una buena ecografía, análisis de laboratorio, etc.
- Sexto** Se sugiere a otros estudiantes continuar investigando sobre la satisfacción de los pacientes en los diferentes ámbitos ya que con ello podremos tener un mejor servicio y que las pacientes continúen con su control o retornen a otro servicio brindado así cada día una buena atención.

REFERENCIAS

1. Castillo, I., Villarreal, M., Olivera, E., Pinzón, A., Carrascal, H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. *Hacia promoc salud*, 2014; 19 (1), 128-40. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
2. Agencia EFE. El flujo migratorio de venezolanos se incrementa a Colombia, Ecuador y Perú. [Online]; España: Agencia EFE Sociedad, 2018. Disponible en: <https://www.efe.com/efe/america/sociedad/el-flujo-migratorio-de-venezolanos-se-incrementa-a-colombia-ecuador-y-peru/20000013-3822734>
3. Profamilia - Colombia e IPPF. Evaluación de las necesidades insatisfechas en salud sexual y salud reproductiva de la población migrante venezolana en cuatro ciudades de la frontera colom-venezolana. Bogotá: International Planned Parenthood Federation, 2019. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/colombia/evaluaci-n-de-las-necesidades-insatisfechas-en-salud-sexual-y-salud-reproductiva-de>
4. ACNUR. Refugiados y migrantes de Venezuela durante la Crisis del COVID-19: según aumentan las necesidades, son esenciales más medidas inclusivas y ayuda. Ginebra, Suiza: ACNUR-OIM, 2020. Disponible en: <https://www.acnur.org/noticias/press/2020/4/5e848b214/refugiados-y-migrantes-de-venezuela-durante-la-crisis-del-covid-19-segun.html>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Condiciones de vida de la población venezolana que reside en Perú. Lima, Perú: INEI, 2019. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1666/
6. Henao, L., Vargas, M., Usme, Y., & Gómez, S. Calidad de vida percibida de las madres gestantes venezolanas, en la ciudad de Medellín, durante el periodo de 2018-2019. *Revista CIES*, 2020; 11 (1), 50-66. Disponible en: <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/280/307>
7. Moquillaza, V., Soria, L. Características asociadas a la presencia de atención prenatal en gestantes venezolanas residentes en el Perú, 2018. *AnFacmed*, 2019; 80 (4), 537-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n4/a21v80n4.pdf>

8. Huaccha, F. Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de la usuaria de control prenatal del consultorio de obstetricia. Centro de Salud Magna Vallejo, Cajamarca -2018. [Tesis de pregrado] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca, 2018. Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2297/T016_47845180_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Mogollón, E. M., Vásquez, E. S., Gómez, M. P., & Martínez, J. G. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Revista Salud UIS, 2019, 51(3): 220-227. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099612>
10. Castillo, I. Y., Dávila, L., Jiménez, M., Nieto, Z., & Hernández, L. S. (2019). Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. Revista Ciencias Biomédicas, 2019; 8 (1): 3-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7601299>
11. Barboza, A., Casavieja, D., López, S., Marina, K., & Toledo, N. Opinião da população migrante no cuidado da equipe de saúde em duas policlínicas da prefeitura de Montevideo. Enfermería: Cuidados Humanizados, 2020; 9 (1), 44-53. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100044&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Bahamondes, L. G., Laporte, M., Margatho, D., de Amorin, H., Brasil, C., Charles, C. M., ... & Hidalgo, M. M. Maternal Health Among Venezuelan Women Migrants at the Border of Brazil. [Preliminary Report] Research Square, 2020. Disponible en: <https://assets.researchsquare.com/files/rs-45407/v1/32bc1ad9-ce41-459d-9986-319c34fbd130.pdf>
13. Sami, J., Quack, K.C., Eperon, I. et al. Giving birth in Switzerland: a qualitative study exploring migrant women's experiences during pregnancy and childbirth in Geneva and Zurich using focus groups. Reprod Health, 2019; 16, (1)112. Disponible en: <https://reproductive-health-journal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12978-019-0771-0?optIn=false#citeas>
14. Fernández, JA., Rojas, ML., Bojorquez, I., Giraldo, V., Sobczyk, RA., Acosta, J., Flórez, V. & Rodríguez, DA. Situación de salud de gestantes migrantes venezolanas en el Caribe colombiano: primer reporte para una respuesta rápida

