

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia



TESIS

HABILIDADES SOCIALES DEL OBSTETRA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN UN CENTRO DE SALUD HUANCAYO-2019

Para optar: El título profesional de obstetra

Autora: Bach. Paucar Tomas Shirlynn Maryori

Asesora: Poma Mansilla Ivonne Rocío

Líneas de Investigación Institucional: Salud y gestión en Salud

Fecha de inicio y culminación de la Investigación: marzo - 2019 a febrero - 2020

Huancayo – Perú 2020

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado a mi familia quienes contribuyeron en mi desarrollo personal.

A mis docentes de la carrera de Obstetricia, por los conocimientos vertidos los mismos que contribuyeron en mi desarrollo profesional.

La autora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana los Andes, por la autorización dada para realizar la presente investigación. A los docentes de la Facultad de Obstetricia quienes facilitaron el trabajo, y en especial a mis asesores externos quienes me guiaron incondicionalmente.

Shirlenn Paucar Tomas

INTRODUCCIÓN

Estudios realizados en estos últimos años, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), ejecutó una “Encuesta Nacional de satisfacción del usuario de consulta externa de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) y Minsa-GR, según Región”, dando como resultado: el año 2014 se muestra un 66.3% de usuarios están satisfechas: representando el mayor porcentaje la región Amazonas con 98.8%, el menor porcentaje de los encuestados se dio en la región de Cusco con 39.0%, para el año 2016 solo el 66.7% de la población refieren estar satisfechas: representando el mayor porcentaje la región Ucayali con 81.8%, el menor porcentaje de satisfacción se dio en la región Junín con 48.3%, este porcentaje nos muestra que la satisfacción está disminuido, siendo este un problema que afecta aún más en países pobres y en desarrollo. En cuestión de las habilidades sociales presentadas en los profesionales en el ámbito laboral, muchos de ellos no consideran estas habilidades al momento de trabajar, trasladándole a un segundo plano, resaltando en su capacidad intelectual de conocimiento, pero poca tolerancia que brindan a los pacientes, siendo la satisfacción considerada en un segundo plano, no por la incapacidad de intelecto en su especialidad, sino en la poca

tolerancia en la atención a los pacientes, es por ello que la satisfacción del usuario viene a ser un requisito fundamental (1).

Según la Organización Mundial de la salud, nos refiere que el servicio de salud incrementó significativamente en diferentes partes a nivel mundial en los últimos años encuestados, la satisfacción es la clave importante para un alto grado de complacencia y un impacto final que tiene en la salud, sean hospitales, clínicas, etc.

Actualmente las habilidades sociales para la vida representan unos de los pilares más importantes para el hombre, dirigiendo su enfoque al objetivo principal de la ejecución de las habilidades sociales, para la promoción de la salud, la prevención de los problemas y por último la comunicación con el entorno (2).

Las habilidades sociales nos ayudan a relacionarnos con los demás, integrarnos y comunicarnos de manera efectiva. Puesto que necesitamos desarrollar y llevar a la práctica cierta competencia social de manera idónea (3).

Esta investigación ayudara al personal de la salud que trabajan en el C.S de Chilca en donde se realizara el estudio, para ayudar a las obstetras a fortalecer sus habilidades y factores que determinen la ejecución y práctica de las habilidades, para abordar una atención prenatal de calidad. Asimismo, que motiven realizar otros estudios enfocados al tema, logrando así a futuro una interrelación adecuada con el usuario y el personal de la salud, realizando el proceso mucho más fácil a la atención pre natal.

La presente investigación se planteó con la finalidad de determinar si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las gestantes en el control prenatal del Centro de Salud de Chilca 2019. Por lo expuesto el trabajo, consta de cinco capítulos: **Capítulo I**, se detallará la causante importante que es el punto de partida a

la investigación, plateándose como eje central ¿Cuál es la relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción de las usuarias en el control prenatal del Centro de Salud de Chilca Huancayo, 2019? Así mismo, se detallará la formulación del problema general y específico, la justificación social, teórico y metodológica. Los objetivos para un desarrollo de calidad del proyecto. **Capítulo II**, Marco teórico; se describirán los antecedentes y analizara los resultados, juntamente con las teorías científicas dadas que nos ayudaran al sustento de la tesis propuesta, con el marco conceptual, donde se dará definiciones y aportes científicos de la actualidad con sus respectivos autores. **Capítulo III**, en este capítulo se describirá la contratación de hipótesis y las variables que se utilizará en este proyecto. **Capítulo IV**, se detallará el diseño metodológico del presente estudio que pertenece a un estudio básica de nivel relacional y un diseño descriptivo-correlacional. Asimismo, se describirá la población estudiada, la peculiaridad de la jerarquía de habilidades sociales, y el cuestionario de satisfacción de las usuarias, ambos instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos y posteriormente el proceso e interpretación de datos. **Capítulo V**, hace remisión a los resultados especificando los detalles del análisis y procesamiento de la información de la variable de estudio, justamente con la prueba de hipótesis y el respectivo debate de resultados, finalmente se incluyen las conclusiones y sugerencias generadas de esta investigación y la lista de las referencias bibliográficas utilizadas en la elaboración y ejecución de este trabajo de investigación.

La autora

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
CONTENIDO.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema.....	20
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Justificación social.....	21
1.4.2. Justificación teórica.....	21
1.4.3. Justificación metodológica.....	22
1.5. Objetivos.....	22
1.5.1. Objetivo general.....	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3. Antecedentes locales.....	31
2.2. Bases teóricas.....	32

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS.....	43
2.1. Hipótesis General.....	43
2.2. Hipótesis Específicos.....	43
2.3. Variable.....	44
2.3.1. Variable de estudio.....	44

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA.....	45
4.1. Método de investigación.....	45
4.2. Tipo de Investigación.....	45
4.3. Nivel de investigación.....	46
4.4. Diseño de Investigación.....	46
4.5. Población y muestra.....	46
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	49
4.6.1. Técnica.....	49

4.6.2.	Escala de Habilidades Sociales.....	49
4.6.3.	Cuestionario de la Satisfacción de las Usuarías.....	51
4.6.4.	Procedimiento de recolección de datos.....	52
4.7.	Análisis de datos.....	52
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	53

CAPÍTULO V

RESULTADOS.....	54
5.1. Descripción de resultados.....	54
5.2. Contratación de Hipótesis.....	72
5.2.1. Prueba de hipótesis.....	72
DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIÓN.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
A N E X O S.....	84

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 Estado civil de las usuarias.....	54
Tabla N° 2 Grado de instrucción de las usuarias.....	56
Tabla N° 3 Ocupación de las usuarias.....	57
Tabla N° 4 Datos generales.....	58
Tabla N° 5 Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal	59
Tabla N° 6 Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales	60
Tabla N° 7 Nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles	61
Tabla N° 8 Nivel de satisfacción global.....	62
Tabla N° 9 Nivel de primeras habiliaddes sociales del obstetra	63
Tabla N° 10 Nivel de habilidades sociales avanzadas del obstetra	64
Tabla N° 11 Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del obstetra	65
Tabla N° 12 Nivel de habilidades alternativas a la agresión del obstetra	66
Tabla N° 13 Nivel de habilidades para hacer frente al estrés del obstetra	67
Tabla N° 14 Nivel de habilidades de planificación del obstetra.....	68
Tabla N° 15 Nivel de Habilidades sociales global.....	69
Tabla N° 16 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.....	70
Tabla N° 17 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.....	71
Tabla N° 18 Relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.....	72

Tabla N° 19 Relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca 2019.....74

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 3 Estado civil de las usuarias.....	55
Figura N° 4 Grado de instrucción de las usuarias.....	56
Figura N° 5 Ocupación de las usuarias.....	57
Figura N° 6 Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal.....	59
Figura N° 7 Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales	60
Figura N° 8 Nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles.....	61
Figura N° 9 Nivel de satisfacción global.....	62
Figura N° 10 Nivel de primeras habiliaddes sociales del obstetra	63
Figura N° 11 Nivel de habilidades sociales avanzadas del obstetra	64
Figura N° 12 Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del obstetra	65
Figura N° 13 Nivel de Nivel de habilidades alternativas a la agresion del obstetra	66
Figura N° 14 Nivel de habilidades para hacer frente al estrés del obstetra	67
Figura N° 15 Nivel de habilidades de planificacion del obstetra	68
Figura N° 16 Nivel de Habilidades sociales global.....	69
Figura N° 17 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.....	70
Figura N° 18 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.....	71

RESUMEN

Introducción: En el marco de la atención integral de la gestante, el cumplimiento de los controles prenatales resulta sumamente importante por su efectividad en el diagnóstico temprano y prevención de patologías obstétricas, por lo que la adherencia de las usuarias a acudir a los controles prenatales resulta importante. Se sabe que esta adherencia es condicionada por muchos factores, entre los más importantes la satisfacción por parte de las usuarias sobre la atención recibida y las habilidades sociales del personal que atiende a la gestante. **Objetivo:** como objetivo principal de la pesquisa fue determinar si existe relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. **Metodología:** Se realizó un estudio observacional analítico de tipo correlacional, la población estuvo conformada por las gestantes que acudieron al Centro de Salud de Chilca y las obstetras que las atendieron, se empleó las listas de competencia social y satisfacción de las usuarias, para la indagación estadístico se empleó el programa estadístico SPSS versión 21 y se tomó al valor de $p < 0,05$ como estadísticamente significativo. **Resultados:** Fueron encuestadas 197 gestantes cuya edad media fue de 26,24 años, la edad gestacional media fue de 27,32 semanas y el número de controles prenatales medio fue de 4,1. El nivel de satisfacción global fue el siguiente: 47,21% satisfecho, 42.13% insatisfecho, y 10.66% medio satisfecho; respecto a las obstetras, el nivel general de habilidades sociales fue Alto en 55.33%, y Medio en 44.67%, no hubo niveles bajos. No se encontró una relación entre las habilidades sociales de la obstetra y la satisfacción global ($p = 0,226$) ni con la satisfacción con la atención ($p = 0,44$) **Conclusión:** se llegó a la conclusión la hipótesis alterna. **Recomendación:** se recomienda ampliar estudios acerca de otros factores relacionados a la satisfacción de las usuarias.

Palabras clave: Habilidades sociales, satisfacción con la atención, control prenatal, atención al usuario.

ABSTRACT

Introduction: In the framework of comprehensive care for pregnant women, compliance with prenatal controls is extremely important for its effectiveness in the early diagnosis and prevention of obstetric pathologies, so that the adherence of users to attending prenatal controls is important. It is known that this adherence is conditioned by many factors, among the most important being the satisfaction of the users about the care received and the social skills of the staff who care for the pregnant woman. **Objective:** The main objective of the study was to determine the relationship between the obstetrician's social skills and the level of satisfaction of the users in prenatal care at the Chilca health center, 2019. **Methodology:** An analytical, correlational observational study was conducted, the population was made up of pregnant women who attended the Chilca health center and obstetricians who attended them, the lists of social competence and user satisfaction were used, for the statistical analysis the SPSS statistical program version 21 and the value of $p < 0.05$ was taken as statistically significant. **Results:** A total of 197 pregnant women with a mean age of 26.24 years, a mean gestational age of 27.32 weeks and a mean number of prenatal controls were 4.1 were surveyed. The overall level of satisfaction was as follows: 47.21% satisfied, 42.13% dissatisfied, and 10.66% half satisfied; Regarding obstetricians, the general level of social skills was High at 55.33%, and Medium at 44.67%, there were no low levels. No relationship was found between obstetrician's social skills and overall satisfaction ($p = 0.226$) or with satisfaction with care ($p = 0.44$). **Conclusion:** There is no relationship between obstetrician's social skills and level of satisfaction. **Recommendation:** overall or the level of satisfaction with the care received.

Key words: Social skills, satisfaction with care, prenatal control, user care.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad de la atención sanitaria es un aspecto de prioridad para las diferentes instituciones prestadoras de servicios sanitarios, su medición se basa en la experiencia del usuario y la satisfacción del mismo(4). La satisfacción de las usuarias de la consulta prenatal es un problema presente incluso en países donde existe un sistema de salud con cobertura universal como Canadá(5). En nuestro país, el Instituto Nacional de Estadística e Informática y SUSALUD realizó un estudio con el objetivo de obtener información acerca de satisfacción de pacientes sobre la atención recibida por el personal de salud, para ello se entrevistó a 13814 beneficiarios, distribuidos en ciento ochenta y cinco establecimientos de salud.

Figura N°1. La encuesta demográfica, ejecutó por tercer año consecutivo desde el año 2014 hasta el año 2016(1).

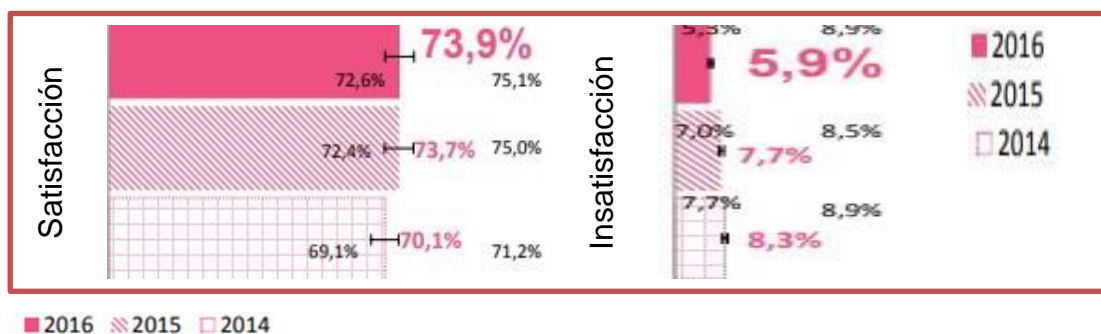
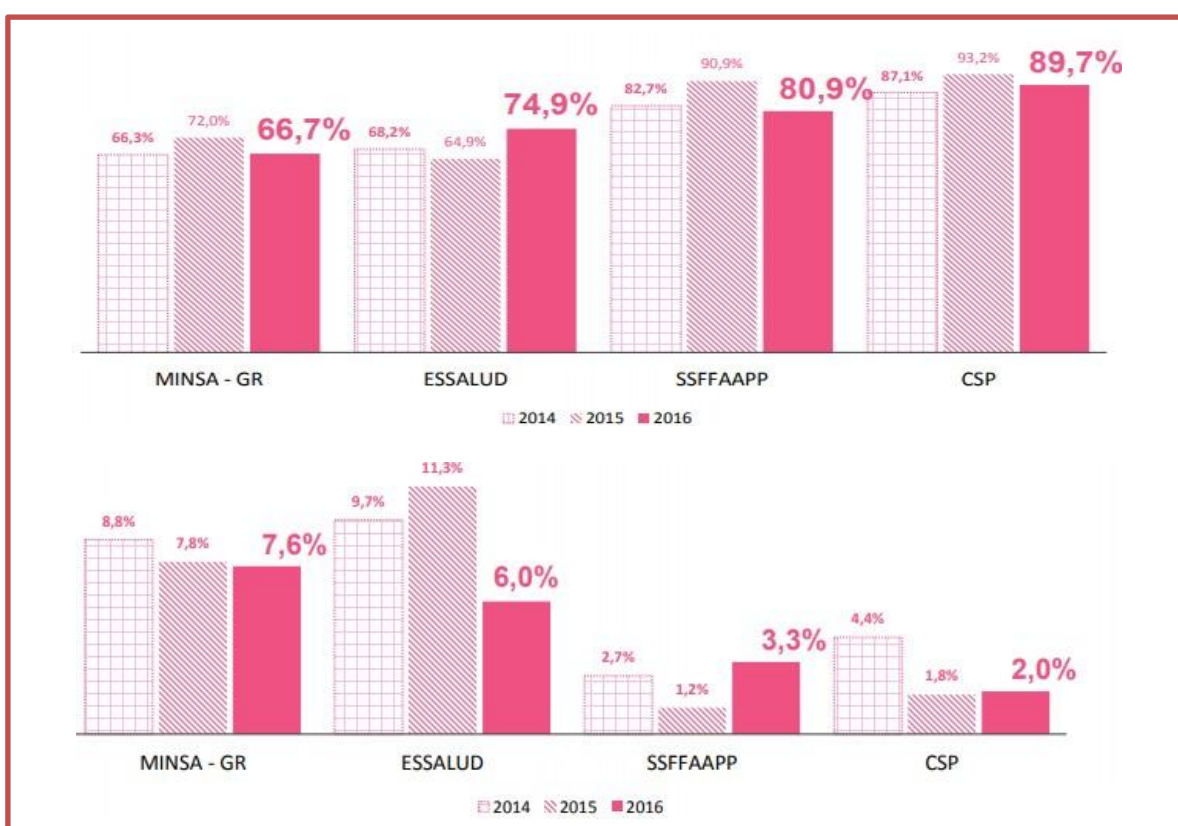


Figura N° 1: Encuesta por institución, según al servicio brindado, 2016.

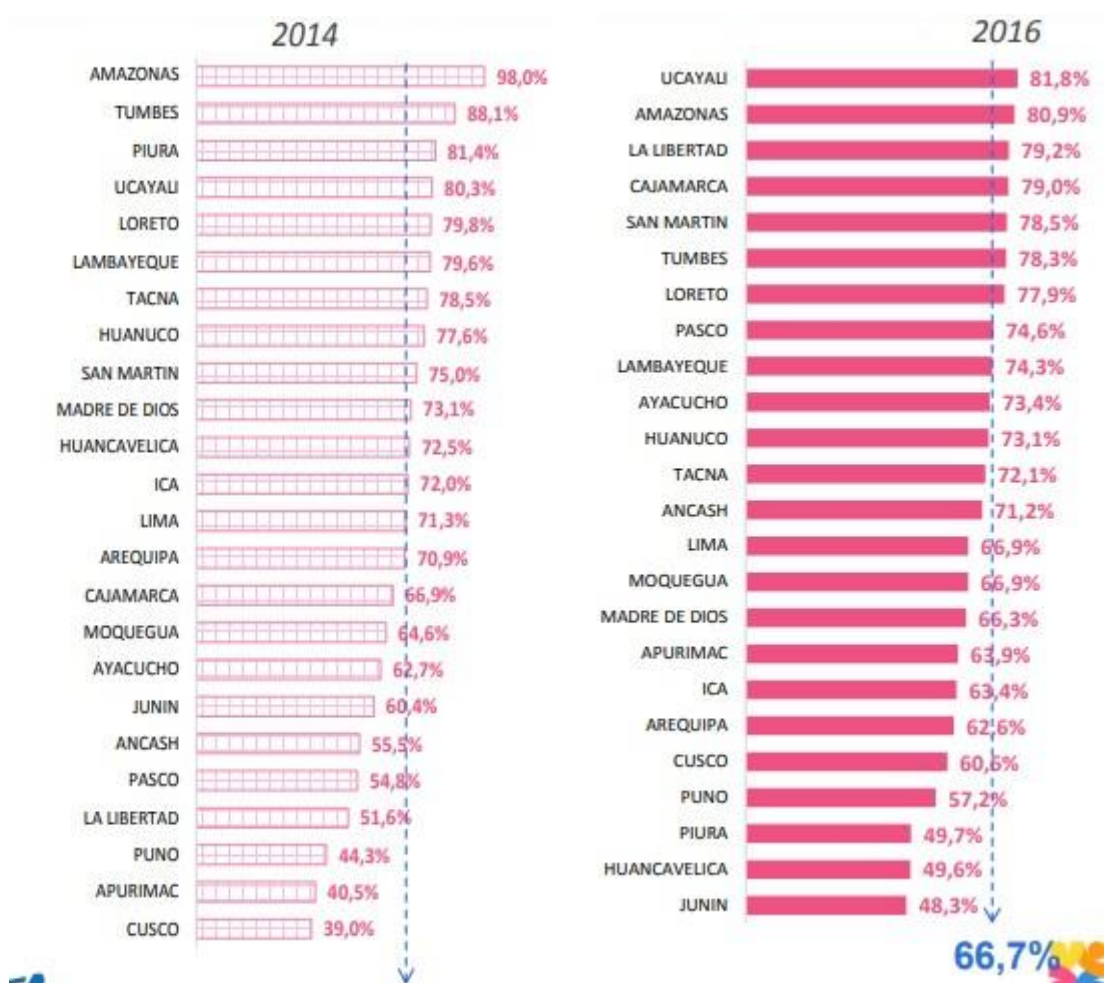


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en Salud 2016

De la figura podemos concluir que el nivel de satisfacción de los pacientes de consulta externa incremento para el año 2016 (73,9%) en comparación al 2015 (73,7%) y 2014 (70,1%). Cabe resaltar que para el 2016, la mayor satisfacción se dio en las Clínicas

(89.68%), seguida de las Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policial (80.89%), EsSalud (74.9%) y finalmente el menor porcentaje se obtuvo en el MINSA con 66.7%. Con el estudio realizado, se evidenció que entre el 2014 y el 2016 solo hubo una mejora del 0.4% de complacencia.

