

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



Percepción de la usuaria sobre la Comunicación, desarrollada por  
el profesional de obstetricia en consulta externa en el Centro de  
Salud I-IV Consuelo de Velasco Junio – Agosto 2017

Tesis para obtener el título profesional de obstétrica

Autora

Flores Guerrero Yobanny

Asesor

Mg. Vílchez Alama Mercedes Lucila

Piura – Perú

2018

ÍNDICE	ii
ÍNDICE DE TABLAS	iii
PALABRA CLAVE	iv
TÍTULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
MATERIAL Y MÉTODOS	10
RESULTADOS	12
DISCUSIÓN	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
AGRADECIMIENTO	44
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	45
ANEXOS	46

**Palabra clave: español**

Tema	Percepción de la usuaria sobre la comunicación, desarrollada por el profesional de obstetricia en consulta externa
Especialidad	Obstetricia
Línea de investigación	Ciencias Sociobiomédicas.

**Keyword: English**

Theme	Perception of the user on communication, developed by the obstetrics professional in outpatient consultation
Speciality	Obstetrics
Line of research	Sociobiomedical Sciences.

**Percepción de la usuaria sobre la  
comunicación, desarrollada por el  
profesional de obstetricia en consulta  
externa en el Centro de Salud I-IV  
Consuelo de Velasco Junio-Agosto 2017**

## RESUMEN

La investigación titulada:” Percepción de la usuaria sobre la comunicación, desarrollada por el profesional de obstetricia en consulta externa en el Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco junio-agosto 2017., Es una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal; Los resultados muestran que la percepción que tiene la usuaria que acuden al establecimiento de salud Consuelo de Velasco en cuanto a la comprensión de los mensajes en el proceso de comunicación con la obstetra es positivo en un 54,04%. En lo referente a la empatía es percibida en su mayor porcentaje de forma negativa con el 55%.consideran la atención brindada como positiva (94,7%).Referente al aprecio manifestado fue positivo en un (96.1%) así mismo el respeto con un 82,1% y la confianza percibida fue positiva (71,3%).

Concluyendo: El 54% de las pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I-IV Consuelo de Velasco han tenido buenas percepciones en la relación obstetra-paciente. El 87% de la población no halló barreras que intervengan durante el proceso de comunicación, el 55% de las gestantes no sintió empatía durante su atención en consultorio, el 94.7% de las gestantes se sintió satisfecha con la atención brindada, el 96.1% de las gestantes se sintió apreciada durante la consulta con la obstetra, el 82.1% de las pacientes manifestó que hubo respeto hacia ellas, el 71.3% de las pacientes sintió confianza hacia la obstetra. Sobre la población de gestantes encuestadas, sus edades se encuentran entre 15 y 30 años, 42% son convivientes, 49% tienen estudios en nivel secundario, y 38% son amas de casa se recomienda mejorar la empatía no se puede dejar de atender considerando que puede ser un punto a favor de la deserción a la atención. Para que este sea eficaz, se requieren de respuestas que demuestren interés, comprensión y preocupación, todas estas acompañadas de elementos no verbales. Cuando esto falla, la relación que se establece con el receptor es mala o nula.

**Palabras Clave:** Percepción, usuaria, comunicación, obstetra.

## ABSTRACT

The research entitled: "Perception of the user on communication, developed by the obstetrics professional in outpatient consultation at the Health Center I - IV Consuelo de Velasco June-August 2017. It is a quantitative, descriptive, transversal research; The results show that the user's perception of the Consuelo de Velasco health facility regarding the understanding of the messages in the communication process with the obstetrician is positive in 54.04%. Regarding empathy, it is perceived in its highest percentage in a negative way with 55% considering the attention given as positive (94.7%). Regarding the expressed appreciation, it was positive in one (96.1%) as well as respect for 82.1% and the perceived trust was positive (71.3%).

Concluding: 54% of pregnant patients who come to the I-IV Consuelo de Velasco Health Center have had good perceptions in the obstetric-patient relationship. 87% of the population did not find barriers that intervene during the communication process, 55% of pregnant women did not feel empathy during their office attendance, 94.7% of pregnant women felt satisfied with the care provided, 96.1% of the pregnant women felt appreciated during the consultation with the obstetrician, 82.1% of the patients said that there was respect for them, 71.3% of the patients felt confidence towards the obstetrician. About the population of surveyed pregnant women, their ages are between 15 and 30 years old, 42% are cohabitants, 49% have studies at secondary level, and 38% are housewives it is recommended to improve empathy cannot be ignored considering that be a point in favor of desertion to attention. For this to be effective, responses that demonstrate interest, understanding and concern are required, all accompanied by non-verbal elements. When this fails, the relationship established with the receiver is bad or null.

**Keywords:** Perception, user, communication, obstetrician.

## **5. INTRODUCCIÓN**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1. Antecedentes**

Chilipio (2015), en su trabajo “Expectativas de las pacientes en relación al profesional obstetra en consulta externa del C.S Juan Pérez Carranza.”, cuyo objetivo fue determinar las expectativas de las pacientes en relación al profesional obstetra en consulta externa del C.S Juan Pérez Carranza en el periodo enero a febrero. El presente estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 238 pacientes atendidas en los consultorios externos de obstetricia de C.S Juan Pérez Carranza durante los meses de enero y febrero del año 2015 : Concluyendo que las pacientes que acuden por atención obstétrica al C.S Juan Pérez Carranza tienen en su mayoría preferencias a ser atendidas por una obstetra mujer; sin embargo, antes que el género las pacientes otorgan mayor importancia a otras expectativas relacionadas a aspectos comunicativos y resultados de la atención como la muestra de interés y ser escuchadas, obtener una receta con letra legible y recibir explicaciones y conocer su diagnóstico.

Oran (2013), en su estudio “La comunicación entre las mujeres embarazadas y el personal médico durante el control prenatal en el Hospital Álvarez en la ciudad de Buenos Aires, Argentina” tuvo el objetivo de examinar cómo ven esta comunicación los médicos y pacientes y, si creen que hay aspectos para mejorar y cómo piensan que podrían cambiar sus estrategias de comunicación. Para este estudio, se hicieron entrevistas con pacientes embarazadas y sus médicos durante su cuidado prenatal en el Hospital Álvarez. 15 mujeres entre las edades de 17 y 37 años fueron entrevistadas con relación a las expectativas que rodean la comunicación con su médico durante su cuidado prenatal. Del mismo modo, 5 médicos fueron entrevistados sobre las expectativas de comunicación con sus pacientes mientras proporcionan el cuidado prenatal. Las doctoras y las mujeres dieron información desde perspectivas

diferentes de la misma relación médico paciente, arrojando luz sobre las opiniones y las expectativas de ambas partes. Además, fueron utilizadas fuentes secundarias para construir un marco teórico para la interpretación y la evaluación de las entrevistas. En este estudio, la mayor parte de la información proporcionada por las doctoras y las pacientes sobre la comunicación entre ellos fue la misma. Tanto las doctoras como las pacientes coincidieron en que tenían una “comunicación muy buena,” así como en muchos de los detalles más pequeños de la atención prenatal. Sin embargo, en el Hospital Álvarez, las barreras internas y externas, tales como las dificultades culturales, financieras y educativas, impiden el acceso de las mujeres a la información prenatal y la capacidad de los médicos para ofrecer información de forma clara. Esto, a su vez, afecta la capacidad de tener una comunicación óptima en la relación médico-paciente.

### **5.1.2. Fundamentación científica**

#### **A. La comunicación**

Flores (2010) La comunicación humana es una de las importantes conductas que el ser humano efectúa diariamente, por lo cual, es importante conocer, que esta conducta se utiliza para diferentes propósitos, en diferentes situaciones, de diferentes formas, lo cual merece un estudio sistemático de parte de los estudiantes y profesionales para utilizar la comunicación en su vida cotidiana, en su trabajo y su continuo desarrollo.

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.



Maya (2009) La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

Cibanal (2010) Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente.

Aguado (2004) La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

a. Funciones del lenguaje:

- PRAGMÁTICA. Con esta función se demuestra que el sistema lingüístico no sólo tiene la función de expresar un estado de cosas, sino también la de provocar relaciones entre actos de habla en la interacción comunicativa.
- La función EXPRESIVA es la que se encarga de emitir opiniones y vivencias, como una manifestación subjetiva de la realidad.
- Si la intención es requerir de los demás algún asunto, con preguntas, ruegos, mandatos o exigencias, cuya finalidad es una exhortación, la función del lenguaje se dice que es APELATIVA o CONATIVA.
- Cuando la intención del hablante es informar y dar a conocer hechos y datos de la realidad, es una

comunicación objetiva, se dice que la función en este caso es REPRESENTATIVA o REFERENCIAL.

