



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del
control prenatal percibida por usuarias gestantes del
Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Menendez Amaiquema, Ana Magdalena (ORCID: 0000-0002-3734-3619)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los Servicios

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo esta dedicado a Dios quien siempre me ha guiado por los caminos adecuados. A mi madre por estar siempre a mi lado inculcandome apoyo y consejos , gracias por estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento principalmente a Dios, por darme la oportunidad de estudiar y superarme como profesional, a mi madre y familia, por ser ese pilar fundamental en mi vida estando siempre ahí conmigo. A la Universidad César Vallejo, por darme la maravillosa oportunidad de realizar mis estudios de Maestra en Gerencia de Salud y permitirme ser mejor profesional. Al Centro de Salud Urbano Vines, por permitirme llevar a cabo la realización de mi trabajo de investigación. Al Magister Jorge Luis Cardenas Carriel, por su aporte en la Validación de Experto, siendo de gran utilidad a mi trabajo de investigación. Al Magister Vicente Nazael Veléz De La Cruz, por su aporte de Validación de Experto, que sirvieron para perfeccionar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
Índice de abreviaturas.....	viii
Resumen	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	36
Anexo 1- Matriz de consistencia de las variables.....	36
Anexo 2- Matriz de Operacionalización de las variables	37
Anexo 3-Cálculo de tamaño de la muestra.....	38
Anexo 4 -Instrumento de recolección de datos.....	39
Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos	42
Anexo 6 - Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	58
Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento.....	60
Anexo 8 - Consentimiento informado.....	61
Anexo 9 - Compromiso del Investigador.....	62
Anexo 10. Fotos del trabajo de campo.....	63
Anexo 11. Base de datos de la recolección de datos.....	64
Anexo 12. Declaración de autoría	65
Anexo 13. Acta de Aprobación de Originalidad	66
Anexo 14. Reporte <i>Turnitin</i>	67

Anexo 15. Autorización de publicación de tesis en repositorio	73
Anexo 16. Autorización de publicación de tesis en repositorio	75

Índice de tablas

Tabla 1- Operacionalización de variables.....	14
Tabla 2- Ficha del instrumento	16
Tabla 3Ficha de instrumentos de la satisfacción por el control prenatal	17
Tabla 4Validación de los juicios de expertos	18
Tabla 5Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 6Descripción de la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes	22
Tabla 7 Evaluación de la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes	23
Tabla 8 Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes	24
Tabla 9 Relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes	26
Tabla 10 Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes	27

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño de investigación	12
Figura 2 - Descripción de la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes	22
Figura 3 Evaluación de la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes	23
Figura 4 Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes	25
Figura 5 Relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes	26

Índice de abreviaturas

CS	Centro de salud
CAS	Calidad de atención Sanitaria
MSP	Ministerio de Salud Pública (Ecuador)
OMS	Organización Mundial de la Salud
SU	Satisfacción del usuario
SERVQUAL	Service of quality
COVID-19	Enfermedad por coronavirus
INE	Instituto Nacional de Encuestas
F	Fiabilidad
CR	Capacidad rápida
S	Satisfacción
E	Empatía
T	Tangibilidad

Resumen

El control prenatal es uno de los procesos más importantes que se debe desenvolver en el área de obstetricia, es donde la mujer mantiene constantemente comunicación con el profesional para conocer su estado, durante y después de la gestación, sin embargo, las gestantes en ocasiones suelen sentir inconformidad con el trato que reciben, pues no siempre consideran que es el más adecuado, por esta razón el estudio tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020. La metodología aplicada fue un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo y corte transversal; el diseño fue descriptivo correlacional y su muestra fue de 81 gestantes, usuarias del centro de salud urbano Vinces aclarando que solo 71 aceptaron participar y 10 lo rechazaron; la técnica seleccionada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. Para poder comprobar las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, por medio de un paquete estadístico SPSS®, v25. Con los resultados alcanzados se pudo determinar que existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020 ($p=0,810$); además, existe un nivel alto entre el componente interpersonal y la seguridad ($p=0,907$) y un nivel bajo entre el componente entorno y la empatía ($p=0,032$).

Palabras claves: *Calidad de los servicios de salud, satisfacción del servicio, atención empática.*

Abstract

Prenatal care is one of the most important processes that must be carried out in the area of obstetrics, where the woman constantly communicates with the professional to know her condition, during and after pregnancy. However, pregnant women sometimes feel uncomfortable with the treatment they receive, because they do not always consider it to be the most appropriate. The methodology applied was a basic study, with a quantitative approach and a cross-sectional cut; the design was descriptive and correlational and its sample was 81 pregnant women, users of the Vincas urban health center, clarifying that only 71 accepted to participate and 10 rejected it; the technique selected was the survey and the instruments were two questionnaires, one for each variable. In order to test the hypotheses, the Spearman correlation coefficient was applied, using an SPSS statistical package, v25. With the results obtained, it was possible to determine that there is a positive relationship between the level of quality of the obstetric service and the level of satisfaction with prenatal care perceived by pregnant users of the Vincas Ecuador Health Center, 2020 ($p=0.810$); furthermore, there is a high level between the interpersonal component and security ($p=0.907$) and a low level between the environment component and empathy ($p=0.032$).

Keywords: *Quality of health services, satisfaction of service, empathic care.*

I. INTRODUCCIÓN

La OMS – Organización Mundial de la Salud en la actualidad su compromiso es mejorar la calidad de la atención en la consulta prenatal de las mujeres, cuya finalidad es reducir las muertes neonatales y menguar las probabilidades de inconvenientes que se pueden presentar durante el momento del parto. Siendo el interés principal enfatizar en que la atención Obstétrica sea calificada, con el fin de reducir las desigualdades en los servicios de salud, ya que no es solo notorio en la capacidad de cobertura a mayor población, sino que se manifiesta en la atención que se brinda a las gestantes. (1)

Por otro lado, Alarcón (2014) refiere que los aspectos sociales y demográficos no tienen asociación directa con las cualidades que se perciben en la atención; sin embargo, las esferas institucionales sí tienen estrecha relación con la atención que se les brinda a las personas que acuden a consultas externas obstétricas. En este sentido, es necesario examinar los factores de calidad que tienen relación con la demografía, pues con ello se pueden desarrollar varios condicionantes de la organización con los que la percepción de las usuarias en gestación pueda tener un giro satisfactorio (2).

En relación a la atención prenatal, la OMS hizo público un conjunto de recomendaciones con miras a la mejora de la calidad y, con ello, tender a la reducción del riesgo de embarazos complicados e, inclusive, del fallecimiento de la gestante y/o del bebe; por el contrario, a lo que se aspira es ayudar a que las señoras experimenten el periodo de gestación y el alumbramiento como una experiencia gratificante (2).

En el contexto mundial, un escaso 64% de gestantes son atendidas antes del parto, por 4 o más veces durante el proceso de su gestación; de acuerdo al Banco Mundial los porcentajes de usuarias que asisten a su consulta en Afganistán es 89%, Turquía 68%, Argentina 98,1%, Bolivia 90,1%, Brasil 98,2%, Colombia 97%, Paraguay 96,3%, Perú 96%; lo cual ha mejorado notablemente y es por eso la reducción de muertes maternas y neonatales. (3)

Consecuentemente las instituciones de la salud tienen como responsabilidad brindar una buena atención durante la etapa del embarazo de las mujeres en un estado de gestación para poder disminuir el riesgo de mortalidad tanto de la madre como del niño.

En el sub-centro de salud, a pesar de la situación actual de la pandemia, se puede apreciar que la incidencia de la consulta de gestantes no ha disminuido en su total, existiendo dificultad en el sistema de Call center 171 que no se encuentra agendando a los usuarios a sus consultas previas, se están atendiendo al momento agendamientos manuales, pero no se puede realizar la atención complementaria de la misma, ya que desde la segunda semana de marzo la atención odontológica fue suspendida por orden de la coordinación zonal 5, y muchos compañeros se acogieron al sistema de telemedicina, como son la médico de medicina general, psicología, nutricionista, y nos encontramos aún escasos de médicos generales, hasta el momento el hospital Nicolás Cotto Infante de Vinces, perteneciente a nuestro distrito, institución donde se encuentran los médicos especialistas ginecólogos que valoran a nuestras gestantes a partir de las 34 semanas de gestación, o cuando alguna de ellas requiere ser referida antes de la edad gestacional antes mencionada, no se encuentran atendiendo, ya que se encuentran suspendidas las consultas externas desde que empezó la pandemia, siendo imposible referir, así mismo el área de ecografía suspendió su atención, solo el área de emergencia obstétrica puede realizar este procedimiento lo que hace que nuestra atención se vean afectados, porque no se cumplen con todos los estándares idóneos.

Otro servicio limitado es el área de vacunación ya que el personal de enfermería se encuentra realizando diariamente cerco epidemiológico a los usuarios de la comunidad con covid-19, y la persona responsable comparte su tiempo entre la unidad de salud, y la atención por esquema de niños recién nacidos en clínica particulares por la vacuna de hepatitis, por lo que las usuarias gestantes captadas por primera vez o con controles subsecuentes no esperan y muchas se van sin su aplicación de dosis de toxoide tetánico. También hasta el momento las gestantes que habitan en el sector rural, muchas de ellas aún no acuden a sus controles

porque no existe transporte público y por la situación del área geográfica en que viven no les permite acudir.

En el registro de datos del Instituto Nacional de Estadística, el Distrito 12D05 en el 2016 tuvo 5.600 de madres gestantes. La ciudad de Vinces cuenta con 9 centros de salud bajo el control del sector público que son responsables de determinar los métodos o mecanismos que lleven a una evaluación permanente de todos los condicionamientos exigidos sobre los que se proporcionan los servicios obstétricos para así mejorar la calidad de atención obstétrica en el Distrito 12D05 Palenque – Vinces (4). La situación planteada a nivel internacional se replica en la localidad, pues existe una tendencia de todas las usuarias entrevistadas a indicar bajos porcentajes de la satisfacción en la atención obstétrica, las gestantes han demostrado descontentos en el trato que suelen recibir por parte del personal de salud, también el retraso en horarios de atención hace que se genere impaciencia e inconformidad por parte de las usuarias; por tal motivo, se hace necesario ejecutar un estudio que pueda ayudar a establecer la relación entre la calidad de los servicios obstétricos y la satisfacción del control prenatal.

Por lo tanto en estas circunstancias, el problema general de la investigación quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?, y como problemas específicos fueron: 1. ¿Cómo es la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico, interpersonal y del entorno, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?, 2. ¿Cómo es la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones; aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?, 3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?.

Esta investigación está justificada, teniendo en consideración la magnitud y trascendencia de esta problemática de salud; por esta razón, el propósito es valorar el grado de satisfacción de las gestantes en cuanto a su atención prenatal

debido a que si estas madres se sienten insatisfechas con el servicio, esto redundaría como un problema que puede generar malestar en la salud de este grupo poblacional vulnerable. La investigación es justificada desde un ámbito teórico, práctico y social. La relevancia teórica de la investigación es dada porque se obtuvo información real y actualizada en relación al nivel de satisfacción que tienen las gestantes de los centros de salud donde se realizan el control prenatal. La relevancia práctica radica en que con los resultados de la investigación se plantean intervenciones, propuestas y proyectos para mejorar la atención en los pacientes del Centro de Salud Vinces. La importancia social de este trabajo investigativo radica en que al mejorar la satisfacción de las gestantes en su atención prenatal, se mejora la cobertura del control materno y por ende la salud individual y colectiva a nivel materna perinatal, la cual es uno de los objetivos del milenio y una prioridad sanitaria.