Figura N° 2: Grado de complacencia del beneficiario IPRESS del IGSS y Minsa-GR, según Región



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en Salud 2016

Figura N° 2: en el año 2014 se muestra un nivel de satisfacción de 66.3%, siendo Amazonas la región con mayor satisfacción (98.8%)⁹ y Cusco la de menor nivel de satisfacción (39.0%); para el 2016 la región Ucayali con 81.8% fue la que presentó mayor nivel de satisfacción mientras que Junín con 48.3% fue la región con menor nivel de satisfacción de usuarios, esto último pudo haber sido por múltiples factores entre ellos: la infraestructura, tiempo de espera, trato del personal, nivel de escolaridad de los pacientes⁽⁶⁾ o incluso las habilidades sociales del personal que atiende que llegan a jugar un rol muy importante dentro de la atención en consultorios externos⁽¹⁾. Al respecto un estudio elaborado por Barrios M., Yañez S. donde se evaluó la percepción de 230 usuarias, encontró que las habilidades sociales de la obstetra se relacionan significativamente con la percepción de la calidad en el control prenatal ⁽⁷⁾.

El grado de satisfacción con la atención varía de acuerdo al lugar e institución donde se evalúa así es como Peralta R. evidenció un nivel de insatisfacción de 60,3% ⁽⁸⁾, mientras que Honores I., solo encontró un 30.3% de insatisfacción con el servicio recibido por parte de los profesionales de la salud ⁽⁹⁾.

Por otro lado, en el Instituto Nacional Materno Perinatal, Garayar S, halló un nivel de satisfacción de 58% respecto a los servicios brindados por el personal obstetra ⁽¹⁰⁾, por su parte. Peñaloza., Vicente LX en un estudio realizado en el Centro de Salud de Chilca acerca de percepción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en planificación, se evidenció un 54.9% de percepción de mala calidad de atención ⁽¹¹⁾.

Las habilidades sociales juegan un papel fundamental; nosotros como profesionales de la salud, día a día nos relacionamos e interactuamos con diferentes personas ya sea para compartir experiencias, información o intercambiar ideas, con el objetivo de

prestar servicio a las gestantes y proveerles una atención oportuna en su control prenatal con una respuesta de calidad.

Vale destacar que las habilidades sociales se desarrollaran por influencia de la cultura que se va formando el individuo, en el entorno de interacción y factores como edad, sexo, clases social y educación (12).

Se conoce que la satisfacción del paciente es el resultado del seguimiento y la continuidad. Siendo esta una medida del desarrollo de comunicación que se da en el proceso de la consulta. La satisfacción de las gestantes depende en gran parte, de la calidad de atención que le brinda su obstetra; las obstetras son los principales proveedores de atención en muchos entornos de control prenatal, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales (13).

Asimismo, Goldstein creo una lista de identificación de las habilidades sociales, estas se clasifican en: básicas, avanzadas, afectivas, alternativas a la agresión, hacer frente al estrés y planificación (14).

Por lo tanto, mediante la observación directa, viene la preocupación de que la competencia social de las obstetras y complacencia de las usuarias, está deteriorado. Por lo cual, para poder brindar una mejor perspectiva de la problemática, se requiere de poder realizar un estudio si hay relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de complacencia de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca.

1.2. Delimitación del problema

La presente investigación se realizó en las gestantes y obstetras del Centro de Salud de Chilca, siendo frecuentado por la población Chilquense, que se encuentra ubicado entre Ciro Alegría y Humboldt, distrito de Chilca provincia de Huancayo de la región Junín que tiene una población de 400 usuarias. Nuestra investigación, tendrá un periodo de realización de un año, ya que cuenta con la planificación del proyecto y la realización de la misma.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

1. ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019?
2. ¿Cuál son las habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación social

Este estudio se realizará para conocer que habilidades sociales de la obstetra son los que más influyen en la satisfacción del usuario, desde la primera cita, durante el proceso de evaluación y al culminar la consulta prenatal, tomando en cuenta la organización y la atención que recibe el paciente por parte del servicio de obstetricia, teniendo en cuenta que cada uno de las obstetras tienen diversas habilidades; logrando así a futuro que los profesionales se involucren y buscan complacer las necesidades de sus usuarios para abordar una consulta a las gestantes de calidad, así contribuirá a mejorar la salud del país. Asimismo, se escudriñará, como táctica, mejorar la forma de prestar los servicios y facilitar el acceso para su control de la gestante. Por lo que nuestra investigación podrá dar a conocer a más profundidad dichos problemas, llegando a dar resultados y de acuerdo a eso brindar soluciones dependiendo el nivel problemático de nuestra población.

1.4.2. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se realizará para brindar un aporte científico pertinente al profesional de la salud, autoridades y población en general. Asimismo, se basa en la premisa de que la interacción profesional – paciente es una pieza fundamental dentro de la percepción de satisfacción con la atención recibida(15). Del mismo modo, el estudio brindará información actualizada sobre habilidades sociales del obstetra y satisfacción del paciente, aspectos considerados hasta la actualidad deficientes en la satisfacción de las usuarias en relación a sus habilidades sociales del obstetra. Le permitirá a la

institución y al personal de la salud como proveedores de las prestaciones del servicio, solucionar depende de la resolución de sus problemas según sus expectativas, para así mejorar la prestación de servicio que se le brinda a la gestante.

1.4.3. Justificación metodológica

Realizando este trabajo se pretende fortalecer las habilidades sociales de los profesionales al momento de trabajar, siendo la satisfacción considerada en primer plano, para abordar una atención prenatal de calidad, recopilados a través de nuestras pruebas de medición. Por lo que esta investigación servirá como línea de base para futuras investigaciones y será de mucha ayuda para otras investigaciones similares al estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

Objetivos específicos

1. Determinar si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.
2. Determinar las habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019.
3. Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional

Gregory P., et.al. Canadá. Realizaron el estudio “Predictores de la satisfacción de mujeres con la atención prenatal, 2020” cuyo objetivo fue identificar los predictores de satisfacción con la atención prenatal en una población de 216 gestantes. Método y tipo de investigación: fue diseño correlacional descriptivo transversal. La técnica de recolección de datos: aplicaron cuestionarios. Como resultado de dicho trabajo se encontró que la calidad de la atención y las habilidades interpersonales del profesional médico, manifiestan un 80% de la varianza de complacencia entre las usuarias. Sin embargo, las habilidades interpersonales del personal de salud no obtuvieron una asociación significativa entre la satisfacción global de las

usuarias o sus dimensiones: satisfacción con la información, atención brindada, interés del personal o características del sistema. Conclusiones: de acuerdo al trabajo de la autora, Predictores de la satisfacción en la atención prenatal refieren estar satisfechas; también ayudan a mejorar la eficacia en el control prenatal y satisfacer a las gestantes (16)

Tasha N., Evans N. USA. En su tesis “La influencia en la comunicación del personal de salud con la adherencia a la atención prenatal 2016”, la autora señala la importancia de un buen trato entre el profesional y una gestante para mantener la adherencia a los controles prenatales. El objetivo del estudio fue identificar como la comunicación con el personal de salud entre otros factores influyen en la adherencia a la atención prenatal. Población y muestra: Para el estudio, se entrevistó a 30 gestantes de entre 18 y 45 años y se encuestó a 401 gestantes en el mismo rango de edad. Método y tipo de investigación: se utilizó el estudio transversal, cualitativo. La técnica de recolección de datos: entrevistas individuales. Entre los resultados se encontró que la satisfacción de las usuarias estaba asociado a una comunicación con el personal de salud donde la toma de decisiones era compartida ($p < 0,05$) asimismo la toma de estas decisiones estuvo asociada a la percepción de las usuarias sobre las competencias culturales del personal de salud, la interacción con ellos, y la baja percepción de discriminación. Asimismo, la adherencia a la atención prenatal estuvo asociada a una comunicación con el personal donde la toma de decisiones era compartida. Conclusión: esta trabajo nos permite saber como abordar una comunicación afectiva con el personal de servicio y la gestante (15).

Tocchioni V., et al. Italia. En su estudio “Determinantes sociodemográficos

de la satisfacción de las mujeres con la atención prenatal y parto en Italia 2018” remarca la importancia de las características de las usuarias que influyen en su percepción de satisfacción con la atención recibida. Tuvo como objetivo examinar en qué medida las variables sociodemográficas afectan la satisfacción en relación al control que se brinda a las mujeres y perinatal. Población y muestra: Para este estudio se encuestó a 4598 gestantes en 25 Hospitales de Tuscany (Italia). Método y tipo de investigación: emplearon el método científico. Técnica de recolección de datos: encuesta. Entre los resultados: presenta una media de 4 +/- 0,71 aumentaba con la edad, que era mayor entre pacientes con niveles de educación más alto y el número de partos previo no estuvo asociado a la satisfacción. Conclusión: este trabajo de investigación puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas donde los servicios de usuarios y nacimiento pueden ser excelente focalizados y donde es más necesario ampliar la conciencia entre los profesionales en su trabajo habitual (6).

Castillo I., et al. Colombia. En su tesis “Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados, Cartagena 2014”. En este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel. Ubicado en Colombia. Población y muestra: consideraron 2.253 usuarias y una muestra 712 mujeres. Método y tipo de investigación: analítico y diseño transversal. Instrumento de recolección de datos: se utilizó una encuesta. Resultado: las mujeres declararon estar satisfechas, con el servicio que recibieron en las instituciones de salud públicas donde fueron atendidas esto representa un 84.0%.

Conclusión: ayuda relacionarnos precisamente al trato brindado por el profesional y la satisfacción de las usuarias manera subjetiva (17).

Peralta R., et al. Paraguay. El trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional 2019”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional. Ubicado en Itauguá, Paraguay. Población y muestra: la población estuvo conformado por 130 usuarios, la muestra fue de 116 personas. Método y tipo de investigación: Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo. Instrumento de recolección de datos: se utilizó encuesta. Resultado, cuarenta y seis (46) usuarios están satisfechas con la atención esto representa un 39.6 % y 70 usuarios que simbolizan el 60.3% manifiestan estar insatisfechos. Conclusión: la periodicidad encontrada en los usuarios fue 39.6%; es decir que la intercomunicación que hay con el trabajador del nosocomio y la gestante es fuertemente importante en todo el proceso de atención (8).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Barrios M., Yañez S. Lima. En su tesis “habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los Centros de Salud San Juan de Miraflores 2015”. Cuyo objetivo fue establecer la afinidad de la competencia social del obstetra con la evocación de calidad en la consulta prenatal por gestantes de los Centros de Salud. Ubicado Lima Perú. Población y Muestra: considero 9642 en población y una muestra de 230 pacientes que se distribuyeron en 6 ambulatorios. Método y tipo de

investigación: Se realizó un estudio cuantitativo básico con análisis descriptivo, prospectivo, no experimental, y de corte transversal. Instrumento de recolección de datos: La técnica utilizada fue la observación directa a través de una entrevista (encuesta). Los resultados obtenidos de dicha investigación: La percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias se relacionan significativamente a las habilidades sociales de la obstetra con un coeficiente de afinidad Rho de Spearman de 0.785, representando la correlación positiva. Conclusión: de acuerdo al trabajo mencionado se deducción que si, hay relación entre los 2 variables (7).

Honores I. Lima. En su tesis “habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por pacientes en odontología 2017”. El objetivo fue establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por los pacientes en odontología del Centro de Salud. Ubicado en Lima. Población y muestra: La cantidad fue igual, establecido por 10 profesionales y 80 pacientes. Método y tipo de investigación: el estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos: se utilizaron la encuesta. El resultado fue: el sesenta y nueve (69) % de los encuestado manifiestan estar satisfecho, y el 30.3 % de los pacientes dicen lo contrario. Conclusión: este trabajo se demostró que hay relación con las dos variables con un 95% (9).

Garayar S. Ayacucho. En su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos 2018”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción, desde

dimensiones de calidad de los usuarios que acuden al servicio las de obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos. Ubicado en Huancavelica-Ayacucho. Población y muestra: la muestra estuvo conformado por 80 gestantes. Método y tipo de investigación: no experimental, descriptivo simple y de corte transversal. Instrumento de recolección de datos: se aplicó SERVQUAL. Como resultado de dicho trabajo: el 58.6% de gestantes están satisfechas y un 41.3% están insatisfechas con la atención; en cuanto al nivel de satisfacción en el aspecto tangible, el 53.6% se encuentra satisfecho y un 46,4% están insatisfechas. Conclusión: de acuerdo a la investigación, se considero la hipótesis alterna (10).

Urbina K. Huánuco. En su tesis “Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud 2016”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción percibida sobre calidad de atención en el control prenatal en embarazadas que asisten a la atención de sus controles prenatales en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. La muestra fue 99 gestantes. Método y tipo de investigación: utilizó el método de estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. Instrumento de recolección de datos: se utilizó cuestionario. El resultado del trabajo fue: el mayor porcentaje refieren tener regular satisfacción con 45.7%, y 31% declararon tener afable satisfacción, el menor porcentaje representa insatisfacción con un 22.9%. Conclusión: en esta pesquisa, las mujeres manifestaron estar satisfechas con la atención que se le brindo el personal (18).

Mogollón K. Lima. En su tesis “Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal 2016”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal. Población y muestra: considero 368 gestantes. La metodología empleada corresponde al estudio descriptivo. Como resultado de nivel de satisfacción global sobre la atención prenatal se encuentran satisfechas un 86.4%, el 12 mediamente satisfecha y el 1.65 insatisfecha. En cuanto a sus 3 dimensiones: organización de la consulta prenatal, donde resultó que el 53.8% se halla satisfecho, el 40.2% mediamente satisfecho y el 1.6% se sienten insatisfechas; atención recibida por el profesional, se encuentran satisfechas un 78.3%, el 17.9% mediamente satisfecho y el 3.8% insatisfecho; por último, aspecto tangible, el 76.6% están satisfechas, el 21.7% mediamente satisfecho y el 1.6% insatisfecho. Conclusión: de acuerdo a la investigación de la autora, satisfacción global sobre la atención prenatal en pacientes y sus dimensiones consideraron estar satisfechos (13).

Huamán S. Ayacucho. Realizó una tesis titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al consultorio en el Hospital Regional de Ayacucho 2018”. Cuyo objetivo conocimiento de las mujeres sobre la eficacia de cuidado y sus niveles de complacencia en el servicio de obstetricia. Población y muestra: fue de 100 gestantes. Método y tipo de investigación: la metodología empleada corresponde a un estudio analítico. Instrumento de recolección de datos: utilizaron cuestionario. Entre los resultados encontraron 62,0% manifiestan una escala regular y un 54,0% refieren tener una complacencia media. Como conclusión de dicho estudio se

determino la hipótesis alterna; por consiguiente, existe correlación agradable en el nivel 0,01 entre las dos variables (19).

Limay Z. Ancash. En su tesis “Calidad de la atención de la obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia Hospital la Caleta 2018”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de eficacia de la atención del obstetra en el parto y puerperio en relación al grado de satisfacción de las usuarias. Población y muestra: fue de 808 usuarias, con una muestra de 34 parturientas. Método y tipo de investigación: cuantitativa, descriptiva y correlacional. Instrumento de recolección de datos: se empleó encuesta. Entre los resultados, encontraron que la calidad global de la atención fue: bueno 35.3%, regular 14.7% y deficiente para el 50% de las puérperas y que el 17,6% se encontraban satisfechas, el 44% se encontraban medianamente satisfechas y el 38,2% insatisfecha. Como conclusión de dicho estudio de la calidad de atención del profesional de obstetricia global fue deficiente; las usuarias se sienten medianamente satisfechas con la atención recibida (20).

Mamani G., Naveda R. Lima. En la tesis “Calidad del servicio en el consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión 2016”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio en el consultorio de obstetricia desde la percepción del usuario externo. Población y muestra: Para ello se aplicó 274 gestantes. Método y tipo de investigaciones: se realizó un estudio observacional, descriptivo. Instrumento de recolección de datos: se aplicó cuestionario de SERVPERF. Entre los resultados obtenidos del nivel de

calidad de servicio global percibida por los usuarios, donde el 51% percibieron una calidad medio, el 25.8% alto y un nivel bajo con 24.1%. Conclusión: de acuerdo al estudio de la calidad de servicio global y sus dimensiones, la percepción de la mujeres fue nivel medio (21).

2.1.3. Antecedentes locales

Rodríguez P. Su tesis “Percepción de las pacientes sobre la calidad de atención en planificación del Centro de Salud Chilca 2016”. El objetivo fue determinar la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención recibida en planificación familiar. Ubicado en Huancayo- distrito de Chilca. Población y muestra: para el estudio se tomó la muestra con 276 usuarias. Método y tipo de investigación: fue descriptivo, prospectivo de corte transversal. Instrumento de recolección: se trabajó con una encuesta. Resultado: el 63,8 % de las pacientes manifestaron una escala regular, el 21.4% malo y un 14.9% bueno. Conclusión: de acuerdo al trabajo realizado por los autores se encontró una respuesta regular. Asimismo en sus dimensiones la percepción fue regular; excepto el aspecto tangible la de las usuarias fue mala con un 47.8% (22).

Casachagua D., Quintana K. En su tesis “Satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de planificación familiar 2018”. Cuyo objetivo fue encontrar la complacencia en las mujeres atendidos en el consultorio externo de planificación familiar. Población y muestra: para el estudio se empleó una muestra de 168 pacientes. Método y tipo de investigación: fue, nivel descriptivo, cuantitativo transversal. Instrumento de recolección de datos: se utilizó encuesta. Resultado, de los cuales el 51,2% estuvieron

satisfechos, el 41,7% medianamente satisfechos y el 7,1% insatisfechos. Asimismo, los usuarios mostraron mayor nivel de satisfacción en las dimensiones de disponibilidad 73,8%, privacidad 69% y trato 57,1%. Conclusión: de acuerdo a la investigación de la autora, satisfacción global de los usuarios atendidos en consulta externa estuvieron satisfechas; en cuanto a sus dimensiones manifestaron estar satisfechas, excepto en la dimensión tiempo de espera se sienten medianamente satisfechas 44% (23).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Habilidades sociales

La comunicación es muy importante para interactuar con otras personas ya que eso nos permitirá tener información desde diferentes enfoques y relacionarnos de manera correcta evitando conflictos e información errónea (24).

Las habilidades sociales son requeridas para tener logro en diversas profesiones de la salud y otras., esto da como resultado un trabajo de calidad y satisfactorio tanto para el usuario y profesional (12).

A. Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define habilidades sociales como “aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que nos permita enfrentar eficazmente las exigencias y retos de la vida diaria” (25).

Sánchez G., son características vinculados al comportamiento que nos van permitiendo relacionarnos adecuadamente entre personas (24).

Goldstein., lo define como un contiguo de comportamientos que permite relacionarnos y solucionar problemas con otras personas y que estas

conductas son fáciles de aprender permitiéndonos interactuar adecuadamente (14).

Para Roca, también “son un conjunto de conductas observables, de pensamientos y emociones, que nos ayudan a interrelacionarse satisfactoriamente con los demás, y es importante porque es la principal fuente de bienestar; además ayuda a incrementar nuestra calidad de vida” (26).

B. Las habilidades sociales y los profesionales de la salud (PS)

Hoy en día hay una adecuada relación entre paciente y profesional en los servicios de salud, incrementa la buena adherencia al tratamiento, también el nivel preventivo y satisfacción en el paciente atendido (16).

Rodríguez et al., ha identificado diversas deficiencias en los comportamientos en la mayoría de los profesionales de Salud ya sea internos, serumistas y profesionales con experiencia, etc.