- en Salud Pública. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, 2019; 51(3), 208-219. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072019000300208&script=sci_abstract&tlng=en
15. Caira, D. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche Arequipa 2019. [Tesis de pregrado] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8156/MDcatidf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Barboza, M. Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Noviembre 2017 - Enero 2018. [Tesis de pregrado] Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1863>
17. Ríos, F. Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes que acudieron al Hospital de Contingencia Tingo María de enero a diciembre 2017. [Tesis de pregrado] Huánuco: Universidad de Huánuco, 2019. Disponible en: <http://200.37.135.58/handle/123456789/1704>
18. Félix, A. Factores asociados a la satisfacción de las usuarias en la atención prenatal en el Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza – Amazonas, 2014. [Tesis magistral] Chachapoyas: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16378/F%c3%a9lix_HAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Zas, B. Experiencias en Psicología hospitalaria. Alfepsi; 2016. Disponible en: <http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2011/11/Psicologia-Hospitalaria-Barbara-Zas.pdf>
20. Revilla, H. & González, D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN, 2014; 18 (6), 776-783. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000600005&lng=es&tlng=es.

21. Navarro Y, Louro I, Pérez J, Serrano A. Satisfacción laboral en prestadores de servicios de salud del municipio 'Jesús Menéndez', Las Tunas, Cuba. 2013. RevCub Sal Trab, 2016; 17 (2). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162f.pdf>
22. Delgado M, Vázquez M, Morales L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev salud pública, 2010; 12 (4). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
23. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información, 2011; 34, 349-368. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
24. Lezcano, & Cardona. Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del Servqual. Revista Investigaciones Andina, 2019; 21 (39), 133-151. Disponible en: <https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/1560/1500>
25. Matsumoto, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectiva, 2014; 34, 181-209. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
26. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Perú: MINSa, 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Cabello, E., & Chirinos, J.L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana, 2012; 23(2), 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&tlng=es.
28. Chávez, M. Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalén La Esperanza. [Tesis de pregrado] Trujillo: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40535/B_Chavez_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. Oviedo, E. Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: EsSalud. [Tesis Magistral] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2010. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2458/Oviedo_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Gómez, L. J., Flores, L., Reveles, I., Alarcón, E., Brito, M. I., & Espino, C. L. Satisfacción de la mujer al término del embarazo en hospital público de la frontera mexicana. *Ética de los Cuidados*, 2019; 12, 1-6. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/et/e12596>
31. Rodríguez, S., De La Cruz, J., Roldán, L., Terukina, R., Placencia, M., & Moncada, R. Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la clínica Good Hope, febrero-abril 2016. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 2017; 17 (1), 19-25. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/744/679>
32. Ramírez, AP. Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Revista de investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM*, 2017; 9 (1), 59 - 63. Disponible en: <https://www.eam.edu.co/ojs/sinapsis/article/view/157/255>
33. Rodriguez, M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. *Revista Científica Alas Peruanas*, 2016; 3 (1): 1-12. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>
34. Nolasco, A. Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio. [Tesis magistral] Lima: Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20455/nolasco_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Rojas, N. Factores Sociodemográficos relacionados a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope, Lima, 2016. [Tesis Magistral] Lima: Universidad Peruana Unión, 2016. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1102/Norma_Tesis_Maestro_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y

36. Flórez, V., Giraldo, V., Bojorquez, I., Fernández, J., Rojas, M., Sobczyk, R., y otros. Utilización de anticonceptivos en población migrante: el caso de las gestantes migrantes venezolanas en dos ciudades receptoras de la costa norte de Colombia. Rev. Fac. Nac. Salud Pública, 2020; 38 (3):e339274. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/e339274/20803024>
37. Bembibre C. Definición de factor. Florida, Estados Unidos: Definición ABC, 2015. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/factores.php>.
38. Cunningham G., Leveno K., Bloom S. Obstetricia 24ª Edición. México: Mc Graw Hill, 2015.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de factores personales y satisfacción del usuario en gestantes migrantes.

