



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y factores asociados en usuarias  
externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C  
Naranjal, Ecuador, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Villamar Posligua, Martha Elizabeth (ORCID: 0000-0001-8430-5706)

**ASESORA:**

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo (ORCID: 0000-0003-4845-3853)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA — PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Con amor y gratitud a Dios, a mis queridos padres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi amado hijo Bryan León quien es la razón de mi existencia por quien lucho a diario por su confianza puesta en mí para la culminación de esta investigación

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento total a mi padre celestial, Dios quien me da la vida y sabiduría para continuar prosperando cada día, a mi familia por su apoyo y paciencia y a personas especiales que dejaron huellas en mi camino por ser incondicionales en la realización de mis metas...Angeline Noris y Wendy.

## Índice de contenido

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y Operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimiento de recolección de datos .....	23
3.6 Método de análisis de datos .....	23
3.7 Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	18
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento.....	21
Tabla 3. Validación de juicio de expertos.....	22
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de Alfa de Conbrach.....	23
Tabla 5. Nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	26
Tabla 6. Características sociodemográficas y de salud en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	27
Tabla 7. Nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangibile, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	29
Tabla 8. Relación entre la calidad total de atención y sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	30
Tabla 9. Nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de Gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	31
Tabla 10. Relación la calidad total de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	32
Tabla 11. Comparacion de valoraciones de la calidad de atención entre la percepción y expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del tipo de investigación .....	16
Figura 2. Nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.....	26
Figura 3. Nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020 .....	29
Figura 4. Nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de Gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020 .....	31

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de calidad de atención y sus factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo, de tipo básica, hipotética, pura, de diseño no experimental, transversal – comparativa. La población objeto de estudio estuvo conformada por 128 usuarias externas que acuden al centro de salud, la técnica de muestreo fue censal, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL de calidad total consta de 44 ítems, 22 sobre perspectivas y 22 sobre expectativas, el análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS. Como resultado se determinó un 100% de las encuestadas califican un nivel medio la calidad de atención. Lo cual indica que las cinco dimensiones de calidad de atención tanto en expectativas como perspectivas obtuvieron un nivel medio. Así como también se observó que existe una relación significativa moderada entre calidad de atención y sus factores relacionados (características sociodemográficas y de salud), debido a un valor p. de Spearman = -0,429. Concluyendo que existe una relación significativa baja entre la expectativa y lo percibido por los usuarios, debido al valor Rho de Spearman de 0,241.

**Palabras clave:** Calidad de atención, expectativas, factores sociodemográficos y de salud, perspectivas, satisfacción.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of quality of care and its associated factors in external users of gynecological-obstetrics at the Type C Health Center, Naranjal, 2020. The methodology used was quantitative, basic, hypothetical, pure, non-experimental design, cross-sectional - comparative. The population under study was made up of 128 external users who come to the health center, the sampling technique was census, for data collection the SERVQUAL questionnaire of total quality was used, it consists of 44 items, 22 on perspectives and 22 on expectations, the data analysis was carried out with the statistical program SPSS. As a result, it was determined that 100% of the respondents rate the quality of care at a medium level. This indicates that the five dimensions of quality of care both in expectations and perspectives obtained a medium level. As well as it was also observed that there is a moderate significant relationship between quality of care and its related factors (sociodemographic and health characteristics), due to a p value Spearman's  $\rho = -0.429$ . Concluding that there is a significantly low relationship between expectation and what is perceived by users, due to Spearman's Rho value of 0.24.

**Keywords:** Expectations, factors sociodemographic and health, perspectives, quality of care, satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Se considera que con el avance de la humanidad y, particularmente en lo referente al área de la medicina, por lo cual se ha puesto atención en lo referente a la humanización en la asistencia de los cuidados de salud logrando mayor calidad. De ahí que la calidad de la atención en salud se fundamenta hacia las actividades orientadas a garantizar accesibilidad a los servicios de salud contando con profesionales óptimos y los insumos necesarios que permita la satisfacción de los usuarios, por ello en la actualidad se considera que los servicios de salud requieren una evaluación constante en relación a la calidad <sup>(1)</sup>.

La Atención Primaria de Salud (APS) se lo considera como un mecanismo primordial de un sistema de salud eficiente, siendo la misma una estrategia para robustecer la capacidad de la sociedad y reducir los requerimientos en salud <sup>(2)</sup>. De acuerdo a la Organización Mundial de Salud (OMS) la atención de servicios de salud es esencial que debe ser accesible para toda la comunidad, así también menciona referente a la calidad se relaciona con un alto nivel de profesionalismo que permita evitar el mínimo riesgo para el paciente, mismo que debe encontrarse satisfecho con la atención en salud <sup>(3)</sup>.

Por otro lado la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) emiten una definición respecto a la calidad como la derivación integral relacionado con los procesos de trabajo durante la atención en salud reproductiva que han tenido una creciente importancia e interés a nivel mundial, considerando que la tasa de mortalidad materna y neonatal ha crecido, siendo este un problema de salud de suma importancia, por lo cual es primordial determinar la satisfacción percibida por las usuarias <sup>(4)</sup>.

La (OMS) enfatiza la relevancia de contar con una calidad de servicio optima, que vayan en estrecha relación con estándares documentados y sus respectivas especificaciones y normas, es así que en la actualidad se cuenta con un objetivo coadyuvar al mejoramiento de los procesos en entidades prestadores de servicios de salud a nivel mundial denominadas ISO 9001, en la cual se establecen procedimientos de gestión de calidad, considerando a la asistencia primaria en

salud como primordial que permita lograr la satisfacción de los pacientes y la comunidad en general al momento de acceder a la misma <sup>(5)</sup>.

Por otra parte Vázquez et al <sup>(6)</sup> menciona que el lograr satisfacer las necesidades en los servicios de salud se considera como procedimientos complicados en función de diversos factores de la población tales como la calidad de vida, las necesidades y los valores de los usuarios y de la sociedad en general. Así en España se ha observado un nivel de insatisfacción del 53,2%, así también en Pakistán un porcentaje similar del 53,3% en hospitales del sector público; en lo que respecta a Brasil se evidenció un porcentaje bajo del 5% de insatisfacción.

En lo que respecta a Ecuador, y pese a que en la actualidad la calidad en el ámbito salud se ha convertido en Política de Estado, tomando en consideración la creciente demanda de atención pública y privada de servicios de salud, lo cual ha generado que se aplique herramientas de mejoramiento tales como: manual de seguridad del paciente, entre otros, lo cual permita cumplir con la eficiencia de la calidad de atención en salud. Por ello la Dirección Nacional de Calidad de Servicios de Salud (DNCSS) se han planteado objetivos que se enfoquen en determinar la calidad, eficacia y confianza de los procedimientos fundamentales en la asistencia sanitaria que brinda el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador, pues se ha considerado la atención en salud como un eje trascendental <sup>(7)</sup>.

Asimismo Vargas <sup>(8)</sup> manifiesta que en la actualidad se utilizan estándares, indicadores e instrumentos que permiten determinar la calidad de atención en el área materna infantil, conociendo que es un aspecto fundamental a tener en consideración a nivel nacional.

Es así que mediante un breve análisis de la situación actual del Centro de Salud Tipo C Naranjal, perteneciente a la Provincia del Guayas, brindando atención a grupos etarios de la zona. En la actualidad se ha observado que los requerimientos de salud se han incrementado, por otro lado se evidencia un sin número de limitaciones que no han permitido dar una respuesta oportuna en la ejecución de las actividades, de ahí que se ha identificado problemas en el área

de gineco-obstetricia, debido a que no se aplican los protocolos de atención, existe rotación frecuente en el servicio, desorganización, lo que ha generado una indeficiente atención, derivándose en reclamos relacionados a la calidad de atención

De lo anteriormente expuesto se establece el problema general de la investigación ¿Cuál es nivel de calidad de atención de las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, 2020? Y sus problemas específicos siguientes: 1. ¿Cuáles son las características socio-sanitarias en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020? 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?; 3. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?. 4. ¿Cuál es la relación del nivel de la calidad de atención entre las perspectivas y expectativas en las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?

Posteriormente la presente investigación se justificó en su nivel metodológico pues se valida porque se introduce métodos, procedimientos e instrumentos que gozaran de validez y confiabilidad para su aplicación en investigaciones futuras. En lo que respecta a su justificación social nivel teórico debido a la aportación al campo del conocimiento científico en lo relacionado a determinar el vínculo entre la calidad de atención y los factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia. En lo que respecta al nivel social se justificó debido a su aporte a través de los resultados que permitirán tomar medidas correctivas en el área de gineco-obstetricia logrando la satisfacción de las usuarias externas al brindar un servicio de calidad sin hacer ninguna diferencia.

Por lo tanto, se considerará como hipótesis general: Que existe un nivel de satisfacción medio asociado al tiempo de espera prolongado de la atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal,

2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe un predominio de atenciones de mujeres de edad media y nivel educativo secundario en gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. 2. Existen un nivel de calidad de atención medio en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020; y ,3. Existe un nivel de la calidad de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. 4. ¿Existe relación del nivel de la calidad de atención entre las perspectivas y expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?

Finalmente, es pertinente demostrar los objetivos expuestos en el presente trabajo así el objetivo general de este estudio será: Determinar el nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Por otra parte, los objetivos específicos: 1. Describir las características socio-sanitarias según niveles de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. 2. Evaluar el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020; 3. Evaluar el nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. 4. Comparar la relación el nivel de la calidad de atención entre las perspectivas y expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. **Anexo 1**

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la revisión bibliográfica revisada a nivel internacional se reportan las siguientes:

Hernández et al. (Perú, 2019), en su artículo enfocado a «La satisfacción del usuario externo y sus factores asociados al ministerio de salud», en el cual se planteó como objetivo estimar la satisfacción con la atención en salud y sus factores asociados, para lo cual se empleó la metodología analítica de corte transversal, y se aplicó la Encuesta Nacional de hogares respecto a condiciones de vida y pobreza. Los resultados que se evidenciaron que a nivel nación el 74,3% de usuarios atendidos en el Ministerio de Salud de Perú tienen una apreciación buena del servicio. Con lo cual se concluyó que tres de cada cuatro usuarios externos califican buena o muy buena la atención en salud <sup>(9)</sup>.

Álvarez (Nicaragua, 2018), en su estudio enfocado «al nivel de satisfacción en la atención en el área de gineco-obstétrica en usuarias mayores de 19 años». Cuyo propósito fue la determinación del grado de satisfacción con el servicio de atención de salud gineco-obstétrico. La población de estudio fue de 184 usuarias externas, se empleó la encuesta para obtener información. Los resultados encontrados fueron en un porcentaje 51,8% de insatisfacción en aspectos relacionados a la satisfacción como: acceso, tiempo de atención, organización del talento humano para brindar la atención, así como también en cuanto a infraestructura se evidencio una insatisfacción del 58,2%. Llegando a concluir que la intervención se debe enfocar en mejorar la organización y calidad del servicio lo cual permita aumentar la tasa de asistencia en servicios gineco-obstétricos <sup>(4)</sup>.

Vázquez et al. (Paraguay, 2018) en su estudio titulado «Satisfacción de las usuarias del Departamento de gineco-obstetricia del H. Nacional», en el cual se planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las pacientes que ingresan a gineco-obstetricia, para lo cual se consideró la aplicación del cuestionario SERVQUAL, para la determinación de la calidad de atención del servicio, con lo cual se evidencio como resultados que el 40% de las pacientes se encuentra satisfechas con la calidad de atención principalmente en las

dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, sin embargo en lo que respecta a tangibilidad se observó una debilidad, para finalmente llegar a la conclusión que la frecuencia de satisfacción de las usuarias es del 40% <sup>(6)</sup>.

Olivares (Perú, 2018) en su estudio relacionado con los “Factores relacionado con la percepción de la calidad de atención de las pacientes del servicio de ginecología del Hospital Goyeneche”, teniendo como objetivo el establecimiento de los factores relacionados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias de ginecología, por lo cual se aplicó un estudio observacional – transversal, para lo cual se aplicó la encuesta SERVQUAL a una población de 508 usuarias. Obteniendo como resultado que el 48% de las encuestadas tiene instrucción secundaria, de lo cual las expectativas y la percepción de los elementos tangibles muestran una diferencia de ( $P < 0.05$ ), así la autora llegó a la conclusión que existe un contraste importante entre las perspectivas de las pacientes sobre las dimensiones de la calidad <sup>(10)</sup>.

Izquierdo & Sosa (Perú, 2017) en su trabajo investigativo denominado «Nivel de satisfacción de las usuarias atendidas en el área de obstetricia del HSG». Estableciendo el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de ginecología, mediante un estudio descriptivo – transversal, siendo la población 233 usuarias, a las cuales se les aplico la respectiva encuesta SERVQUAL, conociendo que las usuarias cumplieron el criterio de inclusión y exclusión. De lo cual se reportó como resultado del nivel de satisfacción bajo de la calidad en sus cinco dimensiones de las pacientes obstétricas. Concluyendo la importancia de implementar estrategias y capacitaciones que permita mejorar la atención de las usuarias <sup>(11)</sup>.

Por otro lado Arteaga (Perú, 2017) en su trabajo investigativo enfocado a la «Influencia de la calidad de atención del usuario en los servicios de Hospitalización de gineco-obstétrico», en el cual se planteó como objetivo establecer la incidencia de la calidad de atención para el usuario, para lo cual se tomó como población estudio a 62 parturientas, a las cuales se les aplico dos instrumentos de investigación una encuesta para determinar la calidad y la encuesta de satisfacción del usuario externo. Con lo cual se llegó a evidenciar

como resultado que el nivel predominante de fiabilidad del 30,65%. Concluyéndose que la calidad incide en la satisfacción del usuarios que acuden a gineco-obstetricia <sup>(12)</sup>.

