



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL Y SATISFACCIÓN DE LAS  
USUARIAS DEL CENTRO DE SALUD EL MATE, GUAYAS - 2020**

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

**AUTOR:**

Br. Ayala Anchundia Suyin Lisete

ORCID: 0000-002-1229-6000

**ASESOR:**

Dr. Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca

(ORCID: 0000-0002-2011-0632)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA — PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedicado a Dios mi gran fortaleza en quien confío y quien me ayuda persistentemente y a quien a pesar de todo este momento por el cual estamos pasando me ayuda a seguir en pie de lucha.

A mi madre, quien me apoya siempre, ayudándome a buscar el éxito mediante responsabilidad, respeto, confianza.

A mi padre ya que siempre quiso verme convertida en una profesional y sé que desde el lugar que se encuentra se siente orgulloso de cada uno de mis logros.

A mis hermanos por ese apoyo incondicional que me brindan día a día.

A mis hijos por comprender que mama saldría a estudiar cada quince días y después de un viernes de trabajo no llegaría hasta el lunes, por su preocupación, quienes me acompañaban mediante video llamadas y a la vez me incentivaban a terminar mi maestría.

A mi maestro Dr. Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca por compartir sus conocimientos, sabiduría en la elaboración de este trabajo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y sabiduría en mi formación académica

A mis familiares y amigos por su ayuda incondicional.

## Índice de contenidos

Caratula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización:.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....</b>	<b>13</b>
<b>3.4.1. Confiabilidad de los instrumentos .....</b>	<b>15</b>
<b>3.5. Procedimientos:.....</b>	<b>15</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos:.....</b>	<b>15</b>
<b>3.7. Aspectos éticos:.....</b>	<b>16</b>
<b>IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Recursos Humanos .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2. Presupuesto.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3. Financiamiento.....</b>	<b>17</b>
<b>4.4. Cronograma de ejecución .....</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>38</b>

## Resumen

En los últimos años en la Calidad de atención en los centros de Servicios de Salud de los países de Sudamérica han tenido importantes transformaciones, en especial en la calidad y satisfacción de los usuarios internos y externos por la atención recibida, el conocimiento y comprensión de los mismos constituye un factor fundamental en la satisfacción de las usuarias, pues guarda una relación directa con la Calidad de atención dando la tranquilidad a los partícipes del servicio de atención, garantizando un trato humanizado. La presente investigación es un estudio descriptivo, transversal, cuyo objetivo es Determinar la calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020, aplicando la Encuesta de Calidad de atención y la Encuesta de Satisfacción de Usuarias, y las preguntas añadidas por el investigador previa prueba piloto. La población estuvo conformada por 60 usuarias que a la vez fue una muestra de selección no probabilística a conveniencia del investigador de 60. De acuerdo al resultado obtenido se pudo observar que En la dimensión de grado de organización de la consulta pre natal, según la estadística descriptiva se evidencia la importancia del tiempo, aspectos administrativos y atención a las usuarias de acuerdo al nivel de significancia donde  $P$  es menor a 0,05 lo que indica que es significativa dicha dimensión en la satisfacción de las usuarias. se observa que las usuarias en la dimensión organización de la consulta prenatal el 15%; (09) están en desacuerdo, 15%; (09) no de acuerdo ni desacuerdo y el 70.00; (42) están de acuerdo. Analizando los resultados se puede comprobar que, entre los indicadores trámites, tiempo de consulta existe una aceptación de las usuarias gestantes del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Palabras Clave:** Calidad de atención – servicios – satisfacción de las usuarias.

## **Abstract**

In recent years, the Quality of care in the Health Services centers of the countries of South America have had important transformations, especially in the quality and satisfaction of internal and external users for the care received, the knowledge and understanding of the They constitute a fundamental factor in the satisfaction of the users, since it is directly related to the Quality of care, giving peace of mind to the participants of the care service, guaranteeing a humane treatment. This research is a descriptive, cross-sectional study, whose objective is to determine the quality of prenatal care and satisfaction of the users of the El Mate Health Center, Guayas - 2020, applying the Quality-of-Care Survey and the User Satisfaction Survey, and the questions added by the researcher after a pilot test. The population consisted of 60 users, which at the same time was a non-probabilistic selection sample at the convenience of the researcher of 60. According to the result obtained, it could be observed that In the dimension of degree of organization of the prenatal consultation, according to the statistics descriptively, the importance of time, administrative aspects and attention to users is evidenced according to the level of significance where  $p$  is less than 0.05, which indicates that this dimension is significant in user satisfaction. It is observed that the users in the organization dimension of the prenatal consultation 15%; (09) disagree, 15%; (09) neither agree nor disagree and 70.00; (42) agree. Analyzing the results, it can be verified that, among the indicators, procedures, consultation time, there is an acceptance of pregnant users of the El Mate health center, Guayas - 2020.

**Keywords:** Quality of care - services - user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2017). Explica que La calidad de la asistencia sanitaria está relacionada con las necesidades y satisfacción de los pacientes (usuarios), su entorno familiar y la sociedad. Donde su objetivo principal es alcanzar una alta excelencia en las prestaciones de los servicios, Es indispensable para lograr la calidad de atención: un alto nivel de excelencia profesional, El cual aborda la dimensión humana, científico técnica, económico, financiera, Incluye promoción, prevención diagnóstico tratamiento los cuales prestan en cada unidad con calidad y calidez, la cual se conoce como provisión de los servicios de la salud, salvaguardando tanto la vida y la salud, la cual causa satisfacción al usuario, Necesita personal bien capacitado para brindar servicios de salud para brindar atención de primera con calidad y eficiencia. La morbi-mortalidad materna neonatal presenta una problemática mundial a nivel psicosocial, económico.

La calidad se considera un eje importante y determinante en la atención del servicios de salud, tal y como lo contemplan las diferentes normativas legales emitidas desde el máximo organismo internacional en salud (OMS), hasta las contempladas por nuestro ente rector a nivel nacional como es el Ministerio de Salud Pública (MSP); quien actualmente sitúa a la condición de prestación de los servicios en una prioridad del sector salud: “La calidad de la atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin acrecentar de manera proporcional sus prejuicios. Máximo equilibrio de riesgos y beneficios para los usuarios”.

En los sectores público y privado, la calidad de los servicios que reciben los usuarios a nivel de diferentes proveedores de salud siempre ha sido un tema de constante preocupación e investigación en países como el nuestro (especialmente en las últimas dos décadas). Evaluar la calidad de prestación de los servicios sanitarios es bastante complejo en razón a su carácter subjetivo “intangibilidad”, obtener este resultado desde la perspectiva del usuario externo se ha convertido en una tendencia actual, mediante ello, se obtiene una serie

de conceptos y actitudes íntimamente relacionado con el servicio prestado, con esta información relevante se beneficia tanto la organización, el usuario interno, así como el usuario externo. Constituyéndose en una estrategia práctica para mensurar que calidad de atención se viene ofertando en una determinada entidad a un costo relativamente bajo.

Por eso, nos comprometemos a mejorar la calidad de las inspecciones prenatales todos los días para mejorar su eficiencia, en base a las normas y protocolos del ministerio de salud pública, como profesionales y como seres humanos cada vez se nos hace difícil asimilar una muerte materna la cual en su momento se pudo prevenir, los problemas que nos agobian desde hace mucho tiempo, en este caso la muerte materna. ¿cómo llegar a que el servicio de salud donde atendemos la consulta externa que es la puerta de entrada de la embarazada sean de calidad? Lo más importante para reducir el índice de muertes maternas es el control prenatal. Por tal motivo se necesita que en las unidades operativas se encuentren obstetras o médicos capacitados para la realización de dicho control. Ya que en base a su experiencia decidirá o no si acudirá a nuestra consulta.

Por tal motivo es necesario saber que significa el control prenatal, y desde este punto de vista manejarnos con un El mismo concepto en todos los trabajadores sanitarios con los que trabajamos en la unidad operativa. El control prenatal es un conjunto de actividades que recibe toda mujer durante su periodo de gestación. Ya que este es importante para prevenir la muerte de la madre y del hijo, debemos de considerar siempre las prestaciones de servicios de salud ya que este nos lleva a una calidad

De atención, ya que esta se refiere a las actividades, comportamiento de un bien o un servicio prestado, que cumplen la necesidad de satisfacer la necesidad del consumidor.

La calidad de atención en salud cada vez es más importante ya que de acuerdo a la libertad de expresión los usuarios pueden opinar en contra o a favor de los servicios brindados, de los prestadores de servicios de la salud, y de las instituciones que ofrecen dicho servicio.

El comienzo de la edad reproductiva es el principio que conlleva a una maternidad segura en caso de relaciones sexuales sin utilizar algún método anticonceptivo. El cual afirma M. Lagarde “la maternidad gira en torno a la procreación” los cuerpos femeninos no solo existen para la procreación, parto y lactancia, también cuidados vitales que es de suma importancia, para lograr una maternidad segura se debe empezar por un control preconcepcional y control prenatal, ya que el control preconcepcional nos ayuda a identificar factores de riesgo y enfermedades que puedan afectar el embarazo a futuro, para el profesional de la salud es importante saber la población de sus pacientes en edad fértil para brindar asesorías en planificación familiar para evitar embarazos no deseados, y en caso de que la usuaria desee embarazarse para empezar con un control preconcepcional.

El nivel primario de atención nos ayuda a identificar factores de riesgo en el embarazo y en el transcurso del mismo y el estado de salud del neonato. Es primordial aumentar las consultas prenatales para abarcar nuestra población y así disminuir las muertes maternas, ya que tendremos embarazos precoces.

A partir del estudio de las variables en la realidad problemática se formula el problema general ¿Cuál es la calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?, Posteriormente se formuló los problemas específicos tales como: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias prenatales del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?; ¿Cuál es el nivel de atención recibida por el profesional obstetra médico general, médico familiar, licenciados de enfermería y odontología a las madres gestantes del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?; Cual es el nivel de calidad de atención en el área pre natal del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?.