I. Factores sociodemográficos

1. Edad:.....

| | | | |
|------------------|--------|------------|--------|
| Menor de 20 años | () | 20-34 años | () |
| Mayor de 34 años | () | | |
2. Estado civil:

| | | | |
|---------|--------|-------------|--------|
| Soltera | () | Conviviente | () |
| Casada | () | Otra | () |
3. Grado de instrucción:

| | | | |
|----------|--------|------------|--------|
| Primaria | () | Secundaria | () |
| Técnico | () | Superior | () |
4. Ocupación

| | | | |
|-------------|--------|------------|--------|
| Ama de casa | () | Estudiante | () |
| Empleada | () | Otro | () |
5. Procedencia

| | | | |
|----------------|--------|---------------|--------|
| Venezuela | () | Colombia | () |
| Sierra peruana | () | Selva peruana | () |

Especifique el lugar:.....

II. Factores obstétricos

6. Número de hijos

| | | | |
|-----------|--------|----------|--------|
| Ninguno | () | Sólo uno | () |
| Dos o más | () | | |
7. Número de atenciones prenatales:.....

| | | | |
|---------|--------|--------------|--------|
| Primera | () | Segunda | () |
| Tercera | () | Cuarta o más | () |
8. Ha tenido antecedente de aborto

| | | | |
|----|--------|----|--------|
| No | () | Sí | () |
|----|--------|----|--------|
9. Edad de inicio de relaciones sexuales

| | | | |
|------------------|--------|---------------|--------|
| Menos de 17 años | () | 17 años a más | () |
|------------------|--------|---------------|--------|
10. El embarazo fue planificado

| | | | |
|----|--------|----|--------|
| No | () | Sí | () |
|----|--------|----|--------|

III. Satisfacción del usuario

| | | | | | |
|---|--------------------------|---|-----------------------|---|-------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | 2 | Desacuerdo | 3 | Indiferente |
| 4 | En acuerdo | 5 | Totalmente de acuerdo | | |

| PERCEPCIONES | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Declaraciones sobre percepciones de la dimensión Capacidad de respuesta. | |
| 1 | ¿La atención en admisión y caja fueron rápidas? |
| 2 | ¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida? |
| 3 | ¿La atención para tomarse ecografía fue rápida? |
| 4 | ¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida? |
| Declaraciones sobre percepciones de la dimensión Fiabilidad | |
| 5 | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? |
| 6 | ¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado? |
| 7 | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? |
| 8 | ¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención? |
| 9 | ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad? |
| Declaraciones sobre percepciones de la dimensión Seguridad | |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad? |
| 11 | ¿El/La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso? |
| 12 | ¿El/La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo? |
| 13 | ¿El/La obstetra que le atendió, le inspiró confianza? |
| Declaraciones sobre percepciones de la dimensión Empatía. | |
| 14 | ¿El personal que le atendió, le escuchó lo trató con amabilidad respeto y paciencia? |
| 15 | ¿El/La obstetra que le atendió, mostró interés en la solución de su queja? |
| 16 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención? |
| 17 | ¿El/La obstetra le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos? |
| 18 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó? |
| Declaraciones sobre percepciones de la dimensión Bienes Tangibles. | |

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 19 | ¿La señalización de pasadizos y el consultorio (carteles, letreros y flechas) le parecieron adecuados para orientarse y fue visualmente atractivo? | |
| 20 | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle? | |
| 21 | ¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno? | |
| 22 | ¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia? | |

ANEXO N° 2: Consentimiento Informado.

Título: “SATISFACCIÓN DE GESTANTES MIGRANTES ATENDIDAS EN LOS
CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO ECOFEM.
AGOSTO – SETIEMBRE DEL 2020”

Estimada participante:

Se está llevando a cabo un estudio con el propósito de conocer la satisfacción de las gestantes acerca de las atenciones brindadas en los consultorios de Obstetricia. El estudio incluirá solamente aquellas gestantes que acepten su participación voluntaria. Usted es consciente de que las autoras de la investigación están pidiendo su participación voluntaria, y la aceptación de este documento demuestra que el investigador le ha indicado a usted de forma escrita, toda la información necesaria que está relacionada con la investigación.

El propósito del presente estudio es analizar cuan satisfechas están las pacientes después de la atención brindada., aspectos importantes para mejorar las atenciones en los servicios de obstetricia y controles prenatales que brinda el centro médico. Por ello es importante investigar que tanto conocen y que tan dispuestas están de participar para en esta investigación. Debido a que este estudio sólo se limita a la aplicación de una encuesta, la cual contiene preguntas que no afectarán su privacidad, el investigador garantiza que no están expuestos a riesgo alguno por participar. Asimismo, esta participación está exenta de costos, y usted tendrá total libertad para negarse a participar en el estudio, sin que ello genere alguna represalia por parte del equipo investigador.