Aman & Abbas (Pakistán, 2016) en su estudio denominado «Percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio de los hospitales públicos», cuyo objetivo fue conocer la percepción de los pacientes sobre el servicio y la calidad de la atención en las instituciones del sector público. Para lo cual la metodología de estudio empleada fue cuantitativa - descriptiva, para evaluar las percepciones de los participantes sobre la calidad real del servicio de salud prestado, se empleó como instrumento SERVQUAL para medir la confiabilidad y se calculó el alfa de cronbach para medir la confiabilidad y validez del instrumento. De los cual los resultados evidenciados fueron que 78,5% tienen una alta confianza en los hospitales públicos considerando la capacidad profesional de los médicos, sin embargo, un porcentaje bajo en empatía por la demora en la prestación de servicios de salud. Llegando a la conclusión en gran medida que los hospitales públicos no ofrecían un servicio de calidad <sup>(13)</sup>.

Pérez et al. (España, 2016) en su estudio enfocado a las «características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en atención primaria», dicho estudio tuvo como objetivo fue identificar las características sociodemográficas del paciente en relación a la atención recibida en los servicios sanitarios; para la obtención de datos se aplicó la Encuesta Europea de Salud 2009, la misma que permite determinar las características asociadas a la satisfacción para lo cual se aplica el método de regresión de Possion, así se evidenciaron en los resultados que uno de cada 3 pacientes consideran satisfactoria la calidad de atención de los servicios de salud, es decir que existió variabilidad en la percepción de satisfacción entre los diferentes servicios con una prevalencia de 10,9 al 55,2%. Para finalmente llegar a la conclusión que la satisfacción con la atención proporcionada por el personal médico es relativamente alta, y que la misma es igual para toda la comunidad sin importar la característica sociodemográfica <sup>(14)</sup>.

Luego, dentro de las investigaciones anteriores nacionales se encontró:

Chimbo & Llumiguano (Ecuador, 2017) en su estudio denominado «Nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia del Hospital», cuyo objetivo principal fue la determinación el grado de satisfacción en el área de gineco-obstetricia, para lo cual se tomó como población objeto del estudio 611 usuarias que fueron caracterizadas según edad, procedencia y escolaridad. Como resultado se evidencio un alto nivel de insatisfacción el cual se enfoca en la orientación al ingreso, puntualidad para la satisfacción de necesidades. Concluyendo que la limitada información que se brinda a generado lograr cumplir con los requerimientos básicos de las pacientes <sup>(15)</sup>.

Orozco & Pruna (Ecuador, 2016) con su trabajo investigativo referente a la «calidad de atención en relación con el grado de satisfacción de las usuarias», en el cual se planteó como objetivo la determinación de la satisfacción en relación a la calidad de atención, para lo cual se empleó el tipo de investigación analítica – descriptiva – transversal, siendo el objeto de estudio 100 usuarias a las cuales se aplicó una encuesta para establecer la calidad de atención gineco-obstétrico, y considerando como variables de estudio la satisfacción de las usuaria, eficiencia y acceso. Los resultados evidenciaron el 82,25% de eficiencia; un 95% de accesibilidad. Concluyendo que dichas variables son de vital importancia para lograr la satisfacción de las usuarias <sup>(16)</sup>.

Vargas (Ecuador, 2015) en su investigación: sobre «la satisfacción de los usuarios del servicio de salud», en dicho trabajo se planteó como objetivo la identificación y análisis de los aspectos pertinentes con el nivel de satisfacción de los usuarios. La metodología empleada analítico - transversal, enfocada a una población de usuarios internos de los 12 centros de salud que pertenecen al patronato. Los resultados evidenciados en la investigación fueron un 90% de nivel de satisfacción general, las variables analizadas fueron instalaciones, equipamiento, servicios de apoyo, comunicación y respecto a la calidad las variables estudiadas fueron: enfoque al cliente y participación. En lo cual se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto <sup>(8)</sup>.



Tenorio (Ecuador, 2015) en estudio enfocado a «la satisfacción de las usuarias que acuden a la unidad de ginecología», planteándose como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes obstétricos, para lo cual fue necesario aplicar encuestas a un número de 20 pacientes, con lo cual se evidenció con resultado que el 71% de satisfacción mismo que se relaciona con el trato del personal del área de ginecología. Llegando a la conclusión que las pacientes emiten un criterio de satisfacción debido a la calidez con la que el personal de salud brinda lo cual están cumpliendo con el respeto de sus derechos<sup>(17)</sup>.

Castro & Contreras (Ecuador, 2015) en su trabajo titulado «Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de gineco-obstetricia», en el cual se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción de las pacientes que acuden al área de gineco-obstetricia. Para la obtención de información la metodología aplicada fue un diseño descriptivo de corte transversal, de esta manera se evidenció como resultados que el 65% de las personas que participaron en el estudio consideran satisfactorio la atención médica<sup>(18)</sup>.

En lo referente a la revisión bibliográfica sobre las variables, se empezara explicando las mismas, en cuanto a los factores asociados en este caso los factores sociodemográficos y obstétricos se definen como «las características generales para identificar a la edad, estado civil, grado de instrucción y ocupación, así como dentro de los obstétricos se tiene a la paridad, historia obstétrica entre otros»<sup>(19)</sup>.

En cuanto a la calidad Zamora<sup>(20)</sup> manifiesta que la mejora de la calidad de atención en salud es considerada como un objetivo primordial para los gestores de servicios de salud, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades de salud de la población en general. Así también Rivera<sup>(21)</sup> considera que la calidad de atención es considerada como un vínculo de actividades, técnicas y humanas misma que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y satisfacción requeridos por el usuario externo. Cuando se habla de técnica, se refiere a brindar el bienestar adecuado, determinando si se ha logrado

satisfacer a con el servicio por ello este factor es complejo pues es necesario conocer las vivencias del usuario para mejorar el servicio <sup>(22)</sup>.

Por otro lado a través de la Norma Internacional ISO 9000-2015 se define al término calidad con el conjunto de características inseparables enfocadas a cumplir con la necesidad o expectativa determinada <sup>(23)</sup>. Entonces Novillo et al.<sup>(24)</sup> manifiestan la importancia de la calidad en la actualidad debido a las exigencias y necesidades de los usuarios y que día a día van cambiando.

Completando lo anterior Horovitz <sup>(25)</sup> considera que la calidad es el nivel de perfección que las organizaciones se plantean alcanzar para satisfacer a los usuario, es decir que la calidad del servicio es el nivel de cordura que tiene la parte interesada en relación entre el desempeño y las perspectivas adquiridas tomando en consideración factores cuantitativos y cualitativos.

A criterio de Hernández et al. <sup>(26)</sup> la calidad de la atención médica se considera como la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos dentro de la práctica clínica y la obligación que tienen las instituciones prestadoras de servicios de salud <sup>(27)</sup>, de ahí la existencia de niveles de evaluación de la calidad en el campo de la salud tales como:

- Primer nivel. - «Considera a la calidad desde un enfoque integral, en las cuales se considera el logro de las políticas, planes y proyectos
- Segundo nivel. - Se enfoca en la estructura, proceso y resultados es decir se identifican las fortalezas y debilidades
- Tercer nivel.- Se mide la calidad de un servicio de salud para un determinado problema, error o falencia» <sup>(26)</sup>.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad en salud se considera como un alto nivel de excelencia profesional, mediante el uso eficiente de los recursos, considerando el menor riesgo para el paciente enfocado a lograr un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y el impacto en salud <sup>(28)</sup>. Así también la calidad enfocada a la salud se refiere a los factores que acompañan a la calidad del servicio y que son:

- Fiabilidad. - Se refiere a la capacidad de un servicio que permite llevar a cabo de manera adecuada los cuidados que se brindan al usuario externo
- Capacidad de respuesta. - Se refiere a la disposición de brindar el servicio de salud a los usuarios externos y la misma sea a tiempo, oportuna u eficaz
- Seguridad. - Es la confianza que tiene el usuario externo en relación a la atención que recibe del servicio de salud, y que permiten la satisfacción de los requerimientos respecto a: información, responsabilidad
- Empatía. - Es la capacidad de estar en el lugar de otra persona, de manera que se entienda las necesidades y requerimientos de los usuarios
- Aspectos tangibles.- Son aquellos relacionados con los recursos físicos con los que cuenta la institución de salud para brindar el servicio, es decir la infraestructura, equipos e instrumental, talento humano, insumos» <sup>(29)</sup> <sup>(30)</sup>.

Por ello Shirley et al. <sup>(1)</sup>, consideran sobre la importancia para los profesionales de la salud comprender las técnicas de medición sobre la calidad de atención y satisfacción del paciente, lo cual ayudara a identificar fortalezas y debilidades desde la perspectiva del paciente para mejorar la prestación de cuidados. Así también Ochante et al., <sup>(31)</sup> manifiestan que la medición de la satisfacción de las usuarias externas a los diferentes servicios de salud, requiere en base a los resultados la implementación de acciones de mejora contribuyendo de esta manera a alcanzar los objetivos de salud y calidad en la atención, de ahí que se observa una brecha entre expectativa y percepción pues la misma depende de la opinión de los usuarios con respecto a los servicios de salud. Del mismo modo se menciona que la perspectiva del usuario es un aspecto importante siendo que al lograr la satisfacción del paciente los mismos darán cumplimiento a los tratamientos que requieran y por ende continuarán haciendo uso del servicio de salud (32; 33, 34).

De ahí que se habla de la metodología Servqual (Quality Service) la misma que define como calidad de atención a la diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, la misma que puede ser positivo o negativo. Entonces la herramienta Servqual ha sido empleada durante años

principalmente en los servicios de salud, pues es considerada como una herramienta que proporciona confiabilidad, practicidad y validez al permitir identificar el nivel de satisfacción del usuario externo <sup>(35) (36)</sup>.

En lo que respecta a la satisfacción en los servicios de salud resulta un concepción complicada debido a su relación con varias factores como las experiencias anteriores, estilo de vida, expectativas del usuario entre otros, por ello la calidad de atención en los establecimientos de salud se evalúan de diferentes maneras, ya sea a través de métodos cuantitativos o cualitativos, generalmente a través de los cuestionarios SERVQUAL <sup>(6) (37) (38)</sup>. Así también Cabello & Chirinos <sup>(39)</sup> manifiestan que la calidad de un servicio de salud puede definir como el nivel de divergencia entre las expectativas del paciente y su conocimiento sobre el desempeño del servicio. Por ello se considera que la satisfacción del paciente con el transcurso de los años se ha transformado en un indicador primordial que permite evaluar la calidad de atención en los servicios de salud <sup>(40) (41) (42) (43) (44)</sup>.

A criterio de Bustamante et al., la satisfacción es el resultado de la percepción que se experimenta del servicio y que supera a las expectativas, es decir que genera bienestar para el paciente que requiere o hace uso de un servicio, de ahí que la percepción de manera conceptual se refiere a un proceso que selecciona, organiza el usuario o en este caso el paciente y que emite su opinión respecto a un objeto, de manera más sencilla la percepción es la apreciación de algo experimentado <sup>(45) (46) (47) (48)</sup>.

Complementando lo anterior Pérez et al. <sup>(49)</sup>, mencionan que la satisfacción en los servicios de salud es entendida como la capacidad de generar una experiencia positiva de los usuarios, de ahí la necesidad de una monitoreo constante de la satisfacción de los pacientes con el fin de desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad, sin pasar por alto los factores sociodemográficos tales como edad, sexo, estado civil, educación, nivel de ingresos, estado de salud entre otros. De ahí que enfocándose a la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio gineco-obstétrico, la satisfacción de la atención es considerada la atención médica durante el parto se basa en cómo las madres evalúan hasta qué punto se

cumplieron las expectativas desde el inicio del embarazo y si ellos cumplen con los estándares de la instalación sanitaria <sup>(50)</sup> <sup>(51)</sup> <sup>(52)</sup>.

Según Borghans et al. <sup>(53)</sup>, la satisfacción del usuario en casas de salud se relaciona con factores asociados a los usuarios tales como: factores psicológicos, estado de salud anterior, los valores a nivel social, educación, entorno, ingresos económicos, necesidades personales en el área de salud, es decir la existencia de la correlación entre las satisfacción con la calidad de atención hospitalaria basada en costumbres y cultura <sup>(54)</sup> <sup>(55)</sup>.

En relación a la determinación de la satisfacción del usuario externo, Dueñas (2015) se basa en las siguientes dimensiones:

- Técnico – científica. - Se refiere a la utilización de la tecnología con el propósito de lograr el mayor beneficio para el paciente fundamentado en la protección de la salud mediante la aplicación de normas para el desarrollo de procesos
- Humana. - Es considerada como el factor primordial en los establecimientos de salud que permite asegurar el bienestar del usuario, por ello el personal médico debe ser competente y generar vínculos entre el profesional de salud y el paciente
- Entorno.- Se refiere a la disposición de las entidades de salud para brindar una eficaz y eficiente atención en los servicios de salud para sus usuarios» <sup>(56)</sup>».

Por otra parte, Valdez <sup>(57)</sup> menciona otras dimensiones de la calidad que permiten evaluar el servicio que brinda una casa de salud, entre estas dimensiones están las siguientes:

- Tiempo. - Considerado el tiempo de espera que el usuario debe pasar para recibir el servicio
- Completitud. - Se refiere cuando el servicio consta de todo lo que se requiere en un tiempo determinado

- Cortesía. - El trato que el personal de la casa de salud ofrece a los usuarios
- Accesibilidad. - Hace referencia a la facilidad de los pacientes para acceder al servicio.
- Exactitud. - Cuando se procura no tener errores en los servicios
- Capacidad de respuesta.- La forma en la cual el establecimiento de salud responde a los requerimientos en diferentes circunstancias <sup>(57)</sup> <sup>(58)</sup>.