- Si se trata de explicar y aclarar conceptos e ideas relacionados con conocimientos lingüísticos, decimos que se trata de la función llamada METALINGÜÍSTICA.
- Para iniciar, interrumpir o continuar una comunicación, estamos ante la función que se denomina FATICA. Los sonidos y palabras sin sentido, pronunciados en cualquiera de estos momentos de un acto comunicativo, sólo sirven para indicar que se está presente y mantener abierto el canal de la comunicación.
- Cuando estamos frente a un texto armónico por su forma, que refleja la sensibilidad de su autor en un estilo estético, hablamos de la función POÉTICA. Un ejemplo es el que presentamos en la siguiente ilustración.

b. Tipos de comunicación:

Davis (1976) El acto comunicativo puede ser verbal o no verbal.

El verbal es el oral, que tiene correspondencia con el habla:

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

El no verbal es el que se expresa por medio de íconos, señales, símbolos:

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

**B. Comunicación terapéutica:**

Coelho (2012), Leiva (2017) La comunicación terapéutica es una manera de que el profesional de enfermería vea su rol con el paciente como un marco para “saber estar” en la relación de ayuda, es la base de la enfermería. Al crear una relación

terapéutica, creamos el espacio, el país, el lenguaje, en el cual se pueden empezar a llevar a cabo todas las otras intervenciones enfermeras que se han aprendido. Toda palabra, toda mirada, todo pensamiento que tiene el profesional de enfermería hacia el paciente, necesita tener como objetivo crear esta relación terapéutica tan importante, debe tener habilidades y destrezas para establecer la comunicación terapéutica, ya que la misma influye en la calidad de los cuidados; especialmente en los enfermos en post-operatorio inmediato y mediato, situación que frecuentemente es traumática en su proceso de recuperación, llevándolo a vivenciar ansiedad, miedo y angustia; por tanto, requiere del apoyo del profesional de enfermería a través de la comunicación terapéutica, y por consiguiente, influye en la calidad del cuidado con la finalidad de contribuir con su pronta recuperación.

a. Elementos claves en la comunicación terapéutica:

- **CONFIANZA:**

Maqueda & Martín (2012) El profesional de enfermería irá desarrollando habilidades que, se espera, ayudarán al paciente a sentir confianza en él. Por medio de la empatía, el respeto y el acompañamiento, el paciente posiblemente confiará en el profesional.

- **CONTINUIDAD**

Alfárez (2012) Para una relación de ayuda de calidad es importante, dentro de lo posible, que el paciente tenga continuidad en los cuidados.

- **CONFIDENCIALIDAD**

Briozzo (2009) La confidencialidad es primordial para que la comunicación terapéutica se pueda llevar a cabo, ya que, si el paciente duda de la obstetra guarde el secreto profesional, no tendrá confianza. Un diálogo en el que el paciente no se siente seguro de que lo que diga no irá más allá del profesional que le escucha, no será un diálogo útil ni tendrá beneficio terapéutico. La confidencialidad es un

derecho de todo paciente y a todo usuario del sistema sanitario le debe ser asegurado verbalmente y por carteles que el secreto profesional se guardará en todo momento.

## **5.2. Justificación**

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones.

Las habilidades de comunicación, tanto escrita como oral, son cruciales. La comunicación eficaz requiere respuestas que demuestren interés, comprensión y preocupación, y, además depende de elementos que lo corroboran, como son las palabras y el comportamiento no verbal.

En el ámbito de los servicios sanitarios, muchos problemas se originan cuando la comunicación es mala, por ejemplo, la falta de comunicación con los profesionales sanitarios, que es la causa más importante de insatisfacción de los pacientes.

La falta de información sobre los procesos de enfermedad provoca un retraso en la búsqueda de tratamiento y un agravamiento de dichos procesos. La deficiente comunicación profesional-usuario suele dar lugar a que este último olvide las instrucciones, perjudicando su pronta recuperación. Por último, está demostrado que el establecimiento de una adecuada interacción entre el profesional y los usuarios de los servicios sanitarios garantiza la adopción de medidas y estrategias preventivas por parte del usuario.

## **5.3. Problema**

Durante la consulta obstétrica prenatal se establece una relación entre la obstetra y la usuaria cuyo objetivo general es la atención de los problemas de salud de la gestante y el niño.

La atención obstetra-paciente no solo trata de una relación estrictamente clínica, sino que se establece un vínculo humano en el que la comunicación juega un rol muy importante, la misma que debe darse de manera bidireccional y en la que se ponen de manifiesto aspectos como la empatía, escucha activa, respeto de las

emociones, comprensión y entendimiento. No podemos olvidar que una usuaria del servicio tiene urgencias mayores de información y orientación.

Cada embarazo es único y diferente a los demás y probablemente hemos prestado poco interés al contexto psicológico y social en el que se desarrolla cada uno de ellos y que es fundamental en la comunicación entre la embarazada y los profesionales encargados de su atención.

La actitud que debe asumir el obstetra en el proceso de comunicación es la de ser fluida, empática, asertiva en la que no basta solo con medir evaluar, recetar sino también preguntar conversar explicar educar tranquilizar, considerando que con ello lograremos asistencia puntual a las citas, psicoprofilaxis cumplida, adherencia a los tratamientos y cuidados indicados. Si logramos que con nuestra atención la usuaria se sienta segura confiada y satisfecha con nuestra atención, estaremos contribuyendo de manera segura a su bienestar y la de su hijo y a la disminución de la muerte materna, ya que la comunicación no adecuada puede ser una arista entre sus múltiples causas.

Lamentablemente, es común observar que los tiempos contemplados para la atención obstétrica no se cumplen. Constantemente, vemos a las gestantes preguntando a otros profesionales de la salud por las indicaciones recibidas en el consultorio, o que no asisten a sus citas programadas y nos preguntamos: ¿acaso esto es resultado de problemas de comunicación?

Conociendo la gran importancia de la comunicación durante la atención obstétrica en consulta externa, se ha creído necesaria la realización de la presente investigación, la misma que da origen a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción que tienen las usuarias gestantes sobre la comunicación que desarrolla el profesional de obstetricia en consulta externa, en el Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco junio- agosto 2017?

#### 5.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la usuaria sobre la comunicación desarrollada por el profesional de obstetricia.	Manera en la que el cerebro siente unos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información	Positivo Negativo	Percepción de la comprensión de la comunicación obstetra-usuaria : Habilidad intelectual que no solamente implica entender palabras o frases sino que consiste en captar de manera correcta el significado algo	Grado percibido por la usuaria sobre el esfuerzo de la obstetra en la consulta (porcentaje de respuestas)	≥50% <50%
		Positivo Negativo	Empatía percibida en la comunicación obstetra-usuaria: Capacidad cognitiva de percibir (en un contexto común) lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona cuando se afecta a otra.	Grado percibido por la usuaria sobre la empatía de la obstetra en la consulta (porcentaje de respuestas)	≥50% <50%
		Positivo / Negativo	Percepción de la atención en la comunicación obstetra-usuaria: Aplicación voluntaria de la actividad mental o de los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental o sensible. acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.	Grado percibido por la usuaria sobre la atención de la obstetra en la consulta (porcentaje de respuestas)	≥50% <50%
		Positivo Negativo	Percepción sobre el aprecio que manifiesta la obstetra en la comunicación obstetra-usuaria: Sentimiento de cariño moderado hacia una persona, producido generalmente por una relación de amistad poco profunda, pero cordial y respetuosa.	Grado percibido por la usuaria sobre el aprecio de la obstetra en la consulta	≥50% <50%
		Positivo / Negativo	Percepción del respeto en la comunicación obstetra-usuaria: Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.	Grado percibido por la usuaria sobre el respeto de la obstetra en la consulta	≥50% <50%
		Positivo / Negativo	Percepción de la confianza en la comunicación obstetra-usuaria: Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.	Grado percibido por la usuaria sobre la confianza de la obstetra en la consulta .	≥50% <50%

## **5.5. Hipótesis**

H0: la percepción que tienen las usuarias gestantes sobre la comunicación que desarrolla el profesional de obstetricia en consulta externa es positiva

H1: la percepción que tienen las usuarias gestantes sobre la comunicación que desarrolla el profesional de obstetricia en consulta externa es negativa.

## **5.6. Objetivos**

### **5.6.1. General**

- Determinar las percepciones de la usuaria gestante sobre la comunicación desarrollada por los profesionales de obstetricia durante la consulta externa en el Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco junio-agosto 2017.