1. En la fase de recojo de información: se manifiesta una inadecuada recolección de información visual, verbal, no brindar oportunidad para que el paciente hable a su manera, hacerle exageradas preguntas, evitan hacer retroalimentación con el paciente, y no toman importancia la información del paciente cuando el profesional ya tiene un diagnóstico.
2. Al informar: dan una insuficiente información acerca de las causas, diagnóstico y tratamiento de alguna dolencia. También emplean mucho tecnicismo médico lo cual confunde a la población o simplemente no lo entiende y por lo consiguiente no brindan una retroalimentación.
3. Consulta en general: no hacen una adecuada raptor en la entrevista, con un tiempo muy corto y no son empáticos con los pacientes(22).

C. Principales habilidades sociales que requiere el personal de salud (PS).

Tanto el personal de la salud como usuarios consideran idóneos agrupar en un conjunto las habilidades sociales para mejorar un mejor servicio, estas son:

1. Trabajo en equipo: mantener un buen nivel de coordinación, sobre todo trabajar juntos para perseguir ambos un objetivo en común.
2. Capacidad de adaptabilidad: capacidad que tiene el profesional para enfrentarse a nuevos retos y cambios en el entorno.
3. Ser flexible: el profesional debe ser capaz de desempeñar diferentes tareas, adaptarse a cambios de horarios para un mejor servicio.
4. Creación y iniciativa: se valora a un profesional que aporta ideas nuevas e innovadoras, (12).

D. Tipos de Habilidades Sociales

Goldstein refiere que la competencia social durante el transcurso de tu vida profesional las aprende mediante la experiencia, y es ahí donde podemos expresar ciertos talentos naturales, esto nos llevara obtener resultados excepcionales con los demás.

1. Habilidades sociales básicas

- Oír.
- Entablar una conversación.
- Perdurar en una conversación.
- Formular una pregunta.
- Agradecer.
- Darse a conocer.
- Presentarse a otras personas.

- Elogiar.

2. Habilidades sociales avanzadas

- Solicitar apoyo
- Ser participativo
- Brindar instrucciones.
- Seguir instrucciones.
- Pedir perdón.
- Persuadir al resto.

3. Habilidades relacionadas con los sentimientos

- Autoconocimiento de los sentimientos.
- Expresar lo que sientes.
- Ser empáticos.
- Confrontar el enfado de otro.
- Expresar afecto.
- Solucionar el miedo.
- Recompensarse a uno mismo.

4. Habilidades alternativas a la agresión

- Pedir permiso.
- Generosidad.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Empezar el auto-control.
- Respeto a los derechos.
- Tolerancia a las bromas.
- Evitar los problemas con los demás.

- Evitar las peleas.

5. Habilidades para hacer frente al estrés

- Plantear un reclamo.
- Responder a un reclamo.
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Dar solución a la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan de lado.
- Defender a un amigo.
- Responder a la persuasión.
- Superar el fracaso.
- Confrontar a los mensajes contradictorios.
- Dar la cara a cualquier acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo.

6. Habilidades de planificación

- Tomar decisiones realistas.
- Discernir la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Determinar las propias habilidades.
- Obtener información.
- Solución problemática según importancia.
- Toma de buenas desaficiones.
- Concentrarse en una tarea (14).

Otras investigaciones: manifiestan que hay cerca de siete millones de individuos en el mundo y que cada una de ellos son identificados por sus

peculiaridades únicas y características, con designio y afección particular, todas las personas son diferentes. Según la OMS considera 10 tipos de habilidades para la vida (HpV) las cuales son:

- a) Autoconocimiento: le da sentido a cada uno de nosotros y a los demás, siendo importante conocer (las virtudes y defectos) antes de interactuar, así encontrar la dirección de vida y motivación para lograr nuestros objetivos.
- b) Empatía: facultad de entender y respetar las situaciones y sentimientos de las personas, a pesar de no concordar.
- c) Comunicación asertiva: es el tipo de comunicación adecuada, oportuna, ya que puede afectar o ayudar a quien te diriges, dependiendo el tipo de lenguaje que se utiliza.
- d) Relaciones interpersonales: saber distinguir aquellas relaciones apropiadas o inadecuadas para nuestro desarrollo personal.
- e) Toma de decisiones: es la capacidad de iniciativa para anticiparnos y prever algunos problemas que traerán repercusiones a nosotros mismos y a las demás personas por lo que debemos saber evaluar y mejorar.
- f) Manejo de problemas y conflicto: al adquirir un problema se va necesitar refutar y una debida solución por lo que debemos intervenir debidamente para que el conflicto termine.
- g) Pensamiento creativo: es la capacidad perspicaz y creativa que ayudan a generar ideas creativas desde diferentes puntos de vista. Generando mayor facilidad para las personas con estas características en relacionarse y desarrollar soluciones de manera adecuada en su vida.
- h) Razonamiento: es la capacidad de observar la indagación recibida y sale en nuestro contexto relacional para poder tomar decisiones y tener una

conclusión en beneficio que nos permitan sobresalir.

- i) Manejo de emociones y sentimientos: el saber manifestar nuestros sentimientos también es importante y el causante de estos efectos para tener en cuenta cómo influyen con el pasar del tiempo y saber tomar el control de manera adecuada sin dañarnos, ni dañar a otros.
- j) Manejo de tensiones y estrés: los diversos acontecimientos de nuestra vida ya sea en familia, trabajo o educación generan un mayor agotamiento ya sea mental o estrés por eso debemos saber identificar esos factores estresantes para saber equilibrar y no estar en problemas de ansiedad (25).

E. Desarrollar Habilidades Sociales.

Si queremos tener una buena competencia social que brinda satisfacción hay que tener en cuenta estos factores:

- a. Sonrisa: al brindar una sonrisa transmite un impacto sobre la calidad de nuestros intercambios y animar a la otra persona.
- b. Mirada: el observar regula el acto comunicativo, también para manejar los turnos de palabras.
- c. Postura corporal: la posición que presenciamos sirve para comunicar actitudes, emociones, acompañamiento del habla, además añade mas asertividad al mensaje que se da al usuario u otra persona.
- e. Asertivo: se califica a la persona asertiva, por ejemplo, hablar de si mismo sin vergüenza, tener una mente abierta, sobre todo seguridad.
- f. Ser empático: cuando el profesional tiene la capacidad de escuchar, entender y ponerse en lugar de la otra persona, lo cual generará una mejor convivencia con el usuario. (27).

F. Componentes de Habilidades Sociales

Según Caballo, hay tres tipos de habilidades sociales como conductual, cognitivo y fisiológico(28):

1. Componente conductual

a. Componentes no verbales

Es una comunicación que se da cara a cara, y esta formada por: gestos, las manos, posturas, miradas, proximidad, apariencia personal y sonrisa, tono de voz y velocidad al hablar, etc.

b. Componente de interacción social

Se define como el vinculo que existe entre las personas y que son fundamentales para el grupo y son: liderazgo, favores, disculparse y dar las gracias.

c. Componentes verbales

Se define como el contenido de la conversación, lo que nos proponemos cuando hablamos con los demás, desde mantener una conversación sobre cualquier tema hasta hacer una petición, las cuales son: al hablar en publico, expresar amor, agrado, afecto, pedir favores.

2. Componente cognitivo

Se define como un conjunto de creencias y opiniones que el sujeto posee sobre el objeto de actitud o de las propiedades intelectuales que rigen la conducta de una persona. Son los mas importantes, y se puede aprender con facilidad, como:

- Intelecto del comportamiento hábil oportuno.
- competencia de explicar dificultades

3. Componente fisiológico

Son cambios relacionadas con la emoción y esfuerzo, lo importante es que mide la relación interpersonal a través de la fisiología básica.(29).

G. Categoría de las habilidades sociales

Según Goldstein, el desempeño social es importante para el adecuado funcionamiento tanto presente como porvenir del sujeto. No solo te ayudan a convivir con tus amigos o colegas de trabajo, sino que también a adaptarte a las normas de la sociedad lo que proporciona al individuo es aprender y poner en práctica las habilidades sociales para poder tener un buen desempeño emocional, académica y social.

Para recalcar que en la actualidad se valora mucho a las personas que poseen la característica de socializar, interactuar. A mayor habilidad que tengamos para relacionarnos adecuadamente con amigos, familiares, colegas, entre otros, están más cerca del crecimiento personal propio y finalizar la meta. Las habilidades sociales sean vuelto muy importantes tanto en la vida personal que evitan llevarnos al estrés, malentendidos y conflictos, etc. Así mismo en el aspecto organizacional como tener (una buena competencia, cualidad en el oficio al beneficiario y autoridad, etc.)(14) .

2.2.2. Nivel de Satisfacción de las usuarias

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se debe tener en cuenta todos los cofactores y intelecto de la gestante y del servicio del experto para tener una adecuada satisfacción en el usuario.

La satisfacción es un elemento importante para el usuario ya que permite tener una adecuada evaluación haciendo referencia a lo que las gestantes espera la buena prestación que brinda el versado.

Es por allí donde parte la importancia de la investigación ya que permitirá

determinar el nivel de satisfacción de la usuaria del Centro de Salud Chilca.

A. Definición

Un profesional competente satisface al usuario con el primer contacto que se le brinda en los servicios de salud, con la prestación de cuidado aumenta su confianza, también ayudara obtener elevadas grados de calidad de satisfacción.(30).

Para Fuentes y Siancas lo definen como el grado de complacencia, afecto de bienestar y incomodidad que percibe la gestante por parte del personal de salud. Las gestantes se sienten satisfechas cuando han anubarrado la probabilidad y aprieto de salud, ya sea en el Hospital, Centro de Salud, Puesto de Salud u otro (19).

B. Escala de Satisfacción del Usuario

Según estudios realizados, por medio del test binominal, este material ayudara para el análisis de la complacencia, y en la autenticidad de este trabajo; por Colmenares y Vicuña, consta de 4 dimensiones:

- a. La primera dimensión del cuestionario es la satisfacción sobre la planificación del control prenatal (seis ítems).
- b. La segunda dimensión del cuestionario es la satisfacción sobre el cuidado recibida por los profesionales a lo largo del control prenatal (seis ítems).
- c. La tercera dimensión del cuestionario es la satisfacción sobre lo tangibles (seis ítems).
- d. Finalmente, la cuarta dimensión del cuestionario es el nivel de satisfacción global (dieciocho ítems).

Las interrogaciones quedaron escritas de forma que los ítems interpretan aspectos desfavorables y verdaderos sobre el establecimiento. Toda duda

tuvo un tipo de contestación Likert con 3 elecciones, por ello se estipulo valor uno para inconformidad y el valor tres para conformidad (13).

C. División de la satisfacción.

Para poder conocer la perspectiva en los servicios de prestación, debe contar con personal calificado. Las dimensiones nos admiten medir la eficacia de asistencia, como:

1. Satisfacción buena: cuando la gestante se siente complaciente con el servicio.
2. Satisfacción regular: cuando no esta segura de estar a gusto o desagrado.
3. Satisfacción mala: esto indica que la gestante no está contenta con el servicio.

D. Factores de la satisfacción en salud

Ayudan a fortalecer y a mejorar, a fin de obtener un elevado grado de satisfacción, lograr cumplir sus necesidades y proveerles un prestación oportuno en los servicios de salud.

El bienestar del usuario genera en el personal de la salud la actitud positivo demostrando así su intelecto dirigida a la mejora del desempeño terapéutico de la gestante(18).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

1. Si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.
2. No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

3.2. Hipótesis Específicos

1. Si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.
2. No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

3.3. Variable

3.3.1 variable de estudio

Variable 1: Habilidades sociales del obstetra

Definición conceptual: Nivel de habilidades y destrezas adquiridas por el personal de obstetricia que son empleadas durante la atención de pacientes

Variable 2: Nivel de satisfacción de las usuarias

Definición conceptual: Complacencia de las gestantes acerca de la atención recibida durante el control prenatal.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método de investigación es científico, lo define como el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo(31).

4.2. Tipo de Investigación

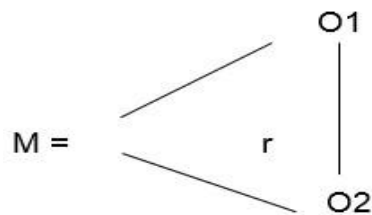
La presente investigación es de tipo básica, llamada también pura, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico (31).

4.3. Nivel de investigación

La presente pesquisa corresponde a nivel relacional, busca entender la relación o asociación entre dos variables, sin establecer algún tipo de causalidad entre ella. (31).

4.4. Diseño de Investigación

La presente investigación corresponde a un diseño descriptivo-correlacional: en este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada. La investigación correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujeto.



Dónde:

M: Gestantes del Centro de Salud de Chilca.

O1: Habilidades sociales de la obstetra.

O2: Nivel de satisfacción con la atención.

R: Relación entre variables.

4.5. Población y muestra

Las habitantes tomadas en cuenta para esta investigación fue de 400 usuarias que asistieron todo el 2019 para su control prenatal y la muestra de 197 gestantes.

La población fue 20 profesionales de Obstetricia del Centro de Salud de Chilca y la muestra de 9 obstetras que trabajaron según rol de programación en la atención prenatal 2019.

Tipo de muestreo: se empleó el muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple para poblaciones finitas, quiere decir que tienen la posibilidad de poder ser escogido o tienen las mismas características de poder obtener cada una de las muestras que sean posibles a partir de una población cada una de las muestras que sean posibles a partir de una población.

Muestra

Para la obtención de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

- ✓ N = Total de la población
- ✓ Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95.5%)
- ✓ P = Proporción esperada 0.5
- ✓ Q = 1 – P (en este caso 0.5)
- ✓ E= Precisión 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 400 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 + (400 - 1) \cdot 0.05^2}$$
$$n = 197$$

Criterios de inclusión

1. Obstetras que trabajan en el Área de obstetricia en el C.S de Chilca.
2. Están incluidas las Obstetras que trabajan según rol de programación en la atención prenatal 2019.
3. Usuaría que son atendidas en el área de obstetricia del C.S de Chilca.
4. Usuarías que no tiene alguna discapacidad neurológica.
5. Usuarías que acepten voluntariamente ser partícipes en la encuesta de la investigación.

Criterio de exclusión

1. Obstetras que no que trabajan en el Área de obstetricia en el C.S de Chilca.
2. Están excluidas las Obstetras que no trabajan según rol de programación en la atención prenatal 2019.
3. Usuaría que no son atendidas en el área de obstetricia del C.S de Chilca.
4. Usuarías con alguna discapacidad neurológica
5. Usuarías que no acepten voluntariamente ser partícipes en la encuesta de la investigación.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Posterior a la obtención de permisos requeridos para el desarrollo de la investigación, se procedió a aplicar la encuesta auto administrada de habilidades sociales a las 9 Obstetras que laboran según rol de programación del 2019 del Centro de Salud de Chilca, posteriormente se procedió a entrevistar a las usuarias una vez terminaba su atención prenatal.

4.6.2. Escala de Habilidades Sociales

Ficha Técnica

Título: Escala de Habilidades Sociales.

Creador: Arnold Goldstein.

Aplicación: Personal

Duración de encuesta: quince a veinte (')

Derivación y aplicación por: Ambrosio Tomas.

Validez y confiabilidad

Tomas A., al analizar la lista de revisión ($p < .05$, $.01$ y $.001$) halló correlaciones significativas (), teniendo la herramienta intacta, es decir, no hubo necesidades de excluir alguno de los ítems. Igualmente, cada uno de la competencia social adquirieron una correspondencia tangible de $p < .001$.

Por su parte la prueba test-retes fue calculada mediante el coeficiente de correlación producto-momento de Person, obteniéndose una “ r ” = 0.6137 y una “ t ” = 3.011, la cual es muy significativa al $p < .01$. El tiempo entre el test y el re-test fue de cuatro meses. Con propósitos de aumentar la precisión de la

confiabilidad se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach, de consistencia interna, obteniéndose Alpha Total “rtt” =0.9244. Finalmente, todos estos valores demostraron la precisión y estabilidad a de la lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein.

La autenticidad del estudio basado por el juicio el de expertos, demostrado por la práctica de Goldstein y sus contribuyentes en sus análisis.

Variables

La primera escala esta caracterizado por los siguientes rasgos: oír, una discusión, interrogación, agradecer, personarse y hacer un enaltecimiento.

La segunda escala es habilidades sociales avanzadas que se caracteriza por requerir apoyo, intervenir, facilitar el estudio, perseguir la ilustración, justificar y persuadir.

La tercera escala es habilidades relacionadas con los sentimientos, caracterizada por conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el de otro, expresar efecto, resolver el miedo, y el auto-recompensarse.

La cuarta escala es habilidades alternativas a la agresión. Caracterizada por solicitar consentimiento, distribuir, ser generosos, determinación, equidad, jocosidad, evadir las dificultades y disputar

La quinta escala es habilidades para hacer frente al estrés. Caracterizado por formular una queja responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defenderá un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes, contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, y hacer frente a las presiones del

grupo.

La última escala de habilidades de planificación caracterizada por tomar decisiones realistas, discernir la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión eficaz, y concentrarse en una tarea (11)

4.6.3. Cuestionario de la Satisfacción de las Usuaris

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de la Satisfacción de las usuarias.

Autor: Colmenares y Vicuña.

Año: 2016.

Aplicación: Individual y colectivo.

Tiempo: 15 a 20 minutos aproximadamente.

Edad: 12 años a más.

Traducción: Mogollón Rea Karla del Pilar.

Traducción y Adaptación: Mogollón Rea Karla del Pilar.

Validez y confidencialidad:

Atraves de la demostración binominal, especialista en su área, demostró su veredicto y la autenticidad del estudio, facilitando con seguridad la correlación propicia entre los cincos versados sobre la firmeza del material, relacionado con los a los aditamentos uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete y ocho, asimismo se considera el valor $p < 0.05$.

Variables y Dimensiones:

La primera dimensión del cuestionario es el ras de complacencia sobre la disposición de la atención a la gestante (6 ítems).

La segunda dimensión del cuestionario es el ras de complacencia sobre el cuidado acogido por los profesionales s lo largo de la atención (6 ítems).

La tercera dimensión del cuestionario es el ras de complacencia sobre el lugar de atención (6 ítems).

Finalmente, la cuarta dimensión del cuestionario es el nivel de satisfacción global (18 ítems).¹⁰

4.6.4. Procesamiento de datos

Una vez que se adquirieron toda la información, se accedió n los datos en el programa Excel para finalmente ser pasadas al programa estadístico SPSS versión 21 para el análisis estadístico.

4.7. Análisis de datos

Para el análisis descriptivo, se utilizaron frecuencias y porcentajes para todas las variables ya que todas eran categóricas, para determinar la asociación entre las variables estudiadas se obtuvieron los valores p con la prueba de CHI^2 , se consideró al valor de $p < 0,05$ como estadísticamente significativo. Finalmente se empleó un modelo de regresión logística multivariada con las variables que resultaron asociadas significativamente en el análisis previo.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Considerando los reglamentos de ética de la Universidad Peruana los Andes:

1° Reglamento General de Investigación (Art. 27).

2° Reglamento del Comité de Ética en Investigación (Art. 7).

3° Código de ética para la Investigación Científica (Art. 4 y 5).

Los principios relacionados en la investigación de ética:

- La protección de la persona y de diferentes grupos éticos y socio culturales.
- Contar con el consentimiento informado y expreso
- Asegurar el bienestar e integridad de los participantes en la investigación.
- La responsabilidad en actuar con pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación.
- La veracidad en todas las etapas del proceso de la investigación.