Entonces, de acuerdo a las teorías de la satisfacción del usuario de Kotler, las mismas incluyen beneficios enfocados al usuario, a continuación, se mencionan dichos beneficios:

- Primer beneficio. - La entidad consigue el beneficio se logra la lealtad del usuario al haber recibido un servicio de calidad
- Segundo beneficio. - Beneficio de alcanzar la transmisión de forma gratuita de los servicios
- Tercer beneficio.- Adquiere la intervención dentro del mercado <sup>(59)</sup>.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

En el presente trabajo investigativo, se fundamentó en el paradigma de tipo cuantitativo, considerando que las variables que se plantearon estudiar fueron de naturaleza cuantitativa, siendo que las mismas se midieron con valores numéricos y se utilizó de esta forma el análisis estadístico que permitió establecer resultados. Para lo cual se establecieron objetivos e interrogantes de investigación, para lo cual se recopiló revisiones bibliográficas para la elaboración del marco teórico, siendo necesario el establecimiento de las variables, por último se sacaron las respectivas conclusiones <sup>(60)</sup>.

Es así que, la investigación fue de tipo básica siendo que la misma es una investigación hipotética, pura o primordial y con la cual se pretendió contribuir a un ente formado de conocimientos científicos. Es por ello que el trabajo investigativo fue básico puro debido a que se obtuvo conocimiento actualizado e inédito, estableciendo un campo moderno de investigación, pues no se hallaron mayores referencias tanto a nivel nacional como internacional respecto al tema planteado. Así también la investigación fue de diseño no experimental pues se consideró que las variables únicamente fueron estudiadas y no fueron manipuladas en ninguna circunstancia, fundamentándose de esta manera en la observación tal cual como se presenta el fenómeno estudiado <sup>(60)</sup>.

Por otro lado, la presente investigación fue de tipo transversal - comparativa, considerando que la investigación no se realizó ningún experimento por ende únicamente se manifestó las particularidades observadas para su análisis, asimismo fue transversal debido a que se recabo datos en un mismo momento, en un periodo establecido. La investigación fue también de campo y bibliográfica, estableciendo de esta manera las relaciones causa – efecto de la aplicación de los mismos, fundamentado en el método deductivo, siendo que se puso énfasis en las dimensiones de calidad en base a las percepciones y expectativas del servicio recibido en el centro de Salud Tipo C, Naranjal <sup>(60)</sup>.

Es así que a continuación se estableció la correlación entre las variables, a través del siguiente esquema:

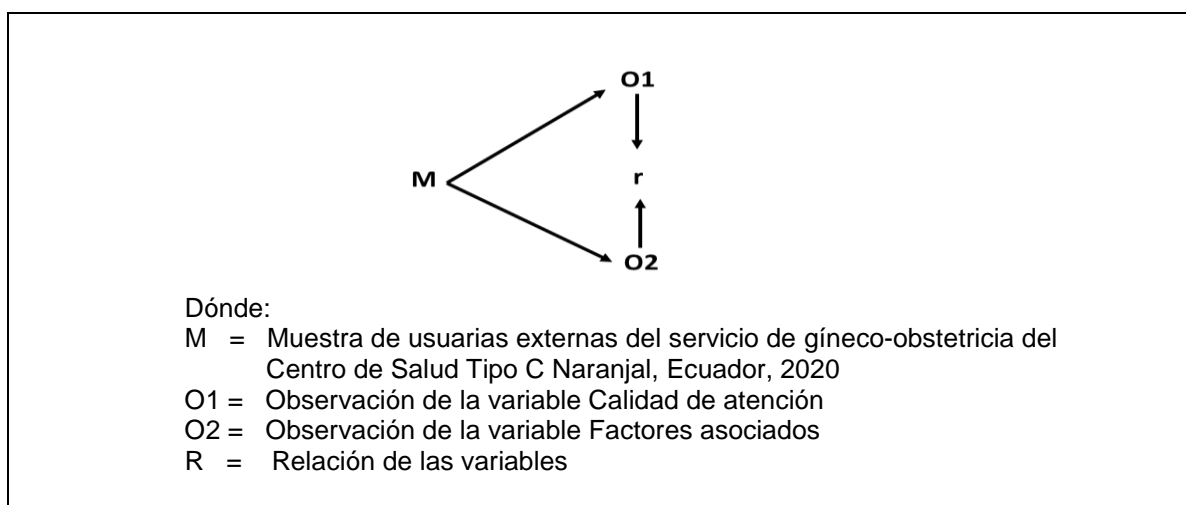


Figura 1: Esquema del tipo de investigación

### 3.2 Variables y Operacionalización

Las variables de estudio serán:

#### Variable 1 Calidad de atención

- Definición conceptual: Es considera como un vínculo de actividades, técnicas y humanas misma que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles requeridos por el usuario externo <sup>(21)</sup>
- Definición operacional: Es la expresión de las usuarias sus percepciones y expectativas

#### Variable 2 Factores asociados (características sociodemográficas)

- Definición conceptual: Es el conjunto de personas relacionada por particularidades de carácter cultural, sociales, geográficas, educativas y obstétricas.



- Definición operacional. - Están a la función a los factores asociados (edad, sexo, instrucción, etnia, ocupación, paridad, control prenatal, gestación completa). **Anexo 2**

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	SUBVARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO
Calidad de atención	Expectativas	Fiabilidad	Actitud profesional	1	Muy mal (1)	<b>BAJA (0 &lt; = 37 )</b>  <b>MEDIA (38 &gt;= 74 )</b>  <b>ALTA (75 &gt; = 110)</b>
			Formación profesional	2		
			Conocimiento profesional	3		
		Capacidad de respuesta	Disposición para la atención	4	Mal (2)	
			Voluntad para ayudar	5,6		
			Atención rápida	7		
			Resolución de preguntas	8		
			Solución de problemas	9		
		Seguridad	Cuidados al usuario	10	Normal (3)	
			Interés del usuario	11	Muy Bien (4)	
			Integridad	12		
			Credibilidad	13		
			Confiabilidad	14		
		Empatía	Atención empática e individualizada	15		
			Interés institucional por el usuario	16		
			Comprensión y Compromiso	17,18		
		Aspectos tangibles	Infraestructura	19		
			Abastecimiento de insumos	20		
			Equipos e instrumentos	21		
	Trajes de bioseguridad		22			
	Percepción	Fiabilidad	Actitud profesional	23	Muy mal (1)	
			Formación profesional	24		
			Conocimiento profesional	25		
		Capacidad de respuesta	Disposición para la atención	26	Normal (3)	
			Voluntad para ayudar	27		
			Atención rápida	28		
Resolución de preguntas			29			
Solución de problemas			30			
				Excelente (5)		
						<b>BAJA (0 &lt; = 37 )</b>  <b>MEDIA (38 &gt;= 74 )</b>  <b>ALTA (75 &gt; = 110)</b>

		Seguridad	Cuidados al usuario	<b>31</b>			
			Interés del usuario	<b>32</b>			
			Integridad	<b>33</b>			
			Credibilidad y	<b>34</b>			
			Confiabilidad	<b>35</b>			
		Empatía	Atención empática e individualizada	<b>36,37</b>			
				Interés institucional por el usuario	<b>38</b>		
				Comprensión y	<b>39</b>		
				Compromiso	<b>40</b>		
		Aspectos tangibles	Infraestructura	<b>41</b>			
				Abastecimiento de insumos	<b>42</b>		
				Equipos e instrumentos	<b>43</b>		
				Trajes de bioseguridad	<b>44</b>		
<b>Características sociodemográficas</b>	Sociales	Grupo de edad	Lo que refiere el usuario externo	18 -25 (1) 26 -31 (2) 32 – 40 (3) 41 – 49 (4)	Nominal Politómica		
		Estado civil	Lo que refiere el usuario externo	Soltera (1) Casada (2) Divorciada (3) Viuda (4)	Cualitativa nominal Politómica		
		Nivel de escolaridad	Lo que refiere el usuario externo	Sin estudio (0) Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)	<b>Cualitativa ordinal</b>		
		Lugar de residencia	Lo que refiere el usuario externo	Urbano (1) Rural (2)	<b>Cualitativa ordinal</b>		
	Salud	Número de embarazos	Lo que refiere el usuario externo	Sin partos (0) 1 – 2 (1) 3 o más (2)	<b>Cualitativa ordinal</b>		
		Control prenatal	Lo que refiere el usuario externo	Sin controles (0) 1 – 5 (1) 5 en adelante (2)	<b>Cualitativa ordinal</b>		

### Elaboración propia

La ficha completa se encuentra en el Anexo 2

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población estuvo conformada por un grupo de elementos investigables que se relacionan por características comunes. Es así que en esta investigación se consideró la población tomando como base la atención a las usuarias externas que asistieron al servicio de gineco-obstetricia, durante la primera quincena del mes de noviembre 2020, por lo tanto, la población estuvo conformada por 128 usuarias.

La muestra fue definida como un subconjunto de la población representativa, considerando los mismos rasgos de la población. Es así que la muestra fue censal, es decir, conformada por el total de usuarias, 128 usuarias externas que acudieron para la atención en el servicio de gineco-obstetricia durante un determinado mes.

Y los criterios de inclusión fueron: a) Usuarias entre 18 y 49 años de edad b) Usuarias que acepten el consentimiento verbal

Y los criterios de exclusión fueron: a) Usuarias que asistan a otro servicio diferente de gineco-obstetricia del centro de Salud Naranjal b) Usuarias que no se encuentren en el horario de aplicación del instrumento

La muestra fue no probabilística y se realizó en todas las usuarias que lleguen durante la atención del servicio (8:00 am a 4:00pm), de lunes a viernes en la primera quincena del mes de noviembre, referido al Servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Zeithaml et al., considera que técnica es la habilidad empleada y que permite la recopilación de datos que se obtienen mediante algunos instrumentos como entrevistas, encuestas <sup>(61)</sup>. En la presente investigación la técnica que se empleo fue la encuesta.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario, mismo que estuvo estructurado por un conjunto de preguntas de carácter cerrado, para lograr los objetivos propuestos <sup>(62)</sup>.

En el presente caso se consideró el cuestionario SERVQUAL de Calidad de Atención, el mencionado cuestionario a utilizar consta de 22 ítems de Expectativas y 22 ítems de Percepción, luego se estableció los factores asociados (sociodemográficos y de salud) con 5 preguntas, redactadas de manera adecuada y de acuerdo a las dimensiones, que estará dirigido a las usuarias externas que acudieron al servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal.

Es así que el cuestionario quedo estructurado por 44 preguntas cerradas para cada variable conformada por 10 dimensiones para evaluar el nivel de atención y que está constituido en 5 dimensiones; a 22 expectativas (servicio que esperan recibir) y 22 percepciones referente al servicio recibido, con una escala valorativa de Likert de 1 a 5, con preguntas de enmascaramiento que mediante un asterisco van a ser reconocidas. **Anexo 3**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento.

Nombre del cuestionario	Cuestionario de SERVQUAL
Autor/Autora	SERVQUAL
Adaptado	Si, aplica. Br. Martha Villamar.
Lugar	Servicio de Gineco–Obstetricia
Fecha de aplicación	Primera quincena de noviembre del 2020
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de atención y los factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 44 ítems, con cinco dimensiones e indicadores. 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

Elaboración propia

La validación del instrumento fue sometida a consideración de tres expertos, mismos que se detallan a continuación: Primer experto, Amanda Collantes Ponce,

Magister en Salud Pública, Médico General con trece años de experiencia, Médico ocupacional, Asesora externa de medicina laboral, Médico residente del Hospital Tenguel. Segundo experto, Elida Violeta Sánchez Mayorga, Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magister en Ciencias Internacionales y Diplomacia, Especialista en medicina Interna, Diploma Superior en Gestión de Desarrollo de los Servicios de Salud, Doctora en Medicina y Cirugía, Responsable de la Gestión Interna de Control Técnico de las Prestaciones de Salud Pública de la Coordinación Zonal 8- Salud., Tercer Experto, Fátima Lorena Álamos Encalada, Magister en emergencias médicas, especialista en pediatría, médico docente de la Universidad de Guayaquil, Miembro de la Gestión de Calidad del Hospital Universitario de Guayaquil. **Anexo 4**

Tabla 3. Validación de juicio de expertos.