### **5.6.2. Específicos**

- Identificar las características sociodemográficas de las usuarias participantes.
- Identificar si la usuaria gestante comprende los mensajes de la obstetra durante el proceso de la comunicación.
- Identificar la percepción de la usuaria gestante sobre la empatía desarrollada por la obstetra durante el proceso de la comunicación.
- Identificar la percepción que la usuaria gestante tiene de la atención brindada por la obstetra.
- Identificar la percepción que la usuaria gestante tiene sobre el aprecio manifestado por la obstetra durante la comunicación.
- Identificar la percepción que tiene la usuaria gestante sobre el respeto mostrado por la obstetra durante la comunicación.
- Identificar la percepción que tiene la usuaria gestante sobre la confianza brindada por la obstetra durante el proceso de la comunicación.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 Tipo y diseño de investigación

Se hará uso del método científico, aquí se seguirán una serie de pasos ordenados sistemáticamente para determinar de manera objetiva un conocimiento de la realidad. Según su Diseño de la Investigación: El trabajo investigativo que se desarrollará tiene un diseño No experimental Según el Enfoque o tipo de investigación es:

- **Cuantitativo:** Por que utiliza procedimientos de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.
- **Descriptiva** por que da a conocer las características del objeto de estudio.
- **Transversal:** tipo de estudio que investiga al mismo grupo de gente de una sola toma y periodo de tiempo definido.
- **Prolectivo:** Debido a que la información a captarse no se encuentra registrada, en ninguna base de datos de la institución de salud, por lo que se genera información importante para las instituciones de salud.

### Diseño de la investigación

El presente estudio utiliza un diseño descriptivo. Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas. Valor: Es útil para mostrar con precisión las dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación.

### 6.2 Población- Muestra

**Universo:** está compuesto por todas las gestantes que acuden al centro de salud Consuelo de Velasco.



**Población:** la población está compuesta por las gestantes que acudieron a la consulta externa durante el mes de agosto del 2017.

Históricamente acuden mensualmente a la consulta entre 110 a 140 gestantes.

**Muestra:** La muestra fue significativa porque se trabajó con las gestantes que asistieron al establecimiento de salud a consulta externa durante el mes de agosto, y que además quisieron participar del estudio, en total fueron 100 usuarias

**Tipo de Muestreo:** No probabilístico discrecional por que los elementos muestrales son elegidos a criterio del investigador.

### 6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Dentro de los métodos para la recolección de datos que usaremos serán:

La entrevista: y como instrumento la guía de entrevista, la misma que constaba de 47 preguntas que median las siguientes dimensiones:

- a) Comprensión del mensaje, preguntas del 1 al 5.
- b) Empatía, preguntas del 6 al 11.
- c) Atención brindada del 12 al 18.
- d) Aprecio manifestado del 19 al 25.
- e) Respeto 26 al 35.
- f) Confianza del 36 al 40.

Las entrevistas fueron aplicadas durante el mes de agosto del año 2017.

Los criterios de evaluación para considerar que la percepción es positiva es haber superado el 50% de las respuestas contestadas.

El instrumento tiene dos aspectos:

Con los datos participantes en que se pide la edad.

Tiene que ver con la participación de la usuaria, para la dimensión  
Que consta de cada pregunta.

#### **6.4 Procesamiento y análisis de la información**

Una vez recolectados los datos, estos se exportaron a un archivo de datos para ser procesados con el programa estadístico SPSS versión 21 para el análisis estadístico de los datos. Para el análisis temático la información procesada y analizada estadísticamente se confrontará con los antecedentes, base teórica conceptual, para finalmente arribar a las conclusiones y recomendaciones.

## 7. RESULTADOS

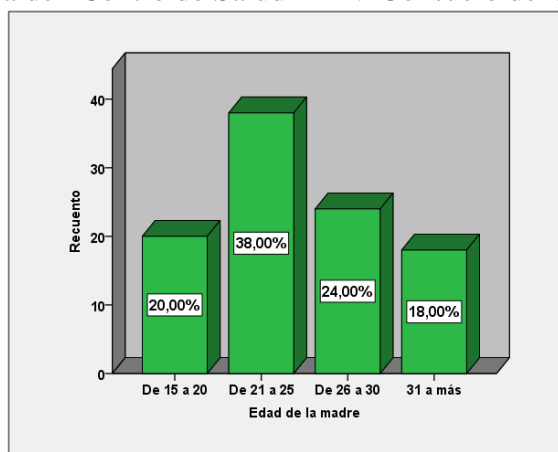
### TABLAS RELACIONADAS CON LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PARTICIPANTES.

**TABLA N° 1:** Edades de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

	n	%
Edad de la madre		
De 15 a 20	20	20,0%
De 21 a 25	38	38,0%
De 26 a 30	24	24,0%
31 a más	18	18,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 1:** Edades de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

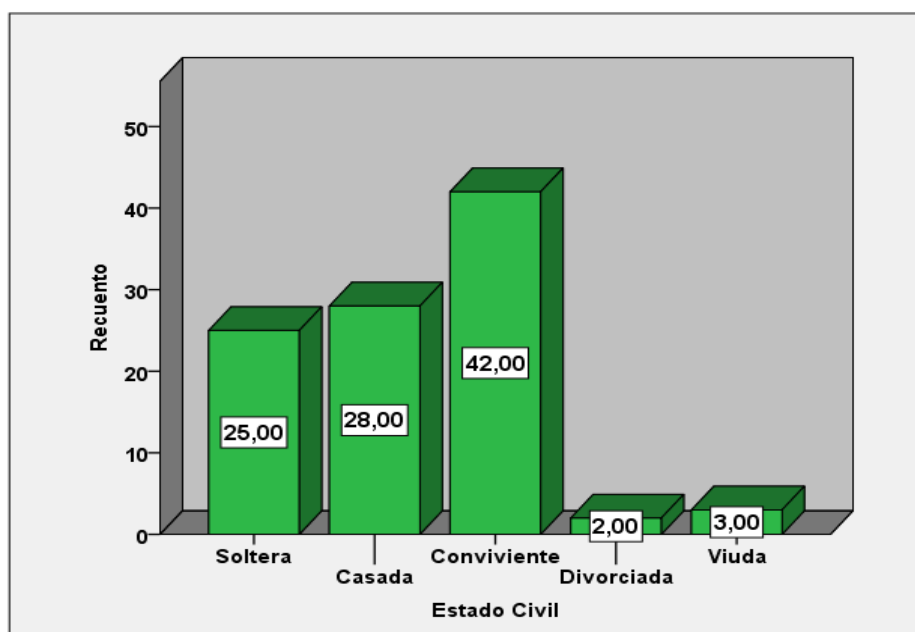
**Interpretación:** el cuadro N° 1 muestra las edades de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco donde el 38% tienen una edad entre 21 a 25 años, el 24% una edad entre 26 a 30 años y el 20% un edad entre 15 a 20 años.

**TABLA N° 2:** Estado civil de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

		n	%
Estado Civil	Soltera	25	25,0%
	Casada	28	28,0%
	Conviviente	42	42,0%
	Divorciada	2	2,0%
	Viuda	3	3,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 2:** Estado civil de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

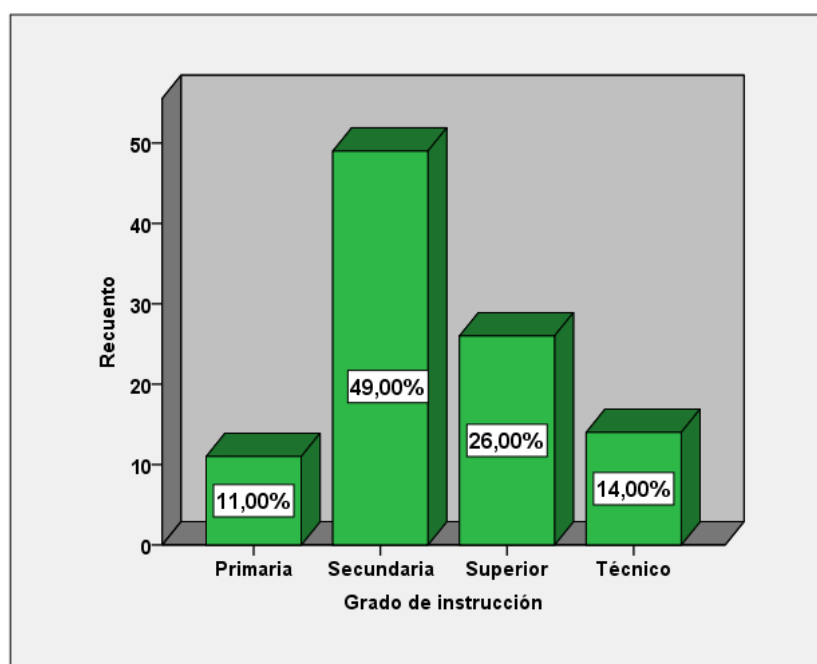
**Interpretación:** El cuadro N° 2 el estado civil de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco donde el 42% son convivientes, el 28% son casadas, y el 25% son solteras.