De acuerdo a la problemática de estudio se planteó la justificación e importancia del trabajo de investigación. Conveniencia Este trabajo de investigación es importante porque ayuda a determinar bajo qué circunstancias se puede encontrar la calidad de la atención y / o qué calidad de la atención se brinda desde los servicios del Centro de Salud El Mate, que es la perspectiva de un

usuario externo. Y actualmente están considerando sus opiniones sobre la atención médica.

Relevancia social; El presente trabajo de investigación busca dar solución a la problemática que encuentran muchas madres gestantes, quienes el servicio de atención que reciben no está satisfaciendo las necesidades de las usuarias y dentro de este contexto la calidad de atención que están recibiendo debería ser Esencial para todas las actividades humanas. Por tanto, existe una necesidad urgente de revertir y orientar los servicios médicos en el mercado actual para lograr mayores estándares de calidad, principalmente en servicios que brindan atención a la población más vulnerable, como es el servicio de obstetricia. La búsqueda de la calidad del servicio hoy en día es una exigencia, una prioridad en los diferentes ámbitos, y salud no es la excepción.

Implicancia práctica; Se proporcionará y socializará todo esta información a las autoridades locales y trabajadores de salud inmersos en todo el proceso de la atención de los usuarias, con la finalidad de analizar e implementar planes de mejora de la calidad que beneficiará a las madres gestantes , no sólo del Centro de Salud el Mate, sino también de diferentes puntos tanto provincial, regional e incluso de regiones vecinas como es de caso de los cantones aledaños, al ser considerado el Centro de Salud el Mate de Guayas un establecimiento estratégico de referencia y por ende tener gran demanda en los diferentes servicios, sobre todo materno perinatal.

Utilidad metodológica; Este estudio es descriptivo, observacional y transaccional; el instrumento utilizado para la recolección de datos es el modelo SERVPERF a diferencia del MSP que toma en cuenta el SERVQUAL, en razón a las ventajas que ofrece frente a éste y otros modelos; dicho instrumento fue adaptado para nuestro estudio, tomando como base al que viene utilizándose por el ministerio de salud.

Se formularon el objetivo General Determinar la calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020, Posteriormente se formuló los objetivos específicos tales como: identificar el nivel de satisfacción de las usuarias prenatales del Centro de Salud el Mate,

Guayas – 2020; Determinar el nivel de atención recibida por el profesional ginecólogo a las madres gestantes del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020; Determinar el nivel de calidad de atención en el área pre natal del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

De acuerdo al estudio encontrado en trabajos previos que reúnen las variables y dimensiones de investigación de acuerdo al problema se han considerado antecedentes internacionales que a continuación detallo.

**Huamani, E & Tunque, J (2018)** en su tesis "*Calidad de las Prestaciones Asistenciales del Personal de Obstetricia y Niveles de Satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018*". Se consideró como objetivo principal de estudio Evidenciar la relación existente entre la calidad de las prestaciones asistenciales del personal de Obstetricia y los niveles de satisfacción de las Puérperas del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018. Se utilizó el método científico, tipo correlacional, diseño no experimental la técnica fue la Encuesta para medir calidad prestaciones asistenciales y la satisfacción de las puérperas; Se determinó que "La calidad de las prestaciones asistenciales del personal del servicio de obstetricia se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de las puérperas del Hospital Zacarias Correa Valdivia, 2018". Refrendado por al valor estadístico de la prueba de rangos de R de Pearson que dice:  $p = 0,120 > 0,10$  comprobándose la H. Por lo tanto, se debe potenciar la calidad de atención en el servicio de obstetricia. Tesis Trujillo Escuela de Posgrado Calidad De Las Prestaciones Asistenciales. La presente investigación aporta al estudio de mi variable independiente calidad de atención pre natal.

**Flores, H (2017)** En su tesis "La calidad de la atención al parto y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Referencia Ferreñafe de agosto a noviembre de 2017". El objetivo principal es evaluar la calidad y satisfacción de la atención del parto, y vincular características sociológicas y obstétricas con el nivel de calidad; indicador de estufa con nivel de comodidad. A través de bocetos, investigación relevante, de la promesa al resultado obtenido el grado de casta de curiosidad del nacimiento fue de grado bueno forty five. 9% e inmortalidad 57,4%. A pesar de que existen suficientes altas prenatales ( $p < 0.05$ ), no existe

un listado de características sociológicas relacionadas con el nivel de parto ( $p > 0.05$ ). Los indicadores relacionados con la felicidad de las mujeres en el posparto incluyen: expectativa, santidad, privacidad y resultado inmediato con el bebé ( $p < 0.05$ ); los indicadores insatisfactorios incluyen: errores de medicación, información insuficiente, cabeza de espacio insuficiente y cinturón de seguridad Jimmy La superficie no es correcta durante el período de entrega esperado ( $p < 0.05$ ). La conclusión es que la carrera del parto y la felicidad de las madres que estuvieron sentadas en el hospital y durante el estudio se interesaron en el parto por debajo del umbral exigido por el MINSA, que es del 80%.

**López, L (2016)** En su tesis "La calidad de la gestión administrativa y los beneficios médicos de la Clínica Surco Jockey Club en 2016" El objetivo principal es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad médica de la Clínica Surco Jockey Club. El tipo de investigación de 2016 es no experimental, descriptivo, el diseño de investigación es descriptivo, relevante y el método es cuantitativo, Con base en los resultados obtenidos, concluyó que existe un chequeo directo e importante entre la gestión administrativa y la posibilidad de beneficios asistenciales para el personal del centro de salud caballista salud. El resultado probado por las estadísticas de Spearman (doble =  $.000 < 0.01$ ;  $Rho = .634 **$ ). relación Lima Este colegio de Postgrado gestión de los Servicios de la salubridad. El contemporáneo estudio aporta a mi prospección debido a explica la variable considerada calidad de las prestaciones del servicio.

**Caquis, D (2016)** En su tesis El objetivo principal de "La calidad de la atención en la atención de la salud y la satisfacción de las clínicas de atención prenatal en Arras, Pillco-2016" es analizar la relación entre la calidad de la atención en la atención de la salud y la calidad de los servicios médicos. Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Prenatal de ACLAS en 2016; sus métodos de investigación

son descriptivos, retrospectivos, transversales y analíticos. De acuerdo con los resultados, se concluye que los usuarios de 21 a 30 años representan el 71,8%, los usuarios con estudios secundarios el 68,0% y los usuarios que continúan usándolo el 77,0%. En la especie del futuro: esperanza de esperanza: buena (89,4%), normal (9,7%) y desaprobación (4,9%); conceptualización: buena (4,9%), frecuente (86,7) y convicción (8,7%); nivel de felicidad: El índice global de insatisfacción por riqueza es del 12,73%, mientras que la riqueza es del 87,27%. El resultado de apertura de volumen es -0.602, que es un desajuste entre el resultado generalizado (más tarde) y la relación esperada (anterior). Esto muestra que las opiniones sobre la variedad de servicios no superaron las expectativas de los participantes; En los estudios nacionales se encontraron los siguientes trabajos previos que a continuación mencionaré:

**Enríquez, et al (2018)** En la conferencia, la relación entre la satisfacción de las mujeres en la atención prenatal y la calidad de la atención, la atención prenatal es un plan básico para la atención de la salud materna e infantil, ya que brinda seguridad tanto de la madre como de su hijo en cuanto a su bienestar, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; cuantitativo ya que su propósito es describir e interpretar sensiblemente exacto el nivel de satisfacción con la relación de la calidad que se brinda. Según la Encuesta Nacional de Dinámica de la Población (ENADID), el 97,2% de las mujeres recibieron controles prenatales durante el embarazo y recibieron un promedio de 8,5 consultas prenatales, (2014); Lo cual permite identificar que la concientización de las mujeres embarazadas en cuanto a la importancia de recibir un control prenatal oportuno ha aumentado, Sin embargo, en las instituciones de salud, la calidad de la atención es seriamente inadecuada, lo que genera una baja satisfacción entre las mujeres embarazadas.

**García, Anaya, Acosta, et al (2016)** En su Tesis "Satisfacción de las mujeres de Loreto con su parto culturalmente apropiado " Su objetivo

principal es analizar la satisfacción de las mujeres sentadas en el Centro de Salud Loreto con su parto culturalmente apropiado y su relación con el dolor. La relación entre. Método: De acuerdo con los resultados del estudio, se extrae la conclusión: el grado de satisfacción es alto y el dolor durante el parto es alto. Existe una relación significativa entre el dolor y la satisfacción. El presente antecedente responde al estudio de mi variable satisfacción de los usuarios en centros hospitalarios.

**Beuzeville, R (2017)** En su investigación “Conciencia de la calidad de la atención y satisfacción de las pacientes de obstetricia y ginecología- Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Apoyo Iquitos, 2017”, cuyo principal objetivo es evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de las pacientes que reciben el tratamiento 2017 9 De noviembre a noviembre de 2017, se desempeñó en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Apoyo Iquitos. Metodología El estudio es observacional, descriptivo, transversal, prospectivo, ex post y relevante. De acuerdo al resultando obtenido se evidenció que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de las usuarias atendidas por cuando el indicador que mayor respondieron fue de César Garayar García dijo: "Los usuarios ordinarios representaron el 68%, seguidos por los usuarios muy pobres, el 32%. Esta es la respuesta de los usuarios que necesitan recibir servicios de obstetricia y pediatría en el Hospital de Apoyo Iquitos".

A partir del estudio de variables, se han considerado teorías de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (mujeres embarazadas).

Los tipos de intereses tecnológicos incluyen la flexibilidad de la ciencia y la tecnología médicas de manera que maximice sus ingresos por salud sin exagerar sus deficiencias. Por tanto, el grado de especie espera que los puntos de vista brindados puedan lograr el mayor grado de satisfacción y armonía de intereses” (Avenis Donabedian 1980).

Se define como estofa a un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como terso, mejor o peor que las restantes de su ralea.

Según la empresa universal de la salud (OMS) define la raza como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para obtener un afán sanitario óptima, teniendo en cuenta todos los circunstancias y conocimientos del impasible y del servicio discrecional, logrando, un resultado con la ausencia riesgo de efectos, y el aforismo felicidad del estoico.