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Amanda Callantes Ponce	Aplicable
2	Mg.	Elida Violeta Sánchez Mayorga	Aplicable
3	Mg.	Fátima Lorena Álamos Encalada	Aplicable

Elaboración propia

El estudio piloto realizado, permitió determinar la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad de los instrumentos se refiere a emplear repetidas veces el instrumento al mismo individuo u objeto, así para obtener la confiabilidad del cuestionario fue medida la consistencia interna llamado Alfa de Cronbach, siendo los valores oscilan entre cero y uno, donde el coeficiente cero expresa una confiabilidad nula y el coeficiente uno significa una confiabilidad alta <sup>(60)</sup>. Se analizó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach, con lo cual se obtuvo un valor mínimo de 0,8 equivalente a Bueno. **Anexo 5**

Tabla 4. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		Niveles <sup>3</sup>
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,80	22 ítems de la variable calidad de atención (Expectativas)	Bueno ( $\geq 0,8$ - $< 0,9$ )
0,80	22 ítems de preguntas de la variable calidad de atención (Percepción)	Bueno ( $\geq 0,8$ - $< 0,9$ )

Elaboración propia

### 3.5 Procedimiento de recolección de datos

Para la presente investigación se efectuó el siguiente procedimiento:

- En primera instancia se adaptó el cuestionario SERVQUAL
- Se obtuvo la validación del contenido del cuestionario por juicio de expertos indicados anteriormente
- Se solicitó el permiso y autorización a la Dirección General del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, explicando el objetivo del estudio
- Información verbal del consentimiento informado, es decir se solicitó el permiso a las usuarias externas del servicio de gineco-obstetricia.
- Se procedió a aplicar la prueba piloto a 20 usuarias, con la aceptación verbal, y cumpliendo el principio de responsabilidad y confiabilidad
- Se procedió a determinar el tamaño de la muestra. **Anexo 6, Anexo 7**

### 3.6 Método de análisis de datos

El método utilizado para el análisis de datos en el presente trabajo investigativo fue a través de una hoja electrónica mediante el utilitario Excel de Office, así como el sistema estadístico del software SPSS, lo cual permitió el procesamiento de la información.

Los datos del estudio piloto fueron tratados para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue el alfa de Cronbach. Para su cálculo se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa

estadístico SPSS® que ofrece el valor puntual y su intervalo de confianza al 95% <sup>(63)</sup>. El valor mínimo considerado será de 0,8. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario.

La información respecto a la institución y sobre el estudio piloto fueron empleados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel. **Anexo 8**

La descripción de las variables se realizó con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Al comprobar una distribución no normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Una asociación nula resultaría en  $r=0$ , mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicaría el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindó a múltiples categorías.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario el consentimiento previo de las usuarias externas que fue plasmado con su aceptación verbal. No fue necesario la aprobación por un Comité de ética, dadas las características del estudio y la legislación vigente: la información del paciente está disponible para fines científicos, garantizando plenamente el derecho a la privacidad. El acceso a las historias clínicas para propósitos de investigación requiere que los datos de identificación personal del paciente se mantengan separados de los datos clínicos para asegurar el anonimato.



#### **IV. RESULTADOS**

La presente investigación científica formuló como objetivo general: Determinar el nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Por otra parte, para poder describir las características socio-sanitarias según la calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia, evaluar el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción, evaluar el nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas, y finalmente, comparar la relación entre perspectivas y expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020

Después de observar los resultados alcanzados se logró determinar que las existencias de los niveles tienden a oscilar entre medio y alto lo cual conlleva a la conceptualización de que las variables cumplen con los estándares.

Con el fin de alcanzar cada resultado correlacional mencionado anteriormente y presentar cada objetivo del proyecto, fue necesario la aplicación de los cuestionarios, los mismos que tuvieron interrogantes de escala de Likert. El grupo al cual se aplicó estuvo constituido por 128 usuarias que acuden al área de gineco-obstetricia. Para efectuar el análisis de las unidades se consideró la selección de acuerdo al cumplimiento de los criterios de inclusión y de exclusión.

En lo que respecta a la decisión del análisis estadístico inferencial se ha utilizado los siguientes aspectos: las dos subvariables de la Variable Calidad de atención fueron de tipo cuantitativo y de escala ordinal, por lo que fue necesario replicar la prueba de Rho de Spearman, indicando que los datos tienen correlación estadísticamente significativa.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación

### Resultados sobre el objetivo general

Tabla 5. Nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

Calidad de atención	N	%	Sig.
Bajo	0	0	Chi <sup>2</sup> = 0,000 p. valor=-0,429
Medio	128	100	
Alto	0	0	
Total (N)	128	100	

Fuente: Elaboración propia

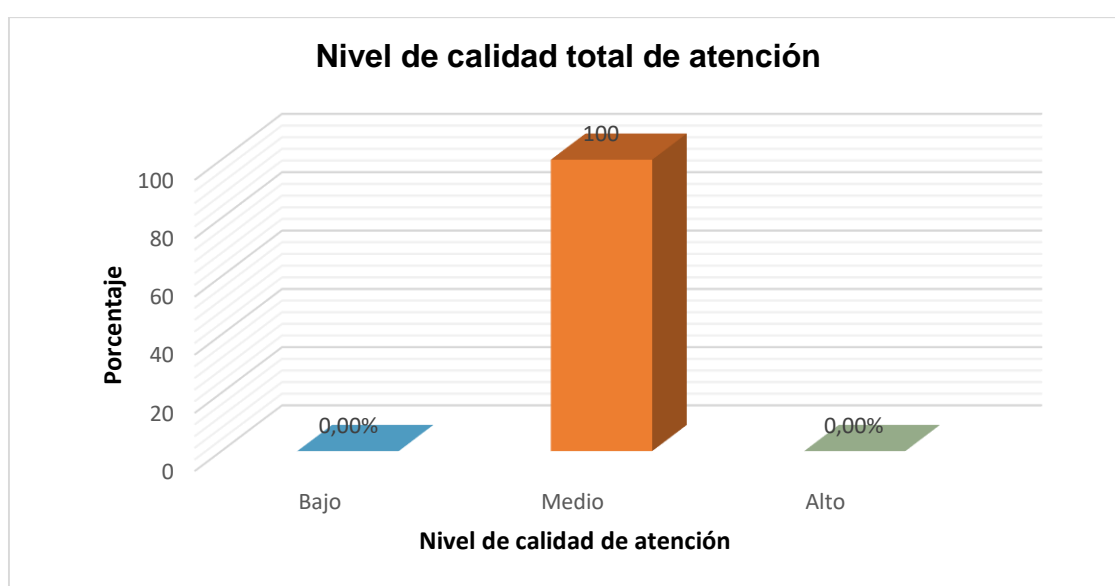


Figura 2. Nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

Elaboración propia.

Se observa que la Tabla 5 y Figura 2, que un 100% de las encuestadas califican con un nivel medio la calidad total de atención. Lo cual indica que las cinco dimensiones de calidad total de atención tanto en expectativas como perspectivas.

## Resultado objetivo específico 1

Tabla 6. Características sociodemográficas y de salud en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

Características sociodemográficas	N	%	P. valor	
Edad	18 -25	41	32	Chi <sup>2</sup> 0,092 p. valor=- 1,00
	26-31	41	32	
	32-40	37	29	
	41-49	9	7	
Nivel de instrucción	Sin estudio	5	4	Chi <sup>2</sup> 0,241 p. valor= -0.0 51
	Primaria	29	23	
	Secundaria	70	55	
	Superior Técnica	16	13	
	Superior Universitaria	8	6	
Estado civil	Soltera	41	32	Chi <sup>2</sup> 0,238 p. valor=- 0,949
	Casada	73	57	
	Divorciada	12	9	
	Viuda	2	2	
Procedencia	Urbano	92	72	No existe
	Rural	36	28	
Número de hijos	Sin hijos	9	7	Chi <sup>2</sup> 0,223 p. valor=0,000
	1-2	95	74	
	3 o mas	24	19	
Partos	Sin partos	9	7	Chi <sup>2</sup> 0,223 p. valor=0,000
	1-2	91	71	
	3 o mas	28	22	
Control prenatal	Sin controles	0	0	Chi <sup>2</sup> 0,223 p. valor=0,000
	1-2	68	53	
	3 o mas	60	47	

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 6, que del 100% de las encuestadas, en igual porcentaje del 32% corresponde a usuarios que se encuentra en el rango de 18 -25 años y 26-31 años respectivamente; un 28% se encuentra en el rango de 32- 40 años, y el 7% en las edades de 41-49 años de edad. Lo cual indica que las usuarias externas que acuden al servicio gineco-obstetricia están en un intervalo de 18 a 40 años. Se observa del 100% de las encuestadas el 55% cuentan con el nivel de estudio secundaria; el 23% primaria; el 13% superior técnica; 6% Superior Universitaria y con el 4% no tiene ningún nivel de estudio. Con lo cual se demuestra que la mayor parte de las usuarias externas que acuden a gineco-

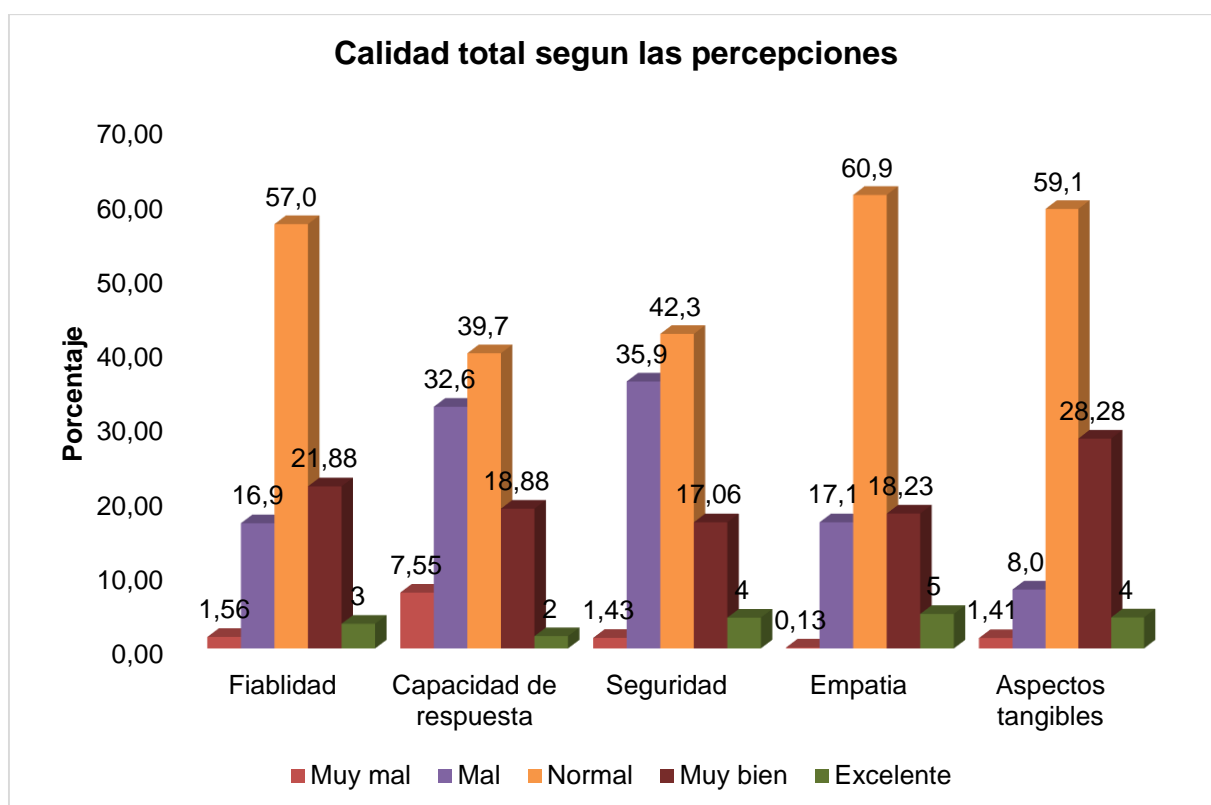
obstetricia cuenta con un nivel de estudio secundario. Se observa que la que del 100% de las encuestadas el 57% son de estado civil casada, el 32% solteras; el 9% divorciadas y el 2% viudas. De lo cual se observa que la tendencia de usuarias que más acuden al servicio de gineco-obstetricia es casada. Se observa, que del 100% de las encuestadas el 72% proceden del sector urbano y el 28% del sector rural. Se observa que la tendencia de usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020 es del sector urbano. Se observa que del 100% de las encuestadas el 74% tienen de 1 – 2 hijos; el 19% de 3 o más; y el 7% no tienen hijos. Siendo la tendencia de usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, es de usuarias con número de 1 a 2 hijos. Se observa, que del 100% de las encuestadas, el 71% han tenido de 1 – 2 partos; el 22% 3 o más partos, y tan solo el 7% de usuarias no han tenido ningún parto. Siendo la tendencia de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, las usuarias que ya han tenido anteriormente de 1 – 2 partos. Se observa que del 100% de las encuestadas el 53% si han acudido de 1 – 2 controles prenatales; el 47% de 3 o más controles. De lo cual la tendencia es que las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, que acuden es mayoritariamente de 1–2 controles. Así también se observa una relación significativa alta entre edad y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -1,000; así como el Chi2 de 0,092; se observa una relación significativa muy baja entre nivel de instrucción y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,051 así como el Chi2 de 0,241; se observa una relación significativa alta entre estado civil y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,949, así como el Chi2 de 0,238; se observa que no existe una relación significativa entre número de hijos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de partos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de controles prenatales y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000, así como el Chi2 de 0,223.

## Resultado objetivo específico 2

Tabla 7. Nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la **percepción** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

DIMENSIONES	Muy mal		Mal		Normal		Muy Bien		Excelente	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	2	1.56	22	16.9	73	57.0	28	21.88	3	2.60
Capacidad de respuesta	10	7.55	42	32.6	51	39.7	24	18.88	2	1.30
Seguridad	2	1.43	46	35.9	54	42.3	22	17.06	4	3.26
Empatía	0	0.13	22	17.1	<b>78</b>	<b>60.9</b>	23	18.23	5	3.65
Aspectos tangibles	2	1.41	10	8.0	<b>76</b>	<b>59.1</b>	36	28.28	4	3.28

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3.** Nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la **percepción** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020

Se observa que la Tabla 7 y Figura 3, que del 100% de las encuestadas, en la dimensión de fiabilidad el 57% consideran normal; el 21,88% muy bien el 16,9% mal, el 2,60% excelente y el 1,56 muy mal. En la dimensión Capacidad de respuesta: el 39,7% consideran normal; el 21,88% muy bien, 18,88 el 32,6% mal, el 1,30% excelente y el 7,55 muy mal. En la dimensión Seguridad: el 42,3% consideran normal; el 17,06% muy bien, el 35,9% mal, el 3,26% excelente y el 1,43 muy mal. En la dimensión Empatía: el 60,9% consideran normal; el 18,23% muy bien, el 17,1% mal, el 3,65% excelente y el 0,13 muy mal. Y la dimensión Aspectos tangibles; el 59,1% consideran normal; el 28,28% muy bien, el 8,00% mal, el 3,28% excelente y el 1,41 muy mal. La tendencia es un porcentaje alto de Normal en todas las dimensiones según la **percepción**.