Para el cumplimiento de las normas establecidas, se tomaron las siguientes medidas:

- Dentro de la investigación se ha respetado el principio básico de la vida, la salud e integridad de la persona.
- Se presentó la solicitud para el permiso de aplicación del instrumento a los usuarios y profesionales de la salud (Obstetricia) que son parte de la muestra de dicha investigación.
- Se redactó el consentimiento informado para los participantes de la muestra.
- Se protegerá toda información recolectada de la aplicación de los test, con la finalidad de proteger la integridad de la persona.
- La presente investigación es original, no se ha incurrido en plagio, y se ha empleado el estilo Vancouver, para los formatos que exige la redacción de la presente
- Los aspectos éticos de la investigación están basados en el reglamento ético de la Universidad Peruana los Andes y se adjunta el modelo.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

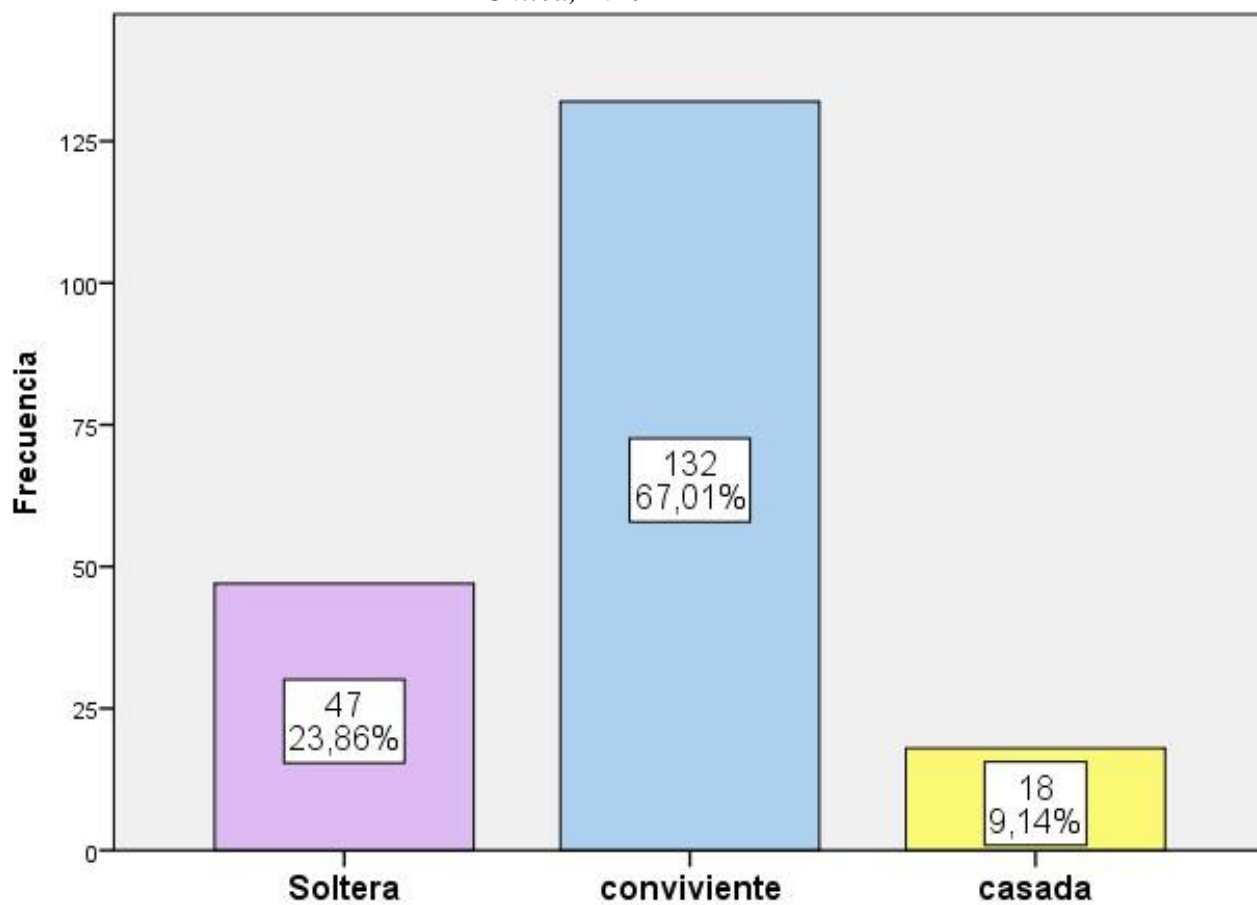
DESCRIPTIVOS

Tabla N° 1 Estado civil de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	47	23,9
conviviente	132	67,0
casada	18	9,1
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 3 Estado civil de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

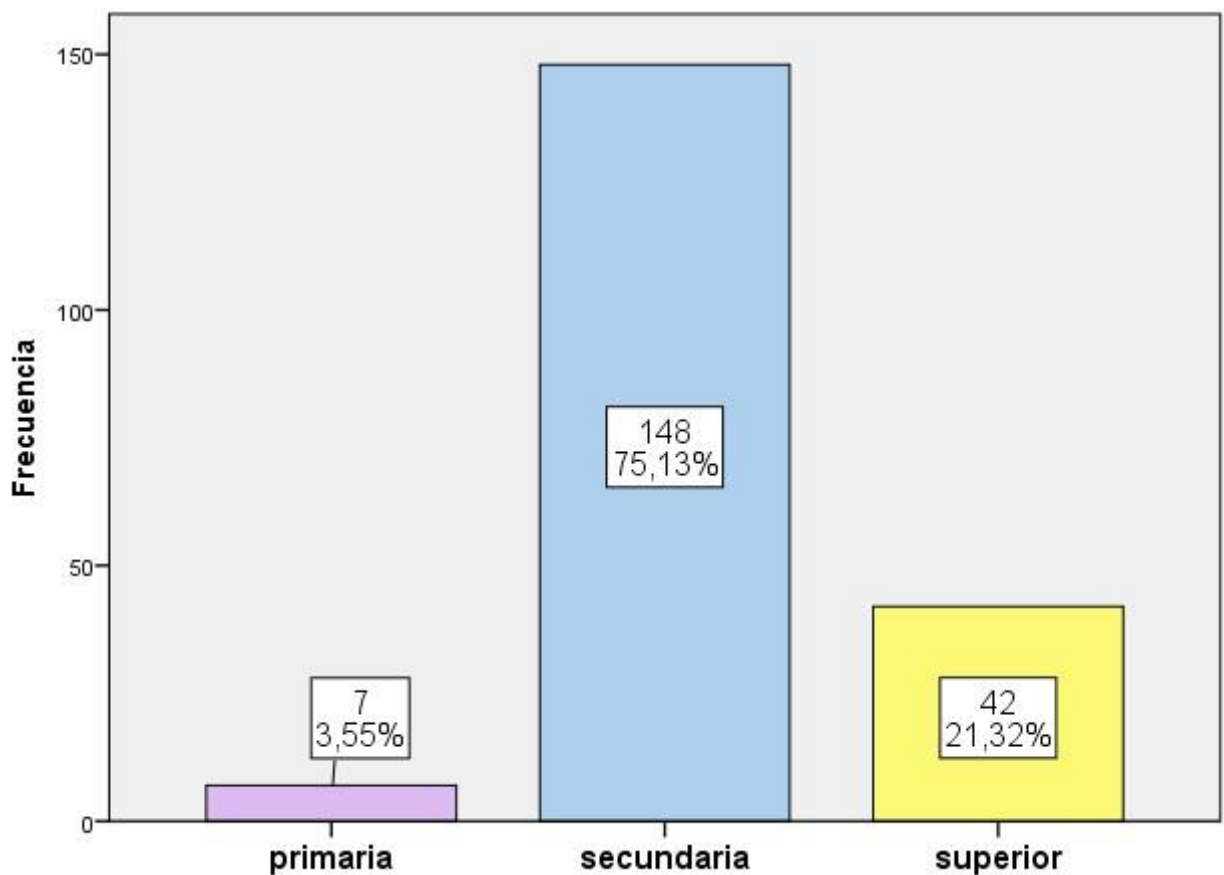
El 67% de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 tienen estado civil convivientes, 23.9% solteras y solo 9.1% casadas.

Tabla N° 2 Grado de instrucción de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
primaria	7	3,6
secundaria	148	75,1
superior	42	21,3
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 4 Grado de instrucción de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

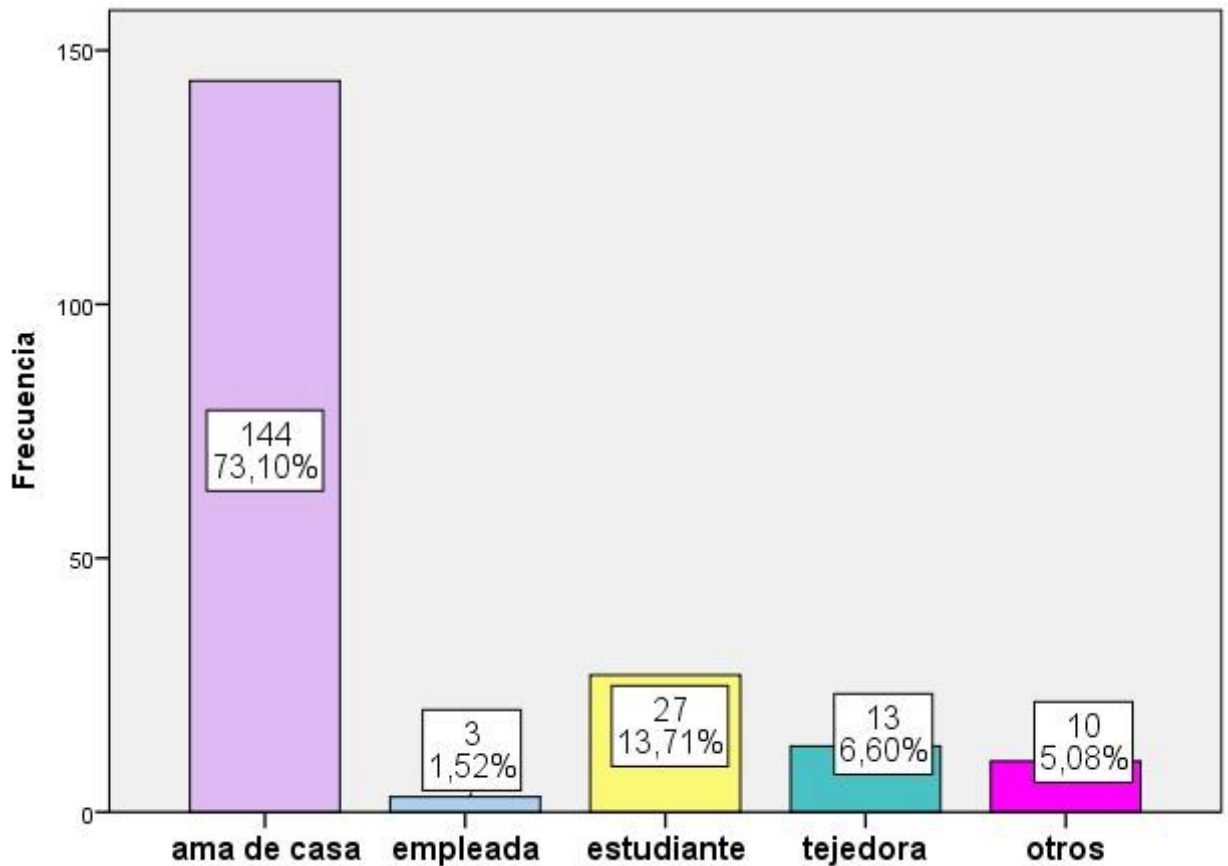
El 75.13% de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 tienen grado de instrucción secundaria, 21.32% superior y solo 3.55% primaria.

Tabla N° 3 Ocupación de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	144	73,1
Empleada	3	1,5
Estudiante	27	13,7
Tejedora	13	6,6
Otros	10	5,1
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 5 Ocupación de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

El 73.10% de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 tienen como ocupación ser ama de casa, 13.71% son estudiantes y 6.6% tejedoras.

Tabla N° 4 Datos generales de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad	197	15	48	26,24	6,555
Número de atenciones prenatales	197	1	11	4,10	2,489
Edad gestacional	197	8	40	27,32	9,202
Número de hijos	197	1	7	1,88	1,132
N válido (por lista)	197				

FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

La edad promedio de las usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue 26 años, la edad mínima 15 años y la edad máxima 48 años.

El número de atenciones prenatales en promedio fue de 4 atenciones, el mínimo fue 1 atención y máximo 11 atenciones.

La edad gestacional en promedio fue de 27 semanas, la edad gestacional mínima fue 8 semanas y máxima 40 semanas.

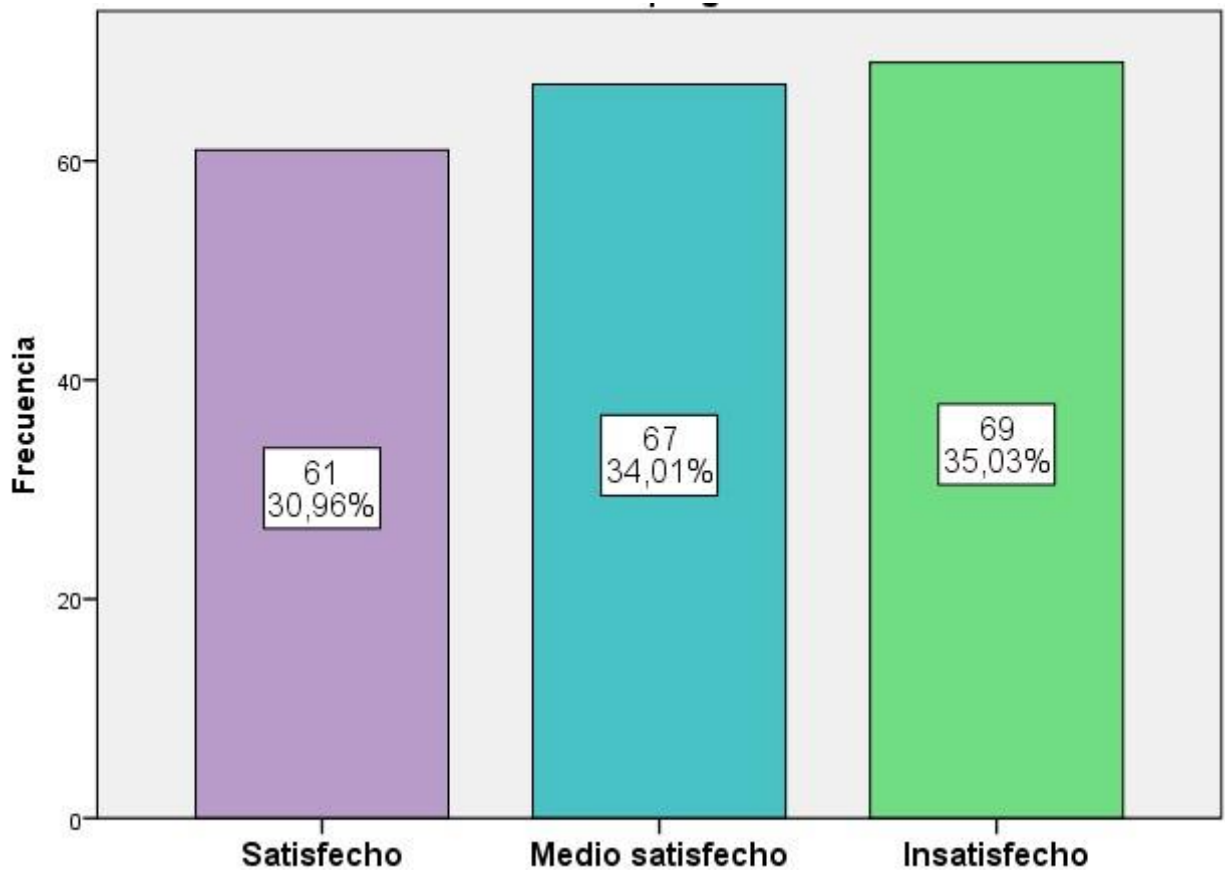
El número de hijos en promedio fue de 2, el número mínimo 1 y máximo 7.

Tabla N° 5 Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	61	31.0
Medio satisfecho	67	34.0
Insatisfecho	69	35.0
Total	197	100.0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 6 Nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

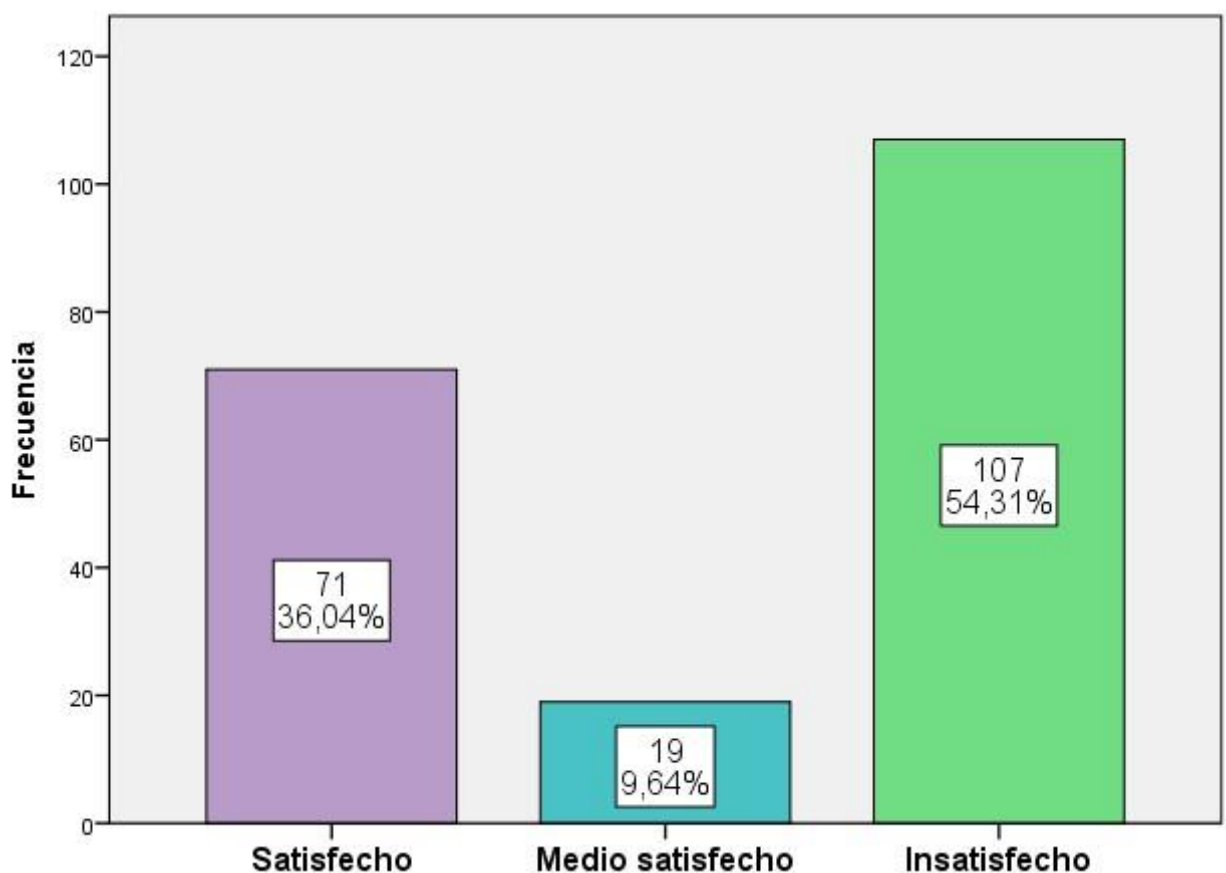
35.03% de las usuarias se sintieron insatisfechas sobre la organización de la consulta prenatal en el Centro de Salud de Chilca, 2019, 34,01% medio satisfechas y 30.96% satisfechas.