En el mismo sentido, se presentó el objetivo general de la investigación que fue: Determinar la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020 y como objetivos específicos tenemos: 1. Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico, interpersonal y del entorno, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, 2. Evaluar la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones; aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, y 3. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

Por otro lado, las hipótesis de trabajo se plantean así; de manera general: Existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020 y como específicas: 1. La calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico e interpersonal, son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, 2. La satisfacción del control prenatal en sus dimensiones; aspectos tangibles y

confiabilidad, son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, 3. Existe un relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se han analizado estudios como el de Ramírez U (Perú, 2018) con el tema «Calidad de atención prenatal y morbilidad materna». Tuvo como objetivo el de determinar si se presenta vínculo con la calidad de atención prenatal y morbilidad materna en el hospital provincial de Virú, durante el periodo de abril a junio 2018. Fue diseñado correlacionalmente, se tomó una muestra de 152 gestantes, el instrumento usado fue la ficha de análisis documental aplicada a las historias clínicas. En la contrastación de las hipótesis se aplicó la Ji cuadrado, con una validez del 95%, los resultados obtenidos indicaron que la hipertensión gestacional llegó a tener una prevalencia de un tercio de la población investigada; la infección urinaria alcanzó 23.7%. La atención pre parto fue percibida como de calidad por un 17% y, por el contrario, el 83% consideró que su atención fue mala; las variables se relacionan de manera media. Concluyendo que la relación no tiene significancia entre la calidad de atención prenatal y morbilidad materna en el hospital provincial de Virú, entre los meses de abril a junio de 2018. (5)

Por otro lado, Cullanco D., (Perú, 2018) ejecutó una investigación con el tema «Satisfacción de las madres por el cuidado de las enfermeras del Centro de Salud de Lince»; los principales resultados fueron: la satisfacción materna alcanza 62%; por otro lado, se consideración que el cuidado de la enfermera es medio en relación a los aspectos de la dimensión humana y técnica; en cuanto al factor humano, el 70% de las mamás muestran una satisfacción promedio en su percepción sobre la calidad en relaciones interpersonales entabladas entre el niño, la madre y las enfermeras que brindan el servicio. Dentro de los elementos asociados a la calidad de servicio encontramos dentro de ellos la satisfacción del usuario. (6)

Por otro lado Ruiz (Perú, 2016), teniendo como tema, «evaluación del grado de calidad de atención a los usuarios», con el propósito de establecer cómo se correlacionan el nivel de calidad del proceso de atención a los usuarios y el grado de satisfacción de los clientes; tuvo un diseño no experimental y de tipología descriptiva correlacional. Tuvo resultados que indican que la calidad de atención es percibida por el 67% en un nivel regular y solo el 33% lo califican como bueno.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario se observa que el 76% se encuentra insatisfecho mientras el 24% se encuentra medianamente satisfecho. Concluyendo se presentó significancia referente calidad de atención al usuario; por esto, se consigue un índice correlacional de 0,255 y una significancia de $p < 0,05$, por esta razón se asume la hipótesis de trabajo. (7)

A nivel nacional encontramos a Salazar y Del Salto (Ecuador, 2014). Con el tema «Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico », Actualmente la forma como atienden los médicos es medida por sus efectos y eficiencia; la forma de atender a los pacientes, preocupándose de bienestar físico y mental; así mismo se toma el nivel de satisfacción obtenida. El estudio fue observacional con muestra aleatoria de 391 usuarios. Dando como resultado que los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1%. Y creen que hay menos satisfacción que no atendidos cortésmente y con indiferencia ($r = 0,184$; $p 0,000...$) y así mismo habrá un bajo grado de calidad de atención. ($r = -0,192$; $p 0,000$). (8)

Yupa A. (Guayaquil, 2018): tiene como tema «Satisfacción del control prenatal y calidad de servicios obstétricos en el Centro de Salud Venus de Rio Quevedo», la investigación señala como objeto, determinar la relación entre ambas variables para generar un plan de mejoras. Su metodología fue cuantitativa-descriptiva y aplicó una encuesta a 230 gestantes, teniendo como resultados que la empatía representada por el tiempo de espera tiene un 35,7%, puntualidad y comprensión 49,8%, teniendo en cuenta que los valores a mejorar se encuentran entre un 30 y 40%. (9)

Por su parte, Devoto, indica que la calidad de servicio medida por el usuario, presenta una correlación entre sus aspiraciones y lo que le proporcionen. Esta visión de la calidad es la que se asume en la presente tesis, puesto que se recurrirá a los usuarios para que alcancen su apreciación referida a la calidad, la que se basará en la evaluación que hagan sobre el servicio recibido. (10)

Según Dávila, indica el servicio al cliente como la conceptualización que refiere a las características que el usuario demanda para su atención, tales como la

intangibilidad, los tropiezos en la atención y la calidez, medida por la capacidad humana de entendimiento del otro. (11)

Toda persona que se encarga de los servicios al paciente en el centro de salud tiene como objetivo principal de que, en el contacto con los clientes sea amable, tenga capacidad de escucha y muestre consideración en la atención a las necesidades e intereses del paciente.

Importancia de la calidad de servicios: En este estado de globalización en el que vivimos hoy en día, la calidad de servicio, es una necesidad fundamental. La competencia en el mercado trae consigo que las organizaciones se esfuercen por mostrar aspectos diferenciados cuando prestan el mismo servicio u objeto; esto se entiende como calidad de sus servicios; en este sentido, los clientes podrán optar por la organización, cuyo servicio satisfaga más que sus expectativas. (12)

Según Pérez, define a la filosofía de la calidad del servicio que el actor principal sea el usuario, sin dejar a un lado la responsabilidad que debe manejar la organización para cumplir. El objetivo de una empresa es convertirse en base y razón de trabajo de los empleados para cumplir con los mandados del cliente. (13)

El contentamiento del paciente hacia los servicios de calidad en salud importante para verificar la atención recibida por el profesional (obstetra). Esta se entiende por la eficacia que del servicio recibido, permitiendo agruparlos en tres grupos de características del servicio (factor del contexto y de confort, factor interpersonal, y factor técnico). Dentro de los elementos ya mencionados referente al servicio encontramos dentro de ellos la satisfacción del usuario.

Donabedian propone que la calidad se puede definir con base en lograr mayor bienestar posible en los servicios de atención a los pacientes, sometiéndolos a los menores riesgos posibles. En este sentido, la calidad entenderse como factores que se relaciona entre sí o factores que dependen unos de otros. Atender técnicamente está referido a ser capaces de aplicar adecuadamente los avances científicos y tecnológicos en medicina, de tal forma que se obtenga bienestar en la salud y se minimicen los peligros. En cuanto a las atenciones interpersonales se

mide el nivel de inclinación a los valores, a lo normado y los requerimientos de los usuarios. (14)

En conclusión, desde este enfoque, se percibe la calidad con un fundamento principal en el modelo técnico de la medicina, lo que trae consigo que sea evaluada por los mismos agentes profesionales de la salud, con lo que la percepción de los pacientes queda relegada de manera secundaria; a esto se le llama calidad percibida desde la función.

Por otro lado, Sandoval, propone que el servicio debe verse desde dos perspectivas: la de actividad y la de resultado, aunque ambas visiones necesitan ser de gran calidad; especialmente cuando se refiere al resultado; sin embargo, se recalca que, cuando es vista como parte del proceso, no se puede soslayar su calidad, puesto que el usuario buscará asistir con quien le brinde una mejor atención, con educación y eficacia. (15)

En este sentido, la calidad se debe adecuar a los requerimientos que tiene el cliente en cuanto al servicio que se le ofrece. Los sujetos que ejerzan como responsables deben caracterizarse por su alto grado de compromiso, que muestren respeto en toda comunicación y que estén dispuestas a brindar servicios de alta calidad, dejando de lado las características o situaciones del paciente.

El control anterior al nacimiento o pre natal está definido como el conjunto de actividades y programaciones periódicas cuya finalidad es prevenir, diagnosticar y tratar los aspectos que puedan llevar a la enfermedad, incluso a la mortalidad, de la madre y perinatal. (16)

Del mismo modo, El Ministerio de Salud Pública, realizó la Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL, y concluyó que en la Emergencia de un nosocomio de la capital el rango de insatisfacción es alto lo relacionado con la capacidad de respuesta. (17)

Según Burgos (18) expone que la satisfacción del cliente es el resultado de factores positivos y negativos que son percibidos en el instante de recibir algún servicio. Se evalúa mediante tres dimensiones:

1. Factor de descontento.- Son actitudes negativas generadas hacia los clientes, generando un descontento en el cliente, sin embargo, no influye si el trato es diferente puesto que el cliente mayormente lo que desea es una atención rápida. (19)

2. Factores de Satisfacción.- Son actitudes positivas tomadas por los clientes en la atención recibida, con el fin de demostrar que el servicio adquirido ha sido de calidad y calidez. (20)

3. Factores de gratificación.- Son respuestas recibidas por parte del cliente por una buena atención, esto en su mayoría se da cuando el resultado que recibe no es el esperado, generando una satisfacción por tal acto. (21)

Finalmente Olmo, J. (2015). Nos menciona que la satisfacción de los usuarios y la lealtad deben ocupar un lugar importante y se debe de trabajar de la mano para crear un ambiente basado en la confianza. La satisfacción está en estrecha vinculación con la calidad de los servicios puesto que, por medio de conjunción se produce la satisfacción y por lo tanto hay un aumento de rentabilidades con lo que el servicio se ve mejorado. (22)

Desde la perspectiva psicológica, la satisfacción que tiene el usuario hacia la prestación de salud, se relaciona con la carencia o escasez. La necesidad es la expresión de lo que uno indispensablemente necesita para su desarrollo (23).