Tabla 8. Relación entre la calidad total de atención y sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la **percepción** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
<b>Calidad de atención</b>	Correlación de Spearman	-,040	,363**	-,457**	,426**	,547**
	Sig. (bilateral)	,652	,000	,000	,000	,000
	N	128	128	128	128	128
<b>Prueba Chi<sup>2</sup></b>		0,000				

Fuente: Elaboración propia

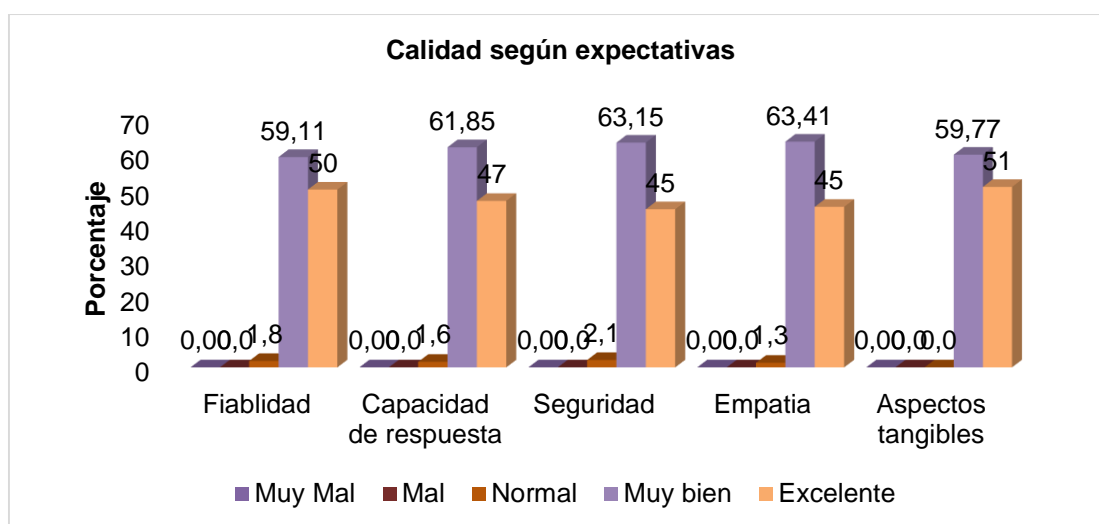
En la tabla 8, se observa que existe relación significativa moderada calidad total de atención media en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la **percepción** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000 a 0.652) con un valor de Rho de Spearman entre el -0.040 a 547. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

### Resultado objetivo 3

Tabla 9. Nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las **expectativas** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020

DIMENSIONES	Muy mal		Mal		Normal		Muy Bien		Excelente	
	N	%	n	%	N	%	n	%	N	%
Fiabilidad	0	0.00	0	0.0	2	1.8	76	59.11	50	39.06
Capacidad de respuesta	0	0.00	0	0.0	2	1.6	79	61.85	47	36.59
Seguridad	0	0.00	0	0.0	2	2.1	<b>81</b>	<b>63.15</b>	45	34.77
Empatía	0	0.00	0	0.0	2	1.3	<b>81</b>	<b>63.41</b>	45	35.29
Aspectos tangibles	0	0.00	0	0.0	0	0.0	77	59.77	51	39.65

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4.** Nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de Gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020  
Elaboración propia.

Se observa que la Tabla 9 y Figura 4, que del 100% de las encuestadas consideran, en la dimensión de fiabilidad el 1,8% consideran normal; el 59,11% muy bien, el 0,00% mal, el 39,06 % excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Capacidad de respuesta: el 1,60% consideran normal; el 61,85% muy bien, 18,88 el 0,00 % mal, el 36,59% excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Seguridad: el 2,1% consideran normal; el 63,41% muy bien, el 0,00% mal, el 35,29% excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Empatía: el 1,3% consideran normal; el 63,41% muy bien, el 0,00% mal, el 35,29% excelente y el 0,00 muy mal. Y la dimensión Aspectos tangibles; el 59,77% muy bien, el 0,00% mal, el 39,65% excelente y el 0,00 muy mal. La tendencia es un porcentaje alto de Muy bien en todas las dimensiones según **la expectativas**.

Tabla 10. Relación la calidad total de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las **expectativas** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

<b>Calidad de atención</b>		<b>Capacidad de respuesta</b>				<b>Aspectos tangibles</b>
		<b>Fiabilidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>		
<b>Calidad de atención</b>	Correlación de Spearman	0,945**	0,969**	0,952**	0,671**	0,837**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N					128
	<b>PRUEBA CHI2</b>		0,000			

Elaboración propia

En la tabla 10, se observa que existe relación significativa alta calidad total de atención y sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la **expectativas** en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000) con un valor de Spearman= 0.969, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



#### Resultado Objetivo específico 4

Tabla 11. Comparación de valoraciones de la calidad de atención entre la percepción y expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.

DIMENSIONES	ESCALA	PERSPECTIVAS			TOTAL	Sig, p. valor=0,27 1 Chi <sup>2</sup> =0,000
		ALTO	MEDIO	BAJO		
EXPECTATIVAS	ALTO	48	0	0	48	
	MEDIO	0	80	0	80	
	BAJO	0	0	0	0	
	TOTAL	48	80	0	128	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa, que en la variable calidad de atención tanto en la dimensión expectativa como perspectivas son percibidas por las usuarias con un nivel medio del 80%, observándose también una relación significativa baja entre la expectativa y lo percibido por los usuarios, debido al valor Rho de Spearman de 0,241

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: Determinar el nivel de calidad total de atención y en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, se observó que un 100% de las encuestadas califican con un nivel medio la calidad de atención. Lo cual indica que las cinco dimensiones de calidad de atención tanto en expectativas como perspectivas obtuvieron un nivel medio. Así como también se observó la que existe una relación significativa moderada entre calidad de atención y sus factores relacionados (características sociodemográficas y de salud), debido a un valor p. de Spearman = -0,429. Comparando con el estudio investigativo de Vázquez et al <sup>(6)</sup> en España se ha observado un nivel de insatisfacción del 53,2%, así también en Pakistán un porcentaje similar del 53,3% en hospitales del sector público; en lo que respecta a Brasil se evidencio un porcentaje bajo del 5% de insatisfacción. Reafirmando lo expresado por el mismo autor que manifiesta que el lograr satisfacer las necesidades en los servicios de salud se considera como procedimientos complicados en función de diversos factores de la población tales como la calidad de vida, las necesidades y los valores de los usuarios y de la sociedad en general <sup>(6)</sup>

En relación al objetivo específico: Describir las características socio-sanitarias según niveles de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, se observó las características socio-sanitarias que en igual porcentaje del 32% corresponde a usuarios que se encuentra en el rango de 18 -25años y 26-31años respectivamente; un 28% se encuentra en el rango de 32- 40 años, y el 7% en las edades de 41 -49 años de edad. Lo cual indica que las usuarias externas que acuden al servicio gineco–obstetricia están en un intervalo de 18 a 40 años. Se observa del 100% de las encuestadas el 55% cuentan con el nivel de estudio secundaria; el 23% primaria; el 13% superior técnica; 6% Superior Universitaria y con el 4% no tiene ningún nivel de estudio. Con lo cual se demuestra que la mayor parte de las usuarias externas que acuden a gineco–obstetricia cuenta con un nivel de estudio secundario. Se observa que del 100% de las encuestadas el 57% son de estado civil casada, el 32% solteras; el 9% divorciadas y el 2% viudas. De lo cual se observa que la tendencia de

usuarias que más acuden al servicio de gineco-obstetricia es casada. Se observa, que del 100% de las encuestadas el 72% proceden del sector urbano y el 28% del sector rural. Se observa que la tendencia de usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020 es del sector urbano. Se observa que del 100% de las encuestadas el 74% tienen de 1 – 2 hijos; el 19% de 3 o más; y el 7% no tienen hijos. Siendo la tendencia de usuarias que acuden al servicio de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, es de usuarias con número de 1 a 2 hijos. Se observa, que del 100% de las encuestadas, el 71% han tenido de 1 – 2 partos; el 22% 3 o más partos, y tan solo el 7% de usuarias no han tenido ningún parto. Siendo la tendencia de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, las usuarias que ya han tenido anteriormente de 1 – 2 partos. Se observa que del 100% de las encuestadas el 53% han acudido de 1 – 2 controles prenatales; el 47% de 3 o más controles. De lo cual la tendencia es que las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020, que acuden es mayoritariamente de 1 – 2 controles.

Así también se observa una relación significativa alta entre edad y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -1,000; así como el Chi2 de 0,092; se observa una relación significativa muy baja entre nivel de instrucción y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,051 así como el Chi2 de 0,241; se observa una relación significativa alta entre estado civil y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,949, así como el Chi2 de 0,238; se observa que no existe una relación significativa entre número de hijos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de partos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de controle prenatales y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000, así como el Chi2 de 0,223. Comparando con el estudio investigativo de Hernández et al. (2019) los resultados que se evidenciaron que a nivel nacional el 74,3% de usuarios atendidos en el Ministerio de Salud de Perú tienen una apreciación buena del servicio mismos que están dirigido a hogares en

condiciones de vida y pobreza. Así como también en el estudio realizado por Olivares (2018) Obteniendo como resultado que el 48% de las encuestadas tiene instrucción secundaria, de lo cual las expectativas y la percepción de los elementos tangibles muestran una diferencia de ( $P < 0.05$ ) <sup>(10)</sup>. Lo cual reafirma lo expresado por Boza (2020) respecto a los factores asociados en este caso los factores sociodemográficos y obstétricos se definen como «las características generales para identificar a la edad, estado civil, grado de instrucción y ocupación, así como dentro de los obstétricos se tiene a la paridad, historia obstétrica entre otros» <sup>(19)</sup>.

En el objetivo específico: Evaluar el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020; se observó que del 100% de las encuestadas, en la dimensión de fiabilidad el 57% consideran normal; el 21.88% muy bien el 16,9% mal, el 2,60% excelente y el 1,56 muy mal. En la dimensión Capacidad de respuesta: el 39,7% consideran normal; el 21.88% muy bien, 18,88 el 32,6% mal, el 1,30% excelente y el 7,55 muy mal. En la dimensión Seguridad: el 42,3% consideran normal; el 17,06% muy bien, el 35,9% mal, el 3,26% excelente y el 1,43 muy mal. En la dimensión Empatía: el 60,9% consideran normal; el 18,23% muy bien, el 17,1% mal, el 3,65% excelente y el 0,13 muy mal. Y la dimensión Aspectos tangibles; el 59,1% consideran normal; el 28.28% muy bien, el 8,00% mal, el 3,28% excelente y el 1,41 muy mal.

La tendencia es un porcentaje alto de Normal en todas las dimensiones según la percepción. Asimismo se observa que existe relación significativa moderada calidad de atención medio en las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000 a 0.652) con un valor de Spearman entre el -0.040 a 547. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Realizando una comparación con el trabajo investigativo efectuado por Álvarez (2018), los resultados encontrados fueron en un porcentaje 51,8% de insatisfacción en aspectos relacionados a la satisfacción como: acceso, tiempo de

atención, organización del talento humano para brindar la atención, así como también en cuanto a infraestructura se evidencio una insatisfacción del 58,2% <sup>(4)</sup>. Se reafirma lo mencionado por Rivera <sup>(21)</sup> considera que la calidad de atención es considera como un vínculo de actividades, técnicas y humanas misma que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y satisfacción requeridos por el usuario externo.

En el objetivo específico: Evaluar el nivel de calidad en atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020; se observó, que del 100% de las encuestadas consideran, en la dimensión de fiabilidad el 1,8% consideran normal; el 59,11% muy bien, el 0,00% mal, el 39,06 % excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Capacidad de respuesta: el 1,60% consideran normal; el 61,85% muy bien, 18,88 el 0,00 % mal, el 36,59% excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Seguridad: el 2,1% consideran normal; el 63,41% muy bien, el 0,00% mal, el 35,29% excelente y el 0,00 muy mal. En la dimensión Empatía: el 1,3% consideran normal; el 63,41% muy bien, el 0,00% mal, el 35,29% excelente y el 0,00 muy mal. Y la dimensión Aspectos tangibles; el 59,77% muy bien, el 0,00% mal, el 39,65% excelente y el 0,00 muy mal.