**TABLA N° 3:** Grado de instrucción de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

		n	%
Grado de instrucción	Primaria	11	11,0%
	Secundaria	49	49,0%
	Superior	26	26,0%
	Técnico	14	14,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 3:** Grado de instrucción de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

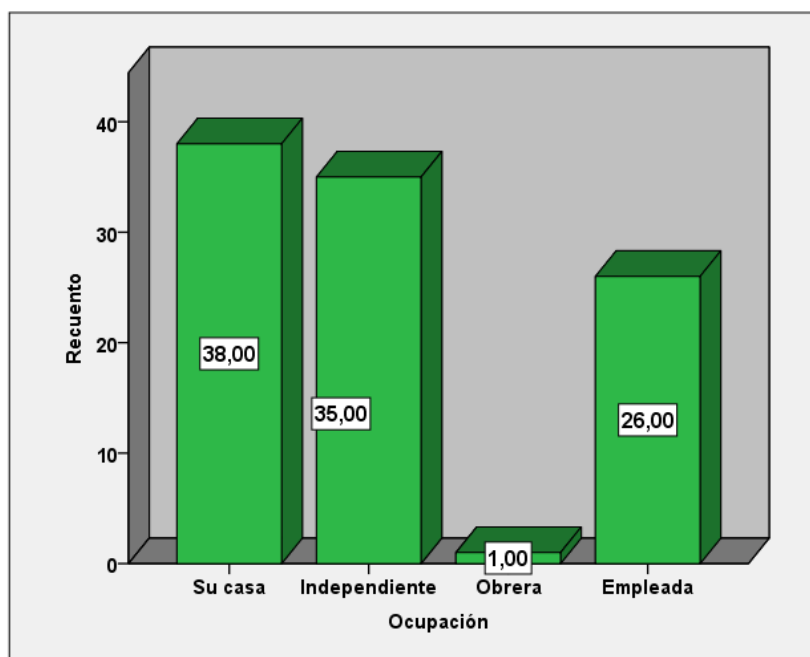
**Interpretación:** El cuadro número N° 3 muestra que el 49% de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco tienen secundaria, el 26% cuentan con un grado de instrucción superior y el 14% son técnicos.

**TABLA N° 4:** Ocupación de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

		n	%
	Su casa	38	38,0%
	Independiente	35	35,0%
Ocupación	Obrera	1	1,0%
	Empleada	26	26,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 4:** Ocupación de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

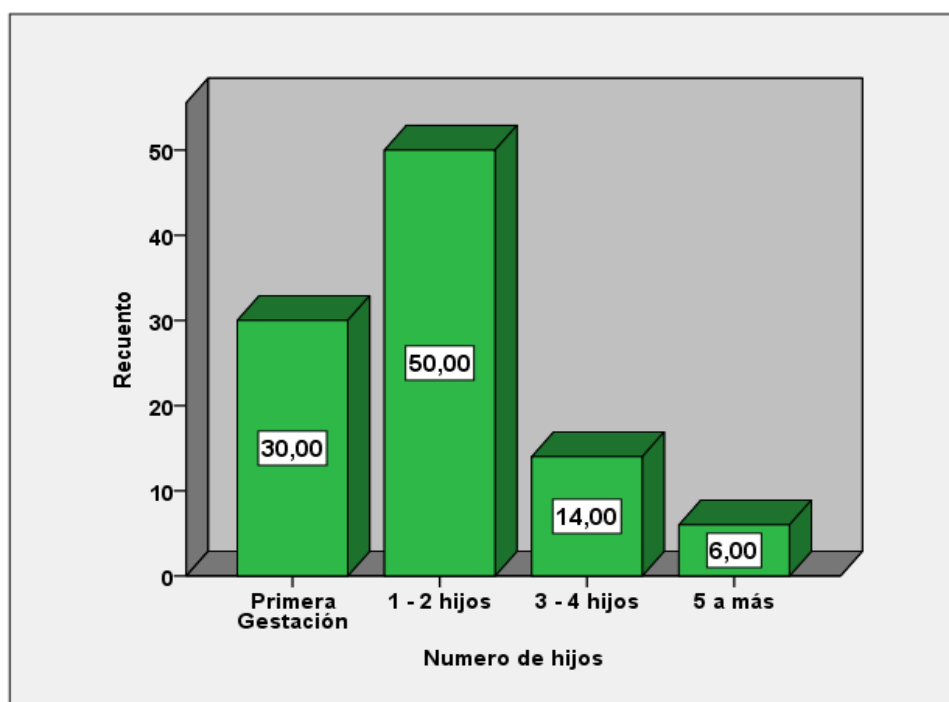
**Interpretación:** El cuadro N° 4 indica que el 38% de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco se ocupa en su casa, el 35% son independientes, y el 26% son empleadas.

**TABLA N° 5:** Número de hijos en gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

		n	%
Número de hijos	Primera gestación	30	30,0%
	1 - 2 hijos	50	50,0%
	3 - 4 hijos	14	14,0%
	5 a más	6	6,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 5:** Número de hijos en gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

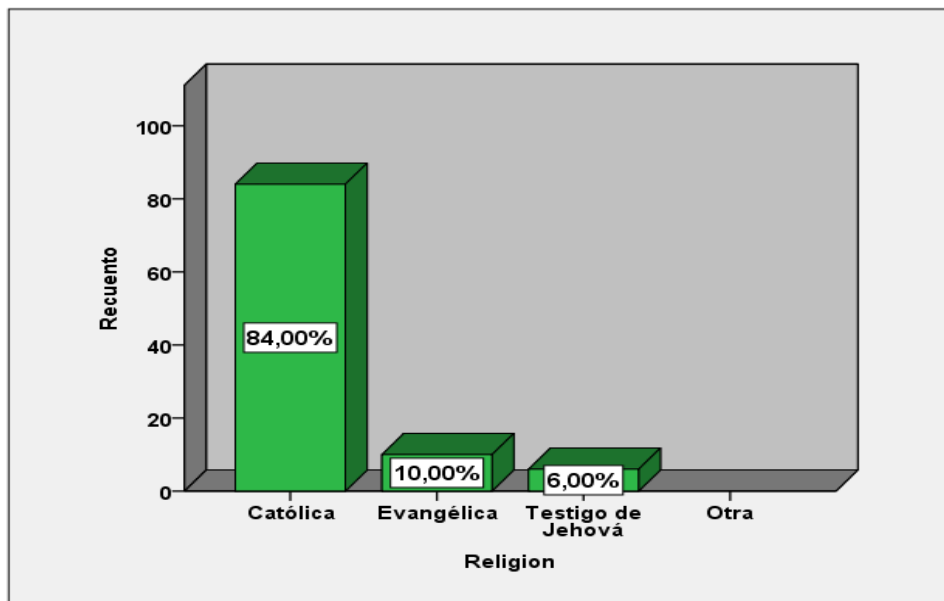
**Interpretación:** El cuadro N° 5 muestra el número de hijos en gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco en donde el 50% tienen entre 1 y 2 hijos, el 30% es su primera gestación, el 14% tiene entre 3 y 4 hijos.

**TABLA N° 6:** Religión de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

	n	%
Católica	84	84,0%
Evangélica	10	10,0%
Religión Testigo de Jehová	6	6,0%
Otra	0	0,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 6:** Religión de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El cuadro N° 6 indica que la mayoría de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco es de religión católica con un 84%, un 10 % es evangélica y solo un 6% es testigos de jehová.

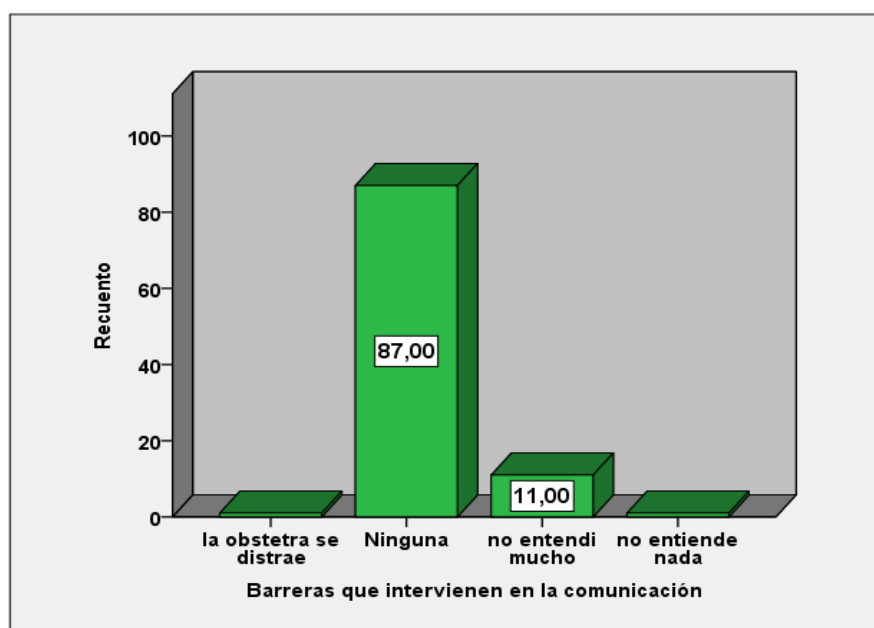


**TABLA N° 7:** Barreras que intervienen en la comunicación de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

	n	%	
Barreras que intervienen en la comunicación	La obstetra se distrae	1	1,0%
	Ninguna	87	87,0%
	No entendí mucho	11	11,0%
	No entiende nada	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**GRÁFICO N° 7:** Barreras que intervienen en la comunicación de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.



Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El cuadro N° 7 indica la barrera que intervienen en la comunicación en las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco en donde la mayoría no cuenta con ninguna barrera que dificulte la comunicación.

**TABLA N° 8: ¿Mediante que modalidad se atiende?**

		n	%
¿Mediante que modalidad se atiende?	Es usuaria		
	SIS	100	100,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior indica que la fuente de financiamiento de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco el 100% es SIS.

**TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DE LA COMPRESIÓN DEL MENSAJE**

**TABLA N° 9: ¿Cuánto se esfuerza la obstetra para que usted comprenda todo lo que le dice?**

		n	%
¿Cuánto se esfuerza la obstetra para que usted comprenda todo lo que le dice?	No se esfuerza nada	5	5,0%
	Se esfuerza poco	19	19,0%
	Se esfuerza medianamente	40	40,0%
	Se esfuerza mucho	32	32,0%
	Se esfuerza al máximo posible	4	4,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior muestra que el 40% de las obstetras se esfuerza medianamente para que la paciente comprenda todo lo que le dijo, el 32% se esfuerza mucho, el 19% se esfuerza poco.

**TABLA N° 10: ¿Usted comprende, las palabras utilizadas por la obstetra?**

	n	%	
Todas	54	54,0%	
¿Usted comprende, las palabras utilizadas por la obstetra?	Casi todas	34	34,0%
	La mitad	12	12,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 54% de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que comprendieron todas las palabras utilizadas por la obstetra, el 34% comprendieron casi todas y el 12% la mitad.

**TABLA N° 11: ¿La obstetra le pidió repetir sus instrucciones durante la consulta?**

	n	%
¿La obstetra le pidió repetir sus instrucciones durante la consulta?	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 100% de las pacientes gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que la obstetra le pidió repetir sus instrucciones durante la consulta.

**TABLA N° 12: ¿Qué grado cultural cree usted que tiene la obstetra?**

		n	%
¿Qué grado cultural cree usted que tiene la obstetra?	Muy bajo nivel cultural	1	1,0%
	NI bajo ni alto nivel cultural	15	15,0%
	Mediano nivel cultural	8	8,0%
	Alto nivel cultural	76	76,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 76% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco creen que el grado cultural que tienen la obstetra es un alto nivel, el 15% creen que tienen ni bajo ni alto nivel cultural, un 8% tienen un mediano nivel cultural, el 1% tienen Muy bajo nivel cultural.

**TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA**

**TABLA N° 13: ¿Cuándo se inicia la consulta la obstetra le habla otros temas?**

		n	%
¿Cuándo se inicia la consulta la obstetra le habla otros temas?	Si	10	10,0%
	No	90	90,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 90% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que la obstetra no le habla otros temas que no sea de la consulta; mientras que solo un 10% indican que la obstetra le habla otros temas.

**TABLA N° 14: ¿La obstetra le pregunta sobre sus problemas distintos al de su salud?**

		n	%
¿La obstetra le pregunta sobre sus problemas distintos al de su salud?	Si	15	15,0%
	No	85	85,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 85% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que la obstetra no le pregunta sobre sus problemas distintos al de su salud mientras que el 15% sí.

**TABLA N° 15: ¿Usted ve a la obstetra como su amiga?**

		n	%
¿Usted ve a la obstetra como su amiga?	Si	79	79,0%
	No	21	21,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior muestra que el 79% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco ven a la obstetra como su amiga; mientras que el 21% sí.

**TABLA N° 16: ¿En algún momento la obstetra se puso en su lugar?**

		n	%
	Si	64	64,0%
¿En algún momento la obstetra se puso en su lugar?	Algunas veces	16	16,0%
	No	20	20,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior muestra que el 64% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que la obstetra en algún momento se puso en su lugar y el 20% indica lo contrario y el 16% indica que algunas veces la obstetra se pone en el lugar del paciente.

**TABLA N° 17: ¿Usted comprendió la explicación de la obstetra respecto a su salud?**

		n	%
	No comprendió nada	3	3,0%
¿Usted comprendió la explicación de la obstetra respecto a su salud?	Comprendió parcialmente	25	25,0%
	Comprendió totalmente	72	72,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 72% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco comprendió totalmente la explicación de la obstetra respecto a la salud del paciente, el 25% comprendió parcialmente y solo un 3% no comprendió nada.

**TABLA N° 18: ¿Mientras usted hablaba con la obstetra generalmente la escuchaba atentamente?**

	n	%
Si	99	99,0%
¿Mientras usted hablaba con la obstetra generalmente la escuchaba atentamente? No	1	1,0%
Total	100	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 99% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que mientras hablaban con la obstetra, ella las escuchaba atentamente y solo un 1% indicaron lo contrario.

TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

**TABLA N° 19: ¿La obstetra la elogió por haber acudido a la consulta?**

	n	%
Si	99	99,0%
¿La obstetra la elogió por haber acudido a la consulta? No	1	1,0%
Total	100	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** Las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco opinaron que la obstetra las elogió por haber acudido a la consulta y representa el 99% mientras que solo un 1% no las elogió.

**TABLA N° 20: ¿Mientras usted describía sus síntomas, la obstetra escribía o anotaba los datos en la H.C.?**

		n	%
¿Mientras usted describía sus síntomas, la obstetra escribía o anotaba los datos en la H.C.?	Si	100	100,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 100% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que mientras describían sus síntomas la obstetra anotaba en la historia clínica.

**TABLA N° 21: ¿En cuánto a la postura de la obstetra, ella?**

		n	%
¿En cuanto a la postura de la obstetra, él?	Estaba bien sentado	58	58,0%
	Estaba recostado en la silla	24	24,0%
	Reclinado sobre la mesa	17	17,0%
	Estaba parado correctamente	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco en cuanto a la postura de la obstetra indicaron que el 58% estaba bien sentado, el 24% estaba recostado en la silla, el 17% estaba reclinado sobre la mesa.



**TABLA N° 22: La obstetra generalmente estaba**

		n	%
La obstetra generalmente estaba	Sonriente	93	93,0%
	Indiferente	6	6,0%
	Parecía estar molesto	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 93% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco opinaron que durante la consulta la obstetra estaba sonriente, el 6% es indiferente, y un 1% parecía estar molesto.

**TABLA N° 23: Durante la consulta cuando la obstetra le hablaba, generalmente ella**

		n	%
Durante la consulta cuando la obstetra le hablaba, generalmente ella	La miraba a los ojos	97	97,0%
	No la miraba a los ojos	3	3,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior muestra que el 97% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco durante la consulta cuando la obstetra le hablaba generalmente la miraba a los ojos y un 3% opinó que no la miraba a los ojos.

**TABLA N° 24: ¿En general durante la consulta cómo la trató la obstetra?**

		n	%
¿En general durante la consulta cómo la trató la obstetra?	Muy mal	1	1,0%
	Regular	4	4,0%
	Bien	34	34,0%
	Muy bien	61	61,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 61% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco durante la consulta la obstetra las trató muy bien, el 34% las trató bien, un 4% las trató regular.

**TABLA N° 25: ¿Cómo se comportó la obstetra al ingresar usted al consultorio?**

		n	%
¿Cómo se comportó la obstetra al ingresar usted al consultorio?	No fue atento	2	2,0%
	Fue poco atento	2	2,0%
	Fue atento	96	96,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 96% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco la obstetra fue atenta al momento de ingresar al consultorio, el 2% Fue poco atento, y el otro 2% su comportamiento no Fue atento.

TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DEL APRECIO  
MANIFESTADO.

**TABLA N° 26: ¿Cuál fue la actitud de la obstetra durante la consulta?**

		n	%
¿Cuál fue la actitud de la obstetra durante la consulta?	Tuvo una actitud positiva	99	99,0%
	Tuvo una actitud negativa	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 99% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indican que la actitud de la obstetra durante la consulta Tuvo una actitud positiva.

**TABLA N° 27: ¿La obstetra le dio consejos y orientación al final de la consulta?**

		n	%
¿La obstetra le dio consejos y orientación al final de la consulta?	Si	100	100,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 100% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que la obstetra le dio consejos y orientación al final de la consulta.

**TABLA N° 28: Cuando usted se retira del consultorio, al momento de despedirse la obstetra:**

		n	%
Cuando usted se retira del consultorio, al momento de despedirse la obstetra:	Le dio un apretón de manos	58	58,0%
	No le dio la mano	2	2,0%
	Le sonrió	21	21,0%
	No le sonrió	3	3,0%
	Le mostró aprecio	15	15,0%
	No le mostró aprecio	1	1,0%
Total		100	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 58% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco al momento de despedirse, la obstetra le dio un apretón de manos, el 21% le sonrió, el 15% le mostro aprecio.