El MSP definió que la satisfacción del usuario se manifiesta cuando la atención logra responder las carencias y supera lo que el usuario esperaba recibir en su atención. Para Philip Kotler quien cita a Ivan Thompson, la satisfacción del usuario es un estado de bienestar y se evidencia al confrontar el beneficio recibido de los servicios versus las expectativas previas al recibir la atención. La diferencia entre ambas sería el nivel de satisfacción. (24)

La satisfacción de los servicios sanitarios es usada como una guía la adecuada calidad de servicio que se brinda. Incluso como un medidor del resultado por parte de los sistemas de salud. Es así que Parasuraman elabora una escala multidimensional denominada SERVQUAL (1988) validada con el fin de medir en usuarios externos el nivel de satisfacción en relación a los servicios que reciben,

definiéndola como la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tienen los usuarios. (25)

Dimensiones de la satisfacción: Se sub divide a la Satisfacción en 5 dimensiones que son Fiabilidad (F), siendo la capacidad de desempeñar exitosamente lo pedido. La capacidad de respuesta (CR), es la habilidad de ofrecer y abastecer a los usuarios de un servicio rápido y oportuno, que responda a sus necesidades en un tiempo óptimo. Seguridad (S) que se origina gracias a lo que genera el trato y actitud del personal al brindar el servicio, manifestando destreza para comunicarse y poder generar confianza. Empatía (E) como la condición que tienen las personas para ponerse en el lugar otros y poder concebir sus necesidades. Y Aspectos tangibles (T), que es lo que el usuario distingue de la institución, como la limpieza, equipos, material informativo, personal, etc. (26)

Debemos tener en cuenta que, si profesional de la salud asumió que brindó una adecuada atención, pero en realidad no satisfizo las necesidades del paciente, es muy probable que el usuario no vuelva a buscarlo. Por ello ante una menor apreciación, el usuario estará convencido que no recibió una adecuada calidad, habrá menos satisfacción. Por ello, las perspectivas exteriores pueden intervenir en que el usuario quiera ser atendido o no, que siga las indicaciones o que regrese para unos próximos controles de salud.

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

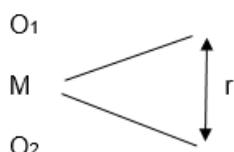
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica ya que nos brindó datos que permitieron obtener tentativas al problema de investigación, también podemos decir que fue de enfoque cuantitativa puesto que obtuvimos valores numéricos que fueron tabulados mediante SPSS®, v25.

La investigación de carácter transversal, no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Porque las variables no fueron manipuladas para su investigación; lo que se busca es identificar las relaciones que existen entre las variables de la investigación.

El esquema de este diseño es:



Dónde:

M: muestra

O1: Calidad de los servicios obstétricos

O2: Satisfacción del control prenatal

R: Correlación entre la variable calidad de los servicios obstétricos y satisfacción del control prenatal.

Figura 1 Esquema de diseño de investigación

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables de estudio fueron:

Variable 1: Calidad de los servicios obstétricos

Definición conceptual: calidad de los servicios hace referencia a la aplicación de métodos tecnológicos y científicos, con el fin de encontrar estrategia que generen beneficios para la salud y disminuir los riesgos de la misma.

Definición operacional: Servicios obstétricos cualificados, en el componente técnico, interpersonal y del entorno que se miden por medio de un cuestionario.

Variable 2: Satisfacción del control prenatal.

Definición Conceptual: Complacencia en atención y vigilancia prioritaria en la gestante, por parte del personal de salud, esperando prevenir, diagnosticar y tratar los factores que condicionen la mortalidad materna prenatal.

Definición operacional: Sensación de bienestar por el acompañamiento en el proceso de gestación en el centro de salud, sea por los aspectos tangibles, la confiabilidad, la respuesta oportuna, la seguridad y empatía con que fue atendida.

Tabla 1- Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Categoría	Nivel y rango
calidad de los servicios obstétricos	Calidad de la atención es la aplicación tecnológica y científica que genera beneficios para la gestante. El nivel de calidad es el punto donde se genere el balance favorable de riesgos y beneficios. ¹²	Servicios obstétricos cualificados, en el componente técnico, interpersonal y del entorno que se miden por medio de un cuestionario.	Componente técnico	Cumplimiento de plazos. Oportunidad.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1 Nunca	Alta (55- 70) Media
			Componente interpersonal	Corrección. Confianza.	10,11,12 13,14,15,16	2 A veces	Media (39-54)
			Componente del entorno	Comodidad. Limpieza. Equipamiento	14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	3 Siempre	Baja (23-38)
satisfacción por el control prenatal	Complacencia en la vigilancia de la paciente, destinada, destinadas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbilidad materna perinatal ²⁶	Sensación de bienestar por el acompañamiento en el proceso de gestación en el centro de salud, sea por los aspectos tangibles, la confiabilidad, la respuesta oportuna, la seguridad y empatía con que fue atendida.	Aspectos tangibles	Equipamiento. Comodidad y limpieza. Presentación del personal. Textualización.	1,2,3,4	1 Nunca 2	Alta (44-56)
			Confiabilidad	Responsabilidad. Cumplimiento. Atención. Exhaustividad	5,6,7,8,9	3 Casi nunca A veces	Media
			Respuesta rápida	Planificación. Diligencia. Disposición. empatía	10,11,12,13	4 Casi siempre	(31-43)
			Seguridad	Conocimiento. Amabilidad. Compañerismo.	14,15,16	5 Siempre	Baja (18-30)
			Empatía	Atención personalizada. Servicio.	17,18,19,20,21,22,23		

Tabla 1- Operacionalización de variables

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población para el estudio es de 300 gestantes, las mismas que han acudido a los controles prenatales, en el Centro de salud Vinces; entre las dos primeras semanas de junio.

La muestra, objeto de estudio, comprende una estimación de nuestra población objetivo de las gestantes, para este caso tenemos 81 usuarias del servicio de obstetricia, la encuesta se realizó durante la atención del servicio de lunes a viernes en el horario de atención 8H00 a 17H00; en el servicio de consulta externa .y también se aplicó en las visitas domiciliarias realizadas por el Equipo de Atención Integral de Salud responsables y obstetras. La muestra fue probabilística, es decir, todas las usuarias de Consulta Externa del área de Obstetricia tienen la misma probabilidad de ser elegidas como parte de la muestra, así tenemos que de las 30 usuarias que acuden, al multiplicarlo por 10 días (dos semanas laborables) nos da una población de 300 usuarias. La muestra para el presente estudio es (n=81), por tanto nos indica que se debe aplicar el cuestionario a una de cada cinco gestantes que asisten al Centro de Salud.

Para los criterios de inclusión y exclusión se consideraron:

Criterios de inclusión: a) Mujeres en estado de gestación que reciben atención en el centro de salud Urbano Vinces, b) Que, al momento de ejecución del estudio, todavía reciban el servicio de atención médica y c) Que manifiestan su conformidad con participar del estudio.

Criterios de exclusión: a) Serán excluidas las gestantes que, aunque vivan en la jurisdicción, no reciban atención en el centro de salud de Vinces, b) Que, interrumpan sus controles en el centro de salud de Vinces y c) Que no estén de acuerdo con participar en el estudio.

El muestreo fue aleatorio simple ya que su aplicación es favorable al ser una población pequeña, en nuestro caso en particular se escogió al azar cinco usuarias de las que acudían diariamente a consultas obstétricas y durante actividades extramurales en el horario de atención del Centro de Salud.

La unidad de análisis fueron las usuarias gestantes de Consulta Externa y actividades extramurales del Centro de Salud Urbano Vices.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica para indagar sobre la calidad del usuario. Asimismo, se usó un instrumento para recolectar datos que fue adaptado del cuestionario original de la herramienta SERVQUAL para percepciones. También, se analizó el cuestionario para evaluar la calidad del servicio donde la escala representada conformó tres niveles; alto, medio y bajo.

Los cuestionarios quedaron con estructura de 23 ítems cada uno, el primero dividido en tres categorías (nunca, a veces, siempre) y el segundo con cinco categorías. (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) (**Anexo 4**)

Variable	Técnicas	Instrumento
Variable 1 Calidad del servicio	Encuesta: Como técnica de recojo rápida y segura de manera sistemática.	Cuestionario: Instrumento de uso más generalizado que consiste en un conjunto de interrogantes con las que se recibe la percepción de los sujetos sobre el tema de investigación.
Variable 2 satisfacción por el control prenatal		

Las técnicas de recolección de información son los procedimientos sistematizados con los que se puede acceder a datos importantes para alcanzar los objetivos del estudio.

Tabla 2- Ficha del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Calidad del servicio obstétrico
Autora	Br. Ana Magdalena Menéndez Amaiquema
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud Urbano Vices
Fecha de aplicación	10 de junio de 2020
Objetivo	Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico, interpersonal y del

	entorno, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarias gestantes externas de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 23 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: A, B, C, D y E. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo

Tabla 2- Ficha de instrumento de la calidad de los servicios obstétricos

Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de satisfacción por el control prenatal
Autora	Br. Ana Menéndez Amaiquema
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servqual.
Lugar	Servicio de obstetricia.
Fecha de aplicación	Primera mitad de junio de 2020
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con el control prenatal.
Dirigido a	Gestantes que reciben tratamiento de seguimiento en el centro de salud.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 18 ítems, con cinco dimensiones e indicadores por cada una: Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

Tabla 3Ficha de instrumentos de la satisfacción por el control prenatal

Se realizó un piloto con 8 usuarios embarazadas para medir la confiabilidad de los instrumentos: 8 usuarias gestantes que asisten a sus controles prenatales en el Centro de Salud Urbano Vinces.

La validación del instrumento fue sometida a consideración y opinión de dos especialistas: Primer experto: Doctor en Gestión del Sector de la Salud, Especialista en salud y seguridad ocupacional mención en salud ocupacional, con cinco meses de experiencia. El segundo experto: Doctor en Gestión del Sector

de la Salud, Magister en investigación clínica y epidemiológica, con siete años de experiencia en investigación clínica. **(Anexo 5)**

Tabla 3. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Jorge Luis Cárdenas Carriel	Aplicable
2	Mg.	Vicente Nazael Vélez de la Cruz	Aplicable
3	Dr.	Kilder Carranza Samanez	Aplicable

Tabla 4 Validación de los juicios de expertos

El estudio piloto previo, también ayudó a determinar la confiabilidad del instrumento. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,87 equivalente a bueno. **(Anexo 6)**

Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles ⁴
Alfa de Cronbach	Nº de elementos	
0,843	23 preguntas instrumento 1	Alto
		Medio
		Bajo
0,728	23 preguntas instrumento 2	Alto
		Medio
		Bajo

Tabla 5 Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Para validar los instrumentos se recurrió a la opinión de tres especialistas: Primer experto: Magíster Especialista en salud ocupacional mención en salud ocupacional, con cinco meses de experiencia. El segundo experto: Magíster en Investigación clínica y epidemiológica con 7 años de experiencia. El tercer experto: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5)**

Obtenido el permiso respectivo, por parte del jefe del centro de salud Vices, el equipo de apoyo, constituido por el personal médico y odontólogo, procedió a explicar a las gestantes sobre los objetivos del estudio, luego se les pidió su asentimiento.

Para la aplicación del instrumento se aprovechó el apoyo del personal y el área de triaje previo a la consulta; ahí se les brindó de 10 a 15 minutos para que respondan cada uno de los ítems de los que constó el cuestionario. La estrategia aquí fue aprovechar el tiempo de espera de su turno de atención médica para su control prenatal en el centro de salud.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos, se manifestó a las usuarias gestantes los motivos de la investigación, pidiendo su autorización para que sean encuestadas, manifestando que 10 usuarias no aceptaron colaborar con la encuesta, dejándonos con una muestra de 71 gestantes.

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

Se elaboró una base de datos, utilizando el programa Microsoft Excel 2013 y SPSS® 25 con los indicadores de las dimensiones y variables para tabular los resultados. Complementariamente, la información ingresada fue procesada y se obtuvo resultados que fueron sistematizados en cuadros y gráficos de estadística descriptiva (frecuencia, porcentaje y media aritmética), de acuerdo a la naturaleza de lo investigado.