La OPS/OMS propone como definición de linaje de las Instituciones:

ancho grado de satisfacción por ingrediente de los usuarios externos.

Un nadie de riesgo para los usuarios externos e internos.

holgado grado de eminencia laboral.

Uso capaz del capital de las instituciones.

La casta es ser eficiente, es haber facultad, ocurrir honorabilidad al impasible y prole; especie es “llevar a cabo lo conveniente”, en forma correcta y de inmediato; la especie es cultivar la limpieza, es ser curioso, es mejorar siempre, preocuparnos por la novedad, es disfrutar el léxico correcto, que los pacientes tenga desenvoltura en el servicio que se les brinda.

La usuaria se siente aceptablemente cuando recibe un pláceme expresivo de saludo, una aptitud de acogida, cuando le responden y halla estructuración en el vendedor para ser escuchada. Cuando se siente respetada en sus creencias y utilidad culturales.

competencia Técnica La usuaria respeta a un suministrador(a) cuando se le ofrece un servicio que brinde información, dictamen y terapéutica adecuado que solucione sus problemas de lozanía.

Disponibilidad de equipos, insumos y medicinas Cuando se dispone de un buen aprovisionamiento facultativo y su droguería cuenta con medicinas e insumos que son requeridos por la usuaria

informes / exploración La usuaria siente serenidad en el negociante, si le informan correctamente sobre las razones por las cuales se le transfiere a otro servicio o establecimiento de salud.

Orquestación de los servicios La usuaria queda satisfecha al concurrir a un filial de salubridad que le ofrece de forma oportuna y coordinada los servicios que requiere. Es instintivo que los servicios coordinen de forma tal que los horarios de atención y tiempos de interés sean los más propicios.

cuantía íntegro y accesible La usuaria toma en cuenta el costo de la perspectiva y las medicinas para aceptar la decisión de llegar a una sucursal de salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo.**

El presente estudio fue de tipo aplicada, porque a partir del conocimiento de calidad y de sus dimensiones se busca dar solución a través del análisis descriptivo de sus variables (dimensiones).

Tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. Se fundamenta en la búsqueda de conclusiones que parten de la búsqueda de la contratación de hipótesis, obteniendo resultados acerca de un fenómeno estudiado.

##### **Diseño**

Será no experimental, transversal y descriptivo. Se observarán los hechos sin manipulación de variables, describiendo y recolectando datos en un tiempo único.

#### 3.2. Variables y operacionalización:

**Variable Independiente:** Calidad de la atención prenatal

Definiciones:

- **Conceptual:**

Nivel de subjetividad que la institución elige llevando a colocarlo como parte de su protocolo de atención haciendo crecer sus niveles de calidad. (Ministerio de Salud, 2014)

- **Definición operacional:** Se ha desarrollado el cuestionario SERVQUAL modificada para la medición de la evaluación de atención en el área prenatal del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

### **Variable Dependiente:** Satisfacción de las Usuaris

- **Conceptual:**  
Es el bienestar o nivel al que desea llegar la gestante luego de recibir la atención prenatal, a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades, luego de recibir una atención del profesional de salud.
- **Definición operacional:** Se ha desarrollado el cuestionario SERVQUAL modificada para la medición de la evaluación de atención en el área pre natal del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

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

Será integrada por las usuarias que asistan al área pre natal del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020 en el tiempo establecido. Por lo tanto, para el estudio poblacional se tuvo en cuenta una población 60.

#### **Criterios de inclusión:**

- Mujeres gestantes que acudan a su control prenatal en el Centro de Salud el Mate, Guayas - 2020.

#### **Criterios de exclusión:**

- Mujeres gestantes que no desean participar del estudio.

### **Muestra, muestreo, unidad de análisis**

El tamaño de la muestra: estará determinado por 60 gestantes que acudan al Centro de Salud el Mate para la atención del control prenatal, el 2020. La técnica de muestreo es de tipo no probabilístico.

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

Dentro del estudio que se realizó se trabajó la técnica de la observación por cuando se describían las actitudes al responder dicho instrumento elaborado.

También se trabajó la técnica de encuesta que permitió identificar las dimensiones sociodemográficas, expectativas, perfecciones y calidad

Como instrumento se trabajó un cuestionario basado preguntas cerradas para evaluar las dimensiones e indicadores aspectos demográficos, calidad de atención, percepciones y expectativas, cada enunciado consta de 4 indicadores para evaluar la variable de estudio.

### **Validez**

Los instrumentos se validaron a partir de la opinión de expertos, ellos determinaron la coherencia, pertinencia y redacción de los ítems en relación a las variables.

#### **Validez de contenido:**

En este sentido Hernández y otros (2010) señalan que la validez de un instrumento de investigación se realiza a partir de la opinión de profesionales especialistas en el tema de estudio, ellos dan un juicio valorativo del instrumento en relación a la población, muestra, variables, dimensiones e indicadores. (p.304).

La coherencia, pertinencia y redacción de los ítems en correspondencia a objetivos, dimensiones, indicadores del estudio han sido validadas a partir de la opinión de juicios de expertos.

#### **Validez de criterio:**

Según Kerlinger y Lee (2002), señalan que confiabilidad es validez la veracidad y exactitud de los instrumentos de medida. Si medimos varias veces a los mismos sujetos con el mismo instrumento, obtenemos iguales resultados. (p. 459 - 463).

En la investigación la validez de los cuestionarios se hizo a partir del estadígrafo Alfa de Cronbach.

### **Validez de constructo:**

En el estudio de investigación se procedió a hacer uso del método correlacional calculando el Rho de Pearson para establecer el nivel relacional entre las variables en estudio.

La validez de constructo se refiere a la concepción teórica inobservable (expectativas y percepciones, etc.) Validar por constructo es un proceso cuidadoso y arduo. Para la validez de constructo se utiliza metodologías variadas (Chiner, 2011)

#### **3.4.1. Confiabilidad de los instrumentos**

Se refiere a como un instrumento que se aplica varias veces a una misma persona produce los mismos resultados, con consistencia y coherencia (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.200). Se empleará en esta investigación la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, la misma que nos dará un valor que deberá ser mayor a 0,800.

### **3.5. Procedimientos:**

Para el proceso de análisis de datos se trabajó con el programa spss y Excel, que permitirán diseñar nuestra base de datos, a la vez que se analizarán de acuerdo a la muestra de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Los datos fueron analizados mediante un proceso de codificación obtenidos después de haber sido pasados al programa de estudio, trabajándose en tablas y figuras de acuerdo a las normas VANCOUVER, los cuales fueron interpretados y analizados.

### 3.7. Aspectos éticos:

**Autonomía:** Las pacientes que participen en esta investigación se encuentran informadas de su participación en la presente investigación, cumpliendo con los siguientes principios éticos.

- **Beneficencia:** esta investigación se realiza para beneficiar a las usuarias gestantes que acudan al Centro de Salud el Mate para la atención del control prenatal
- **Justicia:** los usuarios tienen el derecho de decidir si participan o no en la presente investigación.

**Confidencialidad:** se asumirá el compromiso de conservar en el anonimato la identificación de las pacientes y la información obtenida se empleará para fines de la investigación en el presente estudio de investigación.

## IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Recursos Humanos

- Investigadora: Suyin Lissete Ayala Anchundia
- Asesor: Dr. Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca
- Usuaris gestantes que acudan al Centro de Salud el Mate para la atención del control prenatal.

### 4.2. Presupuesto

RUBRO	VALOR EN DOLARES
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Asesoría de tesis	1 500
Otros	200
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	
Equipos	1500
Utiles de oficina	100
Libros	300
Fotocopias	120
Otros	50
<b>SERVICIOS</b>	
Movilidad	600
Viáticos / Refrigerios	300
Internet	300
Teléfono	400
Otros	150
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5520</b>

### 4.3. Financiamiento

- La investigación es autofinanciada con los recursos propios de la investigadora.

### 4.4. Cronograma de ejecución

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación, presentación de directivas, presentación del esquema de tesis.																
2. El problema de investigación: Aproximación temática, formulación, justificación y relevancia																
3. Objetivos, hipótesis																
4. Marco metodológico: Tipo de estudio, diseño.																
5. Escenario de estudio y caracterización de sujetos																
6. Trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos.																
7. JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 1 PRESENTACIÓN DEL PRIMER AVANCE																
8. Criterios de rigor científico.																
9. Descripción de resultados, teorización de unidades temáticas																
10. Discusión: Aproximación al objeto de estudio.																
11. Conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas																
12. Presentación de borrador de informe. SEGUNDO AVANCE																
13. Revisión de tesis por el jurado y levantamiento de observaciones																
14. JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 2 Presentación del informe de tesis y Sustentación de la Tesis																

## RESULTADOS

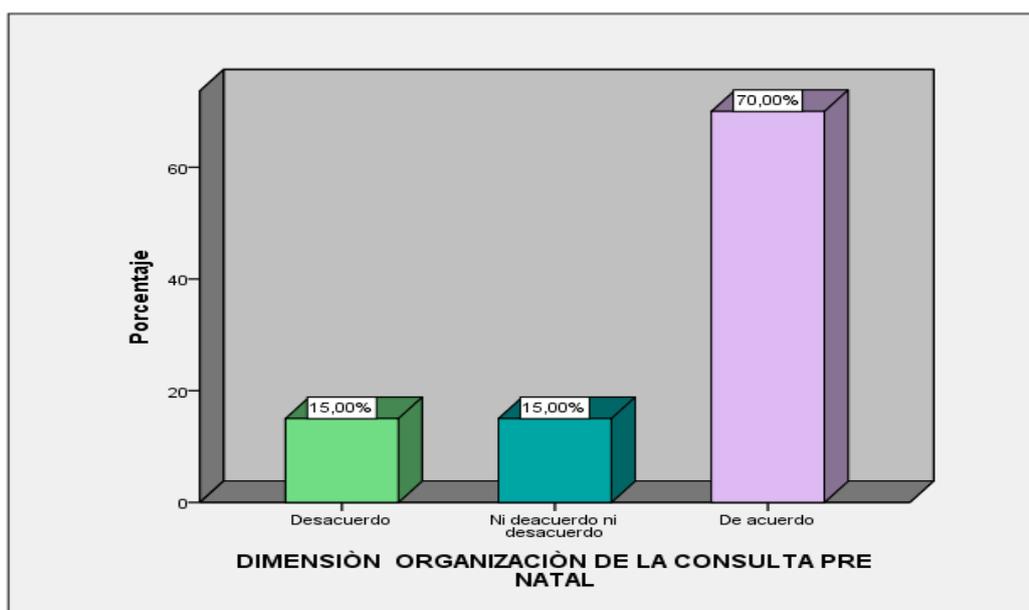
### Determinar el grado de organización de la consulta pre natal de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