El principal beneficio de su participación en este estudio se dará a nivel social, pues los resultados obtenidos permitirán la adopción de mejores estrategias para mejorar los servicios que ofrece el centro médico ECOFEM. Desde el punto de vista personal, el presente trabajo ayudará a las investigadoras a concluir con su tesis para obtener el grado de Licenciada en Obstetricia.

Declaración de aceptación. He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, sin que esto represente la renuncia a alguno de mis derechos como ciudadano.

Firma

Nombre y apellidos:

DNI

ANEXO N° 3: Validación de instrumentos.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO N°1

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “FACTORES PERSONALES Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES MIGRANTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO ECOFEM, 2020”

Investigadores: Erika Diana, Alonso Diestra.

Krisse Araceli, Cumpa Pinedo.

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

| | | | | |
|--------------|----------|-------------|---------------|------------------|
| 1.- Muy poco | 2.- Poco | 3.- Regular | 4.- Aceptable | 5.-Muy aceptable |
|--------------|----------|-------------|---------------|------------------|

VARIABLE 1: FACTORES PERSONALES

| DIMENSIÓN FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: EDAD | | | | | | |
| 1 | Edad | | | | | X |
| | Menor de 20 años | | | | | X |
| | 20 a 34 años | | | | | X |
| | Mayor de 34 años | | | | | X |
| ÍNDICADOR: ESTADO CIVIL | | | | | | |
| 2 | Estado civil | | | | | X |
| | Soltera | | | | | X |
| | Conviviente | | | | | X |
| | Casada | | | | | X |
| | Otra | | | | | X |
| ÍNDICADOR: GRADO DE INSTRUCCIÓN | | | | | | |
| 3 | Grado de instrucción | | | | | X |
| | Primaria | | | | | X |
| | Secundaria | | | | | X |
| | Técnico | | | | | X |

| | | | | | | |
|-------------------------------|----------------|--|--|--|--|---|
| | Superior | | | | | X |
| ÍNDICADOR: OCUPACIÓN | | | | | | |
| 4 | Ocupación | | | | | X |
| | Ama de casa | | | | | X |
| | Estudiante | | | | | X |
| | Empleada | | | | | X |
| | Otro | | | | | X |
| ÍNDICADOR: PROCEDENCIA | | | | | | |
| 5 | Procedencia | | | | | X |
| | Venezuela | | | | | X |
| | Colombia | | | | | X |
| | Sierra peruana | | | | | X |
| | Selva peruana | | | | | X |
| | Otro lugar | | | | | X |

| DIMENSIÓN FACTORES OBSTÉTRICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: PARIDAD | | | | | | |
| 6 | Número de hijos | | | | | X |
| | Ninguno | | | | | X |
| | Sólo uno | | | | | X |
| | Dos o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES | | | | | | |
| 7 | Número de atenciones prenatales | | | | | X |
| | Primera | | | | | X |
| | Segunda | | | | | X |
| | Tercera | | | | | X |
| | Cuarta o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EDAD DE INICIO DE RELACIONES SEXUALES | | | | | | |
| 8 | Edad de inicio de relaciones sexuales | | | | | X |
| | Menos de 17 años | | | | | X |
| | De 17 años a más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EMBARAZO NO PLANIFICADO | | | | | | |
| 9 | El embarazo fue planificado | | | | | X |
| | No | | | | | x |
| | Sí | | | | | X |