El instrumento fue aplicado por el personal encargado previo a la atención que la usuaria necesite; ahí se les brindó de 10 a 15 minutos para que respondan las preguntas del cuestionario.

Los procedimientos incorporaron los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario Servqual a la necesidad del proyecto.
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en la institución: Se solicitó permiso y autorización a la Dirección Distrital al 12D05 y a la Directora del Centro de Salud Centro Urbano Vices, explicándole el propósito del estudio. Se emitió la carta de autorización (**Anexo 7**).

- Entrega de consentimiento informado: Se solicitó permiso a las usuarias gestantes externas, que fueron plasmados con su firma en el consentimiento informado. **(Anexo 8)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Se establecieron los horarios más adecuados conforme el flujo de usuario y a la no afectación del servicio.

Así mismo, incorporaron los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario en el área: Donde el personal de salud será capacitado para realizar el proceso de recolección de datos aplicando el cuestionario validado, siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad.
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística.

3.6. Método de análisis de datos

El proceso de los datos fue realizado mediante una base de datos con el programa MS Excell®. El análisis de los datos se hizo con el programa SPSS® v. 25 para Windows.

En la prueba piloto los datos obtenidos fueron trasladados para verificar su fiabilidad de la consistencia interna, esta fue dada por el alfa de Cronbach. Para esto, se utilizó la aplicación estadística SPSS® 25, donde se obtuvo el valor exacto a un nivel de confianza del 95%. Como valor mínimo de confiabilidad fue el 0.05. El resultado del alfa de Cronbach fue dado de manera global, considerando cada uno de los ítems de las pruebas.

Para describir las variables, se usaron medidas de tendencia central (mediana) y de dispersión (rango intercuartiles).

Para la comparación de criterios de valoración entre ambas encuestas se realizó, inicialmente, la prueba de correlación de Spearman, para la comprobación de la bondad de ajuste a la normalidad de cada una de las variables analizadas en este estudio. Siendo un p mayor o igual a 0,05 el indicativo de distribución normal. (27)

En la distribución de la distribución normal de los resultados, el coeficiente de Correlación de Spearman, con un rango de dispersión de p : 0,05 y un nivel de confianza del 95%, aumentó la relación a medida que se aproximó a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicó el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando fue un signo positivo y una relación inversa cuando el signo fue negativo.

Luego, se procedió a interpretar, analizar y discutir con el resultado, confrontándolos con las bases teóricas y los antecedentes; después se usó ese análisis para arribar a conclusiones y de ellas, desprender recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

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

Se ejecutó el permiso respectivo hacia el Centro de Salud Urbano Vinces para poder hacer las encuestas a las gestantes atendidas en el mismo, también se garantizó la confidencialidad en anonimato al momento de encuestar, donde no se colocó nombres ni datos que puedan reconocer a cualquiera de ellas, respetando así los lineamientos de los códigos de ética internacionales, y teniendo en cuenta otros principios éticos como la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia.

IV. RESULTADOS

Tabla 1- Descripción de la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020

VARIABLE	CALIDAD DEL SERVICIO OBSTÉTRICO								
	DIMENSIONES		Componente técnico		Componente interpersonal		Componente del entorno		Total
ESCALA	F	%	f	%	f	%	F	%	
ALTA	35	49,3	43	60,6	46	64,8	41	58,3	
MEDIA	36	50,7	28	39,4	24	33,8	29	40,3	
BAJA	0	0	0	0	1	1,4	1	1,4	
TOTAL	71	100	71	100	71	100	71	100%	

Tabla 6 Descripción de la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes

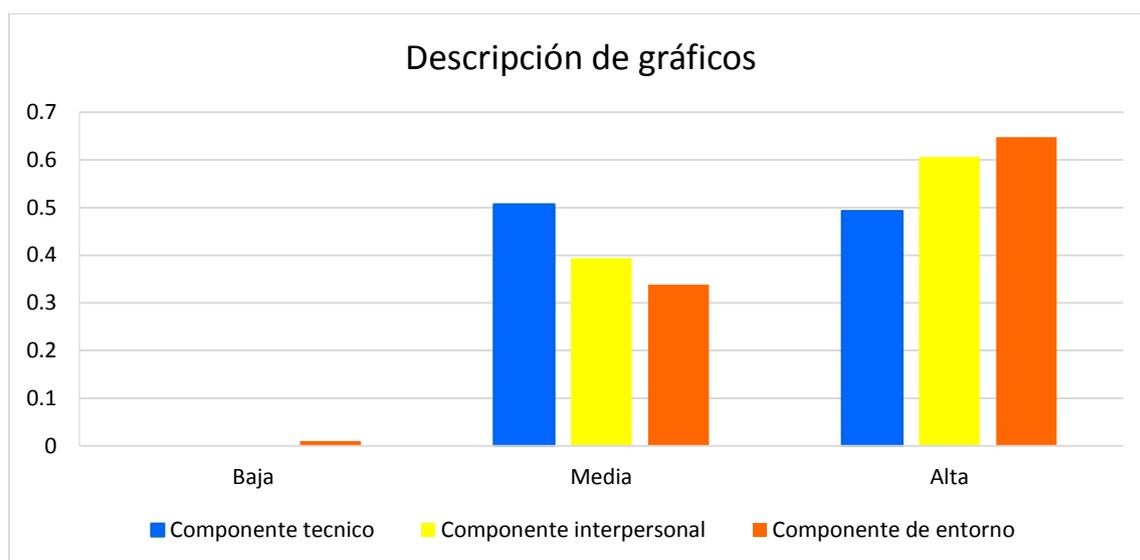


Figura 2 - Descripción de la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes

Interpretación: En la presente tabla se observa la percepción de las usuarias gestantes del centro de salud Vinces - Ecuador, sobre la calidad del servicio obstétrico, en forma general indica que la variable es valorada en la escala alta (58,3%). Tanto el componente interpersonal con un 60,6% y del entorno con un 64,8% nos muestran una escala alta, en el componente técnico tenemos una escala media con el (50,7%)

Tabla 2- Evaluación de la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020

VARIABLE		SATSIFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL											
DIMENSIONES	Aspectos tangibles		Confiabilidad		Respuesta rápida		Segurida d		Empatía		Total		
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
ALTA	0	0	30	57,7	65	92	49	69	1	1,40	29	44,02	
MEDIA	22	31,0	41	42,3	4	5,60	21	29,60	70	99	32	40,38	
BAJA	49	69,0	0	0	2	2,80	1	1,40	0	0	10	15,60	
TOTAL	71	100	71	100	71	100	71	100	71	100	71	100	

Tabla 7 Evaluación de la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes

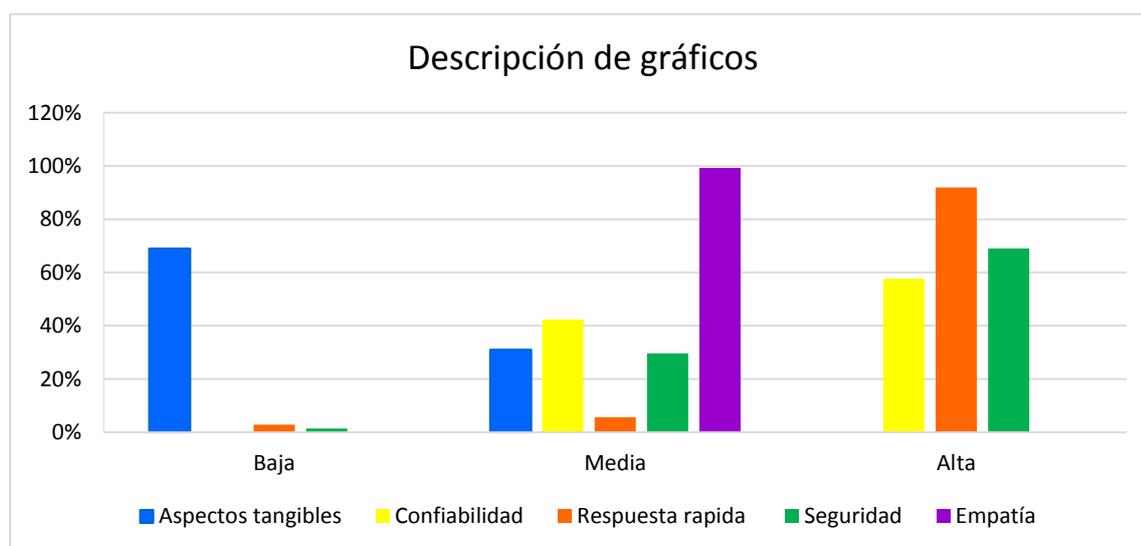


Figura 3Evaluación de la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes

Interpretación:

En esta tabla se presenta la percepción de las gestantes acerca de la variable satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, empatía, respuesta rápida, y seguridad); se observa que, en las dimensiones respuesta rápida, confiabilidad y seguridad, predomina el nivel alto; en el mismo sentido, el nivel de la variable es alto, con 44,2%; el 40,38% lo considera medio y 15,60% considera que es bajo.

Tabla 3- Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

Dimensiones		CONOCIMIENTOS SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO											
		Componente técnico				componente interpersonal				componente del entorno			
SASTIFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL	Escala	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
	Aspectos tangibles	Alto	0	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0
Medio		4	13	0	17	10	7	0	17	10	7	0	17
Bajo		19	33	0	52	31	19	2	52	27	23	2	52
	Total	23	48	0	71	41	28	2	71	38	31	2	71
Confiabilidad	Alto	13	19	0	32	20	10	1	31	18	14	0	32
	Medio	9	13	0	22	12	10	1	23	11	10	1	22
	Bajo	1	16	0	17	9	8	0	17	9	7	1	17
	Total	23	48	0	71	41	28	2	71	38	31	2	71
Respuesta rápida	Alto	10	18	0	28	17	9	2	28	14	13	1	28
	Medio	10	22	0	32	17	15	0	32	18	13	1	32
	Bajo	3	8	0	11	7	4	0	11	6	5	0	11
	Total	23	48	0	71	41	28	2	71	38	31	2	71
Seguridad	Alto	10	18	0	28	17	11	0	28	16	12	0	28
	Medio	5	16	0	23	9	14	0	23	12	9	2	23
	Bajo	6	14	0	20	15	3	2	20	10	10	0	20
	Total	23	48	0	71	41	28	2	71	38	31	2	71
Empatía	Alto	13	29	0	42	25	16	1	42	21	19	2	42
	Medio	9	17	0	26	14	12	0	26	15	11	0	26
	Bajo	1	2	0	3	2	0	1	3	2	1	0	3
	Total	23	48	0	40	41	28	2	71	38	31	2	71