Tabla N.º 01: Dimensión de la organización de la consulta pre natal en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

INDICADORES	Fa	%	% válido	% acumulado
Desacuerdo	9	15.0	15.0	15.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	15.0	15.0	30.0
De acuerdo	42	70.0	70.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 01:** Dimensión de la organización de la consulta pre natal



**Fuente:** Tabla N.º 01:

**Interpretación y análisis:** en la tabla N.º 01 y figura 1 se observa que las usuarias en la dimensión organización de la consulta prenatal el 15%; (09) están en desacuerdo, 15%; (09) no de acuerdo ni desacuerdo y el 70.00; (42) están de acuerdo. Analizando los resultados se puede comprobar que, entre los indicadores trámites, tiempo de consulta existe una aceptación de las usuarias gestantes del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

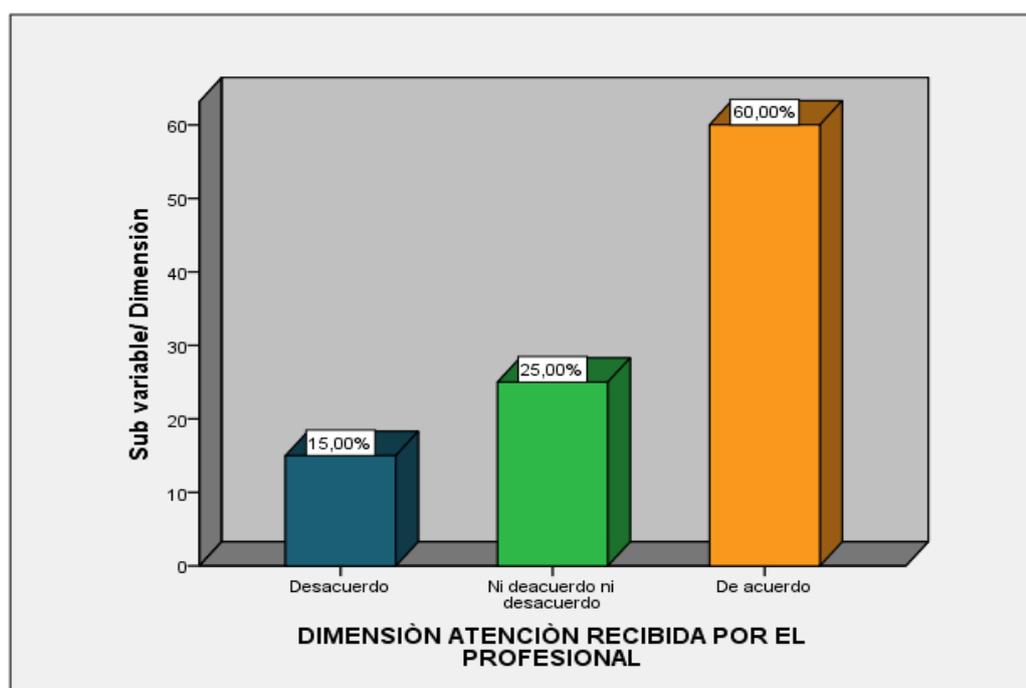
**Determinar el nivel de atención recibida por el profesional obstetras, en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.**

Tabla N.º 02: Dimensión atención recibida por el profesional obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL				
INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
Desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	25,0	25,0	40,0
De acuerdo	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 02:** Atención Recibida por el Profesional Obstetra



**Fuente:** Tabla N.º 02:

**Interpretación y análisis:** en la tabla N.º 02 y gráfico 2 se observa que las usuarias en la dimensión atención recibida por el profesional obstetra se observó que el 60.0% (36) están de acuerdo, el 25.0% (15) ni de acuerdo ni desacuerdo y el 15.0% (09) en desacuerdo. En el análisis se observó que 60.0% (36) de las usuarias consideran que si se brinda una atención adecuada.

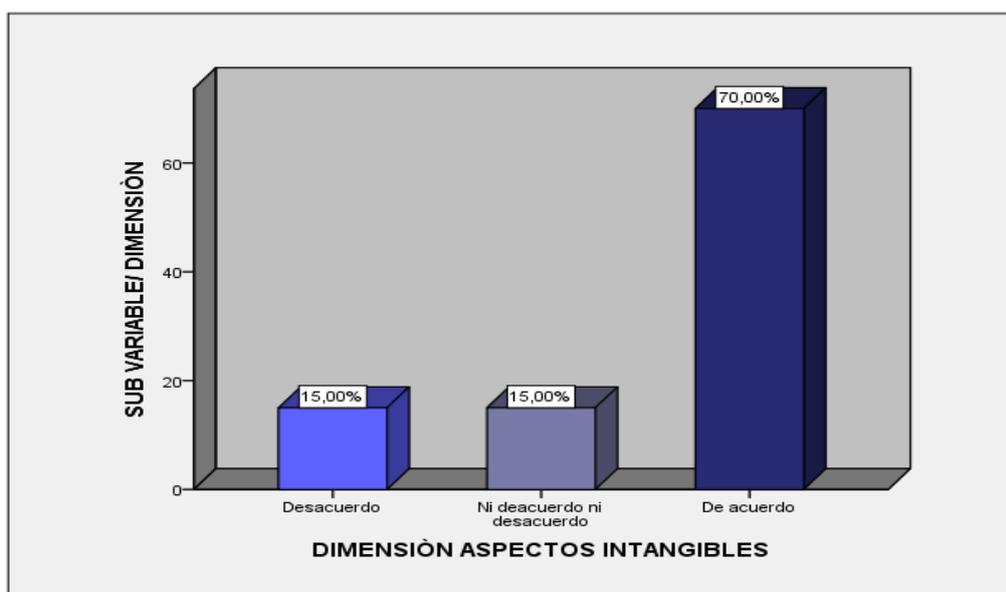
**Determinar los índices de satisfacción de las usuarias en la dimensión aspectos tangibles, del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.**

Tabla N.º 03: Dimensión aspectos tangibles por el profesional obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
Desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	15,0	15,0	30,0
De acuerdo	42	70,0	70,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 03: Dimensión Aspectos Tangibles**



**Fuente:** Tabla N.º 03:

**Interpretación y análisis:** en la tabla N.º 03 y gráfico 3 se observa que las usuarias en la dimensión aspectos tangibles se observó que el 70.0% (42) están de acuerdo, el 15.0% (09) desacuerdo y 15.0% (09) ni de acuerdo ni desacuerdo. Analizando los resultados se observó que el 70.0% (42) están de acuerdo por lo que involucra ambientación y recursos del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

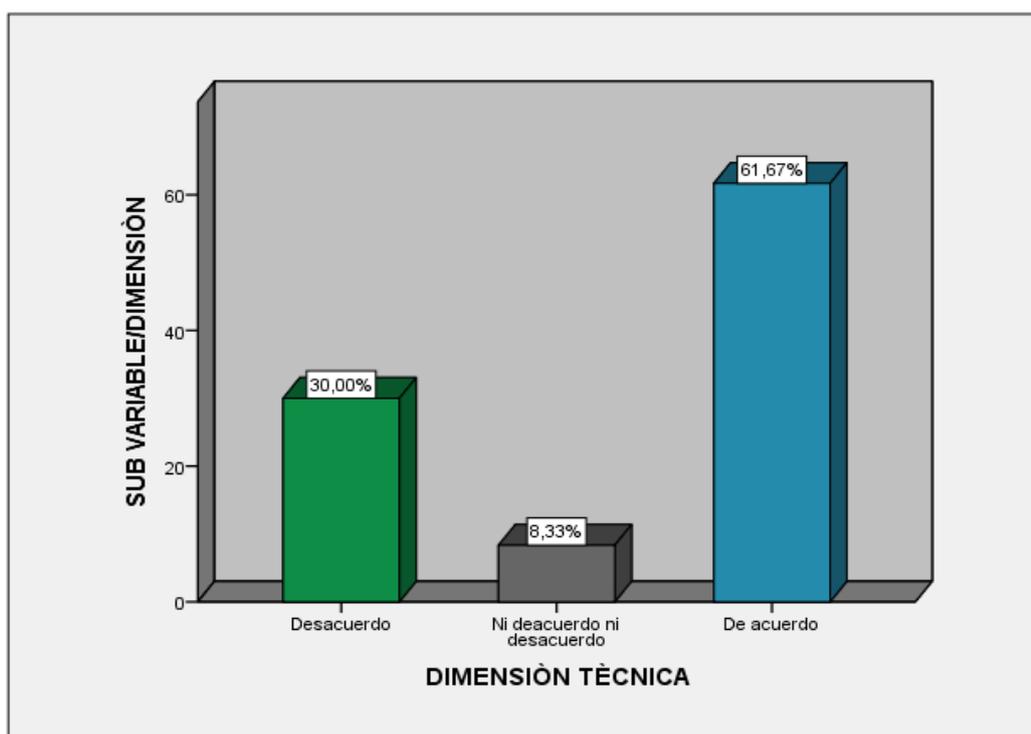
**Determinar la calidad de atención en la dimensión técnica en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020**

Tabla N.º 04: Dimensión técnica por el profesional obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
Desacuerdo	29	46,0	48,3	48,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	17,5	18,3	66,7
De acuerdo	20	31,7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>95,2</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 04:** Dimensión Técnica



**Fuente:** Tabla N.º 04:

**Interpretación y análisis:** en la tabla N.º 04 y gráfico 4 se observa que las usuarias en la dimensión técnica se observaron que 46,0% (29) usuarias están en desacuerdo, 17,5% (11) no están ni de acuerdo o desacuerdo y el 31,7% (20) están de acuerdo. Análisis; lo que involucra que no se brinda la ayuda oportuna al paciente, pero si se da la oportunidad de atención por la limitada presencia de especialistas obstetras.