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

| DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: CAJA | | | | | | |
| 1 | ¿La atención en admisión y caja fueron rápidas? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: LABORATORIO | | | | | | |
| 2 | ¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: ECOGRAFÍA | | | | | | |
| 3 | ¿La atención para tomarse ecografía fue rápida? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: FARMACIA | | | | | | |
| 4 | ¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida? | | | | | X |
| DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | |
| ÍNDICADOR: ORIENTACIÓN CONFIABLE | | | | | | |
| 5 | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: CUMPLIMIENTO DE HORARIOS | | | | | | |
| 6 | ¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado? | | | | | X |
| 7 | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: DISPONIBILIDAD DE CITAS Y EXPEDIENTES | | | | | | |
| 8 | ¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención? | | | | | X |
| 9 | ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad? | | | | | X |
| DIMENSIÓN SEGURIDAD | | | | | | |
| ÍNDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD | | | | | | |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: ATENCIÓN COMPLETA | | | | | | |
| 11 | ¿El/La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso? | | | | | X |
| 12 | ¿El/La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: CONFIANZA EN EL PROFESIONAL | | | | | | |
| 13 | ¿El/La obstetra que le atendió, le inspiró confianza? | | | | | X |
| DIMENSIÓN EMPATÍA | | | | | | |
| ÍNDICADOR: TRATO AMABLE | | | | | | |
| 14 | ¿El personal que le atendió, le escuchó lo trató con amabilidad respeto y paciencia? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: INTERÉS | | | | | | |
| 15 | ¿El/La obstetra que le atendió, mostró interés en la solución de su queja? | | | | | X |

| INDICADOR: COMUNICACIÓN APROPIADA | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|
| 16 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención? | | | | | X |
| 17 | ¿El/La obstetra le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos? | | | | | X |
| 18 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles los procedimientos o análisis que realizó? | | | | | X |
| DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | |
| INDICADOR: SEÑALIZACIÓN | | | | | | |
| 19 | ¿La señalización de pasadizos y el consultorio (carteles, letreros y flechas) le parecieron adecuados para orientarse y fue visualmente atractivo? | | | | | X |
| INDICADOR: PERSONAL DE APOYO | | | | | | |
| 20 | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle? | | | | | X |
| INDICADOR: EQUIPOS Y MATERIALES | | | | | | |
| 21 | ¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno? | | | | | X |
| INDICADOR: LIMPIEZA | | | | | | |
| 22 | ¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia? | | | | | x |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco b) Poco c) Regular ~~d) Aceptable~~ e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....
.....

| | | | |
|---------------------|-----------------------------|----------|---------------|
| Nombres y Apellidos | Luisa Olga Salinas Carrasco | DNI N° | 42634545 |
| Correo electrónico | Luisa.salinas@upn.pe | | |
| Grado académico | Maestra | Teléfono | 93678343 5 |
| Mención | Muy buena | | |



Firma

Lugar y fecha: Los Olivos, 31 octubre 2020

| | | | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor(a) (es) del Instrumento |
| | | | |
| Título de la investigación: | | | |

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|
| | | 0 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | |
| | | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | |
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica coherente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |


OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

| |
|---|
| X |
| |
| |

| | | | |
|--------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Los Olivos, 31 octubre 2020 | 42634545 |  | 936783435 |
| Lugar y fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO N°2

VARIABLE 1: FACTORES PERSONALES

| DIMENSIÓN FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: EDAD | | | | | | |
| 1 | Edad | | | | | X |
| | Menor de 20 años | | | | | x |
| | 20 a 34 años | | | | | x |
| | Mayor de 34 años | | | | | x |
| ÍNDICADOR: ESTADO CIVIL | | | | | | X |
| 2 | Estado civil | | | | | x |
| | Soltera | | | | | x |
| | Conviviente | | | | | x |
| | Casada | | | | | x |
| | Otra | | | | | x |
| ÍNDICADOR: GRADO DE INSTRUCCIÓN | | | | | | X |
| 3 | Grado de instrucción | | | | | x |
| | Primaria | | | | | x |
| | Secundaria | | | | | x |
| | Técnico | | | | | x |
| | Superior | | | | | x |
| ÍNDICADOR: OCUPACIÓN | | | | | | X |
| 4 | Ocupación | | | | | x |
| | Ama de casa | | | | | x |
| | Estudiante | | | | | x |
| | Empleada | | | | | x |
| | Otro | | | | | x |
| ÍNDICADOR: PROCEDENCIA | | | | | | X |
| 5 | Procedencia | | | | | x |
| | Venezuela | | | | | x |

| | | | | | | |
|--|----------------|--|--|--|--|---|
| | Colombia | | | | | X |
| | Sierra peruana | | | | | X |
| | Selva peruana | | | | | X |
| | Otro lugar | | | | | X |

| DIMENSIÓN FACTORES OBSTÉTRICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: PARIDAD | | | | | | |
| 6 | Número de hijos | | | | | X |
| | Ninguno | | | | | X |
| | Sólo uno | | | | | X |
| | Dos o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES | | | | | | X |
| 7 | Número de atenciones prenatales | | | | | X |
| | Primera | | | | | X |
| | Segunda | | | | | X |
| | Tercera | | | | | X |
| | Cuarta o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EDAD DE INICIO DE RELACIONES SEXUALES | | | | | | X |
| 8 | Edad de inicio de relaciones sexuales | | | | | X |
| | Menos de 17 años | | | | | X |
| | De 17 años a más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EMBARAZO NO PLANIFICADO | | | | | | X |
| 9 | El embarazo fue planificado | | | | | X |
| | No | | | | | X |
| | Sí | | | | | |