La tendencia es un porcentaje alto de Muy bien en todas las dimensiones según las expectativas. Asimismo se observó que existe relación significativa alta calidad de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000) con un valor de Spearman= 0.969 Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Comparando con el estudio investigativo de Arteaga (2017) se llegó a evidenciar como resultado que el nivel predominante de fiabilidad del 30,65% en cuanto a expectativas de las usuarias obstétricas <sup>(12)</sup>. Lo cual reafirma lo expresado en base a la Norma Internacional ISO 9000-2015 se define al término calidad con el conjunto de características inseparables enfocadas a cumplir con la necesidad o expectativa determinada <sup>(23)</sup>

Para el objetivo específico: Comparar las valoraciones de la calidad de atención entre la percepción y expectativas de la calidad en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020; que en la variable calidad de atención tanto en la dimensión expectativa como perspectivas son percibidas por el 80% de las usuarias con un nivel medio, observándose también una relación significativa baja entre la expectativa y lo percibido por los usuarios, debido al valor Rho de Spearman de 0,24. Comparando con el estudio investigativo de Izquierdo & Sosa (2017), evidenciándose como resultado el nivel de satisfacción bajo de la calidad en sus cinco dimensiones tanto en expectativas como perspectivas de las pacientes obstétricas <sup>(11)</sup>. Reafirma lo expresado por Novillo et al. <sup>(24)</sup>, manifiestan la importancia de la calidad en la actualidad debido a las exigencias y necesidades de los usuarios y que día a día van cambiando.

Aunque la mayoría de los resultados se evidencia un nivel moderado tanto en perspectivas y expectativas, cabe señalar que esto no llegó al 100%, es decir hubo mayoría en porcentajes, pero no con diferencia considerable de las calificaciones negativas. Por eso es necesario desarrollar un plan que permita mejorar la calidad del servicio en el área gineco-obstetricia, tomando en consideración los puntos analizados y requieren ser potenciados.

De esta manera se puede mencionar la relevancia del tema, considerando que no hay estudios que midan el grado de satisfacción de las usuarias externas del Centro de Salud Naranjal que permitan hacer comparativos, este trabajo de investigación tenga la base para posteriores estudios y se puedan comparar y determinar los avances o retrocesos en las gestiones.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que el 100% de las usuarias externas califican con un nivel medio la calidad total de atención, considerando todas sus dimensiones de las perspectivas y expectativas.

**Primera.-** Se determinó una relación significativa alta entre edad y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -1,000; así como el Chi2 de 0,092; se observa una relación significativa muy baja entre nivel de instrucción y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,051 así como el Chi2 de 0,241; se observa una relación significativa alta entre estado civil y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de -0,949, así como el Chi2 de 0,238; se observa que no existe una relación significativa entre número de hijos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de partos y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000; así como el Chi2 de 0,223; se observa que no existe una relación significativa entre número de controles prenatales y la calidad de atención debido a un Rho de Spearman de 0,000, así como el Chi2 de 0,223.

**Segunda.-** Se determinó que existe relación significativa moderada calidad de atención media en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000 a 0.652) con un valor de Spearman entre el -0.040 a 547. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tercera.-** Se determinó que existe relación significativa alta calidad de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la expectativas en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020. Debido a que se encuentra con un nivel de sig. Bilateral (0.000) con un valor de

Spearman= 0.969, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Cuarta.-** Se determinó también una relación significativa baja entre la expectativa y lo percibido por los usuarios, debido al valor Rho de Spearman de 0,241.



## VII. RECOMENDACIONES

En base a lo que se ha demostrado con esta investigación, permitió efectuar las siguientes recomendaciones:

Es preciso trabajar siempre y de manera continua con todo el personal que labora en el Centro de Salud Naranjal, efectuando talleres para sensibilizar sobre la atención a los usuarios enfocando la relevancia del buen trato.

**Primera.-** Es necesario que solicite a la Red de Salud, mayor aporte logístico para el abastecimiento de la farmacia, así como la colocación de letreros que permitan orientar a los usuarios, mantener los servicios higiénicos en buen estado y la limpieza necesaria que amerita.

**Segunda-** Generar estrategias para que durante la consulta no ingrese personal ajeno al servicio gineco–obstetricia, evitando generar malestar e incomodidad en el usuario que está siendo atendido.

**Tercera.-** Es importante recomendar que las variables que han repostando un nivel de satisfacción moderado, se continúe trabajando en la misma perspectiva de mantener y mejorar que permita alcanzar un nivel adecuado de satisfacción.

**Cuarta. -** Finalmente, se hace necesario complementar una cultura saludable de evaluaciones permanentes sobre la satisfacción del usuario externo, lo cual permita establecer las expectativas y tomar medidas correctivas brindando de esta manera una atención de salud de calidad.

## REFERENCIAS

1. Shirley E, Josephson G, Sanders J. Fundamentals of patient satisfaction measurement. *Physician Leadership Journal*. 2016;; p. 12-17.
2. Grandon K, Achondo J, Azolas V. Factores influyentes en la satisfaccion usuaria de la atencion primaria en salud latinoamericana. *Salud publica*. 2017;; p. 64-78.
3. Olaza A. Satisfaccion del usuario y calidad de atencion servicio de emergencia Hospital Victor ramos. Posgrado. Peru: Universidad San Marcos; 2016.
4. Alvarez S. Nivel de satisfaccion acerca de los servicios de atencio gineco. obstetrica en usuarias de 19 años. Posgrado. Nicaragua: Universidad Autonoma de Nicaragua, Escuela de Salud Publica; 2015.
5. OMS. Sistema de gestion de calidad ISO 9001. [Online].; 2018 [cited 2020 Agosto 3. Available from: <https://www.who.int/es>.
6. Vazquez G, Alvarenga N, Araujo D, Cabañas J, Mareco N, Orrego L. Satisfaccion de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista Nacional Itangua*. 2018; 10(2): p. 39-57.
7. Fariño J, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfaccion de los usuarios y la calidad de atencion que brinda en las unidades operativas de atencion primaria de salud. *Espacios*. 2018; 39(32): p. 22-32.
8. Vargas D. Estudio de satisfaccion del usuario externo e interno de los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha. Posgrado. Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2015.
9. Hernandez A, Rojas C, Prado F, Bandezu G. Satisfaccion del usuario externo con la atencion en establecimientos del Ministerio de Salud de Peru y sus factores asociados. *Med Exp Salud Publica*. 2019; 36(4): p. 620-628.
10. Olivares C. Factores asociados a la percepcion de la calidad de atencion de las usuarias del servicio de ginecologia y obstetricia del Hospital Goyeneche. Posgrado. Peru: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa, Escuela de Posgrado; 2018.
11. Izquierdo G, Sosa L. Nivel de satisfaccion de las usuarias atendidas en el

- servicio de obstetricia del Hospital II-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes. Pregrado. Peru: Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
12. Arteaga L. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital Tarapoto. Posgrado. Peru: Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto, Escuela de Posgrado; 2017.
  13. Aman B, Abbas F. Patient's perceptions about the service quality of public hospitals located at District Kohat. Pak Med Assoc. 2016; 66(1): p. 72-75.
  14. Pérez S, Gascon J, Salmeron D, Parra P. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica y la satisfacción del paciente en Atención Primaria. Dialnet. 2016; 31(5): p. 300-308.
  15. Chimbo A, Llumiguano J. Nivel de satisfacción de las usuarias que reciben atención de enfermería en el servicio de gineco obstetricia del Hospital Provincial Alfredo Noboa. Pregrado. Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar, Escuela de Enfermería; 2017.
  16. Orozco J, Pruna T. Calidad de atención del personal de enfermeras relacionada con el grado de satisfacción de las usuarias del servicio de emergencia del Hospital Gineco Obstetrico sidro Ayra. Pregrado. Quito-Ecuador: Universidad Central del Ecuador, Carrera de Enfermería.
  17. Tenorio R. Satisfacción de las usuarias en la fase de labor de parto relacionado con los cuidados que proporciona el personal de enfermería del Hospital Divina Providencia. Pregrado. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2015.
  18. Castro E, Contreras E. Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de gineco - obstetricia del Hospital Jose Carrasco. Pregrado. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2015.
  19. Boza L. Impacto COVID 19 sobre relaciones factoriales sociodemográficas y obstétricas, con el estado de salud nutricional y anemia en gestantes. Posgrado. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2020.
  20. Zamora S. Satisfacción entre la infraestructura y la calidad de atención en la

- consulta de ginecologa obstetrica de un establecimiento de atencion primaria. Horizonte médico. 2016; 16(1): p. 38-47.
21. Rivera S. Expectativas y percepciones de la calidad de atencion en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional Luis Saenz. Posgrado. Lima - Peru: Universidad Nacional Mayor San Marcos, Unidad de Posgrado; 2016.
  22. Guaman M, Sumba F. Propuesta de estrategia para el mejoramiento de calidad de los servicios al usuario externo de cuidado intensivos. Posgrado. Quito: Univeridad Politecnica Salesiana; 2015.
  23. ISO 9000:2015. [Online].; 2015 [cited 2020 Agosto 24. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.6.4>.
  24. Novillo E, Parra E, Ramon D, Lopez M. Geston de la calidad: Un enfoque practico. Primera ed. Ecuador: Compas; 2017.
  25. Horovitz J. La calidad del servicio. [Online].; 2015 [cited 2020 Agosto 23. Available from: [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=+La+calidad+del+servicio&author=Horovitz+J&publication\\_year=1990](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+La+calidad+del+servicio&author=Horovitz+J&publication_year=1990).
  26. Hernandez F, Alcantara A, Contreras H. Niveles de evaluacion de la calidad. In Juan M, Duran L. Calidad de la atencion a la salud en Mexico a traves de sus instituciones. Mexico; 2015. p. 35-58.
  27. Fisseha G, Berhane Y, Worku A, Terefe W. Quality ofthe delivery services in health facilities in Northern Ethiopia. BMC Health Services Research. 2017; 17(1).
  28. Rios A, Barreto F. Percepcion de la satisfaccion en la atencion en salud de los usuarios del servicio de consulta externa de los Hospital SanAntonio. Posgrado. Colombia: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Facultad de Medicina; 2016.
  29. Barron A. Satisfaccion de los usuarios de consulta externa en una institucion de seguridad social Nuevo Leon. Posgrado. Mexico: Universidad Autonoma Nuevo Leon; 2015.
  30. Maggi W. Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la

satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia Hospital General de Mlagro. Posgrado. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2018.

31. Ochante J, Hinojosa G, Ayaka , Ayala F, Perez C. Satisfacción de la usuaria en consulta externa del servicio de ginecología en el Instituto nacional materno perinatal. *Investigacion Matern Perinatal*. 2015; 4(1): p. 32-37.
32. Morales M, Carvajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa La Candelaria. *Scielo*. 2015; 19(29): p. 24-29.
33. La Torre A, Oyola A. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio de gastroenterología del Hospital Central del a Fuerza Area del Peru. *Gerencia y Políticas de Salud*. 2017; 17(34).
34. Tayelgn A, Zegeye T, Kebede Y. "Mothers' satisfaction with referral hospital delivery service in Amhara region,Ethiopia. *BMC Pregnancy and Childbirth*. 2015; 11(1).
35. Zarate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna Hospital Nacional PNP. Pregrado. Peru: Universidad Ricardo Palma; 2018.
36. Cabrera M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Topico de medicina del Servicio de emergencia del Hospital dos de mayo. Pregrado. Peru: Universidad Ricardo Palma; 2016.
37. Al Fraihi K, Latif S. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia: Patient's expectations and perceptions. *Saudi Med J*. 2016; 37: p. 420-428.
38. Aghamolaei T, Eftekhari T, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad M. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC Health Serv*. 2015; 14(1): p. 322.
39. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Medica Hered*. 2015; 23(2): p. 88-95.

40. Evans M, Watts N, Gratton R. Women s satisfaccion with obstetric. *Jognn*. 2015; 44: p. 693-700.
41. Hallock J, Rios V. Patient satisfaction and informed consent. *Am J Obs Gynecol*. 2017; 217(2).
42. Fatima I, Humayun A, Anwar M, Iftikhar A, Aslam M. How do patients perceive and expect quality of surgery, diagnostics, and emergency services in tertiary care hospitals? An evidence of gap analysis from Pakistan. *Oman Med J*. 2017; 32: p. 297-305.
43. Papanikolaou V, Zygiaris S. Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Heal Expect*. 2015; 17: p. 197-207.
44. Al-Momani M. Gap analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Med Princ Pract*. 2015; 25(1): p. 79-84.
45. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepcion de calidad en salud. *Informacion tecnologica*. 2020; 31(1): p. 161-170.
46. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepcion de la calidad en la prestacion de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Salud Publica*. 2018; 44(2): p. 325-343.
47. Lewis L, Hauck L, Ronchi F, Crichton C, Waller L. "Gaining insight into how women conceptualize satisfaction:Western Australian women's perception of their maternitycare experiences,". *BMC Pregnancy and Childbirth*. 2016; 16(1): p. 1-29.
48. Jha P, Larsson K, Christensson K, S , Svanberg S. "Satisfaction with childbirth services provided in public healthfacilities: results from a cross- sectional survey among postna-tal women in Chhattisgarh, India. *Global Health Action*. 2017; 10(1).
49. Pérez V, Maciá L, González V. Satisfaccion de los usuarios en el sistema de salud español: analisis de tendencias. *Saud Pública*. 2019;; p. 53-87.
50. Diah M, Nur I, Rahmah H. Intrapartum care satisfaccion at three levels of healthcare facilities in Jakarta. *Enfermeria clinica*. 2019; 29(52): p. 402-406.