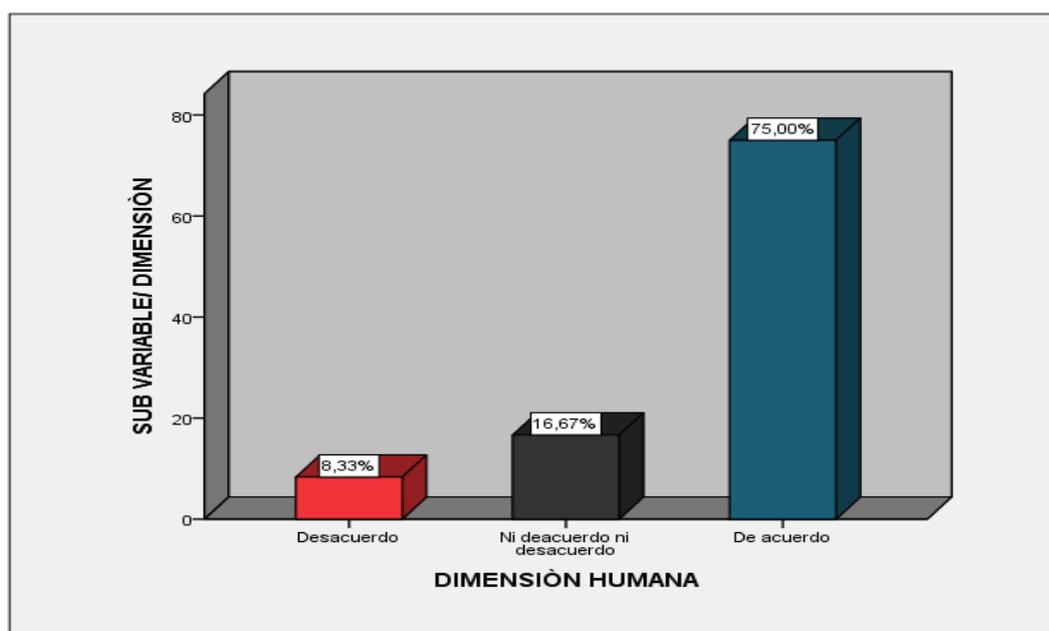
**Determinar la calidad de atención en la dimensión humana de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020**

Tabla N.º 05: Dimensión humana por el profesional obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
Desacuerdo	5	7,9	8,3	8,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	15,9	16,7	25,0
De acuerdo	45	71,4	75,0	100,0
Total	60	95,2	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 05: Dimensión Humana**



**Fuente:** Tabla N.º 05:

**Interpretación y análisis:** en la tabla N.º 05 y gráfico 5 se observa que las usuarias en la dimensión humana el 7,9%(5) están en desacuerdo, 15,9%(10) ni de acuerdo y desacuerdo y el 71,4%(45) de acuerdo. Análisis; esto indica que las usuarias están conformes con el trato que reciben del personal obstétrico y de la enfermería.

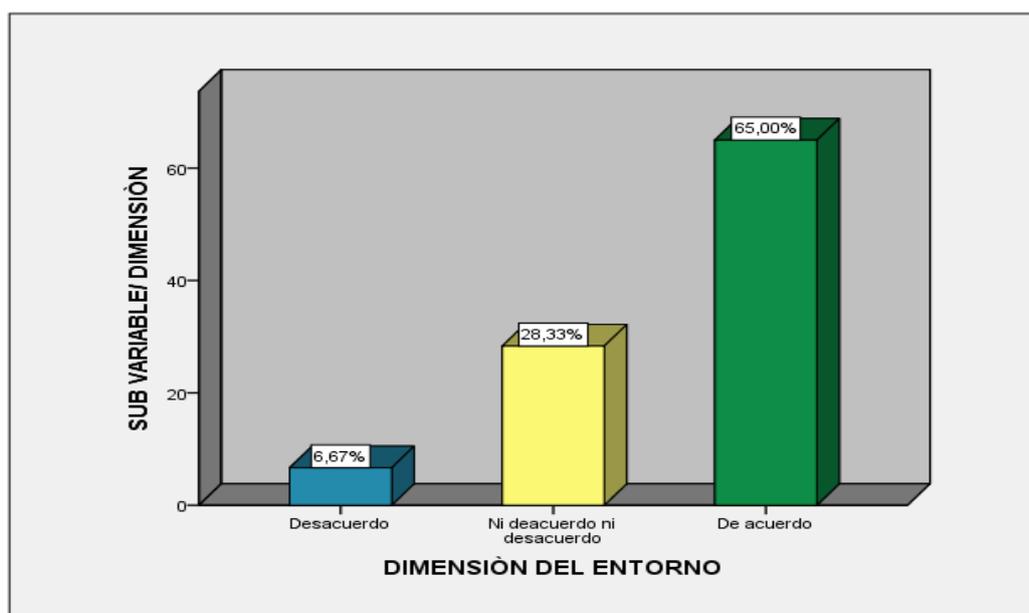
**Determinar la calidad de atención en la dimensión entorno de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.**

Tabla N.º 06: Dimensión entorno por el profesional obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
Desacuerdo	4	6,3	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	27,0	28,3	35,0
De acuerdo	39	61,9	65,0	100,0
Total	60	95,2	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Gráfico N.º 06:** Dimensión entorno



**Fuente:** Tabla N.º 06:

**Interpretación y análisis:** En la tabla N.º 06 y gráfico 6 se observa que las usuarias en la dimensión entorno el 6,3% (4) en desacuerdo, 27,0% (17) ni de acuerdo y desacuerdo y el 61,9% (de acuerdo). Análisis; de acuerdo al estudio se observa que el centro de salud del Mate cumple con los lineamientos de higiene y salubridad como parte de la calidad de atención a las usuarias lo que si el distanciamiento es un obstáculo para algunas familias por lo difícil del acceso a la zona.

## Estadística descriptiva

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión organización de la consulta pre natal de las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

Tabla N.º 07: Dimensión de la organización de la consulta pre natal en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRE NATAL	60	2,55	,746	,096

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 07 se observó que la media de estudio es de 2,55 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,96.

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión atención recibida por el personal profesional obstetra en las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

Tabla N.º 08: Dimensión de la atención poricida por el personal obstetra en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL PROFESIONAL	60	2,45	,746	,096

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 08 se observó que la media de estudio es de 2,45 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,96.

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión aspectos tangibles, en las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Tabla N.º 09:** Dimensión de los aspectos tangibles en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
ASPECTOS INTANGIBLES	60	2.55	.746	.096

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 09 se observó que la media de estudio es de 2,55 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,96.

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión técnica, en las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Tabla N.º 10:** Dimensión de técnica en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
TÈCNICA	60	2,32	,911	,118

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 10 se observó que la media de estudio es de 2,32 y la desviación estándar de 0,911 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,118.

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión Humana, en las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Tabla N.º 11:** Dimensión humana en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
HUMANA	60	2,67	,629	,081

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 11 se observó que la media de estudio es de 2,67 y la desviación estándar de 0,629 lo que

indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,81

Análisis de las pruebas T de student para variables independientes según la dimensión entorno, en las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Tabla N.º 12:** Dimensión entorno en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.

DIMENSIÓN	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
ENTORNO	60	2,58	,619	,080

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

**Interpretación y análisis:** de acuerdo a la tabla N.º 12 se observó que la media de estudio es de 2,58 y la desviación estándar de 0,619 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,80.

## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención en las usuarias se ve determinada por el nivel o grado de satisfacción reflejados en cada una de las dimensiones de las variables generales o principales de estudio calidad de atención y satisfacción de acuerdo al tipo de investigación y diseño que se trabajó.

- 5.1.** En la dimensión grado de organización de la consulta pre natal de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020. Se obtuvo como resultados que el 15%; (09) están en desacuerdo, 15%; (09) no de acuerdo ni desacuerdo y el 70.00; (42) están de acuerdo. Analizando los resultados se puede comprobar que, entre los indicadores trámites, tiempo de consulta existe una aceptación de las usuarias gestantes del centro de salud el Mate, Guayas – 2020. En relación a las pruebas paramétricas de la T student se observó que la media de estudio es de 2,55 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,96. En comparación al estudio realizado por Enríquez, et al (2018) En la conferencia, la relación entre la satisfacción de las mujeres en la atención prenatal y la calidad de la atención, la atención prenatal es un plan básico para la atención de la salud materna e infantil, ya que brinda seguridad tanto de la madre como de su hijo en cuanto a su bienestar, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; cuantitativo ya que su propósito es describir e interpretar sensiblemente exacto el nivel de satisfacción con la relación de la calidad que se brinda. Según la Encuesta Nacional de Dinámica de la Población (ENADID), el 97,2% de las mujeres recibieron controles prenatales durante el embarazo y recibieron un promedio de 8,5 consultas prenatales, (2014); Lo cual permite identificar que la concientización de las mujeres embarazadas en cuanto a la importancia de recibir un control prenatal oportuno ha aumentado, Sin embargo, en las instituciones de salud, la calidad de la atención es seriamente inadecuada, lo que genera una baja satisfacción entre las mujeres embarazadas.