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

| DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: CAJA | | | | | | |
| 1 | ¿La atención en admisión y caja fueron rápidas? | | X | | | |
| ÍNDICADOR: LABORATORIO | | | | | | |
| 2 | ¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida? | | | | | |
| ÍNDICADOR: ECOGRAFÍA | | | | | | |
| 3 | ¿La atención para tomarse ecografía fue rápida? | | | | | X |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|---|
| INDICADOR: FARMACIA | | | | | |
| 4 | ¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida? | | | | x |
| DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | |
| INDICADOR: ORIENTACIÓN CONFIABLE | | | | | |
| 5 | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | | | | x |
| INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE HORARIOS | | | | | |
| 6 | ¿La consulta con el/la obstetra se realizó en el horario programado? | X | | | |
| 7 | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | x |
| INDICADOR: DISPONIBILIDAD DE CITAS Y EXPEDIENTES | | | | | |
| 8 | ¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención? | | | | x |
| 9 | ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad? | | | | x |
| DIMENSIÓN SEGURIDAD | | | | | |
| INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD | | | | | |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad? | | | | x |
| INDICADOR: ATENCIÓN COMPLETA | | | | | |
| 11 | ¿El/La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso? | | | | x |
| 12 | ¿El/La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo? | | | | x |
| INDICADOR: CONFIANZA EN EL PROFESIONAL | | | | | |
| 13 | ¿El/La obstetra que le atendió, le inspiró confianza? | | | | x |
| DIMENSIÓN EMPATÍA | | | | | |
| INDICADOR: TRATO AMABLE | | | | | |
| 14 | ¿El personal que le atendió, le escucho lo trató con amabilidad respeto y paciencia? | | | | x |
| INDICADOR: INTERÉS | | | | | |
| 15 | ¿El/La obstetra que le atendió, mostró interés en la solución de su queja? | | | | x |
| INDICADOR: COMUNICACIÓN APROPIADA | | | | | |
| 16 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención? | | | | x |
| 17 | ¿El/La obstetra le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos? | | | | x |
| 18 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó? | | | | x |
| DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES | | | | | |
| INDICADOR: SEÑALIZACIÓN | | | | | |
| 19 | ¿La señalización de pasadizos y el consultorio (carteles, letreros y flechas) le parecieron adecuados para orientarse y fue visualmente atractivo? | | | | x |
| INDICADOR: PERSONAL DE APOYO | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|
| 20 | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| INDICADOR: EQUIPOS Y MATERIALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | ¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| INDICADOR: LIMPIEZA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | ¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco b) Poco c) Regular **d) Aceptable** e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....

VARIABLE 2, INDICADOR 1: Son servicios diferentes? Si es así, deben ir separados.

Indicador 6; El consultorio es médico u obstétrico?

Es aceptable si siguen las sugerencias

| | | | |
|---------------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Nombres y Apellidos | Lily Callalli Palomino | DNI N° | 10314655 |
| Correo electrónico | Lily.callalli@upn.edu.pe | | |
| Grado académico | Maestra | Teléfono | 989391671 |
| Mención | Docencia Superior e investigación | | |

Firma

Lugar y fecha:21/10/2020.....