Tabla 8 Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes

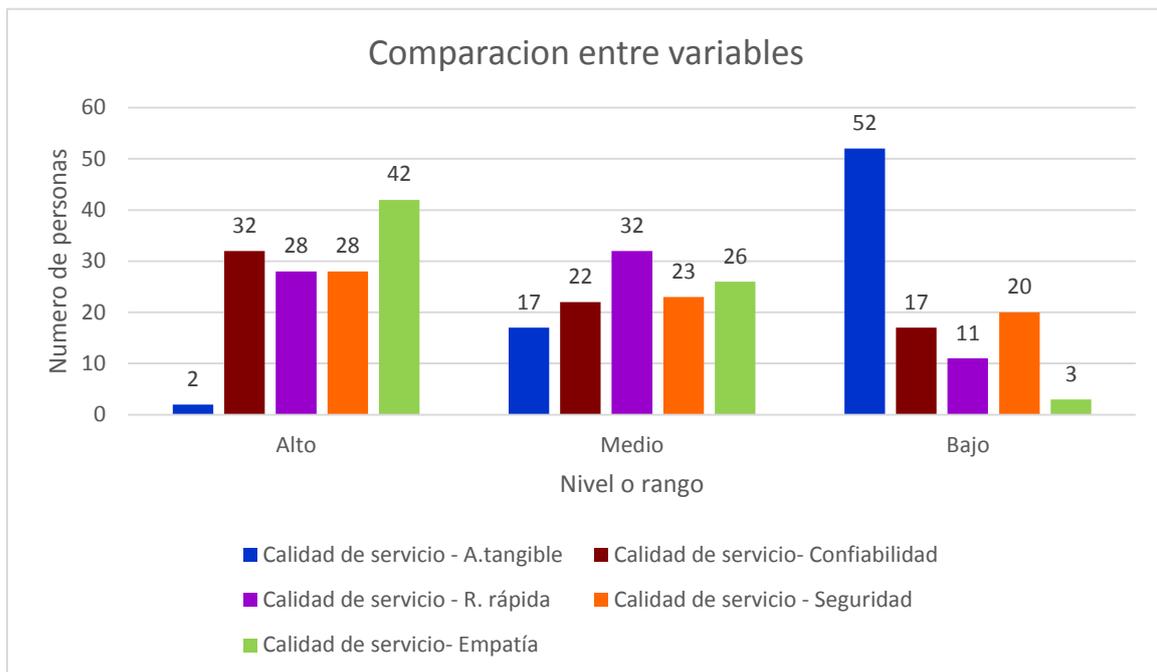


Figura 4 Comparación de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes

Interpretación: En esta tabla se observa que las dimensiones que se perciben con un nivel alto se muestra al componente interpersonal en relación a la dimensión empatía (25 gestantes), en contraste, entre la variable calidad de los servicios en relación a el aspecto tangible, se muestra que el nivel bajo predomina (52 de las usuarias así lo consideran); por otro lado, la dimensión empatía se posiciona en un nivel alto relacionándose con la variable calidad de los servicios (42 usuarias así lo consideran); y así mismo las dimensiones respuestas rápidas y confiabilidad se posesionan en un nivel alto.

Tabla 4

4.2 Estadística inferencial:

Relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

Correlaciones				
			Calidad del servicio obstétrico	Satisfacción del control prenatal
Rho de Spearman	Calidad del servicio obstétrico	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Satisfacción del control prenatal	Coeficiente de correlación	0,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000.	.
		N	71	71

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 9 Relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes

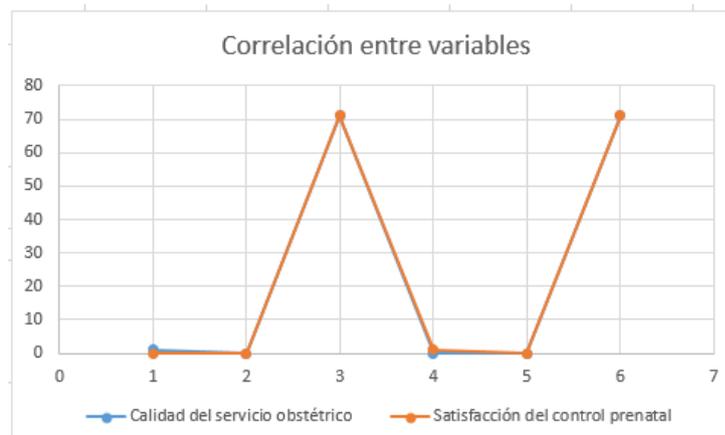


Figura 5 Relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes

Interpretación: En la presente tabla se observa el resultado del coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, según la percepción de las usuarias gestantes del centro de salud Vinces; se alcanza un coeficiente de 0,810, es decir existe una relación moderada y directa, lo que indica que, a mayor calidad del servicio obstétrico, mayor satisfacción del control prenatal; la significancia bilateral es $p < 0,01$, por lo que se asume que la relación es significativa y se acepta la hipótesis general de trabajo.

Tabla 4- Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

			Componente técnico	Componente interpersonal	Componente entorno
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,087	,063	,064
		Sig. (bilateral)	,471	,602	,597
		N	71	71	71
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,091	,058	,060
		Sig. (bilateral)	,450	,633	,620
		N	71	71	71
	Respuesta rápida	Coefficiente de correlación	,035	,014	,059
		Sig. (bilateral)	,774	,907	,627
		N	71	71	71
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,123	,014	,084
		Sig. (bilateral)	,306	,909	,485
		N	71	71	71
	Empatía	Coefficiente de correlación	,032	,037	,107
		Sig. (bilateral)	,788	,761	,373
		N	71	71	71

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 10 Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes

Interpretación: En la presente tabla se muestra el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman para establecer la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.; se observa que el coeficiente más alto se encuentra entre el componente interpersonal y la seguridad (,907) es decir una positiva alta; por otro lado, la relación entre el componente del técnico y la empatía es la relación con coeficiente más bajo (0,032), lo que indica una relación baja y directa; en todos los casos, excepto en el más bajo ($p < 0,05$), la significancia bilateral es $p < 0,01$, por lo que se asume que la relación es significativa.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación estuvo motivada por conocer la percepción de las gestantes que asisten a su atención en el centro de salud Vinces; por esta razón, el objetivo que se planteó fue evaluar la relación entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020; por otro lado, la hipótesis de trabajo que se asumió fue que existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.

Fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, corte transversal y diseño descriptivo de correlación, contó con una muestra de 71 gestantes que continúan su tratamiento en el centro de salud Vinces; la técnica asumida fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para contrastar las hipótesis de trabajo se recurrió al SPSS, 25, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman.

En este aspecto metodológico se han encontrado estudios que fueron enfocados desde un planteamiento similar, tales como el de Ruiz (Perú, 2016), que fue realizado con el propósito de establecer cómo se correlacionan el nivel de calidad del proceso de atención a los usuarios y el grado de satisfacción de los clientes; tuvo un diseño no experimental y tipología descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios; en este caso, el tipo, enfoque, corte y diseño es el mismo, pero difieren en el tamaño de la población que, en el caso de ellas, es mucho más amplia a la muestra que tuvo el presente estudio.

Algunos estudios, con otra perspectiva metodológica y que abordaron temáticas similares son los siguientes: Ramírez (Perú, 2018) que asumió como objetivo el determinar si existe relación entre la calidad de atención prenatal y morbilidad materna en el hospital provincial de Virú, durante el periodo de abril a junio 2018; su diseño fue el correlacional y contó con una muestra de 152 gestantes, el instrumento usado fue la ficha de análisis documental aplicada a las historias clínicas. Por otro lado, Salazar y Del Salto (Ecuador, 2015) estudio observacional con un diseño analítico transversal en una muestra representativa y aleatoria de 391 usuarios, se hace una encuesta con cuestionario previamente validado; como

se nota, estos estudios se enfocaron desde otra forma de ver el problema, pero aportan al presente estudio en el sentido que permiten comparar la pertinencia de la elección metodológica.

Para el objetivo específico 1 se buscó describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020 y, en este sentido, se pudo observar que esta variable fue valorada en el nivel alto (58,3%) y dos de las dimensiones de la variable muestran predominio nivel alto, excepto la dimensión componente técnico que tiene nivel medio (50,7%); es decir que, las gestantes perciben que el servicio médico que reciben en el centro de salud es bueno, con lo que están mostrando su aceptación, sin dejar de mostrar algunos aspectos que se deben mejorar (12,5%) Los resultados son discrepantes con lo que encontró Urcia (Perú, 2018) en el sentido de que en su estudio la atención pre parto fue percibida como de calidad por un 17% y, por el contrario, el 83% consideró que su atención fue mala; las variables se relacionan de manera media. Concluyendo que la relación es no significativa entre la calidad de atención prenatal y morbilidad materna en el hospital provincial de Virú, entre los meses de abril a junio de 2018.

En el objetivo específico 2 se buscó evaluar el nivel de satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020; en esta variable se pudo identificar que, en las dimensiones respuesta rápida, confiabilidad y seguridad; predomina el nivel alto, en el mismo sentido, el nivel de la variable es alto, con 44,2%; el 40,38% lo considera medio y 15,60% considera que es bajo; teniendo en cuenta que las variables aparecen como complementarias, los resultados son muy parecidos e indican que las gestantes perciben que hay un servicio bueno y que les satisface.

En el tercer objetivo específico se planteó comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020 por lo que se pudo identificar que las dimensiones que se perciben con un

nivel alto se muestra al componente interpersonal en relación a la dimensión empatía (25 de las usuarias así lo consideran); en contraste, se muestra que en el nivel bajo predomina la variable calidad de los servicios en relación al aspecto tangible (52 usuarias lo consideraron); en niveles altos tenemos a las dimensiones empatía, respuestas rápidas y confiabilidad. Estos resultados muestran que uno de los aspectos que más valoran las gestantes en la atención que reciben es el trato humano, personalizado y empático; es decir, buscan ser atendidas y entendidas a la vez.

Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020, en este caso se observa que, al aplica la “p” de Spearman, el coeficiente más alto se encuentra entre el componente técnico y la confiabilidad (,654) es decir una relación alta y directa; por otro lado, la relación entre el componente interpersonal y la seguridad (0,907) y la empatía es la relación con coeficiente más bajo 0,032, lo que indica una relación baja y directa; en todos los casos, excepto en el más bajo ($p < 0,05$), la significancia bilateral es $p < 0,01$, por lo que se asume que la relación es significativa.

En este aspecto de la investigación queda claro que la calidad y la satisfacción se perciben en un alto grado de trato personalizado; por eso, se encuentra similitudes con lo encontró Cullanco D., (Perú, 2015) quien realizó un trabajo de investigación; los principales resultados fueron: la satisfacción de la madre alcanza 62%; por otro lado, se considera que la calidad del cuidado del desarrollo del niño, por parte de las enfermeras, es medio, en los que quedan subrayados los factores importantes de la dimensión técnica y la humana; en cuanto al factor humano, el 70% de las mamás muestran una satisfacción promedio en su percepción sobre la calidad en relaciones interpersonales entabladas entre el niño, la madre y las enfermeras que brindan el servicio. En la misma línea, se concuerda con De la Cruz, C. (2015) en cuya investigación identifica la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios ya que hay una percepción de estos prefieren ser atendidos por profesionales que presten atención de forma humana para que no solo resuelvan su problema de salud sino

que también los escuchen y comprendan en el estado actual porque no solo es la salud física, sino que también el entorno afectivo. Otro trabajo similar es el de Salazar y Del Salto (Ecuador, 2015) quienes concluyen que los usuarios se encuentran satisfechos en un 92,1%. Y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción ($r= 0,184$; $p 0,000\dots$). Así mismo consideran que mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad de atención. ($r= -0,192$; $p 0,000$). Asociado con el resultado de nuestra investigación, se presenta el estudio de Yupa A. (Guayaquil, 2018), donde determinó la satisfacción de la gestante en relación a la calidad de servicio recibido en el Centro de Salud Venus, donde aplicando una encuesta a 230 gestantes, se obtuvo de resultados la empatía, puntualidad y comprensión son las determinantes que más influyen para la satisfacción de las gestantes.