51. Asmamaw D, Ribka N, Derebe A, Getnet G. Maternal satisfaction with intrapartum nursing care and Ist associated Factors among Mother who gave birth in Public Hospitas of North Wollo Zone, Northeast Ethiopia: Institution.Based Cross.Sectional Study. Journal of Pregnancy. 2020;; p. 1-8.
52. Srivastava A, Avan B, Rajbangsh P, Bhattacharyya S. “Determinants of women’s satisfaction with maternal healthcare: a review of literature from developing countries. BMC Pregnancy and Childbirth. 2015; 15(1): p. 97.
53. Borghans I, Kleefstra S, Kool R, Westert G. Is the length of stay in hospital correlated with patient satisfaction? Int J Qual Heal Care. 4(5):443–51. 2015; 24(5): p. 443-451.
54. Tesfaye R, Worku W, Godana W, Lindtjorn B. Clientsatisfaction with delivery care service and associated factorsin the public health facilities of Gamo Gofa zone, SouthwestEthiopia:In a Resource Limited Setting. Obstetrics and Gyne-cology International. 2016; 20(16): p. 1-7.
55. Gashaye K, Tsegaye T, Shiferaw G, Worku G. “Client satisfaction with existing labor and deliv-ery care and associated factors among mothers who gave birthin university of Gondar teaching hospital; Northwest Ethiopia:institution based cross-sectional study. PLoS One. 2019; 14(2).
56. Dueñas O. Dimensiones de la calidad en los servicios de salud. [Online].; 2015 [cited 2020 Agosto 9. Available from: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.
57. Valdes J, Jimenez L. Observatorio de calidad en la practica Calidad y Seguridad asistencial en Chile para alumnos de carreras de salud. Posgrado. Chile: Universidad de los Andes; 2018.
58. Li M, Bruce D, Huang CY, Lu X, Tan Q, Yang HL, et al. Evaluating patients perception of service quality at hospitals in nine use of the ServQual scales. Asian Pacific Jorunal of Tropical Biomedicine. 2015; 5(6): p. 497-507.
59. Kotler P. Boletin calidad y gestion. [Online].; 2019 [cited 2020 Agosto 24. Available from: [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion\\_66.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html).
60. Hernandez R, Fernandez C, Baptista. Metodologia de la Investigacion. Sexta ed. Mexico: Mexicana; 2014.

61. Zeithaml V, Bitner M, Berry L. Marketing de servicios. Quinta ed. Mexico: McGraw Hill; 2012.
62. Izaguirre M, Tafur R. Como hacer un proyecto de investigacion. Segunda ed. Bogota: Alfaomega; 2016.
63. Universidad Cesar Vallejo. Resolucion de Consejo Universitario No. 0126-2017 UVC. 2017..



# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MÉTODO
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuál es nivel de calidad total de atención en las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de calidad total de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Que existe un nivel de satisfacción medio asociado al tiempo de espera prolongado de la atención de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020</p>	<b>Calidad de atención al usuario</b>	Fiabilidad	Actitud profesional Formación profesional	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo – transversal</p> <p><b>Población:</b> 128 usuarios que asistente al Centro de Salud Tipo C en un mes</p> <p><b>Muestra</b> 128 usuarios</p> <p><b>Muestreo</b> <b>Censal</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>		Capacidad de respuesta	Conocimiento profesional Disposición para la atención Voluntad para ayudar Atención rápida Resolución de preguntas Solución de problemas	
<p><b>1)</b> ¿Cuáles son las características socio-sanitarias de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?</p>	<p><b>1)</b> Describir las características socio-sanitarias según niveles de atención en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020</p>	<p><b>1)</b> Existe un predominio de atenciones de mujeres de edad media, recursos medios y nivel educativo secundario en gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020</p>		Seguridad	Cuidados al usuario Interés del usuario Integridad Credibilidad Confiability	
<p><b>2)</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción de usuarias</p>	<p><b>2)</b> Evaluar el nivel de la calidad de atención en sus dimensiones según (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) según la percepción de usuarias</p>	<p><b>2)</b> Existen un nivel de calidad de atención medio en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según la percepción de</p>		Empatía	Atención empática e individualizada Interés institucional por el usuario Comprensión Compromiso	
			Aspecto Tangible	Infraestructura Abastecimiento de insumos		

externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?	externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020	usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020	<b>Características socio sanitarias</b>	Sociodemográficas Sociales Salud	Equipos e instrumento	
<b>3)</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020?	<b>3)</b> Evaluar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020	<b>3)</b> Existe un nivel de la calidad de atención en las dimensiones tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía según las expectativas de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020.			Edad Número de partos Número de embarazos Número de controles	
<b>4)</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención entre las perspectivas y expectativas de las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020	<b>4) Comparar</b> la relación de la calidad entre las perspectivas y expectativas de las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020	<b>4) Existe</b> relación de la calidad de atención entre las perspectivas y expectativas de las usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, 2020				

Elaboración propia


## Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	NIVEL DE RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad de atención</b>	Es considera como un vínculo de actividades, técnicas y humanas que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles requeridos por el usuario externo en cuanto a sus <b>expectativas y percepción</b> <sup>(21)</sup>	Es la expresión de las usuarias de gineco-obstetricia en función a sus <b>percepciones y expectativas</b>	Fiabilidad	Actitud profesional	<b>1</b>	Muy mal (1)	<b>BAJA (0 &lt;= 37 )</b>  <b>MEDIA (38 &gt;= 74 )</b>  <b>ALTA (75 &gt; = 110)</b>	<b>Cualitativa ordinal</b>
				Formación profesional	<b>2</b>			
				Conocimiento profesional	<b>3</b>			
			Capacidad de respuesta	Disposición para la atención	<b>4</b>	Mal (2)		
				Voluntad para ayudar	<b>5,6</b>			
				Atención rápida	<b>7</b>	Normal (3)		
				Resolución de preguntas	<b>8</b>			
				Solución de problemas	<b>9</b>	Muy Bien (4)		
				Cuidados al usuario	<b>10</b>			
			Seguridad	Interés del usuario	<b>11</b>	Excelente (5)		
				Integridad	<b>12</b>			
				Credibilidad	<b>13</b>			
				Confiabilidad	<b>14</b>			
			Empatía	Atención empática e individualizada	<b>15</b>			
				Interés institucional por el usuario	<b>16</b>			
				Comprensión	<b>17</b>			
				Compromiso	<b>18</b>			
			Aspectos tangibles	Infraestructura	<b>19.20</b>			
		Abastecimiento de insumos		<b>21</b>				
		Equipos e instrumentos		<b>22</b>				
		Percepción	Fiabilidad	Actitud profesional	<b>23</b>			
				Formación profesional	<b>24</b>			
				Conocimiento profesional	<b>25</b>			
		Capacidad de		Disposición para la atención	<b>26</b>			
				Voluntad para ayudar	<b>27</b>			

			respuesta	Atención rápida	<b>28</b>			
				Resolución de preguntas	<b>29</b>			
				Solución de problemas	<b>30</b>			
			Seguridad	Cuidados al usuario	<b>31</b>			
				Interés del usuario	<b>32</b>			
				Integridad	<b>33</b>			
				Credibilidad	<b>34</b>			
				Confiabilidad	<b>35</b>			
			Empatía	Atención empática e individualizada	<b>36,37</b>			
				Interés institucional por el usuario	<b>38</b>			
				Comprensión	<b>39</b>			
				Compromiso	<b>40</b>			
			Aspectos tangibles	Infraestructura	<b>41</b>			
				Abastecimiento de insumos	<b>42</b>			
				Equipos e instrumentos	<b>43</b>			
				Trajes de bioseguridad	<b>44</b>			
Características sociodemográficas	Es el conjunto de personas relacionada por particularidades de carácter cultural, sociales, geográficas, educativas o de otro tipo.	Están a los función a los factores asociados (edad, sexo, instrucción, etnia, ocupación, paridad, control prenatal, gestación completa)	Grupo de edad	Lo que refiere la usuaria externa	18 -30 (1) 31- 45 (2)			Nominal dicotómica.
			Nivel de escolaridad	Lo que refiere la usuaria externa	Sin estudios (0) Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)			Cualitativa ordinal
			Estado civil	Lo que refiere la usuaria externa	Soltera (1) Casada (2) Divorciada (3) Viuda (4)			Nominal Politómica
			Lugar de residencia	Lo que refiere la usuaria externa	Urbano (1) Rural (2)			Nominal Dicotómica
			Número de embarazos	Lo que Refiere la usuaria externa	Sin embarazo (0) 1 – 2 (1) 3 o más (2)			Nominal Politómica
			Numero de citas control prenatal	Lo que refiere la usuaria externa	Sin controles (0) 1 – 5 (1) 5 en adelante (2)			Nominal Politómica

Elaboración propia

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
<b>MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>						
<b>ENCUESTA APLICADA A LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C, NARANJAL</b>						
<p>Hola, soy Martha Elizabeth Villamar Posligua, Médico Centro de Salud tipo C, Naranjal 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 estudiando: Calidad de atención y factores asociados de usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, es por ello que te agradezco los 20 minutos que le llevará completar la siguiente encuesta que tiene dos partes: La primera es recabar datos sociodemográficos sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la calidad de atención.</p> <p>A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Le pido su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y <u>no deje casilleros en blanco</u>. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.</p>						
<b>I. Datos sociodemográficos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué edad tiene? ____</li> <li>▪ Nivel educacional:               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior técnica <input type="checkbox"/> Superior universitaria</li> </ul> </li> <li>▪ Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltera <input type="checkbox"/> Casada <input type="checkbox"/> Divorciada <input type="checkbox"/> Viuda</li> <li>• Sector de residencia o procedencia               <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Urbano <input type="checkbox"/> Rural</li> </ul> </li> </ul>						
DATOS DE SALUD						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de hijos: Sin hijos <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1- 2 <input type="checkbox"/> 3 o mas</li> <li>• Número de partos: <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1- 2 <input type="checkbox"/> 3 o mas</li> <li>• Número de controles prenatales recibidos: <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 – 5 <input type="checkbox"/> 5 en adelante</li> </ul>						
PERCEPCIONES: Preguntas referidas a como Ud. Ha recibido la atención						
En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de gineco-obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
No.	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Muy mal	Mal	Normal	Muy Bien	Excelente
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
*	¿El médico que le atendió respondió todas sus dudas o preguntas?					
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
*	¿La admisión para la consulta fue rápida?					
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					

13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
*	¿El establecimiento de salud cumplió con los mecanismos para resolver sus problemas?					
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
*	¿ los baños para los pacientes del establecimiento estaban limpios					
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					
<b>EXPECTATIVAS: Preguntas referidas a como Ud. le hubiese gustado ser atendido</b>						
No.	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Muy mal	Mal	Normal	Muy Bien	Excelente
1	¿A Usted le gustaría ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿A usted le gustaría que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿A usted le gustaría que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado?					
4	¿A usted le gustaría que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las usuarias de gineco-obstetricia?					
5	¿A usted le gustaría que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?					
6	¿A usted le gustaría que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida?					
7	¿A usted le gustaría que la atención en el área de admisión sea rápida para el área de gineco-obstetricia?					
*	¿El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de las usuarias de gineco-obstetricia?					
8	¿A usted le gustaría que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio de gineco-obstetricia sea corto?					
9	¿A usted le gustaría que durante su atención en el consultorio de gineco-obstetricia se respete su privacidad?					
10	¿A usted le gustaría que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿A usted le gustaría que el médico u otro profesional que le atenderá le realicen un examen completo y minucioso?					
*	¿El establecimiento cuenta con un área de farmacia rápida?					
12	¿A usted le gustaría que el médico u otro profesional que le atenderá le brinden el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?					
13	¿A usted le gustaría que el médico u otro profesional que le atenderá le inspiren confianza?					
*	¿Durante su consulta se respetó su privacidad?					

14	¿A usted le gustaría que el médico u otro profesional que le atenderá le traten con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿A usted le gustaría que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Qué usted comprenda que la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?					
*	¿El medico u otro profesional que le atiende le inspire confianza?					
18	¿Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
19	¿A usted le gustaría que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿A usted le gustaría que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?					
21	¿A usted le gustaría que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes?					
22	¿A usted le gustaría que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					

**GRACIAS.**



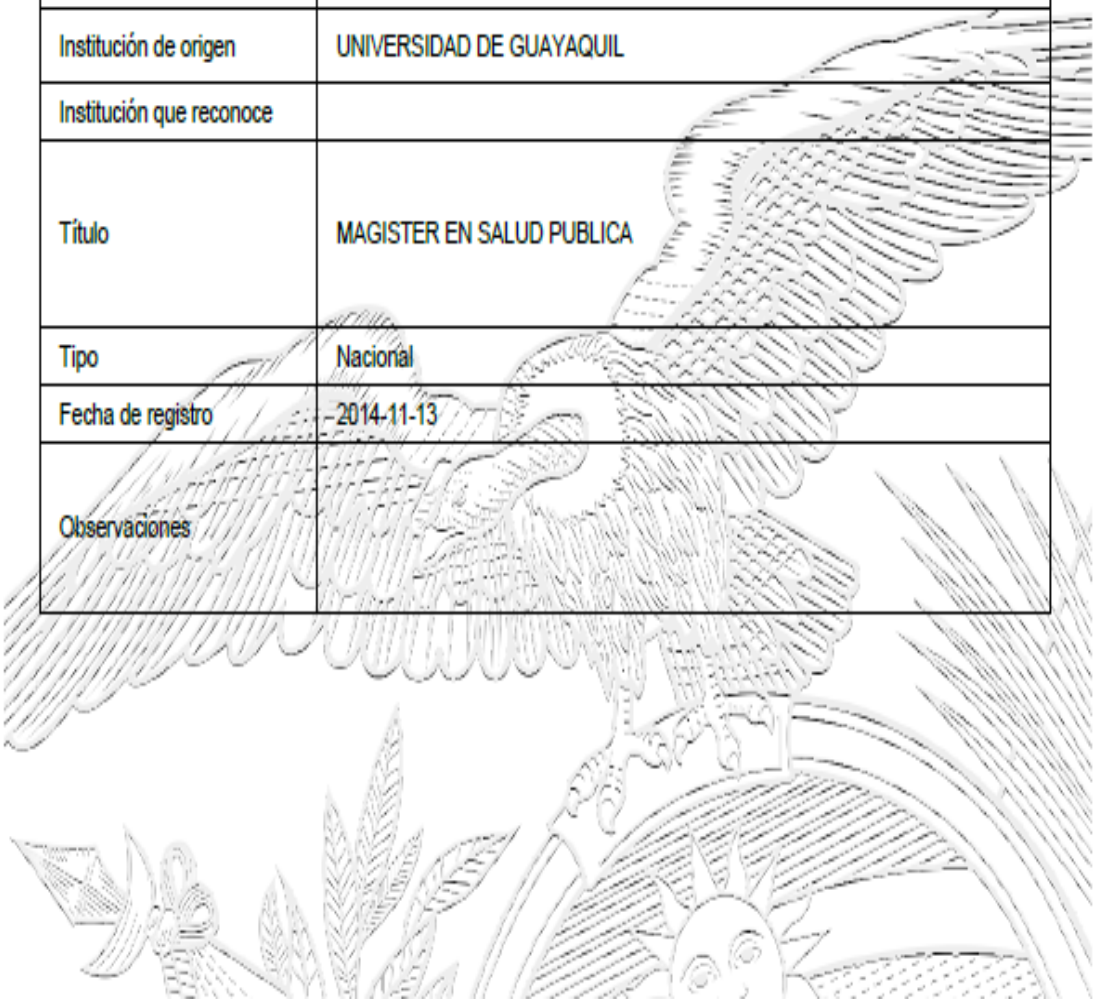
#### Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos

### REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1 COLLANTES PONCE AMANDA

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-14-86053032
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SALUD PUBLICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-11-13
Observaciones	





Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-07-781171
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2007-09-07
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](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1306902162

GENERADO: 21/10/2020 12.02 PM

## VALIDACION DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> Es considerada como un vínculo de actividades, técnicas y humanas, las mismas que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles requeridos por el usuario externo.	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Son aquellos relacionados con los recursos físicos con los que cuenta la institución de salud.	• Infraestructura	• Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	X		X		X		X		
		• Insumos	• Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.			X		X		X		
		• Equipos e instrumentos	• Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b> Capacidad de un servicio que permite llevar a cabo de manera adecuada los cuidados que se brindan al usuario externo (28)	• Actitud profesional	• Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		X		
		• Formación profesional	• Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.			X		X		X		
		• Conocimiento profesional	• Que el médico y otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.			X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Es la disposición de brindar el servicio de salud a los usuarios externos y la misma sea a tiempo, oportuna y eficaz (28)	• Disposición para atención	• Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		X		
		• Voluntad para ayudar	• Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X		X		X		
		• Atención rápida	• Que la atención en el área de admisión sea rápida.			X		X		X		
		• Resolución de preguntas • Solución de problemas	• Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes. • Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.		X		X		X		X	
	<b>SEGURIDAD</b> Es la confianza que tiene el usuario externo en relación a la atención que recibe del servicio de salud.	• Cuidados al usuario	• Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		• Interés del usuario	• Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.			X		X		X		
		• Integridad	• Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.			X		X		X		
		• Credibilidad	• Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
	<b>EMPATÍA</b> Es la capacidad de estar en el lugar de la otra persona.	• Atención empática e individualizada	• Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		X		
		• Interés institucional por el usuario	• Que los carteles, letreros o flechas de establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
		• Comprensión y compromiso	• Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Bastante insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Bastante satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

### OPCIONES DE RESPUESTA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de la atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de atención y sus factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, Ecuador,2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarios del servicio de gineco-obstetricia

**APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA:** COLLANTES PONCE AMANDA

**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** MAGISTER EN SALUD PÚBLICA

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Magister en Salud Publica, médico general con trece años de experiencia actualmente medico operativo de la Coordinación Zonal 4 - Salud.

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

**LUGAR Y FECHA:** Guayaquil, 02 de octubre de 2020

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
C.I. 1306902162

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS			RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> Es considerada como un vínculo de actividades, técnicas y humanas, las mismas que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles requeridos por el usuario externo.	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Son aquellos relacionados con los recursos físicos con los que cuenta la institución de salud.	• Infraestructura	• Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	X		X		X		X		
		• Insumos	• Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.			X		X		X		
		• Equipos e instrumentos	• Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b> Capacidad de un servicio que permite llevar a cabo de manera adecuada los cuidados que se brindan al usuario externo (28)	• Actitud profesional	• Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		X		
		• Formación profesional	• Que el medico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.			X		X		X		
		• Conocimiento profesional	• Que el médico y otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.			X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Es la disposición de brindar el servicio de salud a los usuarios externos y la misma sea a tiempo, oportuna y eficaz (28)	• Disposición para atención	• Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		X		
		• Voluntad para ayudar	• Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X		X		X		
		• Atención rápida	• Que la atención en el área de admisión sea rápida.			X		X		X		
		• Resolución de preguntas • Solución de problemas	• Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes. • Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b> Es la confianza que tiene el usuario externo en relación a la atención que recibe del servicio de salud.	• Cuidados al usuario	• Que el medico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		• Interés del usuario	• Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.			X		X		X		
		• Integridad	• Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.			X		X		X		
		• Credibilidad	• Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.			X		X		X		
	<b>EMPATÍA</b> Es la capacidad de estar en el lugar de la otra persona.	• Atención empática e individualizada	• Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		X		
		• Interés institucional por el usuario	• Que los carteles, letreros o flechas de establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
		• Comprensión y compromiso	• Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Bastante insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Bastante satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

OPCIONES DE RESPUESTA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 2

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de atención y sus factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuarias del servicio de gineco-obstetricia

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SANCHEZ MAYORGA ELIDA VIOLETA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Magister en Gerencia de servicios de Salud, Magister en Ciencias Internacionales y Diplomacia, Especialista en Medicina interna, Diploma Superior en Gestión de Desarrollo de los Servicios de Salud, Doctora en Medicina y Cirugía y Responsable de la Gestión Interna de Control Técnico de las Prestaciones de Salud de la Coordinación Zonal 8 - Salud

### VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

**LUGAR Y FECHA:** Guayaquil, 02 de octubre de 2020

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
C.I. 0907631121  
FERNANDEZ

## VALIDACIÓN INSTRUMENTO EXPERTO II

### REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 21/10/2020

#### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que SANCHEZ MAYORGA ELIDA VIOLETA, con documento de identificación número 0907631121, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: SANCHEZ MAYORGA ELIDA VIOLETA  
Número de documento de identificación: 0907631121  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-14-4856
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	HOSPITAL GENERAL LUIS VERNAZA GUAYAQUIL
Título	ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2014-06-18
Observaciones	TÍTULO DE ESPECIALISTA MÉDICO OBTENIDO POR HOMOLOGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2016-1711172
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN CIENCIAS INTERNACIONALES Y DIPLOMACIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-07-14
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1013-11-726564
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-04-14
Observaciones	





**Título(s) de cuarto nivel o posgrado**

Número de registro	1013-16-86075664
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-01-18
Observaciones	

**Título(s) de tercer nivel de grado**

Número de registro	1028-07-740927
Institución de origen	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTORA EN MEDICINA Y CIRUGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2007-02-27
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](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 21/10/2020 12.05 PM



VALIDACION DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> Es considerada como un vínculo de actividades, técnicas y humanas, las mismas que tienen el propósito de lograr fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles requeridos por el usuario externo.	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b> Son aquellos relacionados con los recursos físicos con los que cuenta la institución de salud.	• Infraestructura	• Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes.	X		X		X		X		
		• Insumos	• Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.			X		X		X		
		• Equipos e instrumentos	• Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.			X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b> Capacidad de un servicio que permite llevar a cabo de manera adecuada los cuidados que se brindan al usuario externo (28)	• Actitud profesional	• Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		X		
		• Formación profesional	• Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.			X		X		X		
		• Conocimiento profesional	• Que el médico y otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.			X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Es la disposición de brindar el servicio de salud a los usuarios externos y la misma sea a tiempo, oportuna y eficaz (28)	• Disposición para atención	• Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X		X		
		• Voluntad para ayudar	• Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.			X		X		X		
		• Atención rápida	• Que la atención en el área de admisión sea rápida.			X		X		X		
		• Resolución de preguntas	• Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.			X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b> Es la confianza que tiene el usuario externo en relación a la atención que recibe del servicio de salud.	• Solución de problemas	• Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		• Cuidados al usuario	• Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
		• Interés del usuario	• Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.			X		X		X		
		• Integridad	• Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.			X		X		X		
	<b>EMPATÍA</b> Es la capacidad de estar en el lugar de la otra persona.	• Credibilidad	• Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
		• Atención empática e individualizada	• Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		X		
		• Interés institucional por el usuario	• Que los carteles, letreros o flechas de establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	X		X		X		X		
			• Comprensión y compromiso	• Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X	

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Bastante insatisfecho</b>	<b>Algo insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Bastante satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5	6	7

OPCIONES DE RESPUESTA

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO EXPERTO 3

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de atención y sus factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C, Naranjal, Ecuador, 2020.

**DIRIGIDO A:** Usuaris del servicio de gineco-obstetricia

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ÁLAMOS ENCALADA FÁTIMA LORENA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN EMERGENCIAS MÉDICAS

**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Magister en emergencias médicas, Especialista en Pediatría, Docente de la Universidad Guayaquil, Miembro de la Gestión de Calidad del Hospital Universitario de Guayaquil

**VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

**LUGAR Y FECHA:** Guayaquil, 02 de octubre de 2020

2020



FIRMA DEL EVALUADOR  
C.I.0918167214

## VALIDACIÓN INSTRUMENTO EXPERTO III

### REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

<https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Quito, 21/10/2020

#### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ALAMOS ENCALADA FATIMA LORENA, con documento de identificación número 0918167214, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ALAMOS ENCALADA FATIMA LORENA  
Número de documento de identificación: 0918167214  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-12-748957
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN EMERGENCIAS MEDICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-07-12
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-06-707576
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-09-21
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1037-2020-2210042
Institución de origen	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN PEDIATRIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-09-22
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](http://www.educacionsuperior.gob.ec)

Alexandra Navarrete Fuertes  
Directora de Registro de Títulos  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 21/10/2020 12.06 PM







## Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento

**Asunto:** Presentación de estudiante para trabajo de campo

A QUIEN CORRESPONDA

PRESENTE. –

Le saludo cordialmente, y a su vez, presento a **MARTHA ELIZABETH VILLAMAR POSLIGUA**, estudiante del Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la Sede Piura. La mencionada ha culminado el módulo de diseño de investigación, por lo que su trabajo titulado «**Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020**» está aprobado para continuar el trabajo de campo para la recolección de datos. Este procedimiento consiste en entregar una encuesta, respetando la confidencialidad con la lectura de consentimiento informado. Con lo anteriormente expuesto, le solicito respetuosamente brindar a la estudiante las facilidades para realizar su trabajo de investigación. El beneficio del estudio será enriquecer el campo de conocimiento y soluciones para la optimización de las atenciones en salud.

Me despido cordialmente, asimismo, se agradece la atención de la presente.

Atentamente,

Lima, 17 de noviembre de 2020



---

Dra. MBA, MSc. Julissa A. Duñanto Vargas  
Docente del Curso de Diseño y Desarrollo de Investigación  
Universidad César Vallejo, Sede Piura – Perú  
[dvargasja@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dvargasja@ucvvirtual.edu.pe) / <https://orcid.org/0000-0003-4845-3853>

## Anexo 7. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### VERBAL

**Título: Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud tipo C, Naranjal, Ecuador, 2020**  
**Investigadora principal: Martha Elizabeth Villamar Posigua.**

#### Estimada Señora:

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la « Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud tipo C Naranjal, Ecuador, 2020». 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](mailto: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 Centro de Salud tipo C Naranjal, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente 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 Investigadora:

Yo, Martha Elizabeth Villamar Posigua, 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 12 / 10 / 2020

Pais y fecha

# ANEXO 8. Base de dato de la recolección de datos

BASE DE DATOS PERSPECTIVAS																																													
INDICADORES		HABILIDAD						CAPACIDAD RESOLUTIVA						SEGURIDAD						EMPATIA						AMBITOS TRANSVERSALES																			
Indicadores	Actual profesional	Formación profesional		Compromiso profesional		Total	Atención para la atención		Valorar para ayudar		Atención rápida		Resolución de problemas		Solución de problemas		Total	Cuidados al usuario		Interés del usuario		Integridad		Total	Atención empática e individualizada		Interés institucional por el usuario		Comprensión		Compromiso		Total	Infraestructura		Asistencia de insumos		Equipos e instrumentos		Trámites de seguridad		Total	Total General	Nivel	
Items	1	Sub total	2	Sub total	3	Sub total	4	Sub total	5	Sub total	6	Sub total	7	Sub total	8	Sub total	9	10	Sub total	11	Sub total	12	Sub total	13	Sub total	14	15	Sub total	16	Sub total	17	Sub total	18	Sub total	19	Sub total	20	Sub total	21	Sub total	22	Sub total	23	24	25
1	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
2	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
3	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
5	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
6	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
7	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
8	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
9	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
10	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
11	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
12	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
13	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
14	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
15	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
16	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
17	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
18	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
19	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
20	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
21	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
22	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
23	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
24	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
25	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
26	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
27	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
28	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
29	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
30	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
31	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
32	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
33	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
34	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
35	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
36	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
37	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
38	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
39	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
40	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	65	Medio	
41	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	5	4	4	1	1	15	5	5	1	1	2	2	5	5	1	1	2	2	5	5	2	2	20	5	5	1	1	1	1	2	2	10	6		





**ANEXO 9: Fotos del trabajo de campo**