DATOS GENERALES:

| Apellidos y Nombres del Informante | Cargo e Institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor(a) (es) del Instrumento |
|------------------------------------|----------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Callalli Palomino Lily | Docente | | |
| Título de la investigación: | | | |

ASPECTOS DE VALIDACION:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | |
|-------------|-----------|----------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|---------------------|---|---|---|----------------------|---|---|----|
| | | 0 | 6 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 96 |
| | | 0 | 6 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 96 |

| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica coherente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|----------------------|---------------|--------------------------|------------------|
| Lima 20/10/2020 | 10314655 | | 989391671 |
| Lugar y fecha | DNI N° | Firma del experto | Teléfono |

OPINIÒN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicaciòn

Procede su aplicaciòn previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicaciòn

| |
|---|
| X |
| |
| |

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO N°3

VARIABLE 1: FACTORES PERSONALES

| DIMENSIÓN FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: EDAD | | | | | | |
| 1 | Edad | | | | | X |
| | Menor de 20 años | | | | | X |
| | 20 a 34 años | | | | | X |
| | Mayor de 34 años | | | | | X |
| ÍNDICADOR: ESTADO CIVIL | | | | | | |
| 2 | Estado civil | | | | | X |
| | Soltera | | | | | X |
| | Conviviente | | | | | X |
| | Casada | | | | | X |
| | Otra | | | | | X |
| ÍNDICADOR: GRADO DE INSTRUCCIÓN | | | | | | |
| 3 | Grado de instrucción | | | | | X |
| | Primaria | | | | | X |
| | Secundaria | | | | | X |
| | Técnico | | | | | X |
| | Superior | | | | | X |
| ÍNDICADOR: OCUPACIÓN | | | | | | |
| 4 | Ocupación | | | | | X |
| | Ama de casa | | | | | X |
| | Estudiante | | | | | X |
| | Empleada | | | | | X |
| | Otro | | | | | X |
| ÍNDICADOR: PROCEDENCIA | | | | | | |
| 5 | Procedencia | | | | | X |
| | Venezuela | | | | | X |
| | Colombia | | | | | X |
| | Sierra peruana | | | | | X |
| | Selva peruana | | | | | X |
| | Otro lugar | | | | | X |

| DIMENSIÓN FACTORES OBSTÉTRICOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: PARIDAD | | | | | | |
| 6 | Número de hijos | | | | | X |
| | Ninguno | | | | | X |
| | Sólo uno | | | | | X |
| | Dos o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: NÚMERO DE ATENCIONES PRENATALES | | | | | | |
| 7 | Número de atenciones prenatales | | | | | X |
| | Primera | | | | | X |
| | Segunda | | | | | X |
| | Tercera | | | | | X |
| | Cuarta o más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EDAD DE INICIO DE RELACIONES SEXUALES | | | | | | |
| 8 | Edad de inicio de relaciones sexuales | | | | | X |
| | Menos de 17 años | | | | | X |
| | De 17 años a más | | | | | X |
| ÍNDICADOR: EMBARAZO NO PLANIFICADO | | | | | | |
| 9 | El embarazo fue planificado | | | | | X |
| | No | | | | | x |
| | Sí | | | | | X |

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

| DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ÍNDICADOR: CAJA | | | | | | |
| 1 | ¿La atención en admisión y caja fueron rápidas? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: LABORATORIO | | | | | | |
| 2 | ¿La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: ECOGRAFÍA | | | | | | |
| 3 | ¿La atención para tomarse ecografía fue rápida? | | | | | X |
| ÍNDICADOR: FARMACIA | | | | | | |
| 4 | ¿La atención en farmacia de consulta externa fue rápida? | | | | | X |
| DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | |
| ÍNDICADOR: ORIENTACIÓN CONFIABLE | | | | | | |
| 5 | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? | | | | | X |

| | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|
| INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE HORARIOS | | | | | | |
| 6 | ¿La consulta con el médico se realizó en el horario programado? | | | | | X |
| 7 | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | X |
| INDICADOR: DISPONIBILIDAD DE CITAS Y EXPEDIENTES | | | | | | |
| 8 | ¿Su expediente se encontró disponible en el consultorio para su atención? | | | | | X |
| 9 | ¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad? | | | | | X |
| DIMENSIÓN SEGURIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: RESPETO A LA PRIVACIDAD | | | | | | |
| 10 | ¿Durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad? | | | | | X |
| INDICADOR: ATENCIÓN COMPLETA | | | | | | |
| 11 | ¿El/La obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso? | | | | | X |
| 12 | ¿El/La obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su embarazo? | | | | | X |
| INDICADOR: CONFIANZA EN EL PROFESIONAL | | | | | | |
| 13 | ¿El/La obstetra que le atendió, le inspiró confianza? | | | | | X |
| DIMENSIÓN EMPATÍA | | | | | | |
| INDICADOR: TRATO AMABLE | | | | | | |
| 14 | ¿El personal que le atendió, le escuchó lo trató con amabilidad respeto y paciencia? | | | | | X |
| INDICADOR: INTERÉS | | | | | | |
| 15 | ¿El/La obstetra que le atendió, mostró interés en la solución de su queja? | | | | | X |
| INDICADOR: COMUNICACIÓN APROPIADA | | | | | | |
| 16 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención? | | | | | X |
| 17 | ¿El/La obstetra le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos? | | | | | X |
| 18 | ¿El/La obstetra le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó? | | | | | X |
| DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | |
| INDICADOR: SEÑALIZACIÓN | | | | | | |
| 19 | ¿La señalización de pasadizos y el consultorio (carteles, letreros y flechas) le parecieron adecuados para orientarse y fue visualmente atractivo? | | | | | X |
| INDICADOR: PERSONAL DE APOYO | | | | | | |
| 20 | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle? | | | | | X |
| INDICADOR: EQUIPOS Y MATERIALES | | | | | | |
| 21 | ¿Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención, y eran de aspecto moderno? | | | | | X |
| INDICADOR: LIMPIEZA | | | | | | |
| 22 | ¿El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores, tenían buena presencia? | | | | | x |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

100

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco b) Poco c) Regular d) Aceptable e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....
.....
.....

| | | | |
|---------------------|----------------------------------|----------|-----------|
| Nombres y Apellidos | Mercedes Doris Benavente Ramiro | DNI N° | 08669256 |
| Correo electrónico | me gusta mucho. 1960@hotmail.com | | |
| Grado académico | Maestría en Salud Pública | Teléfono | 968053507 |
| Mención | con mención en Epidemiología | | |

Mercedes Benavente
Firma

Lugar y fecha: Lima 02/11/2020

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del Informante <i>Bonavente Ramírez</i> | Cargo e Institución donde labora <i>OBSTETRA Hospital Central P.O.P</i> | Nombre del Instrumento <i>OPINIÓN-JUICIO EXPERTOS</i> | Autor(a) (es) del Instrumento <i>ERIKA DIANA</i> |
| <i>Mercedes Doris</i> | <i>AMONSO DIESTRA</i> | | |
| Titulo de la investigación: <i>FACTORES PERSONALES Y SATISFACCIÓN DE GESTANTES MIGRANTES ATENDIDAS EN LOS CONSULTORIOS DE OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE</i> | | | |

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 00-20% | | | | REGULAR 21-40% | | | | BUENA 41-60% | | | | MUY BUENA 61-80% | | | | EXCELENTE 81-100% | | | | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|-----------------|---|----|----|---------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|------|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | |
| | | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | |
| | | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 96 |
| CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica coherente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| SUFICIENCIA | Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98% |
| CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| METODOLOGIA | Las estrategias responden al propósito del diagnóstico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

| |
|---|
| X |
| |
| |

ANEXO N° 4: Acta de Sustentación.

El Jurado Evaluador de la Tesis/Trabajo de investigación titulado: Satisfacción de gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el Centro de Diagnóstico ECOFEM.

Agosto – Setiembre del 2020

Que ha sustentado el(los) (...)Egresado(os) / (X)Bachiller(es):

Alonso Diestra, Erika Diana

Cumpa Pinedo, Krisse Araceli

Acuerda por: Unanimidad,

Aprobar

Otorgando la calificación de:

9. Aprobado*

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Aprobado

Desaprobado

*Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad de trámite y no se cuente con la nota específica del evaluado; durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir las opciones de aprobado.

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público presente.

| | | |
|------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Presidente (a) del Jurado | Patricia Juárez Coello | 72393124 |
| | Nombre y Apellidos | Nro. Colegiatura o DNI |

| | | |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Miembro del Jurado | Karina Hammer Arata | 10180379 |
| | Nombre y Apellidos | Nro. Colegiatura o DNI |

| | | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Miembro del Jurado | Ysis Roa Meggo | 40174394 |
| | Nombre y Apellidos | Nro. Colegiatura o DNI |

Lima, lunes, 7 de junio de 2021



Firma del Presidente(a) del Jurado

Observaciones en el caso de desaprobación

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Firma del Presidente(a) del Jurado