**5.2.** En la dimensión atención recibida por el profesional obstetras, en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020. se observó que el 60.0%(36) están de acuerdo, el 25.0%(15) ni de acuerdo ni desacuerdo y el 15.0%(09) en desacuerdo. En el análisis se observó que 60.0%(36) de las usuarias consideran que si se brinda una atención adecuada. En las pruebas T de student la media de estudio es de 2,45 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,96. Según el estudio de Flores, H (2017) En su tesis "La calidad de la atención al parto y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Referencia Ferreñafe de agosto a noviembre de 2017". A través de bocetos, investigación relevante, de la promesa al resultado obtenido el grado de casta de curiosidad del nacimiento fue de grado bueno forty five. 9% e inmortalidad 57,4%. A pesar de que existen suficientes altas prenatales ( $p < 0.05$ ), no existe un listado de características sociológicas relacionadas con el nivel de parto ( $p > 0.05$ ). Los indicadores relacionados con la felicidad de las mujeres en el posparto incluyen: expectativa, santidad, privacidad y resultado inmediato con el bebé ( $p < 0.05$ ); los indicadores insatisfactorios incluyen: errores de medicación, información insuficiente, cabeza de espacio insuficiente y cinturón de seguridad Jimmy La superficie no es correcta durante el período de entrega esperado ( $p < 0.05$ ). Lo que determina que la atención del personal obstetrix es fundamental para la buena calidad del servicio que se brinda n el centro de salud el Mate.

**5.3.** En la dimensión aspectos tangibles se obtuvieron resultados que describían el 70.0%(42) están de acuerdo, el 15.0%(09) desacuerdo y 15.0%(09) ni de acuerdo ni desacuerdo. Analizando los resultados se observó que el 70.0%(42) están de acuerdo por lo que involucra ambientación y recursos del centro de salud el Mate, Guayas – 2020. De la prueba T de student la media de estudio es de 2,55 y la desviación estándar de 0,746 lo que indica que indica un nivel de significancia

positiva y la media de error estándar de 0,96. De acuerdo a lo planteado por **López, L (2016)** quien plantea que existe un chequeo directo e importante entre la gestión administrativa y la posibilidad de beneficios asistenciales para el personal del centro de salud caballista salud. El resultado probado por las estadísticas de Spearman (doble = .000 <0.01; Rho = .634 \*\*). relación Lima Este colegio de Postgrado gestión de los Servicios de la salubridad. El contemporáneo estudio aporta a mi prospección debido a explica la variable considerada calidad de las prestaciones del servicio.

- 5.4.** En la dimensión técnica se observaron que 46,0%(29) usuarias están en desacuerdo, 17,5%(11) no están ni de acuerdo o desacuerdo y el 31,7%(20) están de acuerdo. Análisis; lo que involucra que no se brinda la ayuda oportuna al paciente, pero si se da la oportunidad de atención por la limitada presencia de especialistas obstetras. la media de estudio es de 2,32 y la desviación estándar de 0,911 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,118. Esto se relaciona a lo planteado por Beuzeville, R (2017), que de acuerdo al resultando obtenido se evidenció que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de las usuarias atendidas por cuando el indicador que mayor respondieron fue de los usuarios ordinarios representaron el 68%, seguidos por los usuarios muy pobres, el 32%. Esta es la respuesta de los usuarios que necesitan recibir servicios de obstetricia y pediatría en el Hospital de Apoyo Iquitos".
- 5.5.** En la dimensión humana se observa que las usuarias en la dimensión humana el 7,9%(5) están en desacuerdo, 15,9%(10) ni de acuerdo y desacuerdo y el 71,4%(45) de acuerdo. Análisis; esto indica que las usuarias están conformes con el trato que reciben del personal obstétrico y de la enfermería. la media de estudio es de 2,67 y la desviación estándar de 0,629 lo que indica que indica un nivel de significancia

positiva y la media de error estándar de 0,81. Según **Enríquez, et al (2018)** En la conferencia, la relación entre la satisfacción de las mujeres en la atención prenatal y la calidad de la atención, la atención prenatal es un plan básico para la atención de la salud materna e infantil, Según la Encuesta Nacional de Dinámica de la Población (ENADID), el 97,2% de las mujeres recibieron controles prenatales durante el embarazo y recibieron un promedio de 8,5 consultas prenatales, (2014); Lo cual permite identificar que la concientización de las mujeres embarazadas en cuanto a la importancia de recibir un control prenatal oportuno ha aumentado, Sin embargo, en las instituciones de salud, la calidad de la atención es seriamente inadecuada, lo que genera una baja satisfacción entre las mujeres embarazadas.

- 5.6.** En la dimensión entorno se observa que las usuarias en la dimensión entorno el 6,3%(4) en desacuerdo, 27,0%(17) ni de acuerdo y desacuerdo y el 61,9%(de acuerdo). Análisis; de acuerdo al estudio se observa que el centro de salud del Mate cumple con los lineamientos de higiene y salubridad como parte de la calidad de atención a las usuarias lo que si el distanciamiento es un obstáculo para algunas familias por lo difícil del acceso a la zona. la media de estudio es de 2,58 y la desviación estándar de 0,619 lo que indica que indica un nivel de significancia positiva y la media de error estándar de 0,80. **Caquis, D (2016)** En su tesis El objetivo principal de "La calidad de la atención en la atención de la salud y la satisfacción de las clínicas de atención prenatal en Arras, Pillco-2016" es analizar la relación entre la calidad de la atención en la atención de la salud y la calidad de los servicios médicos. Satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Prenatal de ACLAS en 2016; sus métodos de investigación son descriptivos, retrospectivos, transversales y analíticos. De acuerdo con los resultados, se concluye que los usuarios de 21 a 30 años representan el 71,8%, los usuarios con estudios secundarios el 68,0% y los usuarios que continúan usándolo el 77,0%. En la especie del futuro: esperanza de esperanza:

buena (89,4%), normal (9,7%) y desaprobación (4,9%); conceptualización: buena (4,9%), frecuente (86,7) y convicción (8,7%); nivel de felicidad : El índice global de insatisfacción por riqueza es del 12,73%, mientras que la riqueza es del 87,27%. El resultado de apertura de volumen es -0.602, que es un desajuste entre el resultado generalizado (más tarde) y la relación esperada (anterior). Esto muestra que las opiniones sobre la variedad de servicios no superaron las expectativas de los participantes; En los estudios nacionales se encontraron los siguientes trabajos previos que a continuación mencionaré:

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** En la dimensión de grado de organización de la consulta pre natal, según la estadística descriptiva se evidencia la importancia del tiempo, aspectos administrativos y atención a las usuarias de acuerdo al nivel de significancia donde  $P$  es menor a 0,05 lo que indica que es significativa dicha dimensión en la satisfacción de las usuarias. se observa que las usuarias en la dimensión organización de la consulta prenatal el 15%; (09) están en desacuerdo, 15%; (09) no de acuerdo ni desacuerdo y el 70.00; (42) están de acuerdo. Analizando los resultados se puede comprobar que, entre los indicadores trámites, tiempo de consulta existe una aceptación de las usuarias gestantes del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.
- 6.2.** En la dimensión atención recibida por el profesional obstetras, se evidencia un alto porcentaje de aceptación en trato, interés profesional por ayudar y seguridad ante dudas o inquietudes planteadas por las usuarias. se observa que las usuarias en la dimensión atención recibida por el profesional obstetra se observó que el 60.0%(36) están de acuerdo, el 25.0%(15) ni de acuerdo ni desacuerdo y el 15.0%(09) en desacuerdo. En el análisis se observó que 60.0%(36) de las usuarias consideran que si se brinda una atención adecuada.
- 6.3.** En la dimensión aspectos tangibles, los ambientes y el servicio que brindan las profesionales de obstetricia son las adecuadas con un mejor equipamiento de recurso tecnológicos. se observa que las usuarias en la dimensión aspectos tangibles se observó que el 70.0%(42) están de acuerdo, el 15.0%(09) desacuerdo y 15.0%(09) ni de acuerdo ni desacuerdo. Analizando los resultados se observò que el 70.0%(42) están de acuerdo por lo que involucra

ambientación y recursos del centro de salud el Mate, Guayas – 2020.

- 6.4.** En la dimensión técnica se evidencia que hay una fluidez de comunicación en la información brindada a las usuarias, a la vez se aprecia la sensibilización humana. se observaron que 46,0%(29) usuarias están en desacuerdo, 17,5%(11) no están ni de acuerdo o desacuerdo y el 31,7%(20) están de acuerdo. Análisis; lo que involucra que no se brinda la ayuda oportuna al paciente, pero si se dà la oportunidad de atención por la limitada presencia de especialistas obstetras.
- 6.5.** En la dimensión humana el trato de las especialistas obstétricas es el adecuado, a diferencia de la brindada por los ginecólogos especialistas en e área. se observa que las usuarias en la dimensión humana el 7,9%(5) están en desacuerdo, 15,9%(10) ni de acuerdo y desacuerdo y el 71,4%(45) de acuerdo. Análisis; esto indica que las usuarias están conformes con el trato que reciben del personal obstétrico y de la enfermería.
- 6.6.** En la dimensión entorno el centro de salud cumple con todas las normas de bioseguridad, ambientes con comodidad básica y presentación adecuada del personal obstetriz. se observa que las usuarias en la dimensión entorno el 6,3%(4) en desacuerdo, 27,0%(17) ni de acuerdo y desacuerdo y el 61,9%(de acuerdo). Análisis; de acuerdo al estudio se observa que el centro de salud del Mate cumple con los lineamientos de higiene y salubridad como parte de la calidad de atención a las usuarias lo que si el distanciamiento es un obstáculo para alunas familias por lo difícil del acceso a la zona.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda en relación a la dimensión organización que se amplíe con personal especialista en ginecología y el tiempo de trámite sea menos burocrático, aunque los resultados hayan sido positivos.

Se recomienda seleccionar al personal médico que tenga vocación de trabajo en zona rural marginal, evidenciando que el papel lo tiene que cumplir una obstetriz en los casos lo realiza asertivamente.

Plantear un seminario de coaching para todo el personal técnico, administrativo y obstetriz en liderazgo en una institución de servicio, como propuesta de la entidad del servicio de salud el Mate.

El llevar el presente informe de tesis a las autoridades pertinentes como recurso para evaluar el profesionalismo del obstetra en virtud a su formación profesional y humanística.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Flores, H (2017)** "Calidad en la atención del parto y nivel de satisfacción en usuarias atendidas en el Hospital Referencial de Ferreñafe, agosto-noviembre 2014" Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo – Lambayeque – Perú.
- Huamani, E y Tunque, J (2018)** Tesis: Calidad De Las Prestaciones Asistenciales Del Personal De Obstetricia Y Niveles De Satisfacción De Las Puérperas Del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018. De la Universidad Cesar Vallejos.
- López, L (2016)** Tesis: Gestión Administrativa Y Calidad De Atención De Las Prestaciones Asistenciales En La Clínica Jockey Salud, Surco 2016. Universidad Cesar Vallejos.
- García, Y, Anaya, J, Acosta, M, Álvarez, M, López, E y Vásquez, I (2016)** Tesis Satisfacción de las mujeres atendidas con el parto culturalmente adecuado en Loreto, Orellana (2016). Universidad Técnica del Norte. Ibarra. Ecuador.
- Bronfman, López, Magis, Moreno y Rutstein (2016) En su artículo científico Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. México.
- Caquis Chaupis, Dinora Yolitzza (2016) Tesis Calidad de atención de los servicios de salud y nivel de satisfacción de las usuarias del consultorio de atención prenatal de la Aclas Pillco Marca, abril - mayo del 2016. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3387>.
- Enríquez, Sandoval, López (2018)** Nivel de Satisfacción en Mujeres en Control Prenatal en Relación con la Calidad de Atención. Congreso Internacional de Investigación Academia, Vol. 10 Issue 4, p448-453, 6p. Guayaquil.

- Palacín S. (2015)**, en su Tesis "relaciones entre los programas de mejora de la calidad y la satisfacción de usuarias de atención prenatal experiencia en hospitales del Ecuador" - Quito – Ecuador.
- Beuzeville, R (2017)** "Percepción de la Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en los Servicios de Gineco-Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos de Septiembre a noviembre del 2017"
- Ramírez Sánchez, e. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México.
- REY, C. (2016)**. "Calidad de atención en el Servicio de Hospitalización – Pediatría del Hospital *Central de la Fuerza Aérea del Perú en el 2016*".
- Andosilla, L. (1998). La calidad del servicio percibida como criterio de selección de proveedores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones en la ciudad de Cartagena. Cartagena.
- Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinata.Lima.
- Ayers S, e. (2007.). Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine. Cambridge University Press, 920 p. Cajamarca,
- M. d. (1997). Modelo de atención de salud nivel I. Cajamarca: Editorial Aprisabac.
- Carterette, E. (1997). Manual de percepción Raices históricas y filosóficas. 127.
- Chambe, S. (2012. 2013). Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud nuevo milenio. puerto Maldonado.

- Lora Loza, Mi. Calidad de atención materna en los servicios de Obstetricia percibido por las usuarias: estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del norte del Perú, 2007.
- Verde Y, Sifuentes R. Nivel de calidad del control prenatal. Chimbote- Perú. Universidad San Pedro. 2010.
- Blossiers C. Interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas durante el control prenatal: un estudio cualitativo. Rev. Perú Med Exp Salud Publica 2010, Vol. 27. 1726-4634.
- Mayca J., Palacios Flores E, Medina A., Velásquez J., Castañeda D. Percepciones del personal de salud y la comunidad sobre la adecuación cultural de los servicios materno perinatales en zonas rurales andinas y amazónicas de la región Huánuco. 2009. Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2009; 26(2): 145-60.
- Bravo E. Evaluación de la calidad de la atención del programa de Control prenatal a partir de la atención brindada a las Usuaris en el centro de salud suroccidente de la ESE Popayan enero de 2011 – junio de 2011.
- Orihuela A. Aquino L. Sánchez M. Suarez L. Percepción de la calidad de la atención de enfermería en usuarias del control prenatal del hospital regional de C.D.E. y del hospital distrital de Pdte. Franco julio-agosto del 2010. Trabajo de grado. Universidad Nacional del Este. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de enfermería.
- Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajo de grado (Gestión de la Calidad Modulo II). Lima. Editorial del MINSA; 1999.

# **ANEXOS**



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CENTRO DE SALUD EL MATE, GUAYAS - 2020

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p>	<p>La calidad de atención prenatal influye en la satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p>	<p>Determinar la calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p>	<p>Tipo: Aplicada Diseño: transeccional (transversal) - descriptivo</p>
<p>¿Cuál es grado de organización de la consulta pre natal de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención recibida por el profesional obstetras, en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p> <p>¿Cuáles son los índices de satisfacción de las usuarias en la dimensión aspectos tangibles, del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión técnica en las usuarias del</p>		<p>Determinar el grado de organización de la consulta pre natal de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p> <p>Determinar el nivel de atención recibida por el profesional obstetras, en las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p> <p>Determinar los índices de satisfacción de las usuarias en la dimensión aspectos tangibles, del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p> <p>Determinar la calidad de atención en la dimensión técnica en las usuarias</p>	<p>Población: conformada por las usuarias que asisten al centro de salud el Mate, Guayas - 2020</p> <p>Muestra: No probalística – por conveniencia de la investigadora.</p> <p>Unidad de análisis: calidad de atención y satisfacción de las usuarias.</p>

<p>Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p> <p>¿Cuál es el trato del personal obstétrica en la dimensión humana de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención en la dimensión entorno de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020?</p>		<p>del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020</p> <p>Determinar el trato del personal obstétrica en la dimensión humana de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020</p> <p>Determinar la calidad de atención en la dimensión entorno de las usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas – 2020.</p>	<p>Técnica: cuestionario y observación.</p> <p>Instrumento: Encuesta.</p>
---	--	---	---

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Variable Independiente</b> <b>CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL</b>	“un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”. Las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. en síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio (Parasuraman, 2017 )	La variable de estudio se trabajará de acuerdo a la encuesta aplicada a usuarias del Centro de Salud el Mate, Guayas. Que constará de 20 ítems (preguntas.)	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de atención</li> <li>• Comunicación adecuada</li> <li>• Ayuda oportuna</li> <li>• Respeto de su privacidad</li> <li>• Comprensión alta</li> </ul>	1,2,3,4,5
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato del personal obstetra</li> <li>• Acompañamiento familiar en la consulta.</li> </ul>	6,7
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de ambientes</li> <li>• Limpieza de sshh</li> <li>• Comodidad de los ambientes</li> <li>• Equipo y material disponible</li> </ul>	8,9,10,11,12

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del personal obstetra.</li> </ul>	
<b>Variable dependiente</b>  <b>SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS</b>	Es el bienestar o nivel al que desea llegar la gestante luego de recibir la atención prenatal, a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades, luego de recibir una atención del profesional de salud.		Organización de la consulta prenatal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Usuario</li> </ul>	1,2,3,4,5,6
			Atención recibida por el profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las obstetras brindan las condiciones de servicios oportuna.</li> </ul>	7,8,9,10,11,12
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto físico/atmosférico</li> </ul>	13,4,15,16,17,18



# Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



## INSTRUMENTO

### ENCUESTA APLICADA A MADRES GESTANTES PARA MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN

**PRESENTACIÓN:** Buenas tardes, estimadas usuarias del área de maternidad, del centro de salud el Mate – Guayas. La presente encuesta es para recoger información de la calidad de atención que reciben por parte del personal de salud y observar el nivel de satisfacción de ustedes.

#### DATOS PERSONALES:

Edad de la Gestante:.....

Grado de Instrucción:.....

Número de Hijos:.....

Ocupación actual:.....

#### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta consta de 20 ítems, los cuales deben ser marcados de manera cuidadosa y responsable con un aspa (X) en cualquiera de los 3 indicadores que usted considere pertinente.

1. Desacuerdo.
2. Ni acuerdo ni desacuerdo.
3. De acuerdo.

DIMENSIÓN TÉCNICA		1	2	3
1	¿Todas las pacientes tienen la oportunidad de ser atendidas?			
2	¿Los especialistas se comunican con fluidez a las pacientes?			
3	¿ Se les brinda la ayuda oportuna a todas las usuarias gestantes?			
4	¿ Usted siente que se brinda la privacidad respecto a la atención en el consultorio?			
5	¿Existe sensibilización de comprender a la paciente de parte de los especialistas?			

DIMENSIÓN HUMANA			
6	¿El trato del personal de salud (Obstétrico) es el adecuado?		
7	¿El trato con el personal de enfermería es el adecuado?		
DIMENSIÓN DEL ENTORNO			
8	¿El centro de salud cumple con las normas de higiene y salubridad?		
9	¿El personal de limpieza constantemente cumple con la limpieza del entorno y de la sala de consultas?		
10	¿Los ambientes brindan las comodidades básicas que se requieren?		
11	¿Los equipos y materiales cumplen con los controles de calidad nuevos y en buenas condiciones?		
12	¿El personal obstétrico y de apoyo cumple con la presentación correcta?		



## INSTRUMENTO

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES GESTANTES DEL CENTRO DE SALUD EL MATE, GUAYAS – 2020

**PRESENTACIÓN:** Buenas tardes, estimadas usuarias del centro de salud el Mate – Guayas. La presente encuesta es para recoger información de la calidad de atención que reciben por parte del personal obtetriz y observar el nivel de satisfacción de ustedes.

#### DATOS PERSONALES:

Edad de la Gestante:.....

Grado de Instrucción:.....

Número de Hijos:.....

Ocupación actual:.....

#### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta consta de 20 ítems, los cuales deben ser marcados de manera cuidadosa y responsable con un aspa (X) en cualquiera de los 3 indicadores que usted considere pertinente.

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

ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA PRE NATAL		1	2	3
1	¿Los trámites realizados para conseguir la primera cita de control de su embarazo fueron sencillas?			
2	¿El tiempo promedio que espero desde la hora que estaba citada hasta que entro a la consulta fue adecuada (+/- 15 minutos)?			
3	El tiempo promedio que le dedico el profesional obtetriz durante la consulta fue necesaria (+/- 15 minutos)?			

4	¿Durante la consulta se producían interrupciones (llamadas de teléfono, entrada de personas, etc.)?			
5	¿Se siente conforme con el costo y la atención brindada durante las pruebas diagnósticas( análisis, ecografías...) que solicitaron durante sus controles?			
6	¿El ambiente en que el profesional realizó su consulta guardaba privacidad e intimidad?			
<b>ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PROFESIONAL</b>				
7	¿ El trato recibido por el profesional fue adecuado?			
8	¿El profesional demostraba seguridad al realizar su consulta prenatal?			
9	¿El profesional demostraba interés a las dudas que Ud. Tenía sobre su embarazo?			
10	¿El profesional mostro habilidad durante la atención prenatal?			
11	¿ Las respuestas del profesional ante sus dudas o preguntas fueron claras?			
12	¿Las recomendaciones e indicaciones del profesional fueron claras?			
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>				
13	¿El consultorio se encontraba limpio durante la atención prenatal?			
14	¿La iluminación del consultorio durante su atención fue aceptable?			
15	¿La decoración y la ambientación del consultorio fue agradable?			
16	¿Los materiales médicos que disponía el consultorio( aparato de tomar la presión, balanza, etc..) se encontraban en buenas condiciones para el control?			
17	¿La sala de espera fue un ambiente cómodo?			
18	¿El consultorio contaba con los uebles necesarios para su comodidad?			

Gracias por tu colaboración.

**Resultados de Fiabilidad del Instrumento.**

**ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN PRENATAL**

	ITEMS												Σ (SUMATORIA)
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	
E1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	24
E2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	25
E3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	25
E4	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	25
E5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
E6	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E8	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E9	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E11	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E13	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E14	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E15	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E16	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
E17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E18	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	31
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E23	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E24	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E25	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E26	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E27	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E28	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E29	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
E30	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
VAR.P	0.2	0.9	0.5	0	1	0	0.5	0	0.5	0	0.52	0	

Fuente: Elaboración propia



### Alfa de Cronbach

<b><math>\alpha</math>(Alfa)</b>	1.0867621
<b>K (Número de Items)</b>	<b>12</b>
<b>Vi (Varianza de cada items)</b>	3.71777778
<b>Vt (Varianza total)</b>	978

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

**DATOS DEL JUEZ:**

Nombres y Apellidos  
Carrera  
Ciclo  
Fecha

Juis Campoverde Vera  
Ginecología  
III ciclo  
9 de Octubre del 2020

A continuación le presentamos a usted el instrumento a través de su:

**Ficha Técnica:**

Nombre del Instrumento

Encuesta  
calidad de Atención prenatal y  
satisfacción de las usuarias del centro  
de salud el Hato, Guayaquil - 2020.

Para evaluar Ud. el instrumento (encuesta) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

- |    |     |   |                          |
|----|-----|---|--------------------------|
| TA | ( ) | : | Totalmente de Acuerdo    |
| DA | ( ) | : | De Acuerdo               |
| ED | ( ) | : | En Desacuerdo            |
| TD | ( ) | : | Totalmente en Desacuerdo |

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

"En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora"

TA ( )    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

9. ¿te sientes cómodo por el trato del personal de enfermería ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

10. ¿ Piensas que el acompañamiento familiar pueden ser entre personas que no sean parte de su rama familiar ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

11. ¿ Piensas que esta bien el consumo de alimentos y bebidas en tu lugar de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

12. ¿ Cree usted que la paciente puede elegir su posición para dar a luz ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

13. ¿ Los lugares de su ambiente de trabajo se encuentra limpios ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

14. ¿ Se encuentran limpios los servicios higiénicos de tu lugar de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

15. ¿ Siente comodidad en tu ambiente de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

16. ¿ Tu horario y tiempo de visita están establecidos acorde a tu trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

.....

.....

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

17. ¿En tu lugar de trabajo hay equipo y material disponible ?

TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

18. ¿La presentación del personal es puntual ?

TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

17. ¿En tu lugar de trabajo hay equipo y material disponible ?  
TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

18. ¿La presentación del personal es puntual ?  
TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )  
En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:  
Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3		X		
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
TOTAL	17	1		

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

Dr. LUIS COMPOVERDE VERA

*Firma* **COMPOVERDE V.**  
**PSICOLOGO**  
 12408

Guayaquil, **9** de *Octubre* del 2020

**VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES**

**DATOS DEL JUEZ:**

Nombres y Apellidos : Consuelo del Pilar Sánchez Gallón  
 Carrera : Ginecología y Obstetricia  
 Ciclo : III ciclo  
 Fecha : 9 de Octubre del 2020

A continuación le presentamos a usted el instrumento a través de su:

**Ficha Técnica:**

Nombre del Instrumento : Encuesta  
Calidad de Atención Prenatal y  
atención de los usuarios del  
Centro de Salud el Nave, Arequipa-2020

Para evaluar Ud. el instrumento (encuesta) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

- TA ( ) : Totalmente de Acuerdo
- DA ( ) : De Acuerdo
- ED ( ) : En Desacuerdo
- TD ( ) : Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

"En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora"

TA ( )      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

1. ¿Cree usted que se le brinda una atención de acuerdo al agendamiento (horario de atención establecido)?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

2. ¿Cree usted que el personal de la unidad operativa le explica de manera adecuada sobre los tramites de la atención y consulta externa ?

TA ( ) DA (X) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

3. ¿Experimenta ayuda oportuna por miembros de tu equipo de trabajo?

TA ( ) DA (X) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

4. ¿Sientes la voluntad de realizar visitas medicas a tus pacientes en casa?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

5. ¿Respetas la privacidad de tus compañeros en tu ambiente laboral?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

6. ¿Existe alta comprensión por parte de usted hacia su paciente ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

7. ¿Te sientes cómodo por el trato del personal obstetra?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

8. ¿ Te sientes cómodo por el trato del personal medico?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

9. ¿te sientes cómodo por el trato del personal de enfermería ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

10. ¿ Piensas que el acompañamiento familiar pueden ser entre personas que no sean parte de su rama familiar ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

11. ¿ Piensas que esta bien el consumo de alimentos y bebidas en tu lugar de trabajo ?

TA ( ) DA (X) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

12. ¿ Cree usted que la paciente puede elegir su posición para dar a luz ?

TA ( ) DA (X) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

13. ¿ Los lugares de su ambiente de trabajo se encuentra limpios ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

14. ¿ Se encuentran limpios los servicios higiénicos de tu lugar de trabajo ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

15. ¿ Siente comodidad en tu ambiente de trabajo ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

16. ¿ Tu horario y tiempo de visita están establecidos acorde a tu trabajo ?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

SUGERENCIAS

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

17. ¿En tu lugar de trabajo hay equipo y material disponible ?

TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

18. ¿La presentación del personal es puntual ?

TA (X)      DA ( )      ED ( )      TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

**TABLA RESUMEN DE VALIDACION**

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2		X		
3		X		
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11		X		
12		X		
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

*Consuelo Sánchez Gallón*

**Firmas**

*Consuelo Sánchez Gallón*

Guayaquil, xxxxx de octubre del 2020

HOSPITAL BASICO DAULE ZONA  
DIRECCION DISTRITAL 0019 - DAULE - NOROCCIDENTAL LUL  
**Dra. Consuelo Sánchez Gallón**  
ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
GUAYAQUIL 01 DE JULIO 2011  
REG. PROFESIONAL: 2003  
LIBRO VI FOLIO 1629

**VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES**

**DATOS DEL JUEZ:**

Nombres y Apellidos : María Martha Salgado Figueroa  
 Carrera : Obstetra / Máster de Gestión de Servicios de Salud  
 Ciclo : III ciclo  
 Fecha : 9 de Octubre del 2020

A continuación le presentamos a usted el instrumento a través de su:

**Ficha Técnica:**

Nombre del Instrumento : Encuesta  
calidad de atención prenatal y  
satisfacción de los usuarios  
del Centro de Salud el Plata, Guayas-2020

Para evaluar Ud. el instrumento (encuesta) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

- TA ( ) : Totalmente de Acuerdo
- DA ( ) : De Acuerdo
- ED ( ) : En Desacuerdo
- TD ( ) : Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

"En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora"

TA ( )    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
 Sugerencias:.....

1. ¿Cree usted que se le brinda una atención de acuerdo al agendamiento (horario de atención establecido)?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

2. ¿Cree usted que el personal de la unidad operativa le explica de manera adecuada sobre los tramites de la atención y consulta externa?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

3. ¿Experimenta ayuda oportuna por miembros de tu equipo de trabajo?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

4. ¿Sientes la voluntad de realizar visitas medicas a tus pacientes en casa?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

5. ¿Respetas la privacidad de tus compañeros en tu ambiente laboral?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

6. ¿Existe alta comprensión por parte de usted hacia su paciente?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

7. ¿Te sientes cómodo por el trato del personal obstetra?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

8. ¿Te sientes cómodo por el trato del personal medico?

TA (X) DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

9. ¿te sientes cómodo por el trato del personal de enfermería ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

10. ¿ Piensas que el acompañamiento familiar pueden ser entre personas que no sean parte de su rama familiar ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

11. ¿ Piensas que esta bien el consumo de alimentos y bebidas en tu lugar de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

12. ¿ Cree usted que la paciente puede elegir su posición para dar a luz ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

13. ¿ Los lugares de su ambiente de trabajo se encuentra limpios ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

14. ¿ Se encuentran limpios los servicios higiénicos de tu lugar de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

15. ¿ Siente comodidad en tu ambiente de trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....  
Sugerencias:.....

16. ¿ Tu horario y tiempo de visita están establecidos acorde a tu trabajo ?

TA () DA ( ) ED ( ) TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

17. ¿En tu lugar de trabajo hay equipo y material disponible ?

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

18. ¿La presentación del personal es puntual ?

TA ()    DA ( )    ED ( )    TD ( )

En el caso que usted estuviera en desacuerdo, por favor coloque sus:

Objeciones:.....

Sugerencias:.....

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
TOTAL	18			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:** *Manita Wastipala Salcedo Fajardo*

.....

Firmas *Maria Salcedo*

**Obst. Maria Salcedo**  
MAGISTER

Reg: *Salcedo* 1679  
RUC: 0911509196001

Guayaquil, *9*

de Octubre del 2020