**TABLA N° 29: Le dijo alguna palabra de despedida (chau, hasta luego)**

		n	%
Le dijo alguna palabra de despedida (chau, hasta luego)	Si	100	100,%
	Total	100	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 100% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indica que la obstetra si dijo alguna palabra d despedida.

**TABLA N° 30: ¿El tiempo que utilizó la obstetra para su consulta le pareció adecuado?**

		n	%
¿El tiempo que utilizó la obstetra para su consulta le pareció adecuado?	Suficiente	81	81,0%
	Insuficiente	19	19,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior indica el tiempo que utilizó la obstetra para su consulta fue suficiente con un 81% y 19 % opino que el tiempo fue insuficiente.

**TABLA N° 31: ¿Al ingresar usted al consultorio, la obstetra la saludo?**

		n	%
¿Al ingresar usted al consultorio, la obstetra la saludo?	Si	99	99,0%
	No	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior muestra que el 99% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que al momento de ingresar al consultorio la obstetra si las saludó.

**TABLA N° 32: ¿La obstetra la invitó a tomar asiento amablemente?**

		n	%
¿La obstetra la invitó a Tomar asiento?	Si	100	100,0 %
	Total	100	100,0 %

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** La tabla anterior indica que todas las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco que la obstetra las invito a tomar asiento durante la atención.

#### **TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DEL RESPETO**

**TABLA N° 33: ¿Cómo la trato la obstetra?**

		n	%
¿La trato de usted?	Si	99	99,0%
	No	1	1,0%
	Total	100	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** la tabla indica que el 99% de las usuarias manifiestan que la obstetra la trato de usted.

**TABLA N° 34: ¿Cuándo usted hablaba la obstetra la escuchaba?**

		n	%
¿Cuándo usted hablaba la obstetra la escuchaba?	Me escuchaba atentamente	100	100,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 100% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco opinaron que Cuando hablaba con la obstetra, ella la escuchaba atentamente.

**TABLA N° 35: ¿La obstetra la interrogó?**

		n	%
¿La obstetra la interrogó?	Me interrogó minuciosamente	60	60,0%
	Me interrogó de manera normal	40	40,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 60% de las pacientes indicaron que la obstetra la interrogó minuciosamente, mientras que el 40% indico que l interrogó de manera normal.

**TABLA N° 36: Respecto a la historia clínica**

		n	%
Respecto a la historia clínica	Registró datos en la historia clínica	100	100,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** Respecto a la historia clínica las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco opinaron que todos los datos fueron registrados en la historia clínica.

**TABLA N° 37: En la consulta, ¿la obstetra la revisó minuciosamente?**

		n	%
En la consulta, ¿la obstetra la revisó?	Si	93	93,0%
	No	7	7,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 93% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que si se las auscultó, mientras que el 7% no se las auscultó.



**TABLA N° 38: Antes de la auscultación, la obstetra:**

		n	%
Antes de la auscultación, la obstetra:	Le pidió de forma respetuosa que se desvista	46	49,5%
	Le pidió de manera normal que se desvista	46	49,5%
	Le pidió desvestirse irrespetuosamente	1	1,1%
Total		93	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 49.5% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco antes de la auscultación, la obstetra le pidió de forma respetuosa que se desvista, el 49.5% la obstetra le pidió de manera normal que se desvista.

**TABLA N° 39: ¿Cuándo la revisó?**

		n	%
¿Cuándo la revisó?	Tuvo un discreto y respetuoso procedimiento	47	50,5%
	El procedimiento fue regular o normal	46	49,5%
Total		93	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** Las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que cuando fueron auscultadas la obstetra tuvo un discreto y respetuoso procedimiento y el representa el 50.5%, el otro 49.5% mencionaron que el procedimiento fue regular o normal.

**TABLA N° 40: Al final de la consulta, la obstetra la trató**

		n	%
Al final de la consulta, la obstetra la trató	Con amabilidad	98	98,0%
	No fue nada amable	2	2,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** Las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que al final de la consulta la obstetra las trató con amabilidad representado el 98% y solo un 2% indicaron que no fue nada amable.

**TABLA N° 41: En general, durante la consulta la obstetra la trató:**

		n	%
En general, durante la consulta la obstetra la trató:	Muy mal	1	1,0%
	Mal	4	4,0%
	Regular	4	4,0%
	Bien	39	39,0%
	Muy bien	52	52,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** De manera general las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco opinaron que durante la consulta la obstetra las trató muy bien representando el 52%, el 39% las trató bien, 4% las trató de manera regular y un 5 % las trató mal.

**TABLA N° 42: ¿Durante la consulta la obstetra realizaba otras actividades?  
(hablar por teléfono, leer periódico, etc.)**

		n	%
¿Durante la consulta la obstetra realizaba otras actividades? (hablar por teléfono, leer periódico, etc.)	Si	20	20,0%
	No	80	80,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 80% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco que durante la consulta la obstetra no realizaba otras actividades (hablar por teléfono, leer periódico, etc.) y un 20% si lo hacía.

**TABLAS RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN DE LA CONFIANZA**

**TABLA N° 43: ¿Durante la consulta, al efectuar una actividad ajena, la obstetra se disculpó antes de proseguir?**

		n	%
¿Durante la consulta, al efectuar una actividad ajena, la obstetra se disculpó antes de proseguir?	Si	65	65,0%
	No	35	35,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** el 65% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que durante la consulta, al efectuar una actividad ajena, la obstetra sí se disculpó antes de proseguir, el 35% no se disculpó.

**TABLA N° 44: ¿La obstetra la llama por su nombre?**

		n	%
¿La obstetra la llama por su nombre?	Si	80	80,0%
	No	20	20,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 80% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco indicaron que la obstetra las llama por su nombre, mientras que un 20% la obstetra no las llamó por su nombre.

**TABLA N° 45: ¿Qué clase de apelativo utilizó?**

		n	%
¿Qué clase de apelativo utilizó?	De afecto (mamita, amiguita, gordita, reina)	99	99,0%
	Despectivo (panzona, enferma)	1	1,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 99% de las gestantes que acuden a la consulta externa del Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco el afecto que la obstetra brindó fue de mamita, amiguita, gordita, reina.

**TABLA N° 46: ¿La obstetra utiliza diminutivos? (chiquita, reinita)**

		n	%
¿La obstetra utiliza diminutivos?(chiquita, reinita)	Si	17	17,0%
	No	83	83,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 83% de las obstetras utilizó diminutivos, mientras que el 17% no utilizó diminutivos.

**TABLA N° 47: ¿Qué tanto confía en su obstetra?**

		n	%
¿Qué tanto confía en su obstetra?	Casi nada	11	11,0%
	Parcialmente	25	25,0%
	Totalmente	64	64,0%
	Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**Interpretación:** El 64 % de las pacientes indicaron que confianza totalmente en su obstetra, el 25% confía parcialmente y el 11% confía casi nada.

**TABLAS CONSOLIDADAS QUE MUESTRAN LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE EN ESTUDIO**

**TABLA N° 48: COMPRENSIÓN DE LOS MENSAJES POR LA USUARIA EN LA COMUNICACIÓN CON LA OBSTETRA**

	n	%	
Percepciones	Positivo	270	54,0%
	Negativo	230	46,0%
	Total	500	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**TABLA N° 49: EMPATIA**

	n	%	
Empatía	Positiva	270	45,0%
	Negativa	330	55,0%
	Total	600	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**TABLA N° 50: ATENCION BRINDADA**

	n	%	
Atención brindada	Positiva	663	94,7%
	Negativa	37	5,3%
	Total	700	100,%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**TABLA N° 51: APRECIO MANIFESTADO**

		n	%
Aprecio manifestado	Positivo	673	96,1%
	Negativo	27	3,9%
	Total	700	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**TABLA N° 52: RESPETO**

		n	%
Respeto	Positivo	821	82,1%
	Negativo	179	17,9%
	Total	1000	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

**TABLA N° 53: CONFIANZA**

		n	%
Confianza	Positivo	856	71,3%
	Negativo	344	28,7%
	Total	1200	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco.

## 8. Discusión

La comunicación es un proceso dinámico que permite la interacción entre individuos. Para que este sea eficaz, se requieren de respuestas que demuestren interés, comprensión y preocupación, todas estas acompañadas de elementos no verbales. Cuando esto falla, la relación que se establece con el receptor es mala o nula.

En los servicios de salud el proceso de comunicación es elemental, sin embargo, existen barreras que dificultan este proceso entre profesionales y pacientes.

Sobre las percepciones de las pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I-IV Consuelo de Velasco. Detallando cada una: 54% son positivas, 94.7% están satisfechas con la atención brindada, 96.1% detectaron aprecio manifestado en la consulta, 82.1% percibió respeto y 71.3% sintió confianza.

Los resultados son similares a los estudios realizados por Chilipio (2015) y Oran (2013), en donde hallamos que las pacientes otorgan mayor importancia a las muestras de interés, a ser escuchadas y que se sentían muy cómodas cuando percibían interés en ellas. Sin embargo, algunos elementos que se demostraron que afectaban la calidad óptima de la relación obstetra-paciente fueron las barreras culturales, financieras y educativas que evitaban el acceso de información prenatal.