Tabla N° 6 Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	71	36,0
Medio satisfecho	19	9,6
Insatisfecho	107	54,3
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 7 Nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

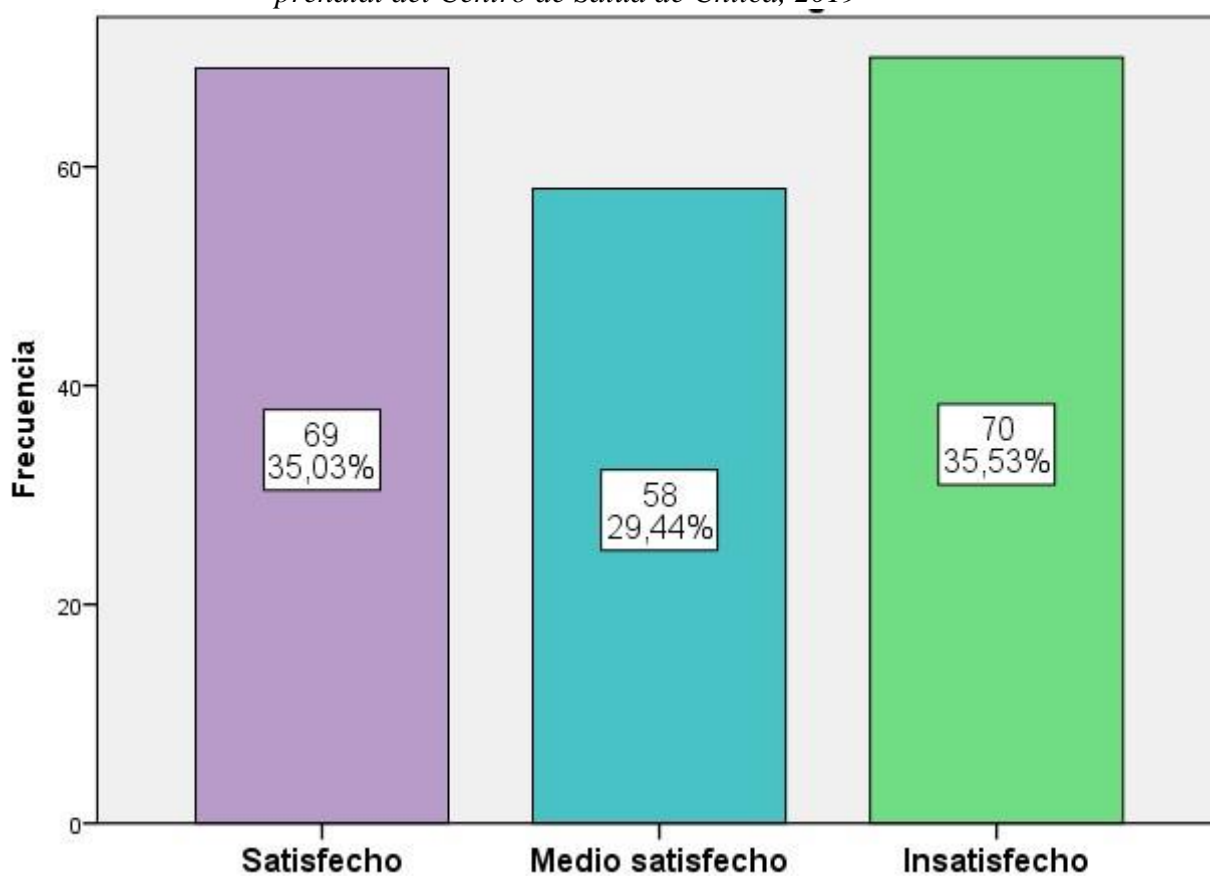
54,31% de las usuarias se sintieron insatisfechas con la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal en el Centro de Salud de Chilca, 2019, 36,04% satisfechas y 9,64% medio satisfechas.

Tabla N° 7 Nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	69	35.0
Medio satisfecho	58	29.4
Insatisfecho	70	35.5
Total	197	100.0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 8 Nivel de satisfacción sobre aspectos tangibles en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

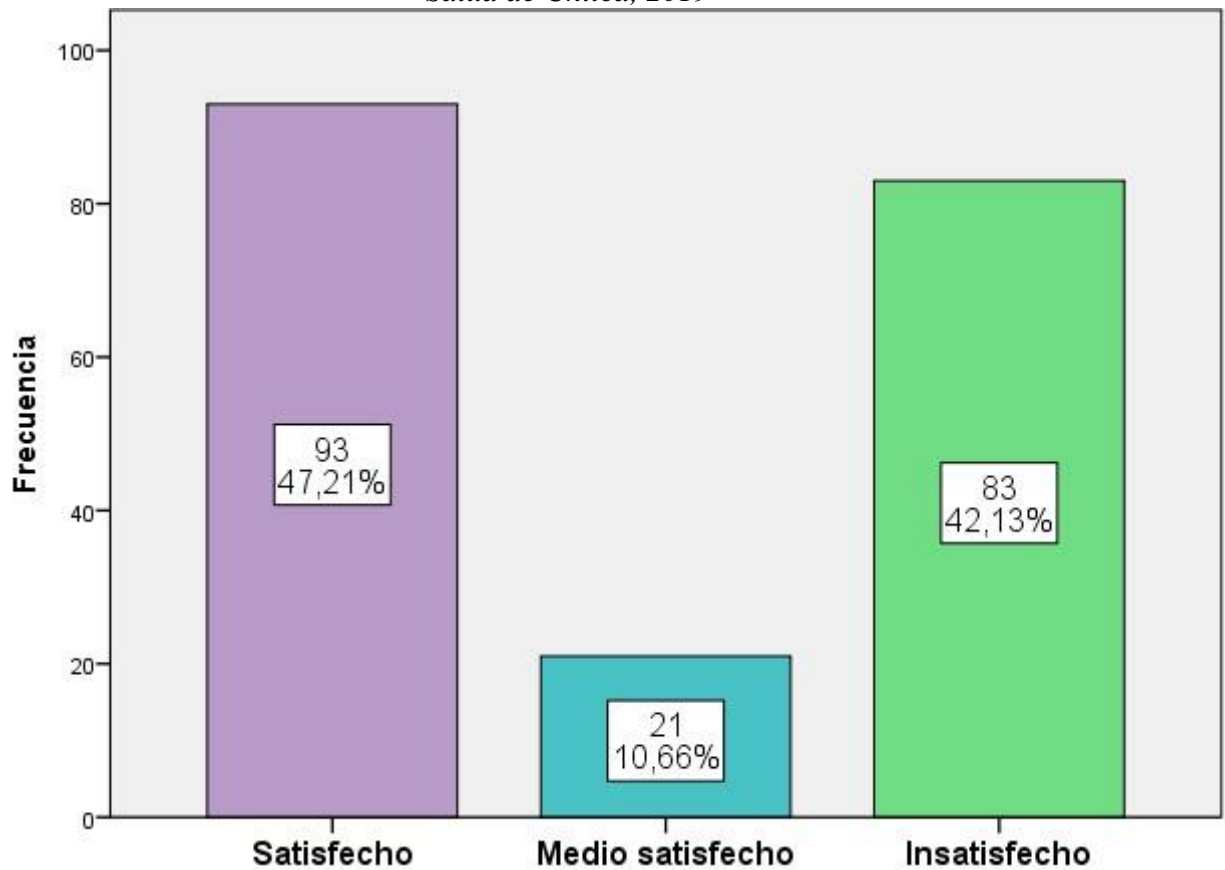
35,53% de las usuarias se sintieron insatisfechas con aspectos tangibles durante la consulta prenatal en el Centro de Salud de Chilca, 2019, 35,03% satisfechas y 29,44% medio satisfechas.

Tabla N° 8 Nivel de satisfacción global en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	93	47.2
Medio satisfecho	21	10.7
Insatisfecho	83	42.1
Total	197	100.0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 9 Nivel de satisfacción global en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

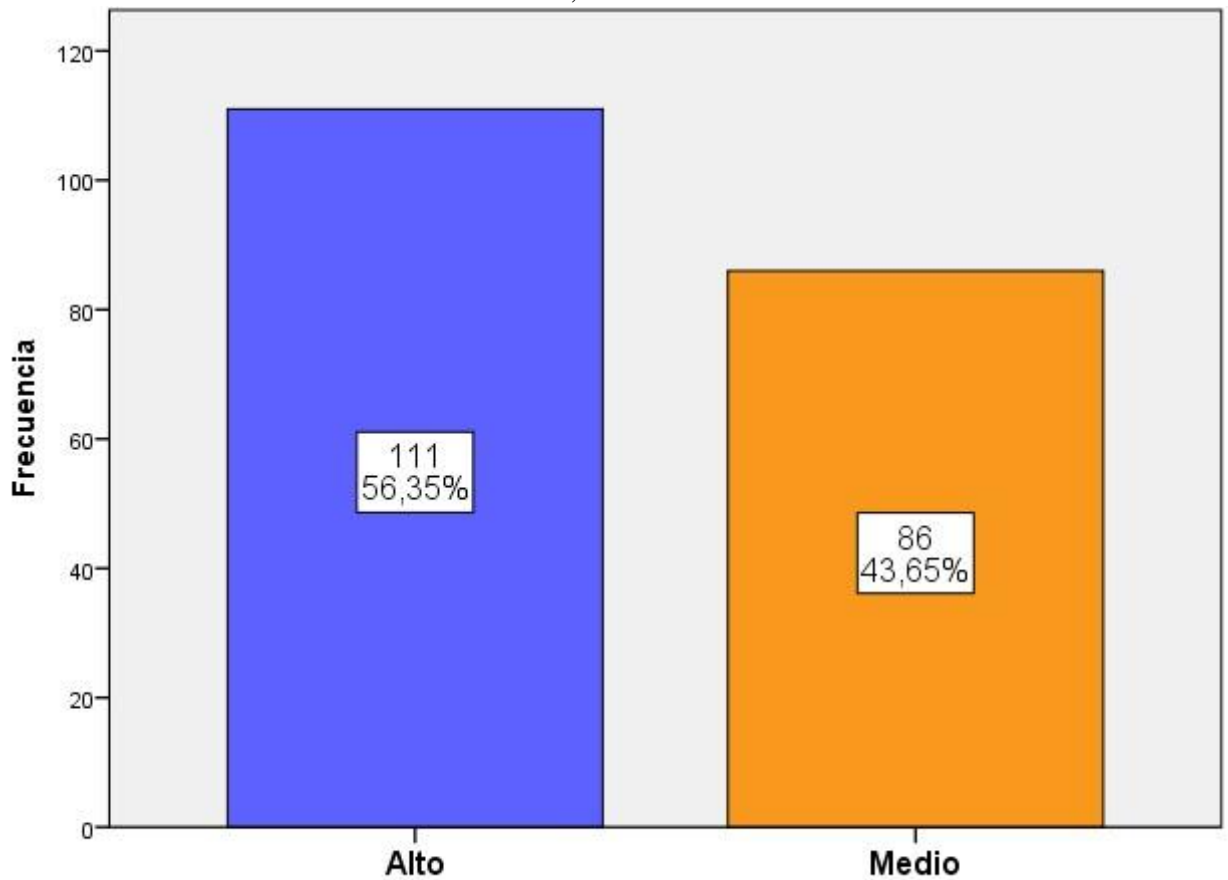
El nivel de satisfacción global en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue el siguiente: 47,21% satisfecho, 42,13% insatisfecho, y 10,66% medio satisfecho.

Tabla N° 9 Nivel de primeras habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	111	56,3
Medio	86	43,7
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 10 Nivel de primeras habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

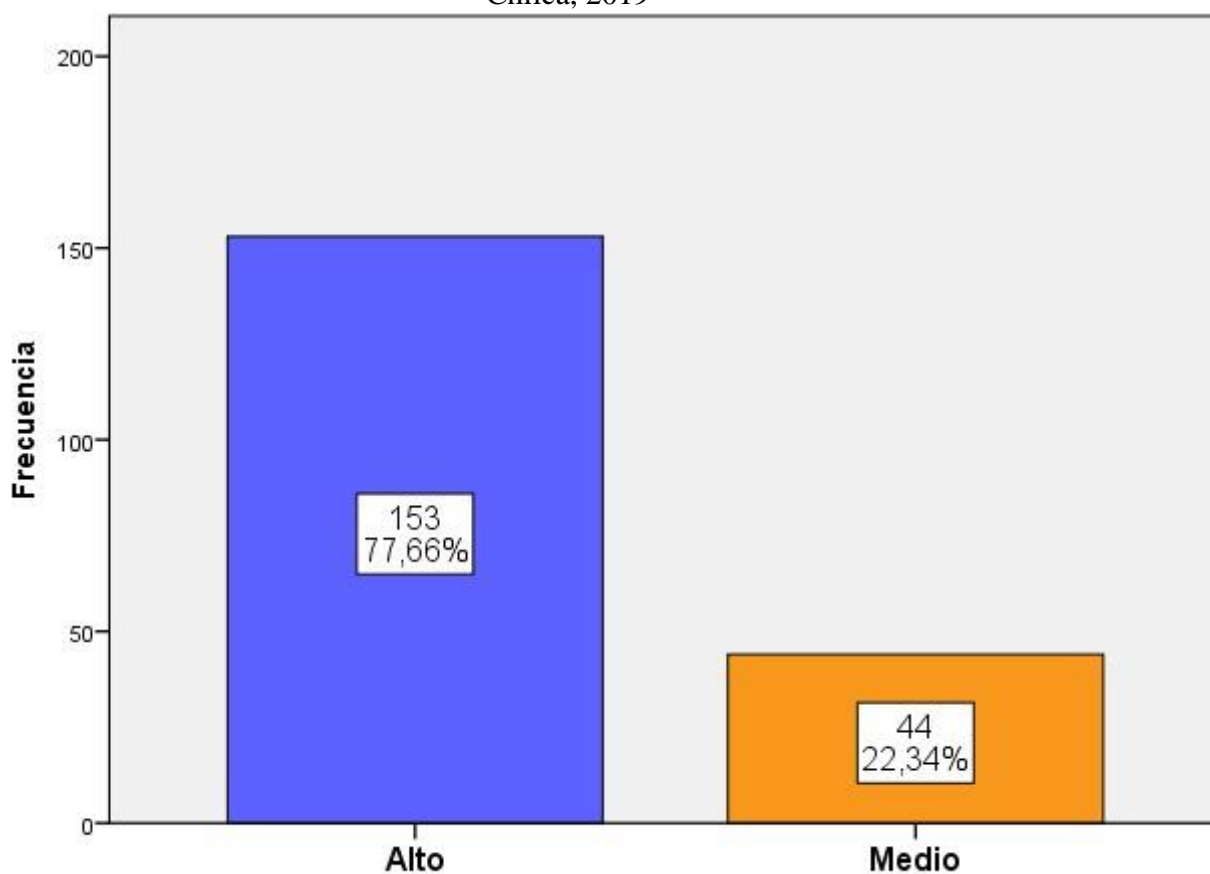
El nivel de primeras habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 56.35%, y Medio en 43.65%, no hubo niveles bajos.

Tabla N° 10 Nivel de habilidades sociales avanzadas del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	153	77,7
Medio	44	22,3
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 11 Nivel de habilidades sociales avanzadas del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

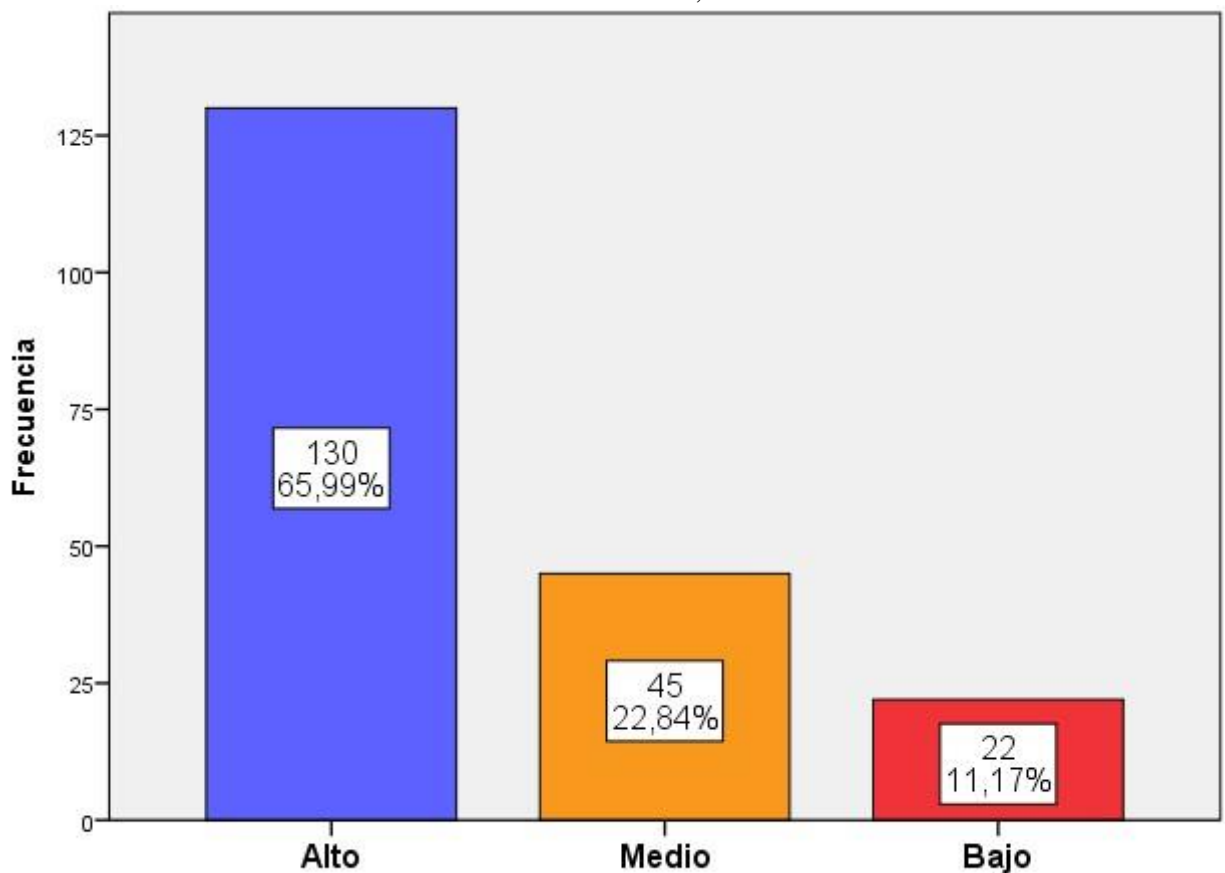
El nivel de habilidades sociales avanzadas del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 77.66%, y Medio en 22.34%, no hubo niveles bajos.

Tabla N° 11 Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	130	66,0
Medio	45	22,8
Bajo	22	11,2
Tota	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 12 Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

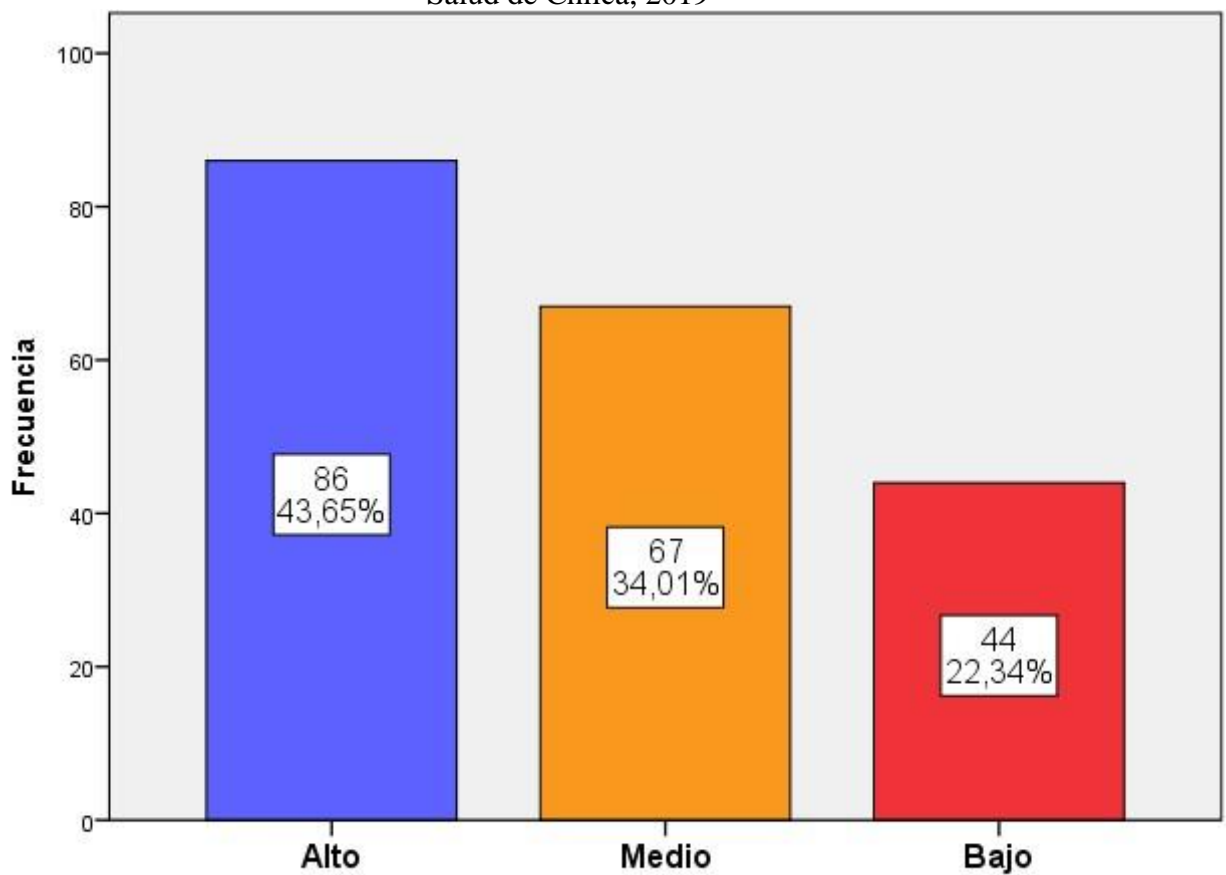
El nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 65.99 %, Medio en 22.84%, y bajos 11.17%.