Los resultados obtenidos permitirán desarrollar estrategias en varios aspectos para que se sienta un cambio positivo y sostenido en los procesos de atención y de esta manera se logre que las gestantes cumplan todos los controles establecidos por la Organización Mundial de la Salud.

V. CONCLUSIONES

1. Con los resultados alcanzados se pudo determinar que existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.
2. Se ha identificado que la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones componente personal y componente del entorno son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.
3. Se pudo evaluar que la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones empatía, seguridad y confiabilidad son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.
4. Se pudo comprobar que existe un relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020 pues, excepto en la relación del componente del entorno y la empatía (0,032), las dimensiones alcanzan relaciones moderadas y altas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Que la directora del centro de salud Vinces convoquen al equipo de salud para socializar los resultados del presente estudio y, con esa base, buscar los mecanismos pertinentes para alcanzar una mejora continua del servicio, especialmente, en el aspecto de atención en el control prenatal.
2. Que el personal asistencial del centro de salud Vinces tengan en cuenta que las gestantes buscan que su atención se desarrolle en un ambiente cómodo, pero sobre todo, que la atención sea cálida y que refleje el trato humano y comprensivo que necesitan y que han manifestado en este estudio.
3. Que se programe un taller vivencial para que todo el personal del centro de salud pueda experimentar la satisfacción de sentir atendido y entendido y pueda replicar esa experiencia en la labor que le toca desempeñar para con los usuarios, especialmente con las gestantes
4. Socializar con el personal que labora en el centro de salud la importancia de promocionar, los servicios que oferta el MSP en cuando a la atención complementaria de las gestantes, como es la atención odontológico, el esquema de vacunación y demás interconsultas con los especialista a que son derivadas. Informar a las gestantes, la existencia del Call Center de Agendamiento de Citas para evitar la inasistencia a los controles prenatales.

REFERENCIAS

1. salud Oomdl. Mortalidad materna. [Online].; 2016. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs348/es/>.
2. salud Oomdl. Ginebra. [Online].; 2016. Available from: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/antenatal-careguidelines/es/>.
3. salud womdl. estrategias de prevencion de mortalidad infantil. [Online].; 2014. Available from: https://www.who.int/reproductivehealth/topics/maternal_perinatal/spanish_epmm.pdf.
4. publica mmds. direcciones distritales del ministerio de salud publica. [Online].; 2018. Available from: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/Contactos-distritos-de-Salud_MSP_2018-1.pdf.
5. Urcia R. Calidad de la atencion prenatal y su relacion con la morbilidad materna. [Online].; 2018. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29229/urcia_rm.pdf?sequence=1&isAlloWed=y.
6. D C. Satisfacción de las madres en el cuidado por las enfermeras. [Online].; 2015. Available from: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4908>.
7. Ruiz. Evaluacion del nivel de calidad de servicio al usuario. [Online].; 2016. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf.
8. Manosalvas S. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Online].; 2014. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/browse?type=author&value=Del+Salto+Mari%C3%B1o%2C+Edgar>.
9. Wendy M. Evaluacion de la calidad de servicio en relacion con la atencion del usuario en el Hospital General de Milagro. [Online].; 2018 [cited 2020 07 22. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
10. Enriquez C. Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. [Online].; 2018. Available from: <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709>.
11. Davila. introduccion a la administracion y gerencia. [Online].; 2016. Available from: <https://es.scribd.com/document/296045284/Introduccion-a-La-Administracion-y-La-Gerencia>.
12. Isidro C. Importancia de la calidad del servicio al cliente. [Online].; 2014. Available from: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>.
13. Carlos P. Calidad de servicios desde la perspectiva de los clientes. [Online].; 2015. Available from: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.
14. Maritza T. modelo de calidad de atencion medica. [Online].; 2016. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
15. Underworld. Atencion al cliente segun Sandoval. [Online].; 2015. Available from: <https://es.scribd.com/doc/267562380/Atencion-Al-Cliente-Segun-Sandoval>.
16. Services USDoH&H. Prenatal care and tests. [Online].; 2019. Available from: <https://www.womenshealth.gov/pregnancy/youre-pregnant-now-what/prenatal-care-and-tests>.
17. Dolores V. Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno. [Online].; 2014. Available from: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf>.
18. Burgos. Teoria de los factores influyentes en el servicio al cliente. [Online]. [cited 2020. Available from: <file:///C:/Users/Pc8/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>.
19. Institute NBR. Factors That Affect Customer Satisfaction. [Online].; 2020. Available from: <https://www.nbrii.com/customer-survey-white-papers/10-factors-that-affect-customer-satisfaction/>.
20. limited Ep. Integrating service quality as a second-order factor in a customer satisfaction and

- loyalty model. [Online].; 2017. Available from:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-11-2016-0610/full/html>.
21. Alvarez M. AMBIANCE AND ENVIRONMENT: FACTORS FOR CUSTOMER GRATIFICATION. [Online].; 2015. Available from:
https://www.academia.edu/12131021/AMBIANCE_AND_ENVIRONMENT_FACTORS_FOR_CUSTOMER_GRATIFICATION.
 22. J O. nivel de satisfaccion laboral segun la categoria laboral. [Online].; 2015. Available from:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5357340>.
 23. Lee J. customer satisfaction: the role of resources. [Online].; 2017. Available from:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJM-07-2016-0385/full/html>.
 24. salud mmd. Unidad de atencion al usuario. [Online].; 2018. Available from:
http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/UNIDAD_DE_ATENCI%C3%93N_AL_USUARIO.pdf.
 25. Sri I. The effect of customer's orientation of service employee on customer's satisfaction of health services. [Online].; 2019. Available from:
<https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/44798>.
 26. Antonio E. dimensiones de las satisfacciones del cliente. [Online].; 2014. Available from:
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>.
 27. Armitage P BG. Statistical Methods in Medical Research. In.; 1992.
 28. Clementina S. Maternal morbidity and mortality and. [Online].; 2015. Available from:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/ginobs/mex/gom-2015/gom152d.pdf>.
 29. q A. Calidad de servicio y satisfaccion al cliente en el banco Cencosud. [Online].; 2016. Available from: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>.
 30. C C. Relacion entre la calidad de servicio y satisfaccion del cliente. [Online].; 2015. Available from: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2707/1/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf>.
 31. J M. introduccion a la investigacion basica. [Online].; 2015. Available from:
<file:///C:/Users/Pc8/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdfM>.
 32. Sampiere H. Investigacion no experimental. [Online].; 2014. Available from:
https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental.

ANEXOS

Anexo 1- Matriz de consistencia de las variables

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional Población: 40 usuarias del servicio de obstetricia para su control prenatal. Muestra: 40 usuarias del servicio de obstetricia para su control prenatal. Muestreo: No aplica (Población censal) Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
¿Cuál es la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?	Determinar la relación del nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.	Existe una relación positiva entre el nivel de calidad del servicio obstétrico y el nivel de satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.	Calidad de los servicios obstétricos	Componente técnico	1 al 6	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Componente interpersonal	7 al 13	
1) ¿Cómo es la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?	1) Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones (Componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.	1) La calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones componente técnico y componente del entorno son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020		Componente del entorno	14 al 20	
2) ¿Cómo es la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?	2) Evaluar la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones (Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía) percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.	2) La satisfacción del control prenatal en sus dimensiones aspectos tangibles y confiabilidad son más valoradas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020	Satisfacción por el control prenatal	Aspectos tangibles	1 al 4	
				Confiabilidad	5 al 9	
3) ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020?	3) Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.	3) Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción del control prenatal percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020.		Respuesta rápida	10 al 13	
4) ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los servicios obstétricos y la empatía profesional en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020?	4) Comprobar la relación entre la calidad de los servicios obstétricos y la empatía profesional en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020.	4) Existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios obstétricos y la empatía profesional en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020.		Seguridad	14 al 16	
5) ¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios obstétricos y los aspectos infraestructurales en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020?	5) Determinar la relación entre la calidad de los servicios obstétricos y los aspectos infraestructurales en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020.	5) Existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios obstétricos y los aspectos infraestructurales en el control prenatal en el centro de salud Vinces de Ecuador, en el año 2020.		Empatía	17 al 18	

Anexo 2- Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
calidad de los servicios obstétricos	Calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios ¹²	Servicios obstétricos cualificados, en el componente técnico, interpersonal y del entorno que se miden por medio de un cuestionario.	Componente técnico	Cumplimiento de plazos. Oportunidad.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1 Nunca	Alta (55- 70) Media
			Componente interpersonal	Corrección. Confianza.	10,11,12 13,14,15,16	2 A veces	Media (39-54)
			Componente del entorno	Comodidad. Limpieza. Equipamiento	14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	3 Siempre	Baja (23-38)
satisfacción por el control prenatal	Complacencia en la vigilancia, evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el personal de salud destinadas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que puedan condicionar morbilidad materna perinatal ²⁶	Sensación de bienestar por el acompañamiento en el proceso de gestación en el centro de salud, sea por los aspectos tangibles, la confiabilidad, la respuesta oportuna, la seguridad y empatía con que fue atendida.	Aspectos tangibles	Equipamiento. Comodidad y limpieza. Presentación del personal. Textualización.	1,2,3,4	1 Nunca 2	Alta (44-56)
			Confiabilidad	Responsabilidad. Cumplimiento. Atención. Exhaustividad	5,6,7,8,9	3 Casi nunca A veces	Media (31-43)
			Respuesta rápida	Planificación. Diligencia. Disposición. empatía	10,11,12,13	4 Casi siempre	Baja (18-30)
			Seguridad	Conocimiento. Amabilidad. Compañerismo.	14,15,16	5 Siempre	
			Empatía	Atención personalizada. Servicio.	17,18,19,20,21,22,23		

Anexo 1-Cálculo de tamaño de la muestra

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	300
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	73

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	81

Fuente: Fisterra. Calculadora en Excel para tamaño muestral

Autores: *Beatriz López Calviño*
Salvador Pita Fernández
Sonia Pértega Díaz
Teresa Seoane Pillado
Unidad de epidemiología clínica y bioestadística
Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

Anexo 2 -Instrumento de recolección de datos

RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO



INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Ana Magdalena Menéndez Amaiquema, Obstetrix del Centro Urbano Vinces del Cantón Vinces en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy realizando un trabajo de investigación en el que estudio: Calidad de los servicios obstétricos y satisfacción del control prenatal en el Centro de Salud Urbano Vinces, Ecuador 2020, es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar cumplimentar la siguiente encuesta.