A pesar de que se puede concluir que las pacientes se sienten satisfechas con la relación obstetra-paciente en su atención, hay algunos elementos que deben ser observados y, en lo posible, modificados para que la atención sea de calidad. Por ejemplo: 55% de las pacientes determinó que no hubo empatía con la obstetra, 99% afirmó que utilizaron apelativos de afecto durante su atención (“mamita, amiguita, gordita, reina”), 90% percibió que el estado de los equipos que utilizaron durante la consulta fue regular, 79% de las gestantes sintió privacidad medianamente y 82% asocia la falta de privacidad por la presencia de otras personas en el consultorio (63.2% por la técnica de enfermería).

Al finalizar la investigación, podemos decir que la percepción de la usuaria sobre la comunicación desarrollada por el profesional de obstetricia en consulta externa es positiva en la mayoría de sus dimensiones, sin embargo, algunos elementos afectan la calidad de la comunicación con la obstetra durante la



consulta clínica. Por lo tanto, se deberían evaluar los elementos externos e internos que pueden interrumpir el correcto desarrollo de la consulta obstétrica, además de la relación que surge en el primer contacto con la paciente, la cual está manifestada con la empatía que pueda sentir la obstetra hacia la gestante.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. Conclusiones:**

- Las características sociodemográficas del estudio nos señalan que la población de gestantes encuestadas tiene entre 15 y 30 años, 42% son convivientes, 49% tienen estudios en nivel secundario, y 38% son amas de casa.
- Durante el proceso de comunicación con la obstetra en el consultorio externo, el 54% de las pacientes gestantes que acuden al Centro de Salud I-IV Consuelo de Velasco manifestó comprensión a los mensajes emitidos por la profesional.
- El 55% de las gestantes no sintió empatía durante su atención en consultorio.
- El 94.7% de las gestantes se sintió satisfecha con la atención brindada.
- El 96.1% de las gestantes se sintió apreciada durante la consulta con la obstetra.
- El 82.1% de las pacientes manifestó que hubo respeto hacia ellas.
- El 71.3% de las pacientes sintió confianza hacia la obstetra.

### **9.2. Recomendaciones:**

Las recomendaciones van dirigidas a:

- Al jefe del Establecimiento de Salud I-IV Consuelo de Velasco, para la socialización del trabajo de investigación, asimismo la capacitación sobre comunicación asertiva, haciendo hincapié en la empatía, con la finalidad de acortar las brechas existentes en este proceso.
- A la jefa del servicio de Obstetricia, para la capacitación y monitoreo del proceso de comunicación, tomando en cuenta que esto puede influir sobre la deserción de las usuarias.
- A las profesionales de Obstetricia, para que asistan a jornadas de capacitación sobre atención al usuario externo.

## **10. Agradecimiento**

Agradezco este proyecto de tesis a Dios, a mi esposo Luis A. Vera Maza y a mis hijos Smith, Jhosse y Jazmín.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mi esposo y a mis hijos, quienes a lo largo de la vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mí apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

## 11. Referencias bibliográficas

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Alfárez, A. (2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer. *Rev.Esp. Comun. Salud*, 147-157.
- Briozzo, L. (2009). Secreto profesional y confidencialidad en la prestación de servicios de salud sexual y reproductiva. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 234-239.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires.
- Chilipio, M. (2015). *Expectativas de las pacientes en relación al profesional obstetra en consulta externa del C.S Juan Perez Carranza. 2015*. Lima: UNMSM.
- Cibanal, L., & Carballal, M. (2010). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud*. España: Elsevier España.
- Coelho, M. e. (2012). La comunicación terapéutica entre profesionales y pacientes en la atención en diabetes mellitus. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*.
- Davis, F. (1976). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- De La Cruz, N. (s.f.). La motivación, comunicación y actitudes de los empleados como elementos fundamentales en la organización. *Perspectivas Psicológicas*, 91-95.
- Flores, J. (2010). *La Comunicación Humana*. San Luis Potosí: UASLP.
- Leiva, L. (2017). *Comunicación terapéutica y satisfacción de necesidades del paciente en quimioterapia ambulatoria, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Maqueda, M., & Martín, L. (2012). La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente. *Rev. Esp. Comun. Salud*, 158-166.
- Maya, A. (2009). *Guía para la utilización didáctica de la colección pedagógica Formación Inicial de docentes centroamericanos de Educación Primaria o Básica*. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana.
- Oran, R. (2013). *La comunicación entre las mujeres embarazadas y el personal médico durante el control prenatal en el Hospital Álvarez de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina*. Buenos Aires: SIT Digital Collection.

# ANEXOS

## Anexos y apéndice

### ANEXO 1



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

### GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a Las madres gestantes que acuden a la consulta externa del establecimiento de salud I-IV Consuelo de Velasco .Con el objetivo de determinar

Percepción de la usuaria sobre la comunicación, desarrollada por el profesional de obstetricia en consulta externa en el Centro de Salud I – IV Consuelo de Velasco junio-agosto 2017.

#### I.- DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS:

##### 1.1 Edad de la madre:

De 15 a 20 ( ) De 21 a 25 ( ) De 26 a 30 ( ) De 31 a más ( )

##### 1.2 Estado civil:

Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( ) Divorciada ( ) Viuda ( )

##### 1.3 Grado de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Técnico ( )

##### 1.4 Ocupación:

Su casa ( ) Independiente ( ) Obrera ( ) Empleada ( )

##### 1.5 Número de hijos:

Primera gestación ( ) 1- 2 hijos ( ) 3- 4 hijos ( ) 5 a más ( )

##### 1.6 Religión

Católica ( ) evangélica ( ) Testigo de Jehová ( ) Otra ( )

##### 1.7 Barreras que interfieren en la comunicación

#### II.-INFORMACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN

¿Cuál es el motivo de su consulta?

.....

¿Cuántas veces ha venido a este consultorio?

¿Mediante qué modalidad se atiende?

1. Es usuaria SIS
2. Paga sus consultas

### **III.-PERCEPCIONES**

#### **a. COMPRENSIÓN DEL MENSAJE**

**1. Durante la consulta, ¿cuánto se esfuerza la obstetra para que usted comprenda todo lo que él le dice?**

1. No se esfuerza nada
2. Se esfuerza poco
3. Se esfuerza medianamente
4. Se esfuerza mucho
5. Se esfuerza al máximo posible

**2. ¿Entiende a la obstetra en el momento en que ésta se comunica con usted?**

1. Le entendí todo, (habla claro, pausado, bien pronunciado)
2. Le entendí más o menos
3. No le entendió nada (no habla claro, habla muy rápido, no pronuncia bien)

**3. ¿Usted comprende, las palabras utilizadas por la obstetra?**

1. Todas
2. Casi todas
3. La mitad
4. Menos de la mitad
5. Ninguna

**4. ¿La obstetra le pidió repetir sus instrucciones durante la consulta?**

1. Si
2. No

**5. Por lo que hizo, dijo o actuó ¿Qué grado cultural cree usted que tiene la obstetra que la atendió?**

1. Alto nivel cultural
2. Mediano Nivel Cultural
3. Ni alto, ni bajo
4. Bajo nivel cultural
5. Muy bajo nivel cultural

#### **b. EMPATÍA**

**6. ¿Cuándo se inicia la consulta la obstetra le habla de otros temas, como el clima, sus hijos, su esposo ocupaciones, trabajo, política, religión, etc.?**

1. Sí
2. No

**7. ¿La obstetra le pregunta sobre sus problemas distintos al de su salud?**

1. Sí
2. No

**8. ¿Usted lo ve a la obstetra como una amiga?**

1. Sí
2. No

**9. ¿En algún momento cree usted que la obstetra se puso en su lugar?**

1. Sí
2. Algunas veces
3. No

**10. ¿Usted comprendió la explicación de la obstetra respecto a su salud?**

1. Comprendí totalmente
2. Comprendí parcialmente
3. No comprendí nada

**11. ¿Mientras usted hablaba la obstetra generalmente la escuchaba atentamente?**

1. Sí
2. No

c. ATENCIÓN BRINDADA

**12. ¿La obstetra la elogió por haber acudido a la consulta?**

1. Si
2. No

**13. ¿Mientras usted describía sus síntomas, la obstetra escribía o anotaba los datos en la historia clínica?**

1. Sí
2. Algunas veces
3. No

**14. En cuanto a la postura de la obstetra, él:**

1. Estaba bien sentado
2. Estaba recostado en la silla
3. Reclinado sobre la mesa
4. Estaba parado correctamente

**15. La obstetra generalmente estaba**

1. Sonriente
2. Indiferente
3. Parecía estar molesto

**16. Durante la consulta cuando la obstetra le hablaba, generalmente ella:**

1. La miraba a los ojos
2. No la miraba a los ojos

**17. ¿En general durante la consulta cómo la trató la obstetra?**

1. Muy bien
2. Bien
3. Regular
4. Mal
5. Muy mal

**18. ¿Cómo se comportó (reaccionó) la obstetra al ingresar usted al consultorio?**

1. Fue atento (él le abrió la puerta, él le señaló la silla)
2. Fue poco atento
3. No fue nada atento

d. APRECIO MANIFESTADO

**19. ¿Cuál fue la actitud de la obstetra durante la consulta?**

1. Tuvo una actitud positiva (le daba aliento, siempre le mostró aprecio)
2. Tuvo una actitud negativa

**20. ¿La obstetra le dio consejos y orientación al final de la consulta?**

1. Me dio consejos y orientación
2. No me dio consejos y orientación

**21. Cuando usted se retira del consultorio, al momento de despedirse la obstetra:**

1. Le dio un apretón de manos
2. No le dio la mano
3. Le sonrió
4. No le sonrió
5. Le mostró aprecio (le dio un beso, abrazo, una palmada)
6. No le mostró aprecio

**22. Le dijo alguna palabra de despedida (chau, hasta luego)**

1. Sí
2. No

**23. ¿El tiempo que utilizó la obstetra para su consulta le pareció?**

1. Suficiente
2. Insuficiente

**24. Al ingresa al consultorio ¿La obstetra la saludó con afecto?**

1. Sí
2. No

**25. ¿La obstetra la invitó a tomar asiento amablemente?**

1. Sí
2. No

e. RESPETO

**26. ¿Cómo la trató la obstetra?**

1. La trató de tú
2. La trató de usted

**27. ¿Cuándo usted hablaba la obstetra la escuchaba?**

1. Me escuchaba atentamente
2. No me escuchaba



**28. ¿La obstetra la interrogó?**

1. Me interrogó minuciosamente
2. Me interrogó de manera normal
3. No me interrogó, sólo se concretó a ver la historia

**29. Respecto a la historia clínica**

1. Registró datos en la historia clínica
2. No registró nada

**30. En la consulta, ¿la obstetra la revisó minuciosamente?**

1. Sí
2. No

**31. Antes de la revisión, la obstetra:**

1. Le pidió de forma respetuosa que se desvista
2. Le pidió de manera normal que se desvista
3. Le pidió desvestirse irrespetuosamente

**32. ¿Cuándo la revisó?**

1. Tuvo un discreto y respetuoso procedimiento
2. El procedimiento fue regular o normal
3. No tuvo discreción ni respeto hacia mi persona en el procedimiento

**33. Al final de la consulta, la obstetra la trató**

1. Con amabilidad
2. No fue nada amable

**34. En general, durante la consulta la obstetra la trató:**

1. Muy bien
2. Bien
3. Regular
4. Mal
5. Muy mal

**35. ¿Durante la consulta la obstetra realizaba otras actividades? (hablar por teléfono, leer periódico, etc.)**

1. Sí
2. No

f. CONFIANZA

**36. ¿Durante la consulta, al efectuar una actividad ajena, la obstetra se disculpó antes de proseguir?**

1. Sí
2. No

**37. ¿La obstetra la llama por su nombre?**

1. Sí
2. No

**38. ¿Qué clase de apelativo utilizó?**

1. De afecto (mamita, amiguita, gordita, reina)
2. Despectivo (panzona, enferma)

**39. ¿La obstetra utiliza diminutivos? (chiquita, reinita)**

1. Sí
2. No

**40. ¿Qué tanto confía en su obstetra?**

1. Totalmente
2. Parcialmente
3. Casi nada

Muchas gracias por su colaboración.

Tomado de Magnolia Dusek Paz y modificado por la autora

## ANEXO 2



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Percepción De La Usuaría Sobre La Comunicación, Desarrollada Por El Profesional De Obstetricia En Consulta Externa En El Centro De Salud I – IV Consuelo De Velasco Junio-Agosto 2017.

Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y confiando plenamente en que la información que se vierta en el cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome de la misma confidencialidad.

-----  
**Nombre y apellidos del participante**

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada señora:

La investigadora del estudio, al que usted ha manifestado su aceptación de participar, luego de darle su consentimiento informado, se compromete a guardar la misma confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán a su persona en lo absoluto.

Atte.

Yobanny Flores Guerrero.

## PRUEBA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDA

### DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN DE LA COMPRENSIÓN DEL MENSAJE

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	4

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cuánto se esfuerza la obstetra para que usted comprenda todo lo que dice?	36,99	14,612	,426	,699
¿Usted comprende, las palabras utilizadas por la obstetra?	36,12	17,318	,097	,729
¿La obstetra le pidió repetir sus instrucciones durante la consulta?	36,74	15,605	,471	,697
¿Qué grado cultural cree usted que tiene la obstetra?	37,58	15,733	,560	,693

## DIMENSIÓN 2: PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	6

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cuándo se inicia la consulta la obstetra le habla otros temas?	36,98	14,612	,426	,589
¿La obstetra le pregunta sobre sus problemas distintos al de su salud?	36,11	17,318	,097	,829
¿Usted ve a la obstetra como su amiga?	36,73	15,605	,471	,640
¿En algún momento la obstetra se puso en su lugar?	37,57	15,733	,560	,713
¿Usted comprendió la explicación de la obstetra respecto a su salud?	37,56	15,875	,468	,619
¿Mientras usted hablaba con la obstetra generalmente la escuchaba atentamente?	37,05	16,787	,193	,533

### DIMENSIÓN 3: PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	6

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿La obstetra la elogió por haber acudido a la consulta?	36,97	14,612	,426	,699
¿Mientras usted describía sus síntomas, la obstetra escribía o anotaba los datos en la H.C?	36,09	17,318	,097	,729
¿En cuánto a la postura de la obstetra?	36,71	15,605	,471	,697
¿Estado de ánimo de la Obstetra?	37,55	15,733	,560	,693
Actitud	37,54	15,875	,468	,699
¿Durante la consulta como fue el trato de la Obstetra?	37,03	16,787	,193	,722
¿Comportamiento de la obstetra al ingresar a consultorio?	36,26	16,736	,205	,721

#### DIMENSIÓN 4: PERCEPCIÓN DEL APRECIO MANIFESTADO

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
,721	17			

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cuál fue la actitud de la obstetra durante la consulta?	36,99	14,612	,426	,699
¿La obstetra le dio consejos y orientación al final de la consulta?	36,12	17,318	,097	,729
¿Cuándo usted se retira del consultorio, al momento de despedirse la obstetra de qué manera actúa?	36,74	15,605	,471	,697
¿Le dijo alguna palabra de despedida?	37,58	15,733	,560	,693
¿El tiempo dedicado a su persona en la consulta le parece?	37,57	15,875	,468	,699
Es educada?	37,06	16,787	,193	,722
¿Es cortés la obstetra?	36,29	16,736	,205	,721
¿Lo escuchaba la Obstetra?	35,93	17,460	,178	,721
¿La obstetra la interroga?	35,98	17,132	,261	,717
¿Registro sus datos en la HC?	35,89	17,787	,103	,724
¿La Obstetra la revisa minuciosamente?	37,58	15,733	,560	,693
¿Antes de la auscultación la enfermera le pide de favor?	37,68	16,468	,280	,714

¿Cuándo la(o) revisa lo hace de manera respetuosa?	37,58	15,733	,560	,693
¿Existe un respeto por parte de la Obstetra en el momento que la revisa?	36,36	16,558	,232	,719
¿Al finalizar la trata con amabilidad?	37,68	16,406	,264	,716
¿En general como califica el trato durante su consulta?	37,85	17,589	,241	,720
¿Durante la consulta se realizan otras actividades?	36,80	15,805	,209	,730



## DIMENSIÓN 5: PERCEPCIÓN DE LA CONFIANZA

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	4

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿durante la consulta, al efectuar una actividad ajena, la obstetra se disculpa antes de proseguir?	36,97	14,612	,426	,699
¿La obstetra la llama por su nombre?	36,10	17,318	,097	,729
¿La obstetra utiliza diminutivos?	36,72	15,605	,471	,697
¿Tiene confianzas en los procedimientos de la Obstetra?	37,56	15,733	,560	,693

## VALIDEZ DEL CONTENIDO SEGÚN SUS DIMENSIONES

Dimensión	Validez del contenido
Comprensión del mensaje	0.743
Empatía	0.765
Atención brindada	0.86
Apreció manifestado	0.721
Confianza	0.882

Dimensión	Validez del contenido	Grado de confiabilidad
Comprensión del mensaje	0.743	Excelente confiabilidad
Empatía	0.61	Confiable
Atención brindada	0.86	Excelente confiabilidad
Apreció manifestado	0.721	Excelente confiabilidad
Confianza	0.882	Excelente confiabilidad

  
 .....  
**MSC. DARWIN MACCULLI P. LLASAGUACHE CALLE**  
**Estadístico**  
**COESPE: 675**