Tabla N° 12 Nivel de habilidades alternativas a la agresión del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	
Alto	86	43,7
Medio	67	34,0
Bajo	44	22,3
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 13 Nivel de habilidades alternativas a la agresión del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

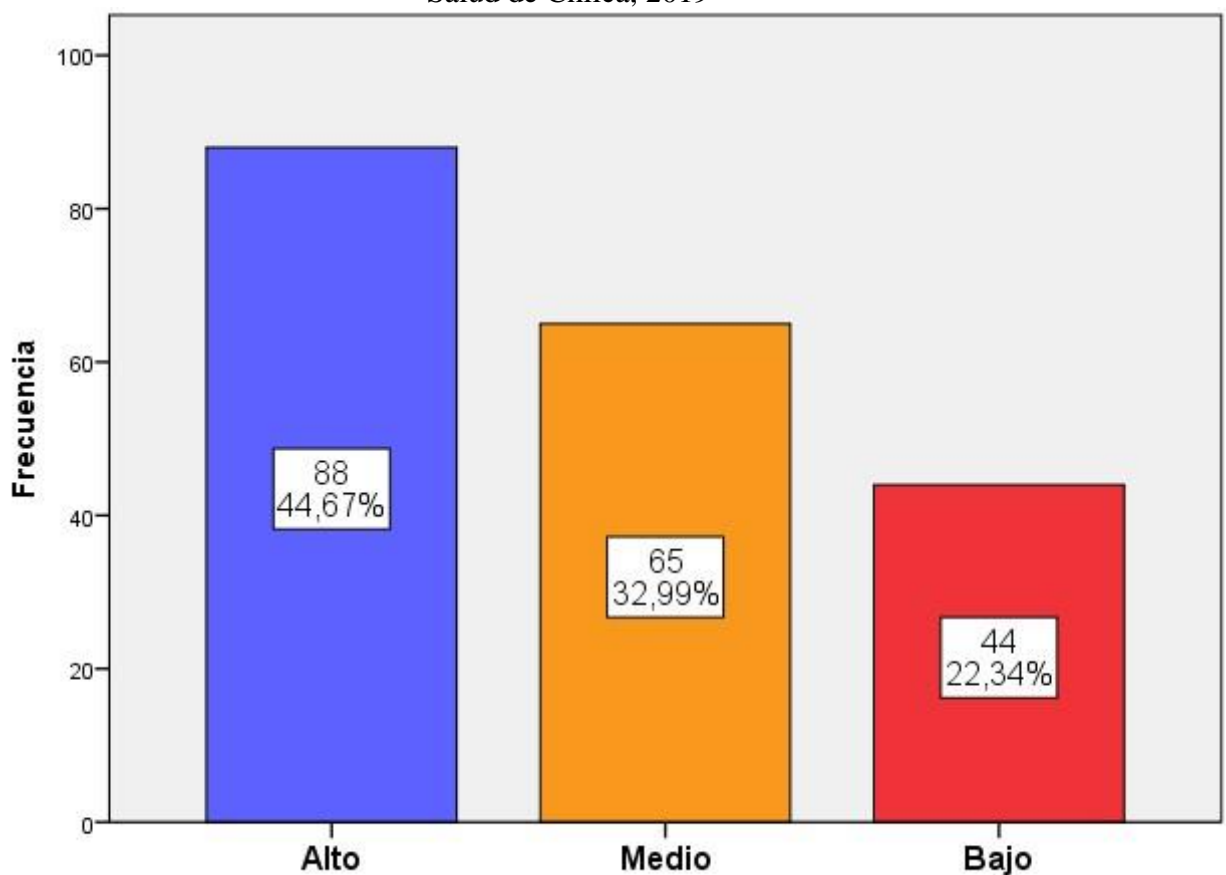
El nivel de habilidades alternativas del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 43.65 %, Medio en 34.01%, y bajos 22.34%.

Tabla N° 13 Nivel de habilidades para hacer frente a estrés del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	
Alto	88	44,7
Medio	65	33,0
Bajo	44	22,3
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 14 Nivel de habilidades para hacer frente a estrés del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

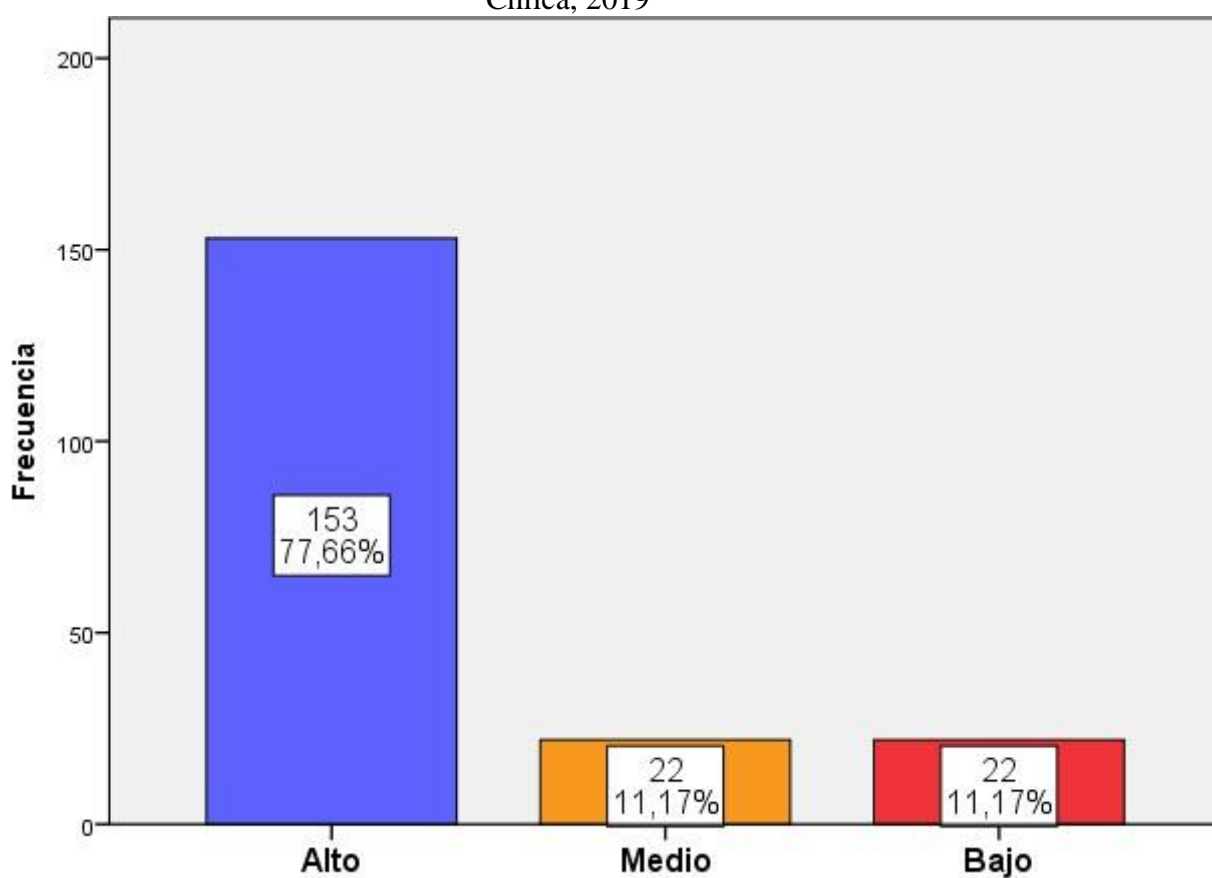
El nivel de habilidades para hacer frente a estrés del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 44.67 %, Medio en 32.99%, y bajos 22.34%.

Tabla N°14 Nivel de habilidades de planificación del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	153	77,7
Medio	22	11,2
Bajo	22	11,2
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 15 Nivel de habilidades de planificación del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

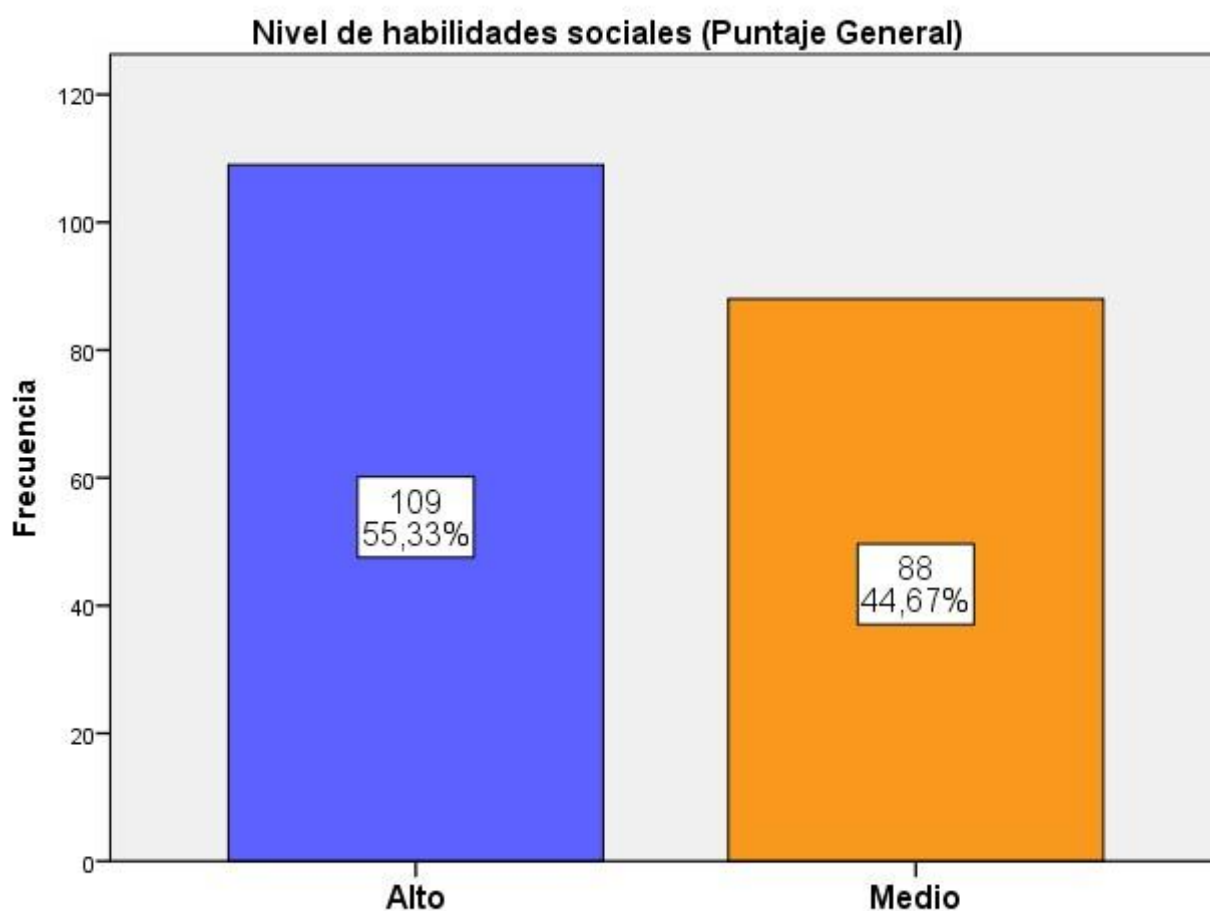
El nivel de habilidades de planificación del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 77.66 %, Medio en 11.17%, y bajos 11.17%.

Tabla N° 15 Nivel de Habilidades sociales global del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	109	55,3
Medio	88	44,7
Total	197	100,0

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 16 Nivel de Habilidades sociales global del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

Interpretación:

El nivel general de habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 55.33%, y Medio en 44.67%, no hubo niveles bajos.

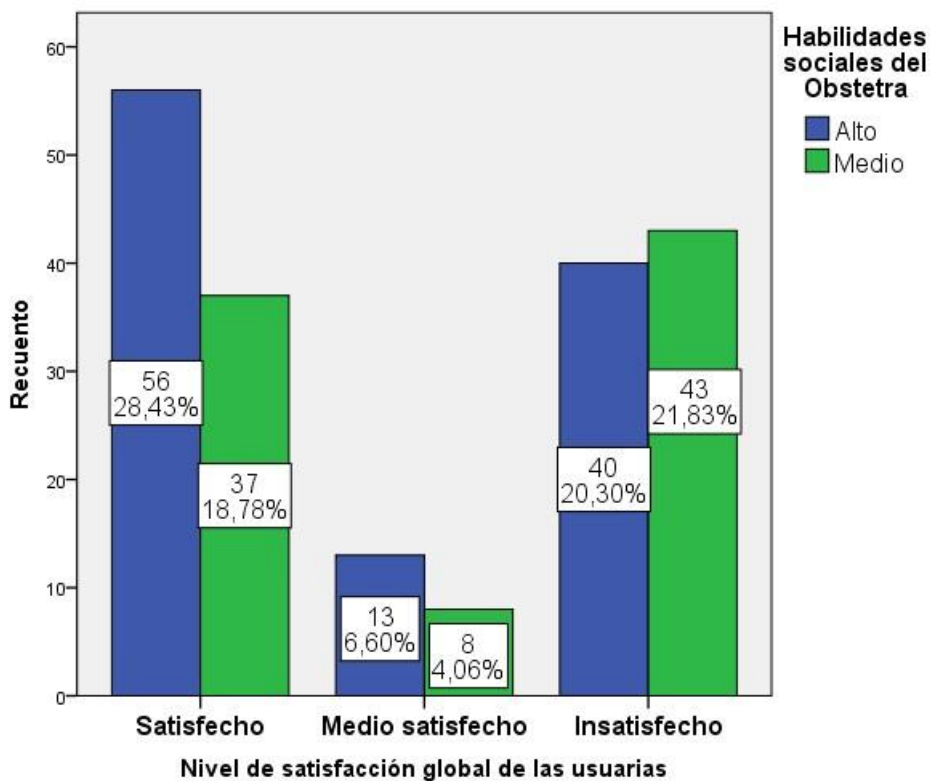
ANALÍTICOS

Tabla N° 16 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

		Habilidades sociales del obstetra		Total
		Alto	Medio	
Nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal	Satisfecho	56	37	93(47,2%)
	Medio satisfecho	13	8	21(10,7%)
	Insatisfecho	40	43	83(42,1%)
Total		109(55,3%)	88(44,7%)	197

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 17 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.



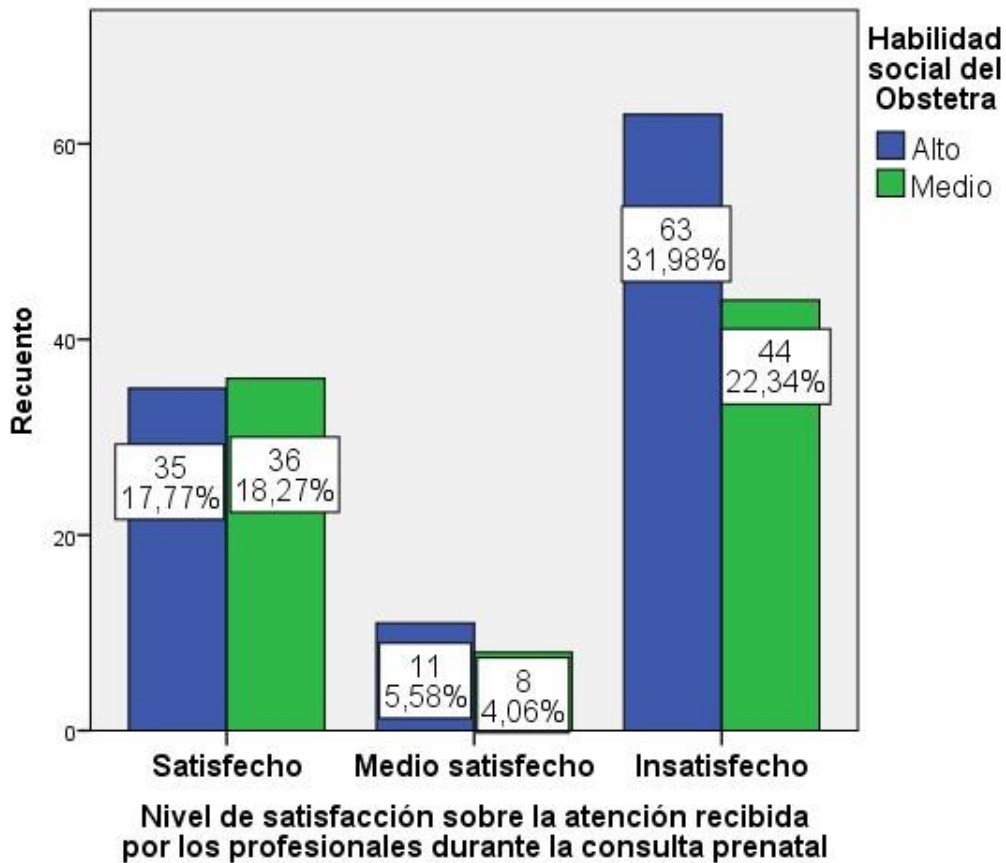
FUENTE: elaboración propia

Tabla N°17 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

		Habilidades sociales del Obstetra		Total
		Alto	Medio	
Nivel de satisfacción Dimensión Personas	Satisfecho	35	36	71(36,0%)
	Medio satisfecho	11	8	19(9,6%)
	Insatisfecho	63	44	107(54,3%)
Total		109(55,3%)	88(44,7%)	197

FUENTE: elaboración propia

Figura N° 18 Habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019



FUENTE: elaboración propia

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Prueba de hipótesis

A) Hipótesis general

Hipótesis Nula

H0: No Existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Hipótesis Alterna

HI: Existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019

Establecimiento de un nivel de significancia o riesgo:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Selección de estadístico de prueba

Se utilizó el estadístico Chi cuadrado de independencia

Tabla N°18 Relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,976 ^a	2	0.226
Razón de verosimilitud	2.977	2	0.226
N de casos válidos	197		

FUENTE: elaboración propia

Lectura del p-valor:

Valor de P= 0.226

Toma de decisión estadística

Debido a que el p valor es mayor al mínimo de error permitido $0.226 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador por lo que podemos concluir que:

No Existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

B) Hipótesis específica**Hipótesis Nula**

H0: No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

Hipótesis Alterna

H1: Existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

Establecimiento de un nivel de significancia o riesgo:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

Selección de estadístico de prueba

Se utilizó el estadístico Chi cuadrado de independencia

Tabla N° 19 Relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,642 ^a	2	0.440
Razón de verosimilitud	1.639	2	0.441
N de casos válidos	197		

FUENTE: elaboración propia

Lectura del p-valor:

Valor de P= 0.440

Toma de decisión estadística

Debido a que el p valor es mayor al mínimo de error permitido $0.440 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador por lo que podemos concluir que:

No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. Se consideró este objetivo ya que las habilidades sociales del personal de salud juegan un rol muy importante en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, no es el único factor implicado en ello como se expondrá más adelante en base al análisis realizado.

La muestra estuvo conformada por 197 usuarias del servicio de atención prenatal a quienes se le aplicó una encuesta que evalúa la satisfacción en tres magnitudes como: (Organización en el servicio prenatal, profesionales de obstetricia que brinda su atención a la mujeres y buen ambiente para la atención de las gestantes), asimismo, se evaluó el nivel de habilidades sociales de 9 obstetras responsables de la atención de estas gestantes empleando a las competencias sociales de Goldstein.

El nivel general de habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 55.33%, y Medio en 44.67%, no hubo niveles bajos, respecto a este resultado no se encontraron investigaciones que midan las habilidades sociales del obstetra, siendo la presente investigación la primera, sin embargo, solo se midieron las habilidades sociales de 9 obstetras, por lo que los resultados no se podrían extrapolar, se recomienda ampliar estudios acerca de las competencias sociales de las obstetras.

El nivel de satisfacción global en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue en su mayoría satisfactorio (47,21%); sin embargo, un porcentaje un poco menor (42,13%) fue representado por gestantes insatisfechas por la atención, evidenciándose así una actitud polarizada por parte de las gestantes.

El nivel de satisfacción evidenciado es mucho menor a lo encontrado por Castillo L, et al (8), quienes encontraron que el 84% manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en las instituciones de salud pública de Cartagena-Colombia Por otro lado, en Itauguá – Paraguay, Peralta R, et al (8) realizaron un estudio que demuestra un mayor porcentaje de insatisfacción en los usuarios 60.3%. Los niveles de satisfacción significativamente mayores evidenciado en los demás países sudamericanos puede estar influenciado por la diferencia existente en los sistemas de salud, y el grado resolutivo de los establecimientos donde se realizó la medición de satisfacción.

Al comparar los resultados obtenidos con otros estudios realizados en Perú, evidenciamos que en estudios realizados en la capital también muestran diferencias significativas respecto al nivel de satisfacción. Tal es el caso del estudio realizado por Honores I.(9) quien encontró que 69% de los usuarios están satisfechos con los servicios de salud prestados en un Centro de Salud en los Olivos (Lima-Perú), o el estudio realizado por, Mogollón K. que encontró que el 86,4% de las mujeres quedaron “satisfechas”.

Cabe resaltar que este último estudio tuvo una diferencia significativa respecto a la presente investigación, ya que la investigación fue realizada en el Instituto Nacional Materno Perinatal, establecimiento de salud de mucha mayor resolución que un centro de salud, que fue donde se realizó la presente investigación, por lo tanto, esa podría ser la causa de la diferencia entre los resultados de ambas investigaciones(13)

Al analizar los estudios peruanos realizados en provincia, podemos evidenciar niveles de satisfacción más similares a los encontrados en el presente estudio. Es así como Garayar S.(10) encuentra que el 58.6% de las mujeres declaran estar satisfechos con el cuidado recibido en un Centro de Salud en Huancavelica (Ayacucho-Perú). Así como Urbina K.(18) en su estudio sobre satisfacción percibida sobre la eficacia de atención prenatal (Huánuco-

Perú) refiere que 45,7% de las usuarias declaran tener regular satisfacción, 31% afable satisfacción y solo 22,9% mala satisfacción. Y también en la tesis de Huamán S(19). se encuentra una satisfacción media en 54% de las usuarias del servicio de obstetricia. La similitud de niveles de satisfacción percibidas en estas ciudades puede ser explicado por la capacidad resolutive restringida en provincia y porque todos los estudios fueron realizados en centros de atención primaria.

Finalmente, se determinó que no existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. Este resultado concuerda con otros estudios realizados en américa del norte(5) y resulta muy interesante porque a pesar de que el nivel general de habilidades sociales del obstetra del centro de salud de Chilca fue alto, existieron usuarias que no se encontraban satisfechas con la atención recibida y ocurría también lo contrario, existieron usuarias que estaban satisfechas con la atención recibida a pesar que el nivel general de habilidades del obstetra era Medio o incluso baja en algunas habilidades específicas.

Esto nos puede indicar que tal vez la satisfacción del usuario está condicionada en mayor medida a las otras dimensiones, como la organización de la consulta prenatal y los aspectos tangibles. No se encontraron investigaciones que relaciones estas dos variables, por lo que la presente investigación resulta la primera en tratar de hallar la relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción de la usuaria del servicio de atención prenatal.

CONCLUSIONES

- 1.- No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.
- 2.- No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal en un Centro de Salud -2019.
- 3.- El nivel general de habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue Alto en 55.33%, y Medio en 44.67%, no hubo niveles bajos.
- 4.- El nivel de satisfacción global en usuarias de atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019 fue el siguiente: 47,21% satisfecho, 42.13% insatisfecho, y 10.66% medio satisfecho.

RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios orientados a la búsqueda de otros posibles factores que influyeran en el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida como son las características socioculturales de la población, asimismo sugerir iniciativas que promuevan la educación en salud en gestantes a fin de que puedan comprender la importancia de la atención prenatal y tengan una mejor predisposición a dicha atención.
2. Realizar un estudio acerca de los tipos de habilidades sociales de las obstetras a fin de determinar las características de las mismas y si son bien desarrolladas por este sector del personal de salud.
3. Realizar un estudio acerca de los factores asociados a la satisfacción sobre la ordenación de la consulta a la gestante y sobre los aspectos tangibles.
4. Sugiero al Centro de Salud implementar dentro de la formación de las externas cursos o talleres enfocados al desarrollo de las habilidades sociales. Así mismo recomiendo a la jefatura de obstetricia a analizar los resultados de estudio de satisfacción de los usuarios, reenfocado en proyecto de mejora.
5. Sugiero a la universidad que realicen capacitaciones antes y durante su internado e externado, logrando así empoderarse sobre el tema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. SUSALUD 2016: Resultados definitivos [Internet]. MINSA. 2016. p. 63. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat->
2. World Health Organization. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo [Internet]. WHO. 2016. p. 10–70. Disponible en: <http://www.laalamedilla.org/guias/embarazo.pdf>
3. Powell J. La importancia de las habilidades sociales [Internet]. Pymes y Autónomos: el blog salmón. 2015 [citado el 7 de mayo de 2020]. p. 8. Disponible en: <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/la-importancia-de-las-habilidades-sociales>
4. OMS | Cuando el paciente es el experto: medición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. WHO. 2019;
5. Gregory PA, Heaman MI, Mignone J, Moffatt ME. Predictors of Women's Satisfaction with Prenatal Care in a Canadian Setting. *Matern Child Health J.* el 13 de febrero de 2020;24(2):186–95.
6. Tocchioni V, Seghieri C, De Santis G, Nuti S. Socio-demographic determinants of women's satisfaction with prenatal and delivery care services in Italy. *Int J Qual Heal Care.* 2018;30(8):594–601.
7. Barrios Jáuregui M, Yañez Perez S. Habilidades sociales de la Obstetra y percepción de la Calidad en la atención Prenatal por usuarias de los Centros de Salud, San Juan de Miraflores, 2015. Univ César Vallejo. 2015;
8. Peralta R, Ruiz Díaz CML, Benítez Avalos NF, Fleitas Alderete AA, Franco Cañete AN, Ortega González JL. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. *Rev Virtual la Soc Paraguaya Med Interna.* 2019;6(1):41–53.

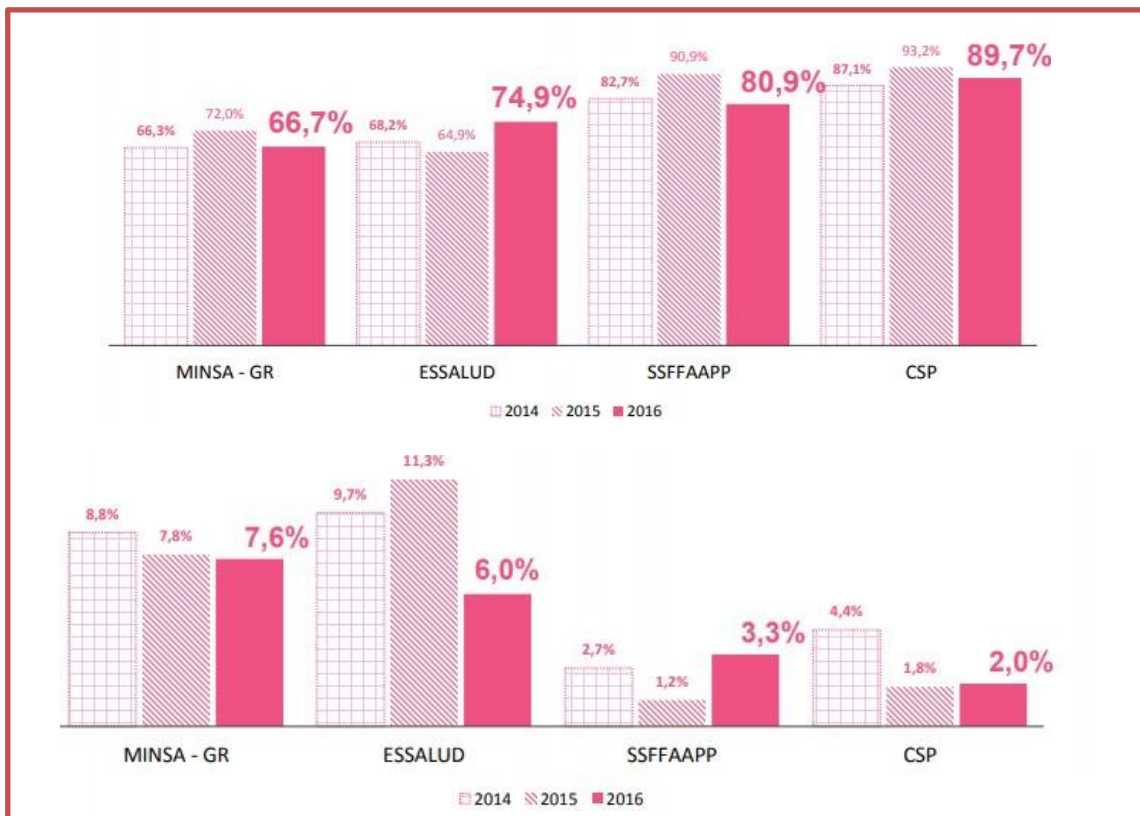
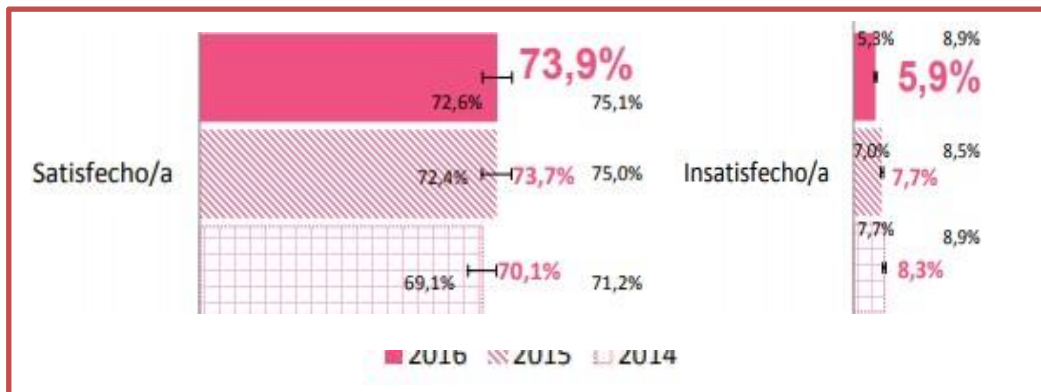
9. Honores Romani IN. Habilidades sociales y calidad de prestaciones de servicios de salud percibidos por pacientes en odontología del centro de salud “Carlos Cueto Fernandini” Los Olivos, 2017. Universidad César Vallejo; 2017.
10. Garayar Ttito S. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del centro de salud Huanca Sancos – 2018. Univ Cesar Vallejo. 2018;
11. Fernández Peñaloza LE, Huánuco Vicente LX. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del centro de salud Chilca - Huancayo 2018. Universidad Peruana Los Andes; 2018.
12. Ortego Maté M, López Gonzales S, Álvarez Trigueros M. Habilidades Sociales [Internet]. Universidad de Cantaria. 2017. p. 16. Disponible en:
https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf
13. R. Mogollón. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
14. Goldstein A. Escala de habilidades sociales [Internet]. Biblioteca de psicometría. 2002 [citado el 7 de mayo de 2020]. p. 10. Disponible en:
https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDADES_SOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA
15. Tasha N', Evans M. The Influences of Patient Provider Communication on the Adherence to Prenatal Care Recommendations among Pregnant Women. 2016.
16. Gregory PA, Heaman MI, Mignone J, Moffatt ME. Predictors of Women's Satisfaction with Prenatal Care in a Canadian Setting. *Matern Child Health J.* 2020;24(2):186–95.
17. Castillo-Avila IY, Villarreal-Villanueva MP, Olivera-Correa E, Pinzón-Consuegra

- A, Carrasal-Soto H. Control Prenatal En Instituciones. Rev Hacias la Promoción la Salud. 2014;19(1):128–40.
18. Urbina Rosas Ki. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en getantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco, 2015. Universidad de Huánuco; 2016.
 19. Huamán Mallma S. Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de Usuarías que Acuden al Consultorio Externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018. Univ Cesar Vallejo. 2018;
 20. Limay Herrera Z. Calidad de la atención de la obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital La Caleta - Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2018.
 21. Mamani Moya G, Naveda Narvaez R. Calidad del servicio en el consultorio de obstericia desde la percepción del usuario externo en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión, 2016. Univevrsidad Privada Arzobispo Loayza; 2015.
 22. Rodriguez P. Percepción de las usuarias sobre la calidad de atención en planificación en el Centro de Salud de Chilca. Universidad Peruana los Andes; 2016.
 23. Casachagua Curichagua D. Satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de planificación familiar del centro de salud de Chilca, Julio, Agosto y Setiembre, 2018. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2019.
 24. Sánchez G. ¿Qué son las habilidades sociales? [Internet]. La mente es maravillosa. 2018 [citado el 7 de mayo de 2020]. p. 7. Disponible en:
<https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
 25. Ballester P. Habilidades sociales | Promoción y Educación para la Salud [Internet]. Centro de Recursos de Promoción y Educación para la Salud. 2018 [citado el 7 de

- mayo de 2020]. p. 6. Disponible en:
<http://blogs.murciasalud.es/edusalud/category/habilidadessociales/>
26. Hurtado Vidarte R del M. Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana, 2017. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018.
 27. Equipo Docente en ABP. Habilidades sociales [Internet]. Facultad de Psicología, Habilidades sociales y de comunicación en ABP. 2014 [citado el 7 de junio de 2020].p. 4. Disponible en:
<https://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/07/Habilidades-sociales-comunicacion.pdf>
 28. Caballo V. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Séptima. Siglo XXI de España Editores, editor. Madrid: Siglo XXI; 2007. 309 p.
 29. Figueroa zambrano A. Los niveles de ansiedad en el desarrollo de las habilidades sociales de las ppl de Centro de Privación de Libertad de Personas Adultas Femenino Quito (CPLPAFQ9. Universidad Central del Ecuador; 2015.
 30. Personas D central de salud de las. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. MINSA. 2012. p. 58.
 31. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. Quinta edi. Business Support Aneth, editor. Lima; 2017. 235 p.

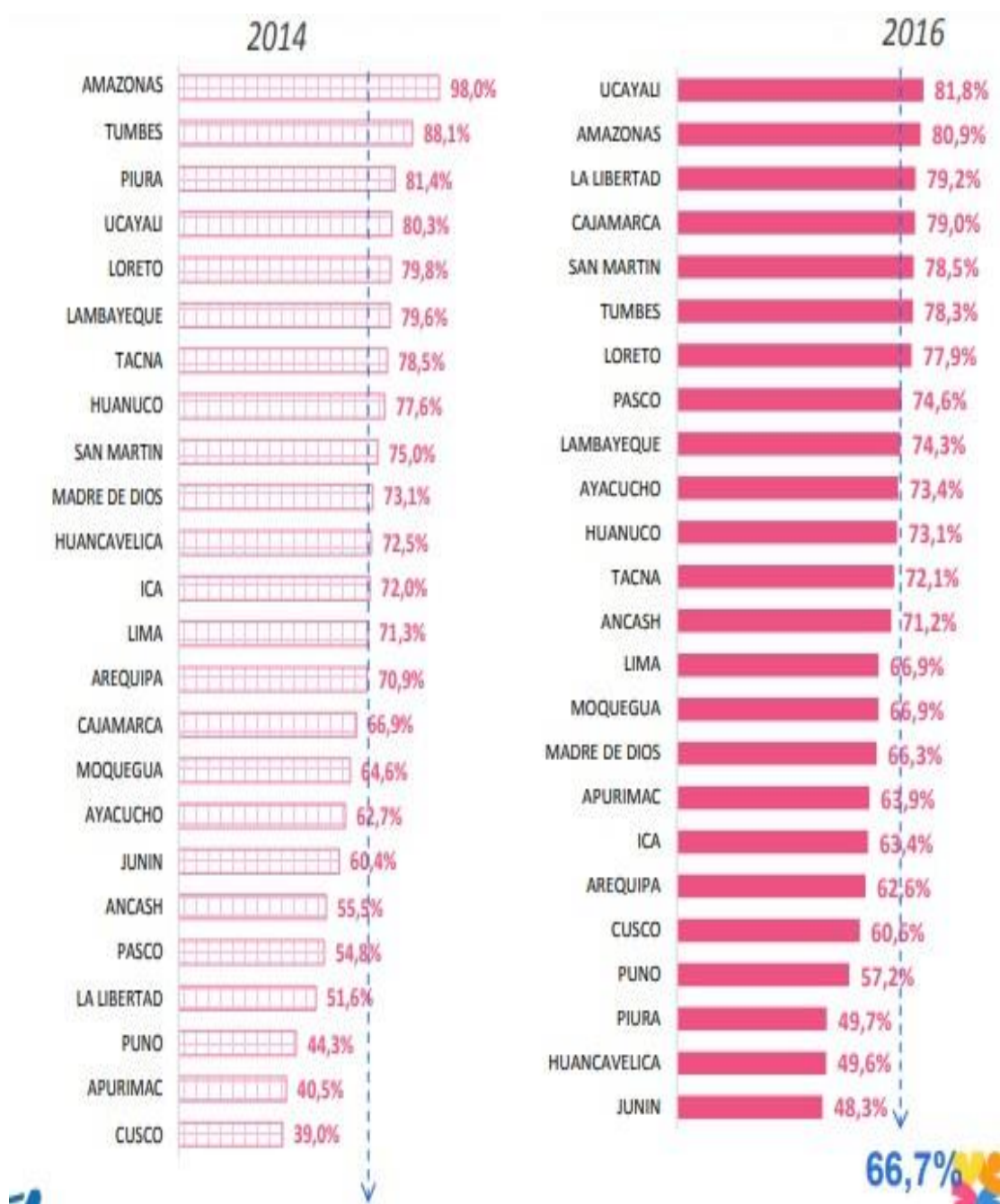
A N E X O S

ANEXO N° 1: Atenciones de mujeres, en el nivel de satisfacción según al servicio brindado en el establecimiento de salud, 2016



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en Salud 2016

ANEXO N° 2: Grado de complacencia del beneficiario, IPRESS del IGSS y Minsa-GR, según Región



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - encuesta Nacional de satisfacción de usuarios en Salud 2016

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>Habilidades Sociales del Obstetra y Nivel de Satisfacción de las Usuaris en la Atención Prenatal en un Centro de Salud Huancayo-2019.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019? · ¿Cuál son las habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019? · ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar si existe relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Determinar si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. · Determinar las habilidades sociales del obstetra del Centro de Salud de Chilca, 2019. · Determinar el nivel de satisfacción de las usuaria en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Si existe relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre habilidades sociales del obstetra y nivel de satisfacción global de las usuarias en la atención prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Si existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. · No existe relación entre las habilidades sociales del obstetra y el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por los profesionales durante la consulta prenatal del Centro de Salud de Chilca, 2019. 	<p>Variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Habilidades sociales básicas · Habilidades sociales avanzadas · Habilidades relacionado con los sentimientos · Habilidades alternativas a la agresión · Habilidades para hacer frente al estrés · Habilidades de planificación <p>Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal · Satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal · Satisfacción sobre aspectos tangible 	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Básico <u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> Relacional <u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo - correlacional <u>POBLACIÓN</u> 400 gestantes y 20 obstetras <u>MUESTRA</u> usuaria 197 obstetras 9</p> <p><u>TÉCNICA DE MUESTREO</u> Probabilístico por aleatorio simple.</p>

ANEXO N° 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valores	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Habilidades sociales	Para Sánchez G., permiten establecer excelentes relaciones interpersonales, también nos permiten expresar sentimientos, actitudes, etc. a la hora de relacionarse con su entorno. ¹⁴	Está compuesto por una serie de comportamientos que permiten relacionarnos adecuadamente como manifestar actitudes, respetar las opiniones de los demás.	Habilidades sociales básicas	1,2,3,4,5,6,7,8	<ul style="list-style-type: none"> · Alto Nivel: 188–250 · Medio Nivel: 118–187 · Bajo Nivel: 117–50 	Cuantitativo	Ordinal
			Habilidades sociales avanzadas	9,10,11,12,13,14			
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	15,16,17,18,19,20,21			
			Habilidades alternativas a la agresión	22,23,24,25,26,27, 28,29,30			
			Habilidades para hacer frente al estrés	31,32,33,34,35,36, 37,38,39,40,41,42			
			Habilidades de planificación	43,44,45,46,47,48 49,50			
Satisfacción en la atención prenatal	Para la OMS el nivel de satisfacción del usuario es el Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. ²⁰	La satisfacción de la gestante es la conformidad y la buena atención que se le brinda de los diferentes profesionales en salud y su percepción de esta al servicio que presta.	Satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> · Satisfecho: 16 - 18 · Medianamente satisfecho: 11-15 · Insatisfecho: 6 - 10 · Satisfecho: 44-54 · Medianamente satisfecho: 31-43 · Insatisfecho: 18-30 	Cuantitativo	Ordinal
			Satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la consulta prenatal	7,8,9,10,11,12			
			Satisfacción sobre aspectos tangible	13,14,15,16,17,18			
			Satisfacción Global	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 15,16,17,18			

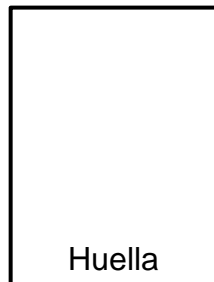
ANEXO N° 5: DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo,Identificado (a) con
DNI N°..... estudiante/ docente/ egresado de la escuela profesional de
....., vengo implementando el proyecto de tesis
titulado“.....
.....”, en
ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generan como producto de la
investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados
únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y7 del reglamento del comité
de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para l investigación
Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y
documentada de alguno de ellos.

Huancayo,de.....de 20.....



Apellidos y nombres.....
.....
Responsable de la investigación

ANEXO N° 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Flores Ramos Zulma Identificado (a) con DNI N° 48498218, he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones acerca de la aplicación del instrumento y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado de que mis datos personales y resultados serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de formación y desarrollo profesional de la estudiante de la Escuela Profesional de Obstetricia de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana los Andes.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, CONSIENTO participar en la aplicación del instrumento y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento en bien de la formación académica.

Huancayo, 12 de 02 de 2020

A handwritten signature in blue ink.

Firma del participante

ANEXO N° 7: INSTRUMENTO DE HABILIDADES SOCIALES

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia

ENCUESTA PARA MEDIR LAS HABILIDADES SOCIALES

sexo: M F

Edad:

Nombrado :

Contrata:

Centro Trabajo:

INSTRUCCIONES

Estimado Obstetra

Estamos realizando la investigación sobre Habilidades Sociales del Obstetra y Nivel de Satisfacción de las Usuaris en la Atención Prenatal en un Centro de Salud Huancayo-2019. Las proposiciones de la presente lista se refieren a experiencias de la vida diaria, de tal modo que describan como Ud. se comporta, siente, piensa y actúa. No es un test clásico, dado que no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas las respuestas son válidas.

Encierra en un círculo la respuesta que más crea conveniente:

- Marque 1 si su respuesta es NUNCA.
- Marque 2 si su respuesta es MUY POCAS VECES.
- Marque 3 si su respuesta es ALGUNA VEZ.
- Marque 4 si su respuesta es A MENUDO.
- Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE.
- Marque 4 si su respuesta es A MENUDO.
- Marque 5 si su respuesta es SIEMPRE.

HABILIDADES SOCIALES	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	siempre
1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	1	2	3	4	5
2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?	1	2	3	4	5

3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?	1	2	3	4	5
4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?	1	2	3	4	5
5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc?.	1	2	3	4	5
6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	1	2	3	4	5
7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	1	2	3	4	5
8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?	1	2	3	4	5
10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?	1	2	3	4	5
11. ¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	1	2	3	4	5
12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?	1	2	3	4	5
13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	1	2	3	4	5

14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?	1	2	3	4	5
15. ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?	1	2	3	4	5
16. ¿Permite que los demás conozcan lo que siente?	1	2	3	4	5
17. ¿Intenta comprender lo que sienten los demás?	1	2	3	4	5
18. ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?	1	2	3	4	5
19. ¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos?	1	2	3	4	5
20. ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?	1	2	3	4	5
21. ¿Se dice a sí mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?	1	2	3	4	5
22. ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?	1	2	3	4	5
23. ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?	1	2	3	4	5
24. ¿Ayuda a quien lo necesita?	1	2	3	4	5

25. ¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes?	1	2	3	4	5
26. ¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de la mano"?	1	2	3	4	5
27. ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura?	1	2	3	4	5
28. ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?	1	2	3	4	5
29. ¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas?	1	2	3	4	5
30. ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?	1	2	3	4	5
31. ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución?	1	2	3	4	5
32. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?	1	2	3	4	5
33. ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?	1	2	3	4	5
34. ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	1	2	3	4	5

35. ¿Determina si lo han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?	1	2	3	4	5
36. ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	1	2	3	4	5
37. ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia antes de decidir lo que hará?	1	2	3	4	5
38. ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?	1	2	3	4	5
39. ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?	1	2	3	4	5
40. ¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego, piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?	1	2	3	4	5
41. ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?	1	2	3	4	5
42. ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	1	2	3	4	5

43. ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?	1	2	3	4	5
44. ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?	1	2	3	4	5
45. ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
46. ¿Es realista cuando debe dilucidar cómo puede desenvolverse en una determinada tarea?	1	2	3	4	5
47. ¿Resuelve que necesita saber y cómo conseguir la información?	1	2	3	4	5
48. ¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	1	2	3	4	5
49. ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	1	2	3	4	5
50. ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?	1	2	3	4	5

Fuente: La validez de constructo de la escala está determinada por el criterio de jueces, basado en la experiencia de Goldstein y sus colaboradores; Traducción y adaptación: por Ambrosio Tomas

ANEXO N° 8: INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Obstetricia

Investigación

Habilidades Sociales del Obstetra y Nivel de Satisfacción de las Usuarias en la Atención Prenatal en un Centro de Salud Huancayo-2019.

Datos Generales:

1. Edad: _____.

2. Estado civil: Soltera Conviviente Casada Separada

3. Grado de Instrucción: Sin Instrucción Primaria Secundaria Superior

4. Ocupación: _____.

5. Distrito de: _____.

Datos sobre la atención Prenatal:

6. Numero de atención prenatal: _____.

7. Edad gestacional: _____.

8. Número de hijos / incluye el embarco actual: _____.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION EN LA ATENCION PRENATAL

INSTRUCCIONES

A continuación, se les presenta una serie de ítems, lea cuidadosamente cada uno, y marque con un aspa (X) en cualquiera de los 3 recuadros que usted considere conveniente, sus respuestas servirán estrictamente para el propósito de investigación académica:

1= Desacuerdo 2= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3= De acuerdo

	1	2	3
Organización de la consulta Prenatal			
1. Los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron sencillos.			
2. El tiempo promedio que esperó desde la hora que estaba citada hasta que entró a la consulta fue adecuada (+/- 30min).			
3. El tiempo promedio que le dedicó la obstetra durante la consulta fue el necesario (+/- 15min).			

4. Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.).			
5. Se siente conforme con el costo y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas (análisis, ecografías ‘) que le solicitaron durante sus controles.			
6. El ambiente en el que su obstetra realizó la consulta guardaba privacidad e intimidad.			
Atención recibida por el profesional			
7. El trato recibido por su obstetra fue adecuado			
8. Su obstetra le mostraba interés a las dudas que Ud. tenía sobre su embarazo.			
9. Las respuestas de la obstetra ante sus dudas o preguntas fueron claras.			
10. Su obstetra mostraba seguridad al realizar la consulta prenatal.			
11. Su obstetra mostró habilidad durante la atención prenatal.			
12. Las recomendaciones e indicaciones de la obstetra fueron claras.			
Aspectos tangibles			
13. El consultorio se encontraba limpio durante la consulta prenatal.			
14. El consultorio contaba con los muebles necesarios para su comodidad.			
15. Los instrumentos que disponía el consultorio (aparato de tomar la presión, balanza, etc.) se encontraban en buenas condiciones para el control de su embarazo.			
16. La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable.			
17. La decoración y ambientación del consultorio fue agradable.			
18. La sala de espera fue un ambiente cómodo.			

Fuente: por medio de la muestra binominal, presentada por los especialistas, esto ayuda a la autenticidad del trabajo representado por Colmenares y Vicuña; Traducción y Adaptación: Mogollón Rea Karla del Pilar.

ANEXO N° 9: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad y validez del instrumento de satisfacción en la atención prenatal

El instrumento para medir la Satisfacción en la atención prenatal, se confiabilizó a través de una prueba piloto aplicada a 30 gestantes durante la atención prenatal, siendo el coeficiente de Cronbach de 0.83, es decir una muy fuerte confiabilidad.

N	ITEM																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	1	42
2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	42
3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	50
4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	44
5	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
7	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	35
8	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	44
9	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42
10	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	51
11	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3	45
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
16	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	46
17	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
18	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	30
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
20	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	47
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	52
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52
23	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
25	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	49
26	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	49
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
29	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	49
30	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	49
Varianza	0.73	0.59	0.52	0.60	0.46	0.52	0.44	0.27	0.36	0.29	0.34	0.36	0.21	0.21	0.03	0.09	0.34	0.59	32.45
Suma_var	6.94																		

k (ITEM)18
N30
Alpha de Crombach 0.83

Puntajes del Coeficiente de Correlación de Cronbach

Coeficiente de Correlación

Magnitud

0,70 a 1,00 Muy fuerte

0,50 a 0,69 Sustancial

0,30 a 0,49 Moderada

0,10 a 0,29 Baja

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

PRENATAL

VALIDEZ DE CONTENIDO: PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	Nº de Jueces					p
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1	0.031
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	0.031
3. La estructura del instrumento es adecuado	1	0	1	1	1	0.156
4. Los ítems (preguntas) del instrumento están correctamente formuladas. (claros y entendibles)	0	1	0	1	1	0.312
5. Los ítems (preguntas) del instrumento responden a la Operacionalización de la variable	1	1	1	1	1	0.031
6. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	1	1	1	1	1	0.031
7. Las categorías de cada pregunta (variables) son suficientes.	1	1	1	1	1	0.031
8. El número de ítems (preguntas) es adecuado para su aplicación.	1	1	1	1	1	0.031

Se ha considerado las categorías por los jueces expertos:

1 (SI) = De acuerdo

0 (NO) = En desacuerdo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DEL INSTRUMENTO DE HABILIDADES

SOCIALES

Tomás, A. (1995), al realizar el análisis de ítems de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales halló correlaciones significativas ($p < .05, .01, .001$), quedando el instrumento intacto, es decir, con todos sus ítems completos ya que no hubo necesidad de eliminar alguno.

Análisis de ítems de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein

Ítem	"r"	"t"	Ítem	"r"	"t"	Ítem	"r"	"t"
01	0.546	3.531***	18	0.575	3.847**	35	0.691	5.412**
					*			*
02	0.615	4.825***	19	0.571	3.802**	36	0.522	3.294**
					*			
03	0.429	2.474*	20	0.661	4.951**	37	0.584	3.945**
					*			*
04	0.617	4.345***	21	0.591	4.029**	38	0.686	3.332**
					*			*
05	0.502	3.109**	22	0.434	2.515*	39	0.547	4.096**
								*
06	0.555	2.625***	23	0.542	3.496**	40	0.544	3.512**
					*			*
07	0.389	2.170*	24	0.507	3.146**	41	0.509	3.169**
08	0.492	3.007**	25	0.580	3.696**	42	0.617	4.343**
					*			*
09	0.601	4.147***	26	0.566	3.966**	43	0.545	3.522**
					*			*
10	0.609	4.246***	27	0.522	3.292**	44	0.651	4.300**
								*
11	0.546	3.536***	28	0.595	4.074**	45	0.711	5.770**
					*			*
12	0.512	3.131**	29	0.521	3.384**	46	0.764	6.367**
								*
13	0.619	4.374***	30	0.612	4.260**	47	0.704	5.622**
					*			*
14	0.448	2.629*	31	0.672	5.126**	48	0.650	4.792**
					*			*

15	0.766	6.699***	32	0.641	4.659** *	49	0.696	5.500** *
16	0.534	3.409**	33	0.528	3.445**	50	0.536	3.434**
17	0.692	5.421***	34	0.626	4.456** *			
* Significativo al $p < .05$ ** Muy significativo al $p < .01$ *** Altamente significativo al $p > .001$								

Asimismo, cada una de las Escalas componentes obtuvieron una correlación positiva y altamente significativa a un nivel de $p < .001$ con la Escala Total de Habilidades Sociales, es decir, todas contribuyen de una manera altamente significativa a la medición de las Habilidades Sociales

ANEXO N° 10: CARTA DE ACEPTACION DEL CENTRO DE SALUD



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Chilca, 21 Noviembre del 2019

Sr.
SHIRLENN MARYORI PAUCAR TOMAS

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION

De mi mayor consideración:

Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi saludo a nombre de la Micro Red de Chilca que me honro dirigir, y a la vez dar a conocer, que visto su solicitud de Autorización para **desarrollo de Proyecto de Investigación Titulado "HABILIDADES SOCIALES DEL OBSTETRA Y NIVEL DE SATISFACCION DE LAS USUARIAS EN LA TENCION PRENATAL EN UN CENTRO DE SALUD HUANCAYO-2019"**; esta jefatura **Autoriza** la realización de la misma, en el Centro de Salud Chilca.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes testimoniarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO

Dr. José C. Ramos Hinojosa
JEFE DE LA MICRO RED
DE SALUD CHILCA

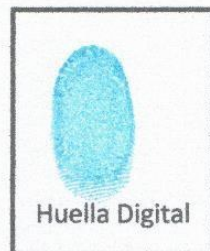
ANEXO N° 11: DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Paucar Tomas Shirleem Maryori Identificado (a) con DNI N° 76537807 estudiante/ docente/ egresado de la escuela profesional de Obstetricia, vendo implementando el proyecto de tesis titulado "..... Habilidades Sociales del Obstetra y Nivel de Satisfacción de las Usarias en la atención Prenatal en un Centro de Salud Huancayo - 2019", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generan como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 10 de Enero de 2020



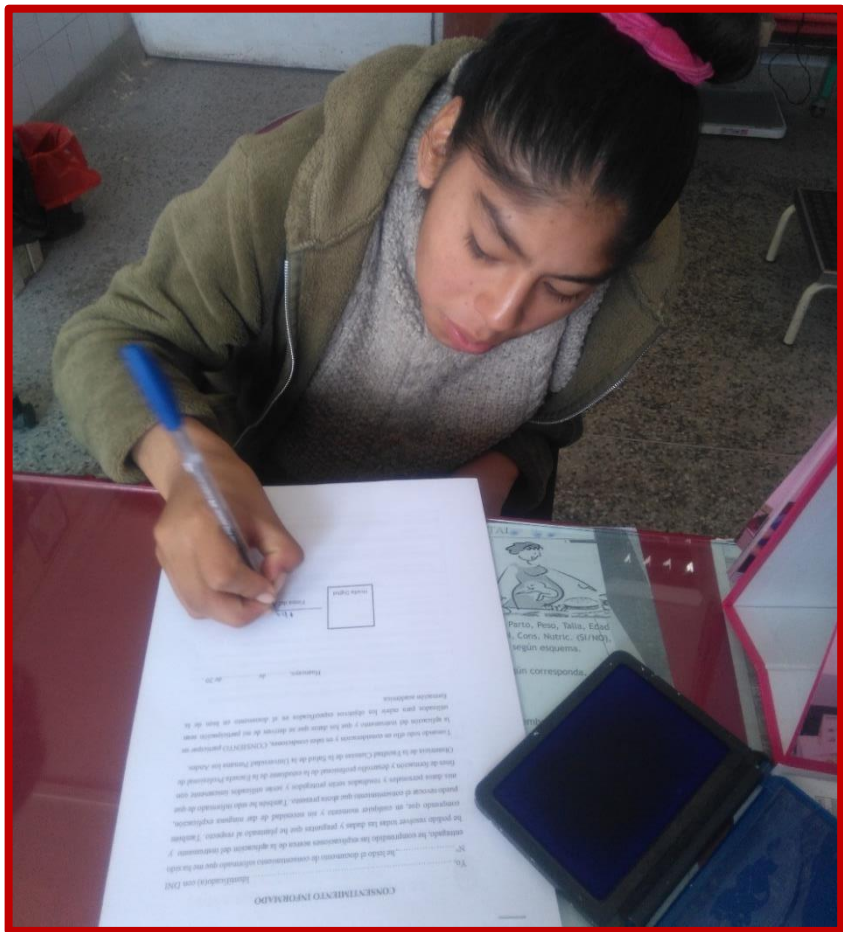
Maryori
Apellidos y nombres Paucar Tomas
..... Shirleem Maryori

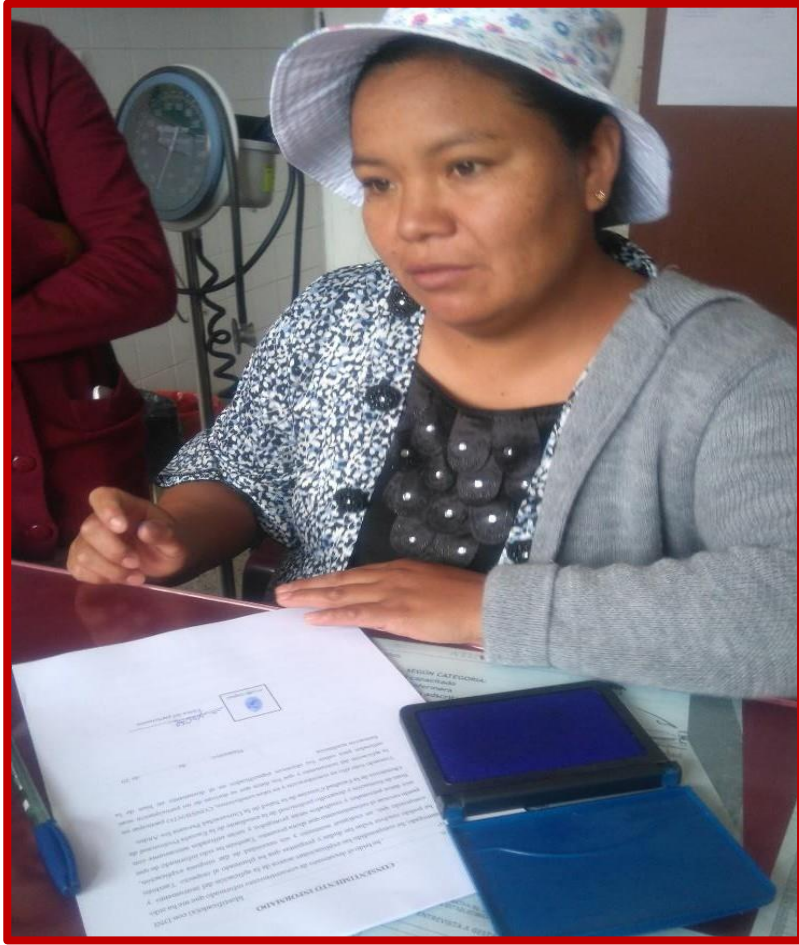
Responsable de la investigación

ANEXO N° 12: FOTOS DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

EVIDENCIA DE RECOLECCION DE DATOS DE USUARIOS









EVIDENCIA DE RECOLECCION DE DATOS DE OBSTETRAS