1.- Edad

Grado de Instrucción:

Inicial () Primaria () Secundaria () Superior ()

Ocupación: _____

Estado Civil:

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

Los ítems serán marcados con un \surd o X, según la escala que a continuación se detalla:

1: Nunca 2: A veces 3: Siempre

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimada gestante, el presente cuestionario trata de recoger su apreciación sobre la calidad del servicio que se brinda en el consultorio de obstetricia en el centro de salud Vinces. Es anónimo y tiene fines académicos; por tal motivo, pedimos que puedas responder a todas las preguntas con la mayor sinceridad. De antemano, muchas gracias por su colaboración.

N°	Dimensiones e ítems	Escala		
		1	2	3
	Componente Técnico			
1	¿Considera usted que la información que recibió sobre su estado de gestación fue precisa y clara?			
2	¿El profesional de salud le informó si su embarazo es de riesgo?			
3	¿La obstetra aplica el lavado de manos antes y después de atenderla?			
4	¿El profesional de salud le realizó la prueba de VIH durante su embarazo?			
5	¿Durante la consulta el profesional de salud le realizó la examinación?			
6	¿Durante la consulta se le informó sobre la prevención de cáncer de mama y cuello uterino?			
7	¿El profesional de salud le dio a conocer sobre las señales de peligro que se presentan durante el embarazo, parto y puerperio?			
8	¿El profesional de salud le socializó la importancia de ejecutar el plan parto y el plan transporte?			
9	¿El profesional de salud le indicó de manera clara como debe suministrarse los medicamentos enviados?			
	Componente Humano			
10	¿El profesional de salud le saluda y trata por su nombre?			
11	¿El profesional de salud se muestra comprensiva y lo escucha?			
12	¿La enfermera le brinda un trato amable?			
13	¿El profesional de salud le brinda apoyo emocional a su persona?			
14	¿El profesional de salud acude oportunamente al llamado?			
15	¿El profesional de salud le dio oportunidad para que usted expresara sus inquietudes?			
16	¿Considera usted que en el consultorio obstétrico se respeta su privacidad en el momento de la atención?			
	Componente Entorno			
17	¿El profesional de obstetricia, muestra interés por la higiene y el orden?			
18	¿La señalización hacia el consultorio obstétrico es visible y adecuada?			
19	¿Considera usted que se mantiene un ambiente ordenado en el consultorio obstétrico durante su atención?			
20	¿El consultorio obstétrico cuenta con camilla para examinar a la paciente?			
21	¿El consultorio cuenta con un baño de fácil acceso?			
22	¿La obstetra le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa?			
23	¿Tuvo inconvenientes al retirar la medicina en el departamento de farmacia?			

SATISFACCIÓN POR EL CONTROL PRENATAL

Estimada gestante, el presente cuestionario trata de recoger su apreciación sobre el grado de satisfacción por el control prenatal en el consultorio de obstetricia en el centro de salud Vinces. Es anónimo y tiene fines académicos; por tal motivo, pedimos que puedas responder a todas las preguntas con la mayor sinceridad. De antemano, muchas gracias por su colaboración.

Los ítems serán marcados con un \surd o X, según la escala que a continuación se detalla:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	Dimensiones e ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Aspectos tangibles						
1	¿Considera usted que el consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios?					
2	¿Cree usted que el consultorio de Ginecología y Obstetricia es cómodo, limpio y ordenado?					
3	¿Considera usted que el personal de salud se encuentra con su respectivo mandil?					
4	¿Cree usted el consultorio de Ginecología y Obstetricia es fácil de ubicar o reconocer: tiene letreros o señales?					
Confiability						
5	¿Considera usted que el consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con sus requerimientos de manera oportuna?					
6	¿El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con el horario de atención asignado?					
7	¿Los profesionales de la salud atienden y auxilian a la gestante cuando lo necesita?					
8	¿Considera que el tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que fue atendida fue adecuado?					
9	¿El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con medicamentos y materiales necesarios?					
Respuesta rápida						
10	¿Al iniciar la consulta el Médico o la Obstetra, saluda amablemente y se identifica?					
11	¿El médico o la obstetra responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de las usuarias?					
12	¿Considera usted que los trámites realizados para conseguir la primera cita del control de su embarazo fueron ágiles?					
13	¿En el consultorio de Ginecología y Obstetricia el personal informa a las usuarias a qué hora aproximadamente van a ser atendidos?					
14	¿De las usuarias pueden confiar en los trabajadores de un buen consultorio de Ginecología y obstetricia?					
15	¿El médico o la obstetra de Ginecología y Obstetricia están dispuestos a ayudar a de las usuarias?					
Seguridad						
16	¿Los profesionales de la salud están capacitados para informar y orientar a de las gestantes en caso de alguna emergencia obstétrica?					
17	¿Los profesionales de la salud son atentos y amables?					
18	¿Los profesionales de la salud se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible?					
Empatía						
19	¿Considera usted que los profesionales de la salud son capaces de atender a cada gestante según su requerimiento y características particulares?					
20	¿Cree usted que, durante la consulta, el Obstetra- Medico respetó sus creencias en relación a su enfermedad?					
21	¿Cree usted que el Obstetra o el Medico se dio cuenta de sus tristezas, alegrías y/o temores?					
22	¿Considera usted que el Médico o la Obstetra que la atendió la trato con respeto?					
23	¿Cree usted que, durante la consulta, el Obstetra- Medico respetó sus creencias en relación a su enfermedad?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO I

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 13/07/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que CARDENAS CARRIEL JORGE LUIS, con documento de identificación número 1204510778, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: CARDENAS CARRIEL JORGE LUIS
Número de documento de identificación: 1204510778
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-14-1316007
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-11-06
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1041-2020-2159549
Institución de origen	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL MENCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-02-13
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

VALIDACION DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

N°	Dimensiones e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Aspectos tangibles									
1	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	✓		✓		✓		Puede Aplicarse	
2	El local del consultorio de Ginecología y Obstetricia es cómodo, limpio y ordenado.	✓		✓		✓			
3	Todos los que trabajan en el consultorio de Ginecología y Obstetricia están limpios y presentables.	✓		✓		✓			
4	El consultorio de Ginecología y Obstetricia es fácil de ubicar o reconocer: tiene letreros o señales.	✓		✓		✓			
Confiabilidad									
5	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con lo que ofrece.	✓		✓		✓			
6	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con el horario	✓		✓		✓			
7	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia atienden y auxilian a la paciente cuando lo necesita.	✓		✓		✓			
8	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cubre el costo de atención según el tipo de seguro.	✓		✓		✓			
9	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con medicamentos y materiales necesarios	✓		✓		✓			
Respuesta rápida									
10	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia el personal informa a de las usuarias a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	✓		✓		✓			
11	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de las usuarias.	✓		✓		✓			

12	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia están dispuestos a ayudar a de las usuarias.	✓		✓		✓		Puede Aplicarse	
13	De las usuarias pueden confiar en los trabajadores de un buen consultorio de Ginecología y obstetricia.	✓		✓		✓			
Seguridad									
14	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia conocen lo necesario para informar y orientar a de las usuarias.	✓		✓		✓			
15	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son atentos y amables.	✓		✓		✓			
16	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible.	✓		✓		✓			
Empatía									
17	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	✓		✓		✓			
18	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia se piensa primero en la paciente.	✓		✓		✓			

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención en el control prenatal »

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico, interpersonal y del entorno, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarías gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cárdenas Carriel, Jorge Luis

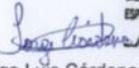
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Especialista en salud y seguridad ocupacional mención en salud ocupacional, con cinco meses de experiencia.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 2020

MD. Jorge Cárdenas Carriel
ESPECIALISTA EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Reg. Sanitari. 1041-2020-7159549
MSP.: 1204510778
Jorge Luis Cárdenas Carriel
Firma del experto evaluador
DNI 1204510778

VALIDACION DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

N°	Dimensiones e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Componente Técnico									
1	¿La obstetra muestra conocimiento sobre los procedimientos que realiza?	✓		✓		✓		Puede Aplicarse	
2	¿La obstetra brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio?	✓		✓		✓			
3	¿La obstetra muestra organización durante el examen?	✓		✓		✓			
4	¿La obstetra aplica el lavado de manos antes y después de atenderla?	✓		✓		✓			
5	¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la obstetra?	✓		✓		✓			
6	¿La obstetra le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar?	✓		✓		✓			
Componente Humano									
7	¿La obstetra le saluda y trata por su nombre?	✓		✓		✓			
8	¿La obstetra le muestra comprensiva y lo escucha?	✓		✓		✓			
9	¿La enfermera le brinda un trato amable?	✓		✓		✓			
10	¿La obstetra le brinda apoyo emocional al paciente?	✓		✓		✓			
11	¿La obstetra acude oportunamente al llamado?	✓		✓		✓			
12	¿La obstetra le dio oportunidad para que usted expresara sus inquietudes?	✓		✓		✓			
13	¿La obstetra mantiene la privacidad del paciente?	✓		✓		✓			

Componente Entorno								
14	¿El profesional de obstetricia, muestra interés por la higiene y el orden?	✓		✓		✓		
15	¿El consultorio de obstetricia se encuentra en buenas condiciones de limpieza?	✓		✓		✓		
16	¿La obstetra le hace participar en su autocuidado?	✓		✓		✓		
17	¿La obstetra muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo?	✓		✓		✓		
18	¿La obstetra orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion?	✓		✓		✓		
19	¿La obstetra le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa?	✓		✓		✓		
20	¿La obstetra le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa?	✓		✓		✓		

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: « Satisfacción de la atención prenatal »

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones; aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020,

DIRIGIDO A: Usuaris gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cárdenas Carriel, Jorge Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Especialista en salud y seguridad ocupacional mención en salud ocupacional, con cinco meses de experiencia.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 20220

Jorge Cárdenas Carriel
MD. Jorge Cárdenas Carriel
ESPECIALISTA EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
Reg. Sanecyl: 1041-2020-211914F
MSP: 1204510778
Jorge Luis Cárdenas Carriel
Firma del experto evaluador
DNI 1204510778

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO II



VALIDACION DE INSTRUMENTO EXPERTO 2								
N°	Dimensiones e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Aspectos tangibles								Puede Aplicarse
1	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	✓		✓		✓		
2	El local del consultorio de Ginecología y Obstetricia es cómodo, limpio y ordenado.	✓		✓		✓		
3	Todos los que trabajan en el consultorio de Ginecología y Obstetricia están limpios y presentables.	✓		✓		✓		
4	El consultorio de Ginecología y Obstetricia es fácil de ubicar o reconocer: tiene letreros o señales.	✓		✓		✓		
Confiabilidad								
5	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con lo que ofrece.	✓		✓		✓		
6	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con el horario	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia atienden y auxilian a la paciente cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
8	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cubre el costo de atención según el tipo de seguro.	✓		✓		✓		
9	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con medicamentos y materiales necesarios	✓		✓		✓		
Respuesta rápida								
10	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia el personal informa a de las usuarias a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	✓		✓		✓		
11	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de las usuarias.	✓		✓		✓		

12	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia están dispuestos a ayudar a de las usuarias.	✓		✓		✓	
13	De las usuarias pueden confiar en los trabajadores de un buen consultorio de Ginecología y obstetricia.	✓		✓		✓	
Seguridad							
14	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia conocen lo necesario para informar y orientar a de las usuarias.	✓		✓		✓	
15	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son atentos y amables.	✓		✓		✓	
16	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible.	✓		✓		✓	
Empatia							
17	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	✓		✓		✓	
18	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia se piensa primero en la paciente.	✓		✓		✓	

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

VALIDACION DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

N°	Dimensiones e Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	Componente Técnico							
1	¿La obstetra muestra conocimiento sobre los procedimientos que realiza?	✓		✓		✓		Puede Aplicarse
2	¿La obstetra brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio?	✓		✓		✓		
3	¿La obstetra muestra organización durante el examen?	✓		✓		✓		
4	¿La obstetra aplica el lavado de manos antes y después de atenderla?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la obstetra?	✓		✓		✓		
6	¿La obstetra le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar?	✓		✓		✓		
	Componente Humano							
7	¿La obstetra le saluda y trata por su nombre?	✓		✓		✓		
8	¿La obstetra le muestra comprensiva y lo escucha?	✓		✓		✓		
9	¿La enfermera le brinda un trato amable?	✓		✓		✓		
10	¿La obstetra le brinda apoyo emocional al paciente?	✓		✓		✓		
11	¿La obstetra acude oportunamente al llamado?	✓		✓		✓		
12	¿La obstetra le dio oportunidad para que usted expresara sus inquietudes?	✓		✓		✓		
13	¿La obstetra mantiene la privacidad del paciente?	✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención en el control prenatal »

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones; componente técnico, interpersonal y del entorno, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuaris gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vélez de la Cruz, Vicente Nazael

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Magister en investigación clínica y epidemiológica, con siete año de experiencia en investigación clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 2020


Vicente Nazael Vélez de la Cruz
Firma del experto evaluador
DNI 1301492821

Dr. Vicente N. Vélez De La Cruz
MEDICO CIRUJANO
E-011 P: 442 # 1627 M.S.P.

Dr. Vicente N. Vélez De La Cruz MSC
MÉDICO CIRUJANO
REG. MOP.: L: III F.: 443 N°1627
SENECOT: 1007-03-449922
1000-13-88841231

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: « Satisfacción de la atención prenatal »

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones; aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020,

DIRIGIDO A: Usuaris gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vélez de la Cruz, Vicente Nazael

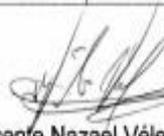
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Médico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Magister en investigación clínica y epidemiológica, con siete año de experiencia en investigación clínica.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 20220


Dr. Vicente N. Vélez De La Cruz
MEDICO CIRUJANO
L. III F. 442 # 1627 M.S.P.

Vicente Nazael Vélez de la Cruz
Firma del experto evaluador
DNI 1301492821

Dr. Vicente N. Vélez De La Cruz MSc.
MÉDICO CIRUJANO
REG. MSP.: L. III F.: 442 N° 1627
SENERGYT: 1007-03-446922

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019</p>	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	CIRUJANO DENTISTA Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 13/07/2015 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019</p>	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES Fecha de diploma: 10/04/2018 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p style="text-align: center;">Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019</p>	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

VALIDACION DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

N°	Dimensiones e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Aspectos tangibles									
1	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	✓		✓		✓		Puede Aplicarse	
2	El local del consultorio de Ginecología y Obstetricia es cómodo, limpio y ordenado.	✓		✓		✓			
3	Todos los que trabajan en el consultorio de Ginecología y Obstetricia están limpios y presentables.	✓		✓		✓			
4	El consultorio de Ginecología y Obstetricia es fácil de ubicar o reconocer: tiene letreros o señales.	✓		✓		✓			
Confiabilidad									
5	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con lo que ofrece.	✓		✓		✓			
6	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cumple con el horario	✓		✓		✓			
7	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia atienden y auxilian a la paciente cuando lo necesita.	✓		✓		✓			
8	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cubre el costo de atención según el tipo de seguro.	✓		✓		✓			
9	El consultorio de Ginecología y Obstetricia cuenta con medicamentos y materiales necesarios	✓		✓		✓			
Respuesta rápida									
10	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia el personal informa a de las usuarias a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	✓		✓		✓			
11	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de las usuarias.	✓		✓		✓			

12	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia están dispuestos a ayudar a de las usuarias.	✓		✓		✓		
13	De las usuarias pueden confiar en los trabajadores de un buen consultorio de Ginecología y obstetricia.	✓		✓		✓		
Seguridad								
14	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia conocen lo necesario para informar y orientar a de las usuarias.	✓		✓		✓		
15	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son atentos y amables.	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia se apoyan entre compañeros para dar la mejor atención posible.	✓		✓		✓		
Empatia								
17	Los trabajadores del consultorio de Ginecología y Obstetricia son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	✓		✓		✓		
18	En el consultorio de Ginecología y Obstetricia se piensa primero en la paciente.	✓		✓		✓		

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Calidad de la atención en el control prenatal»

OBJETIVO: Describir la calidad del servicio obstétrico en sus dimensiones, componente técnico, interpersonal y del entorno percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarias gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carranza Samanez, Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor Internacional en Ciencias Odontológicas

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Máster en Ciencias Forenses y especialidad en Estadística en Investigación, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 2020



Firma del experto evaluador
DNI

VALIDACION DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

N°	Dimensiones e ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observación
		SI	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Componente Técnico								
1	¿La obstetra muestra conocimiento sobre los procedimientos que realiza?	✓		✓		✓		Puede Aplicarse
2	¿La obstetra brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio?	✓		✓		✓		
3	¿La obstetra muestra organización durante el examen?	✓		✓		✓		
4	¿La obstetra aplica el lavado de manos antes y después de atenderla?	✓		✓		✓		
5	¿Se siente seguro con los cuidados que le brinda la obstetra?	✓		✓		✓		
6	¿La obstetra le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar?	✓		✓		✓		
Componente Humano								
7	¿La obstetra le saluda y trata por su nombre?	✓		✓		✓		
8	¿La obstetra le muestra comprensiva y lo escucha?	✓		✓		✓		
9	¿La enfermera le brinda un trato amable?	✓		✓		✓		
10	¿La obstetra le brinda apoyo emocional al paciente?	✓		✓		✓		
11	¿La obstetra acude oportunamente al llamado?	✓		✓		✓		
12	¿La obstetra le dio oportunidad para que usted expresara sus inquietudes?	✓		✓		✓		
13	¿La obstetra mantiene la privacidad del paciente?	✓		✓		✓		

Componente Entorno								
14	¿El profesional de obstetricia, muestra interés por la higiene y el orden?	✓		✓		✓		
15	¿El consultorio de obstetricia se encuentra en buenas condiciones de limpieza?	✓		✓		✓		
16	¿La obstetra le hace participar en su autocuidado?	✓		✓		✓		
17	¿La obstetra muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo?	✓		✓		✓		
18	¿La obstetra orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulación?	✓		✓		✓		
19	¿La obstetra le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa?	✓		✓		✓		
20	¿La obstetra le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa?	✓		✓		✓		

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Satisfacción de la atención prenatal»

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción del control prenatal en sus dimensiones, aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía percibidas por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces, Ecuador, 2000

DIRIGIDO A: Usuarios gestantes externas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carranza Samanez, Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor Internacional en Ciencias Odontológicas

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: MBA en Gestión del Sector de la Salud, Máster en Ciencias Forenses y especialidad en Estadística en Investigación, con cuatro años de experiencia docente y siete años de experiencia en investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Lima, 02 de julio de 2020



Firma del experto evaluador
DNI

Anexo 6 - Confiabilidad del instrumento de recolección de datos
Variable I: Calidad de los servicios obstétricos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	23

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	55,50	13,143	,571	,592
P2	55,63	16,554	,322	,683
P3	55,13	14,982	,100	,644
P4	55,13	13,554	,524	,602
P5	55,38	16,554	,296	,687
P6	55,88	15,554	,000	,645
P7	55,38	16,554	,296	,687
P8	55,00	14,571	,318	,627
P9	55,50	14,571	,181	,637
P10	55,13	14,982	,100	,644
P11	55,13	14,982	,100	,644
P12	55,63	13,411	,569	,597
P13	55,25	15,357	,018	,658
P14	55,50	15,143	,035	,652
P15	55,13	14,411	,264	,628
P16	55,38	12,839	,634	,583
P17	55,38	13,696	,397	,612
P18	55,50	12,857	,402	,605
P19	55,63	12,839	,754	,577
P20	55,25	13,357	,510	,599
P21	55,38	13,696	,397	,612
P22	55,25	14,214	,140	,648
P23	55,25	14,786	,126	,643

Variable II: Satisfacción por el control prenatal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	23

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	91,75	19,357	,000	,429
P02	91,00	20,857	-,310	,499
P03	91,50	19,714	-,139	,452
P04	91,25	22,500	-,518	,542
P05	90,25	15,357	,433	,326
P06	90,63	17,982	,417	,389
P07	90,88	18,125	,368	,394
P08	90,63	21,982	-,424	,536
P09	90,50	14,857	,734	,277
P010	90,63	17,982	,417	,389
P011	90,38	17,982	,252	,397
P012	90,88	15,839	,609	,319
P013	90,38	15,411	,272	,367
P014	90,00	17,714	,192	,401
P015	90,38	21,696	-,417	,523
P016	91,00	17,714	,066	,435
P017	90,88	16,125	,378	,350
P018	90,25	18,786	,000	,442
P019	90,38	18,554	,120	,417
P020	90,25	17,071	,274	,381
P021	90,25	19,643	-,121	,453
P022	90,38	16,268	,422	,347
P023	90,13	16,411	,397	,353

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA   EL GOBIERNO DE TODOS

AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS

**CENTRO DE SALUD URBANO VINCES
DISTRITO 12D05
PALENQUE-VINCES**

CONSTANCIA

La Directora del Centro de Salud Urbano Vinces, consta por el presente documento
Que la Obstetra

ANA MAGDALENA MENENDEZ AMAIQUEMA

Alumna de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de "Maestría de Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Particular "Cesar Vallejo" Sede Piura, ejecutara en este Centro el Proyecto de Investigación "CALIDAD DE LOS SERVICIOS OBSTETRICOS Y SASTIFACCION DEL CONTROL PRENATAL EN EL CENTRO DE SALUD URBANO VINCES, ECUADOR, 2020."

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Ecuatoriano

Vinces, 28 de mayo del 2020


Salud Pública
Luzmila Fisco
15136

Anexo 8 - Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020

Investigadora principal: Ana Magdalena Menéndez Amaiquema.

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad de atención en emergencia del Hospital Cayetano Heredia». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Cayetano Heredia, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimiento de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de (la) Investigador(a):

Yo, Ana Magdalena Menéndez Amaiquema, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.


Firma de la Investigadora

Ecuador, 21 de Julio del 2020
Pais y Fecha

Anexo 9 - Compromiso del Investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020

Investigadora principal: Ana Magdalena Menéndez Amaiquema.

Declaración del Investigadora:

Yo, Ana Magdalena Menéndez Amaiquema, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.


Firma de la Investigadora

Ecuador, 21 de Julio del 2020
País y Fecha

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo



