



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de
un centro de salud de Guayaquil, 2023

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

AUTORA:

Sanchez Merchan, Ruth Mariuxi (orcid.org/0000-0001-8482-0740)

ASESORES:

Mg. Velez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0001-9564-6936)

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA- PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio de ser su hija.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta académica, por la sabiduría, por la paciencia que me ha permitido llegar hasta este momento a mi familia, por todo el apoyo que me ha brindado, a mi madre por estar en los buenos y malos momentos y por siempre brindarme ese apoyo incondicional. Por último, le doy gracias a mi tutor de tesis Mg. Miguel Alberto Velez Sancarranco, por su tiempo y paciencia en todo el proceso de nuestro proyecto de titulación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es SANCHEZ MERCHAN RUTH MARIUXI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 03 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO FLORES IRENE DNI: 40918909 ORCID: 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 05-06- 2023 09:18:01
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 03-06- 2023 13:25:23

Código documento Trilce: TRI - 0543810

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANCHEZ MERCHAN RUTH MARIUXI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE GUAYAQUIL, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SANCHEZ MERCHAN RUTH MARIUXI PASAPORTE: A4692455 ORCID: 0000-0001-8482-0740	Firmado electrónicamente por: RSANCHEZME20 el 05-06-2023 11:54:26

Código documento Trilce: INV - 1243590

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1. Tipo de investigación	16
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1. Población	18
3.3.2. Muestra.....	18
3.3.3. Muestreo	18
3.3.4. Unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20

IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de variable calidad de atención del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.	21
Tabla 2 Nivel de variable satisfacción del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.	22
Tabla 3 Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción del control prenatal.	23
Tabla 4 Correlación de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023	24
Tabla 5 Correlación de la fiabilidad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.	25
Tabla 6 Correlación de los aspectos tangibles y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023	26
Tabla 7 Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.....	27
Tabla 8 Correlación de la empatía y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023	28
Tabla 9 Correlación de la seguridad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación.....	16
Figura 2. Nivel de variable calidad de atención del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.	21
Figura 3. Nivel de variable satisfacción del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.	22

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023. El estudio realizado es de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal con enfoque cuantitativo, empleando 2 cuestionarios: 1 cuestionario para la variable calidad de atención y 1 cuestionario para la variable satisfacción del control prenatal. La muestra estuvo conformada por 65 gestantes que acuden a sus controles prenatales en un centro de salud, contexto de investigación. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial a través del programa SPSS versión 25, empleando estadística no paramétrica (Rho de Spearman), obteniendo como resultados que existía relación entre las dimensiones seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta con la satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal, pero no existió asociación significativa en la dimensión fiabilidad.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, control prenatal, gestantes.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of prenatal control in pregnant women at a health center in Guayaquil, 2023. The study carried out is of a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design with a quantitative, using 2 questionnaires: 1 questionnaire for the variable quality of care and 1 questionnaire for the variable satisfaction of prenatal control. The sample consisted of 65 pregnant women who attend their prenatal check-ups in a health center, research context. The data were analyzed by means of descriptive and inferential statistics through the SPSS version 25 program, using non-parametric statistics (Spearman's Rho), obtaining as results that there was a relationship between the dimensions of security, empathy, tangible aspects and responsiveness with customer satisfaction. pregnant women on prenatal care, but there was no significant association in the reliability dimension.

Keywords: Quality of care, satisfaction, prenatal control, pregnant women.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud reportó que la satisfacción con el control prenatal surge debido a la atención de calidad que depende de varios aspectos como la interacción del profesional de salud, el buen trato, la privacidad, la interacción del profesional sanitario, el periodo de tiempo para recibir la asistencia y la resolución del motivo que orientó acudir a la unidad; tomando en consideración que la atención prenatal es una prioridad que aborda varias estrategias para un resultado óptimo del embarazo y la medida de satisfacción en las gestantes que influye para que acudan a las citas programadas, sigan las sugerencias del médico e inclusive recomienden la atención a las demás. En sus cifras estadísticas, se registraron 303.000 fallecimientos por causas asociadas al embarazo y se ha descrito que un control prenatal de calidad puede prevenir este índice, pero en el mundo solo el 64% de gestantes reciben de 4 a 6 atenciones en esta etapa (OMS, 2020).

En cuanto a la satisfacción de las usuarias, este término engloba cierta abstracción con dificultad de ser medible, específicamente si se refiere a un servicio de salud, se vincula con la calidad asistencial y la participación en programas enfocados en promoción sanitaria, prevención de enfermedades y de tratamiento o rehabilitación. Por otro lado, Lugones (2019) manifiesta que en varios centros de salud de Cuba, se percibe la insatisfacción de usuarias mediante quejas, reclamos e incomodidades durante el control prenatal debido a varias deficiencias como el déficit de comunicación entre el paciente y la embarazada, el trato incorrecto, la infraestructura inadecuada principalmente por falta de privacidad y poca empatía por parte del profesional de salud; se describe que la satisfacción con los controles prenatales abordan su inicio temprano, la entrega completa de medicamentos, la revisión de exámenes de laboratorio y la información proporcionada sobre alimentación saludable y reconocimiento de signos de alarma.

A nivel de América Latina, Jimeno et al. (2022) realizaron un análisis sobre el control prenatal, ellos refieren que uno de los principales Objetivos del Milenio es la disminución de la tasa de morbilidad materna, por ello se requieren controles prenatales de calidad, resaltando la importancia del máximo nivel de cuidados en la mujer, el derecho a la atención digna y no ser víctimas de discriminación o violencia;

además se reportó que en Latinoamérica no se han logrado las metas de salud materna, indicando que la satisfacción de la embarazada favorecería la adherencia al control prenatal, suceso que puede lograrse mediante la humanización del proceso reproductivo que consiste en el respeto a los derechos, la educación prenatal, la participación de la pareja y la inclusión de las creencias de la embarazada.

En el sistema actual de salud de Ecuador, existe una demanda significativa de cuidados y atención de salud, además del aumento de su costo, estas situaciones obligan a una distribución y empleo óptimo de los recursos disponibles, que en la mayoría de casos perjudica algunos programas planificados para grupos prioritarios o vulnerables, como el control prenatal, evidenciándose disminución de la cobertura, la insatisfacción de las gestantes y el abandono de tratamiento prescrito para patologías obstétricas. Asimismo, Morales (2022) indica que la atención sanitaria representa un problema en el país, a pesar del esfuerzo de estos últimos años y que la clave de la calidad de los controles resulta de gestantes satisfechas, que adquieran seguridad y que su asistencia sea periódica.

Las deficiencias descritas anteriormente, no son lejanas al centro de salud de tipología A que se encuentra situado en la ciudad de Guayaquil, esta unidad operativa cuenta con un horario de atención de 8 horas al día. En el establecimiento se aprecia un incremento de usuarias insatisfechas con la atención obstétrica debido a múltiples factores como la percepción desfavorable del trato por parte de los profesionales y el retraso en la atención lo que genera impaciencia en las gestantes, estas situaciones pueden vincularse con la cifra significativa de madres que no tuvieron ningún control y el desarrollo de complicaciones maternas y perinatales por causas evitables, lo que conlleva a realizar el presente estudio orientado a analizar la relación de la calidad de atención prenatal y la satisfacción de las usuarias.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta general, ¿Existe asociación entre calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023?; y como problemas específicos, 1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023?; 2. ¿Cuál es la

relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023?; 3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023?: 4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023?.

La presente investigación cuenta con su justificación teórica porque aporta con información actualizada sobre la temática de investigación, además de corroborar las teorías ya existentes. Se justifica metodológicamente porque permitirá la creación de instrumentos basados en las variables y dimensiones, estos cuestionarios serán validados por expertos y tendrán su confiabilidad mediante la aplicación de una prueba piloto, por lo tanto podrán emplearse a futuro en otras investigaciones. La justificación práctica resulta mediante la aplicación de un instrumento que mide la correspondencia entre variables; en lo que respecta a relevancia social, radica en que mediante la valoración de la relación de variables se pueden desarrollar estudios a futuro para la implementación de estrategias de solución ante la problemática.

Como objetivo general, se establece: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; mientras que en objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 2. Establecer la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 3. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 4. Analizar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 5. Establecer la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Por último, se enuncia como hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; y entre las hipótesis específicas, 1. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 2. La dimensión aspectos tangibles se relaciona con satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 3. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 4. La dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023; 5. Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se exponen algunos antecedentes referenciales obtenidos en bases de datos de la comunidad médico-científica, a continuación se describen los aportes más destacados del contexto nacional; Zapata (2023) realizó un estudio en Babahoyo para determinar calidad de atención e influencia en la asistencia prenatal en gestantes del Hospital Martín Icaza. La metodología empleada fue descriptiva y de modalidad cuantitativa, utilizando una encuesta en una muestra de 254 pacientes, obteniéndose como principales resultados que existió asociación entre las variables con un valor de p menor a 0,01, es decir que existe influencia de la calidad asistencial con la asistencia al control prenatal; además que en lo que respecta a la calidad, se encontraba en un nivel medio con el 26,5%. Se concluyó que la asistencia a las citas prenatales depende de la calidad de atención.

Asimismo, Morales (2022) llevó a cabo un estudio en Ambato para valorar la calidad de atención prenatal en la unidad de salud Vicentino con diseño no experimental y transversal utilizando una escala de satisfacción S5/22 fundamentada en el modelo Servqual en 100 gestantes. Como principales resultados, se obtuvo que existió una relación considerable entre la calidad de prestación de servicios de control prenatal y la percepción de las usuarias, evidenciándose resultados satisfactorios en la tangibilidad con el 65,5%, seguridad con el 60,5%, empatía con el 52,6% y fiabilidad con el 51,2%; en relación a la capacidad de respuesta, se obtuvo insatisfacción con el 58,5%. El autor concluyó que la atención prenatal era buena con un porcentaje de 52,2% y percepción favorable.

Menendez (2020) realizó una investigación en Vinces cuyo objetivo fue establecer asociación de calidad del servicio y satisfacción de la consulta prenatal en un establecimiento público de salud con una metodología básica, cuantitativa y transversal con 71 pacientes. Como instrumentos, se utilizaron 2 cuestionarios y como principales resultados se obtuvo que existía relación entre las variables con un valor de $p=0,810$; además se presentó un nivel alto del indicador seguridad e interpersonal ($p=0,907$) y un nivel bajo entre empatía y ambiente ($p=0,032$). Se concluyó que existió relación entre las variables: calidad de atención y satisfacción del control prenatal.

Luego, Ayala (2020) en Santa Lucia realizó una investigación para describir la relación de calidad de atención prenatal y la satisfacción de embarazadas del Centro de Salud El Mate mediante un diseño descriptivo y transversal en 60 usuarias, obteniendo como resultado que en lo que respecta a la dimensión grado de organización del control prenatal resalta la importancia del tiempo, la cuestión administrativa y la atención a las gestantes con un valor menor a 0,05; con respecto a la percepción de las usuarias, se encontraban de acuerdo en el 70%, ni acuerdo ni desacuerdo en el 15% y en desacuerdo en el 15%. Se concluye que el tiempo de consulta y los indicadores sobre los trámites tienen aceptación por las gestantes.

En el ámbito internacional, se encontraron varios estudios asociados al tema abordado, a continuación se presentan algunas investigaciones de relevancia; Castro et al. (2022) en México realizaron un estudio para describir la satisfacción del control prenatal en gestantes del Hospital General de Veracruz. La investigación fue cuantitativa y descriptiva con 79 mujeres, se aplicó una encuesta. Como resultados, se apreció que la mayoría de pacientes manifestaron sentirse satisfechas con el servicio del control prenatal, obteniendo un promedio de 4 en elementos tangibles, fiabilidad con 4 de promedio, capacidad de respuesta con 4 de promedio, empatía con un promedio de 4 y la seguridad también con 4; cuyos resultados mostraron una relación significativa de 0,000 mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. Los autores concluyeron que las gestantes estaban satisfechas con la atención del control prenatal, obteniendo resultados favorables en todos los aspectos evaluados.

Cueva et al. (2020) efectuaron una investigación en Perú con el objetivo de valorar la calidad de atención del control prenatal en usuarias atendidas en una unidad operativa del distrito de Lambayeque. La metodología fue no experimental, cuantitativa y descriptiva, se empleó la encuesta Servqual en una muestra de 144 gestantes. Como principales resultados, se obtuvo que el 62% de las pacientes estaban satisfechas, mientras que el 38% refirió insatisfacción con los controles prenatales. De acuerdo con los parámetros del Servqual, las gestantes tuvieron satisfacción en la seguridad con el 70%, fiabilidad con el 65,6%, capacidad de respuesta con el 68,9%, aspectos tangibles con el 77% y empatía con el 80%. Se concluyó que existe una atención prenatal de buena calidad en el establecimiento.

También, Mariscal (2019) realizó en Bolivia un estudio para analizar la calidad de atención prenatal y la satisfacción de las embarazadas de la Red de Salud Boliviano Holandés. La metodología fue observacional, descriptiva y retrospectiva con 321 personas, obteniéndose que el promedio de edad fue de 25,4 años, nivel educativo secundario en el 85,6%, estado civil unión libre en el 69,1%, tenían normopeso en el 47,8% y contaban con un registro de control prenatal adecuado en el 14,3%. En lo que respecta a la satisfacción de la atención prenatal, se evidenció un seguimiento inadecuado o satisfacción regular en el 71,8%; además se evidenció una alta relación entre tangibilidad y satisfacción de las usuarias con un coeficiente de Spearman=0,82 y significancia=0,000. Se concluyó que las embarazadas estaban medianamente satisfechas con la atención brindada.

Por último, Urbina (2019) realizó en Perú una investigación para determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del control prenatal según la perspectiva de las gestantes de un establecimiento de Huánuco mediante el diseño observacional, descriptiva, prospectiva y transversal con 70 pacientes. Entre los resultados destacados, se obtuvo que las características sociodemográficas de mayor frecuencia fueron promedio de 22 +-4 años, unión libre en el 54,3%, residencia urbana en el 85,7% y registraban de 5 a 6 controles en el 64,3%; con respecto a la satisfacción en lo humano fue regular con el 45,7%, en lo técnico fue regular con el 34,7%, en el entorno era bueno con el 42,9%, por lo tanto, en general fue regular la satisfacción sobre la calidad de atención con el 45,7%. Se concluye que la satisfacción sobre el control prenatal fue considerada como regular según la percepción de las gestantes.

El control prenatal comprende varias actividades que se ejecutan durante el embarazo con la finalidad diagnosticar a tiempo situaciones que pongan en riesgo al binomio madre-hijo. La atención prenatal de calidad debe cumplir con cuatro requisitos: periódico, temprano, integral y universal. En lo que respecta a temprano o precoz, debe efectuarse en la primera visita dentro de las primeras 12 semanas que permite llevar a cabo acciones enfocadas en promoción de la salud, estas actividades representan el principal medio terapéutico, además permite identificar de manera oportuna aquellos embarazos de riesgo que requieran de una atención especializada. A su vez, el control prenatal debe ser periódico, es decir la programación de las atenciones dependerá de la categorización de riesgo de la

embarazada, de tal manera que se efectúe una visita prenatal de manera mensual en embarazadas de bajo riesgo y de manera quincenal en embarazadas de alto riesgo. Este cronograma de controles se establece de acuerdo a la edad gestacional, usualmente se establece una frecuencia mensual durante las primeras 28 semanas, cada quincena hasta la semana 36 y de forma semanal hasta el momento del parto (Menendez, 2020; Morales, 2022).

Otra característica del control prenatal es que debe ser completo en atención y seguimiento con opciones de promoción, recuperación y rehabilitación integral de la madre y el feto. El control debe poseer una cobertura amplia que abarque un gran porcentaje de la población durante las primeras semanas de embarazo, en este aspecto toma gran importancia las visitas domiciliarias que permiten una captación temprana y crear un impacto positivo ante la prevención de la morbimortalidad materna y perinatal (Mayorga y Sejín, 2019). Entre los objetivos del control prenatal, se destaca proveer de contenido educativo a la madre, al esposo y la familia referente a los temas de cuidado del embarazo, la maternidad, la lactancia, la alimentación saludable y demás, también tiene como finalidad diagnosticar y tratar aquellas complicaciones que comprometen esta etapa, se enfoca en la vigilancia y el crecimiento de la vitalidad fetal logrando recién nacidos a término con buen peso y funciones óptimas (Castillo, 2021).

Luego de establecer una definición sobre el control prenatal, se realizará una descripción de las teorías de mayor relevancia sobre las dos variables de la temática. Como teoría con respecto a la calidad se consideró a la teoría emitida por Avedis Donabedian fundamentada específicamente en el sector salud basado en el fundamento de los sistemas, este investigador manifiesta que la calidad se puede evaluar cuando se alcanza el máximo de equilibrio entre los riesgos y beneficios; se indica que la buena calidad de atención puede ser percibida por una persona, pero los demás puede concebirlo de distinta manera y de acuerdo a su cultura. Así pues Donabedian propuso 3 enfoques para la evaluación de la calidad en salud: la estructura que se refiere a las características o las condiciones en que se realiza la atención médica, el proceso se conceptualiza como aquellas acciones que debe realizar el personal de salud para lograr la mejoría o la rehabilitación del paciente y el resultado se describe como el beneficio alcanzado por los pacientes o un cambio de la salud debido a la atención médica (Ramos et al., 2022).

En la actualidad, existen varios conceptos sobre la calidad de atención, Donabedian en el año 2000 propone un concepto en que define a la calidad como aquella percepción del usuario en base al servicio recibido, siendo útil para un balance entre los riesgos y bondades, consta de tres factores necesarios: la estructura, el proceso y los resultados. En lo que respecta a calidad en el ámbito laboral, presentó mayor apogeo y fue catalogado como un factor de suma importancia hacia la década de los 80 (Yupa, 2019). Uno de los pioneros fue Philip Crosby que en 1987 define a la calidad de atención como el grado de conformidad de los requerimientos y debe estar previamente establecido de manera clara para evitar malos entendidos, mientras que la no conformidad representa la ausencia de la calidad. Para garantizar que un servicio brindado cumpla con los estándares de calidad es necesario establecer requisitos puntuales en base a un procedimiento o un producto, por ello este autor menciona que la calidad fundamentalmente aborda cuatro principios: el cumplimiento de requisitos, el sistema de calidad, los estándares de realización, los cero defectos y sanción del incumplimiento (Díaz, 2021).

Por otro lado, Edward Deming en 1989 postuló que la calidad se refiere al grado de conformidad y fiabilidad a un costo bajo y está ajustado a las necesidades actuales del mercado de tal forma que la calidad no es más que una serie de cuestionamientos orientados a la mejora consecutiva. En el mismo año, Hartman define a la calidad en el contexto empresarial, mencionando que el principio básico de calidad es el trabajo de todos y de cada persona que interviene durante el proceso de desarrollo por lo que surgió la idea de equipos de trabajos interdepartamentales. Mientras que Ishikawa en 1960 engloba el concepto de control de calidad total definiéndolo como un sistema que permite integrar los esfuerzos, el desarrollo el mantenimiento y el mejoramiento de los servicios de calidad a un grupo de organizaciones que buscan satisfacer completamente al cliente (Castro, 2022).

Así pues, la calidad de atención se describe como el resultado obtenido mediante tres dimensiones: la calidad técnica que es aquella atención brindada por el profesional de salud, la calidad funcional que hace referencia a la manera en que se brinda los servicios de salud y la imagen institucional en que interviene la percepción del paciente y las aspiraciones de la gestante con respecto a la atención

obstétrica. Anteriormente, se consideraban 10 dimensiones que determinaban la calidad de atención, ellas eran: comunicación, seguridad, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión, confiabilidad, tangibilidad, profesionalismo, cortesía y accesibilidad, pero luego de 15 años hasta la actualidad, solo se abordan cinco dimensiones: empatía, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta (Carrasco, 2022).

Lo expuesto anteriormente, se respalda de las bases teóricas de la técnica SERVQUAL que fue establecida por primera vez en 1985 por Parasuraman, Berri y Zeithaml que fue concebida con un enfoque comercial permitiendo evaluar la calidad de un servicio prestado, conocer las expectativas de los clientes y su percepción sobre ello, implica un análisis cualicuantitativo, fue desarrollado en Estados Unidos y su validación culminó en 1992. Este modelo se especializó en medir la calidad en varias empresas, independientemente al sector que pertenecen; además estos investigadores aportan con una definición sobre calidad, lo consideran como la diferencia entre la percepción del cliente y las expectativas sobre el servicio recibido, evaluándola mediante cinco dimensiones: empatía, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad (Matsumoto, 2019).

La fiabilidad es considerada como la habilidad en que se cumple con un servicio de forma cuidadosa y fiable, entonces se refiere a que la institución ejecuta todo lo que propone, soluciona los problemas y establece costos. En el control prenatal se orienta en la manifestación ofertadas y la percepción de la usuaria; durante la atención, el profesional sanitario debe ser empático mostrando interés acerca del estado de salud de la mujer, así como prestar atención a sus inquietudes, que sean escuchadas, resolviendo sus dudas e inquietudes de manera pausada y con atención, a su vez la mujer debe denotar interés por parte del médico u obstetrix en cuanto a los cuidados referentes al embarazo. En esta dimensión se incluye la percepción del usuario sobre el orden de llegada para la consulta y su turno de atención, si la gestante encuentra los medicamentos prescritos en la farmacia de la unidad o si el establecimiento de salud cuenta con departamento de quejas ante algún reclamo (Castro, 2022).

Por otro lado, la empatía es un valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud

porque tienen contacto directo con los pacientes, en donde el médico debe ser empático y estar presto a brindar el servicio para generar confianza entre la gestante y el profesional de salud. Consiste básicamente en la preocupación por las usuarias y le brinden ayuda de forma individualizada, es decir la empatía incluye sensibilidad, accesibilidad y esfuerzo por cumplir con las necesidades de la gestante; este aspecto requiere de la habilidad de los médicos para lograr una comunicación activa que permita establecer una conversación fluida que permita entender los pensamientos y las emociones de las embarazadas (Morales, 2022).

En cuanto a la capacidad de respuesta, se entiende como la voluntad para atender a los clientes o usuarios, brindando un servicio ágil lo que implica responder a las dudas, el tiempo de espera entre las consultas, la resolución de problemas y el seguimiento posterior. En el sector salud, los profesionales de salud con capacidad de respuesta pueden brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna; específicamente en un establecimiento de salud, se aprecia la capacidad de respuesta cuando existe un servicio eficiente y rápido, tanto en el agendamiento de la cita como en la atención del control prenatal, si bien, el control prenatal debe tener una duración promedio de 45 minutos, no se recomienda extenderse un tiempo mayor a una hora debido a que genera cansancio en la mujer o que la información recibida no sea captada; además se incluye si el profesional de salud brindó ayuda a la gestante en los problemas que presente (Cueva, 2021).

La tangibilidad aborda a los elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias, se refiere a aquellos equipos médicos que se disponen en el consultorio para brindar la atención prenatal, tales como las instalaciones y el aspecto del personal, así también como la satisfacción de las pacientes y sus familiares. En los elementos tangibles se incluyen aquellos letreros, carteles o señaléticas del establecimiento de salud que permiten orientar a las pacientes a diferentes áreas: laboratorio, emergencia, baños, entre otros. Asimismo, intervienen factores relacionados al medio ambiente y la infraestructura del lugar donde la mujer recibe sus controles prenatales, se refiere a la iluminación inadecuada, el espacio físico reducido, el sitio poco acogedor y no contar con los instrumentos básicos de revisión como la camilla en que se puede realizar el examen físico. En ocasiones, la infraestructura inadecuada genera temor

a la mujer o un nivel de insatisfacción mayor, puesto que pueden sentir que se exponen al acudir a lugares peligrosos y precarios (Cecagno, 2019)

En cambio, la seguridad se conceptualiza como la atención de los colaboradores y su capacidad para generar confianza y credibilidad de los usuarios, este aspecto influye en la competencia existente sobre el producto o servicio, la disponibilidad de tiempo, la amabilidad y la credibilidad que se expone a los más incrédulos. Durante la atención prenatal, la embarazada debe sentirse segura con el profesional que le atenderá en todo el proceso reproductivo y del parto, el control de su cuerpo y el bienestar de su hijo/a, es por ello que el médico u obstetra debe realizar campañas y conferencias evitando la mala praxis y fomentando la participación, el conocimiento y la educación continua. Se incluye también a la privacidad que tiene la usuaria en el consultorio, si ella puede poner en manos del médico sus problemas y lograr una resolución eficiente, se despejan sus dudas y le inspiró confianza (Martínez, 2021).

A continuación, se describe la segunda variable “satisfacción del control prenatal” o el grado de complacencia sobre el servicio recibido en el área de salud lo que determina la continuidad de los controles por parte de las usuarias. Con respecto a la satisfacción, Castillo (2021) define a este término como la coincidencia que existe entre las expectativas y los resultados obtenidos en que se desarrolla una serie de componentes como la percepción del usuario acerca de un servicio recibido y la evaluación de los resultados. La teoría en que se fundamenta la investigación es el modelo de lealtad de Oliver, este autor definió a la satisfacción como el cumplimiento de algo placentero que se visualiza en el sentimiento del usuario y que se proyecta a alcanzar la lealtad en el consumidor del servicio, es decir que la persona no necesita recibir el servicio en otro lugar, desea adquirir nuevamente el producto. Oliver planteó un modelo teórico basado en la lealtad y distribuido en cuatro fases: lealtad cognitiva que implica la valoración de las características del servicio recibido con respecto a la competencia, la lealtad afectiva que se fundamenta en la empatía expresado en “asisto al servicio porque me gusta”, la lealtad conativa se refiere a la fidelización a alguna intención como “estoy comprometida con el servicio” y la lealtad acción que se expresa con superar todos los obstáculos (Fuenzalida, 2020).

Mediante una revisión teórica sobre satisfacción del usuario, se encontró la definición propuesta por Thompson et al. en 1997, ellos manifestaron que la satisfacción de los individuos no depende solo de la calidad, sino también de las expectativas, los usuarios tendrán gran satisfacción si la atención cubre y supera lo que espera; además este término fue analizado por algunas teorías psicosociológicas, siendo la de Fishbein y Ajzen, la de mayor relevancia y citación, estos investigadores afirmaron que los usuarios tienen expectativas sobre algunos elementos de la atención, que luego de recibirla son capaces de evaluarla y tomaran en cuenta los aspectos que consideran importante en la atención de salud; en otras palabras, la satisfacción es una síntesis del componente sentimental y del razonamiento comparativo con situaciones previas del sujeto originado por las creencias morales y éticas, la información disponible y las experiencias a nivel económico, social y organizativo (Fierro et al., 2020).

Según Fuenzalida (2020), los factores de satisfacción permiten a través del estado cognitivo la medición de la respuesta afectiva ante un producto o servicio, la satisfacción surge como resultado del procesamiento de manera cognitiva de la información y comparación entre dos servicios con las mismas características, es así que la satisfacción de una usuaria no depende únicamente de la calidad, sino también de expectativas sobre la atención, es decir que la gestante está satisfecha cuando sus necesidades son cubiertas o cuando los resultados exceden a sus expectativas. En relación a la atención prenatal, si la gestante presenta expectativas bajas o un acceso limitado a los servicios, ella estará insatisfecha con los servicios poco eficientes, sin embargo, si las expectativas sobre un servicio son altas va a existir una mayor dificultad de lograr una óptima satisfacción por la usuaria. En los establecimientos de salud, las gestantes usualmente reciben la atención sin quejarse, sin embargo, expresan su verdadera satisfacción cuando son partícipes de encuestas, cuando la persona percibe la calidad de una manera errónea, lo que espera depende del comportamiento de la prestación de servicios y la atención recibida (Carranza, 2019).

La validez y lealtad son los indicadores de la satisfacción, así pues la validez será el logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la

atención obstétrica (obstetra o ginecólogo). Al mismo tiempo, la validez comprende tres indicadores: la eficiencia, la calidez y la atención correcta. La atención en salud representa un servicio de mucho cuidado, principalmente en la obstetricia que se realiza el manejo de dos vidas, la madre y del producto, por lo que se requiere de personal altamente calificado capaz de proveer un control prenatal óptimo. El profesional debe enfocarse en brindar atención de calidad y calidez con un enfoque integral y de alto nivel que le permita abordar embarazos de alto y bajo riesgo (Carrasco, 2022).

Una atención médica debe basarse en los principios y valores éticos, tales como el respeto, calidad, responsabilidad, paciencia, tolerancia, empatía del médico al paciente y viceversa. De tal manera que la mujer perciba al profesional de salud como un facilitador y un guía del proceso, puesto que será el encargado de orientar la gestación de la mejor manera posible. La reincidencia y la adherencia a los controles prenatales se basa en la percepción sobre la calidad asistencial según las consultas previas, es así que al recibir una atención correcta, la mujer se empodera y se siente motivada a continuar sus controles; por el contrario, la atención deficiente provoca el abandono de este programa y puede reflejarse mediante la cobertura baja de los controles (Martínez, 2021).

Mientras que la lealtad se refiere a la actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso. Uno de sus indicadores es la motivación que representa un factor del profesional sanitario que influye de manera indirecta en la satisfacción del usuario, se incluyen datos como adecuada paga salarial, tiempo correcto de descanso, apropiado tiempo de alimentación, ambiente saludable, infraestructura adecuada, entre otras. Cuando estos aspectos son afectados, no solo van a generar un estado represivo en quien la padece, sino que también producen una repercusión en el tipo de atención que se otorga a la mujer durante la gestación. Cuando el profesional de salud recibe un sueldo adecuado, vacaciones y un ambiente laboral apropiado tiene mayor desempeño y rendimiento laboral (Rivera, 2021).

Por otro lado, el respeto es un componente esencial en las relaciones saludables y la comunicación adecuada en el entorno personal y en el trabajo, además se describe como una cualidad esencial que debe tener todo profesional de

salud, es necesario que trate de manera correcta a los pacientes independiente de su edad, raza, condición social, estado civil, religión, apariencia física y antecedentes, si la brecha del respeto es interrumpida se genera un conflicto entre el paciente y médico debido a que el respeto debe ser mutuo, sin embargo, debe primar en el médico (Meza y Torres, 2021). Mientras que el compromiso representa la participación activa del profesional de la salud y fomenta la promoción de acciones en la mujer destinadas al control del cuidado de su gestación evitando el desarrollo de complicaciones obstétricas y agravadas por el embarazo (Berrío y Buitrago, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

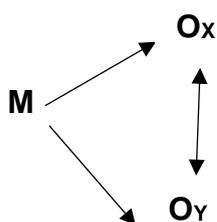
Fue de tipo básica porque se amplía la información expuesta sobre las variables, pero no se emplean procesos prácticos. Para Aparicio y Abadía (2019), el estudio básico también es conocido como “puro” o “dogmático”, se fundamenta en un marco teórico, analizando las problemáticas y solo busca conocimiento en base a los principios teóricos. Con respecto al enfoque fue cuantitativo debido a que se analizaron las hipótesis y los datos obtenidos son estudiados en programas estadísticos, obteniéndose resultados medibles. Según Sampieri (2017), la investigación cuantitativa consiste en un esquema deductivo y lógico que radica en la sistematización de la investigación mediante la formulación de interrogantes e hipótesis que serán sometidas a verificación.

3.1.2. Diseño de investigación

De diseño no experimental, correlacional y transversal; se consideró como no experimental porque no se modificaron variables y correlacional porque se analizó relación entre variables. Guevara et al. (2020) definen al diseño como no experimental cuando el investigador no tiene control sobre las variables debido a que ya ocurrieron sus manifestaciones, además no existe aleatorización en los participantes. Acerca del alcance correlacional, Hernández (2017) expone que esta investigación aborda la relación entre dos o más variables; en otras palabras, mide el grado de asociación entre fenómenos estableciendo relaciones causa-efecto. Este diseño se representó de esta manera:

Figura 1

Diseño de investigación



M= muestra (gestantes).

O_x= Variable 1- Calidad de atención.

O_y= Variable 2- Satisfacción del control prenatal.

r= Grado de asociación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención.

- **Definición conceptual:** atención que el usuario espera, considerando las ganancias y las pérdidas; dicho de otra forma, el alcance de los mayores beneficios de la atención médica con el mínimo riesgo para el paciente (López et al., 2021).
- **Definición operacional:** se estableció por un cuestionario constituido por cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía y tangibilidad. El cuestionario estuvo conformado por 20 ítems con opciones Likert con cuatro niveles de respuesta: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).
- **Indicadores:** la fiabilidad cuenta con 3 indicadores (grado de efectividad, explicación y orientación), empatía con 1 indicador (interés en solución de problemas), aspectos tangibles con 3 indicadores (presencia del personal, infraestructura y material de comunicación), capacidad de respuesta consta de 3 indicadores (atención oportuna, tiempo de espera y solución de problemas) y seguridad con 2 indicadores (respeto y confianza).
- **Escala de medición:** ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción del control prenatal.

- **Definición conceptual:** cumplimiento de los requerimientos y necesidades de la gestante, su entorno y la sociedad (Yupa, 2019).
- **Definición operacional:** la satisfacción del control prenatal fue evaluado por un cuestionario constituido por dos dimensiones: validez y lealtad. El cuestionario estuvo compuesto por 17 ítems con escala Likert con cuatro niveles de respuesta: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).

- **Indicadores:** en la dimensión validez, existen 3 indicadores (calidez, eficiencia y atención correcta) y en la dimensión lealtad se abordan 3 indicadores (compromiso, respeto y motivación).
- **Escala:** ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Compuesta por 65 gestantes atendidas por consulta externa de un centro de salud de Guayaquil. Según Sampieri et al. (2017), la población se considera a los elementos asociados a un hecho o factor y se caracteriza por aportar con información basada en los objetivos de la investigación.

- **Criterios de inclusión:** gestantes que llevaron sus controles prenatales en la unidad de salud, atendidas durante el lapso de estudio y que aceptaron voluntariamente ser partícipes de la investigación.
- **Criterios de exclusión:** gestantes que no realizaron sus controles prenatales en la unidad operativa, atendidas fuera del periodo de estudio y que no colaboraron con la investigación.

3.3.2. Muestra

Constituida por 65 embarazadas que realizaron sus controles prenatales en una unidad operativa de salud, esta muestra se determinó según la conveniencia de la investigadora. Aparicio y Abadía (2019) indicaron que la muestra es un subgrupo representativo del universo, la elección de sus integrantes depende de ciertos aspectos.

3.3.3. Muestreo

La técnica del muestreo fue no probabilística por conveniencia, es decir que se trabajó con las unidades o casos que se tuvo acceso en el momento de la recolección de datos. Para Iglesias (2019), el muestreo no probabilístico consiste en el proceso en que los sujetos de una muestra son seleccionados a criterio personal del investigador o debido a la accesibilidad.

3.3.4. Unidad de análisis

Se refiere a las gestantes que llevaron sus controles prenatales en una unidad pública de salud de Guayaquil. Hernández (2017) define como unidad de análisis a los sujetos o las cualidades que serán medidas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta porque permite la aplicación de interrogantes basado en las dimensiones e indicadores según cada variable y es posible el análisis estadístico de la información. Para Iglesias (2019), la encuesta facilita el levantamiento de los datos de índole numérico a través de un cuestionario elaborado previamente según cada variable.

Para las dos variables se empleó un cuestionario, en el caso de la calidad de atención, el cuestionario constó de 20 interrogantes, mientras que el cuestionario para satisfacción del control prenatal tenía 17 preguntas; estos cuestionarios están disponibles en la sección de anexos. Ambos instrumentos fueron sometidos a un juicio de expertos conformado por 5 profesionales y 2 coeficientes o pruebas para determinar la fiabilidad (Aiken y Alfa de Cronbach). En ambas pruebas se obtuvieron resultados favorables, mayores a 0,70, lo que indica que cuenta con una consistencia válida y es confiable su aplicación.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se realizó la adaptación de los cuestionarios según las variables de estudio considerando las dimensiones y los indicadores, luego se llevó a cabo la evaluación de los mismos mediante un juicio de expertos con conocimientos afines a la problemática abordada. Una vez diseñado los instrumentos, se realizó la gestión de solicitud a la Directora del centro de salud para la autorización de aplicación de instrumentos, luego se firmaron los consentimientos a los integrantes de la muestra, en este documento la autora se compromete a no divulgar información personal y tomar en consideración los principios éticos.

3.6. Método de análisis de datos

Primero se realizó la tabulación de datos, se procesaron las respuestas que refieren las gestantes en cada pregunta de los dos cuestionarios empleados, luego se sintetizó la información mediante la aplicación del software estadístico SPSS. Al ser un estudio de diseño correlacional, fue preciso realizar la verificación de hipótesis mediante la asociación de las dimensiones de calidad con satisfacción, empleando la estadística inferencial, empezando con determinar la distribución de salud según pruebas de normalidad y se escogió entre la estadística paramétrica o no paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

Toda investigación a realizar con seres humanos, debe fundamentarse en los principios éticos de Helsinki y Belmont, lo que corresponde a la autonomía que se refiere a la colaboración voluntaria de las gestantes en la aplicación del cuestionario, la beneficencia que se refiere a que los resultados se orientan en implementación de mejoras en la calidad de atención, la no maleficencia que se refiere a la búsqueda del beneficio de la muestra de estudio “no ocasionar daños” y la justicia que radica en la confiabilidad de los datos, garantizando el anonimato y la protección de los mismos.

IV. RESULTADOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tabla 1

Nivel de variable calidad de atención del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Nivel	Deficiente		Regular		Buena	
	N	%	N	%	N	%
Calidad de atención	1	1,5	36	55,4	28	45,3
Dimensión fiabilidad	10	15,3	15	23,0	40	61,5
Dimensión aspectos tangibles	38	58,4	21	32,3	6	9,2
Dimensión capacidad de respuesta	8	12,3	49	75,3	8	12,3
Dimensión empatía	12	18,4	19	29,2	34	52,3
Dimensión seguridad	9	13,8	36	55,3	20	30,7

Fuente: Encuesta a gestantes.

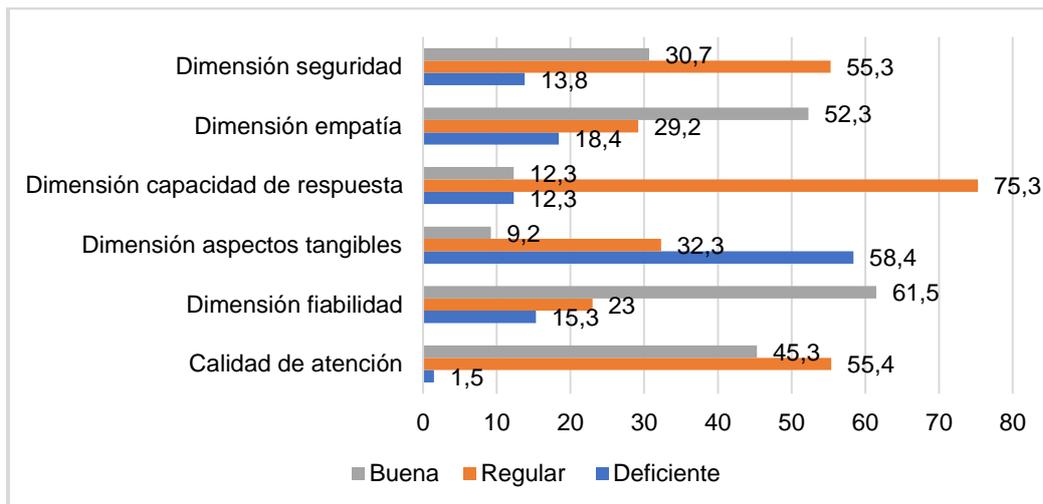


Figura 2. Nivel de variable calidad de atención del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Interpretación:

En la tabla N° 3 y figura N° 2 se realizó una estadística descriptiva sobre los niveles de calidad de atención y sus dimensiones, observándose que la calidad del control prenatal fue regular con el 55,4%; con respecto a las dimensiones, se situó la capacidad de respuesta en un nivel regular con el 75,3%, la fiabilidad en un buen nivel con el 61,5%, seguido de aspectos tangibles en un nivel deficiente con el 58,4%, la seguridad en un nivel regular con el 55,3% y la empatía en un nivel bueno con el 52,3%.

Tabla 2

Nivel de variable satisfacción del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Nivel	Baja		Media		Alta	
	N	%	N	%	N	%
Satisfacción	8	12,3	44	67,7	13	20,0
Dimensión validez	13	20,0	32	49,2	20	30,7
Dimensión lealtad	18	27,6	35	53,8	12	18,4

Fuente: Encuesta a gestantes.

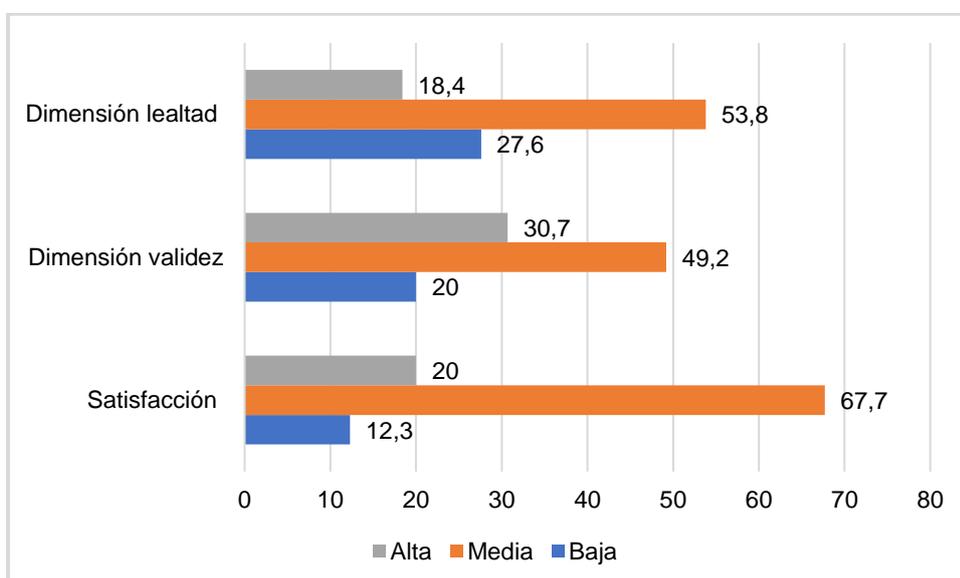


Figura 3. Nivel de variable satisfacción del control prenatal y sus dimensiones en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Interpretación:

En la tabla N° 4 y figura N° 3 se realizó una estadística descriptiva sobre los niveles de satisfacción y sus dimensiones, observándose que la satisfacción en las gestantes fue medio en el 67,7%; con respecto a las dimensiones, se situó la lealtad con un nivel medio con el 53,8% y la validez en un nivel medio con el 49,2%.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción del control prenatal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,222	65	,002
Fiabilidad	,155	65	,001
Empatía	,135	65	,005
Aspectos Tangibles	,128	65	,003
Capacidad de respuesta	,089	65	,001
Seguridad	,095	65	,000
Satisfacción del control prenatal	,125	65	,003
Validez	,133	65	,006
Lealtad	,123	65	,001

Nota: $p < 0.05$ en variables y dimensiones analizadas- Los datos no siguen distribución normal.

Decisión estadística: Rechazo de H_0 , aceptando hipótesis alternativa “Los datos sin la distribución normal”.

Interpretación:

Mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov se obtuvo puntuaciones del p valor menor a 0,05 que conlleva al rechazo de H_0 , aceptando la hipótesis alternativa “Los datos tienen una distribución no normal” lo que conduce al empleo de estadística no paramétrica (Rho Spearman).

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

Tabla 4

Correlación de la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente	,002
		Sig.	,000
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes.

Hipótesis nula (H0): No relación entre calidad y satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): Relación entre calidad y satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis general con respecto a calidad de atención y satisfacción del control prenatal se obtuvo un Rho Spearman = 0,002, existe una correlación positiva muy baja y con respecto a la significancia (p valor=0,000) se acepta la Ha.

Tabla 5

Correlación de la fiabilidad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente	-,094
		Sig.	,458
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre fiabilidad y satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre fiabilidad y satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis específica 1 se obtuvo un Rho Spearman = -0,94, este resultado significa que existe correlación negativa muy alta y con respecto a la significancia (p valor=0,458) se acepta la H0 "No existe relación".

Tabla 6

Correlación de los aspectos tangibles y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente	,78
		Sig.	,001
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes.

Hipótesis nula (H0): Los aspectos tangibles no se relacionan con satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): Los aspectos tangibles se relacionan con satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis específica 2 se obtuvo un Rho Spearman = 0,78 este resultado orienta que está una correlación positiva alta y la significancia (p valor=0,001) se acepta la Ha “La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción”.

Tabla 7

Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente	,95
		Sig.	,000
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes de un centro de salud de Guayaquil

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis específica 3 se obtuvo un Rho Spearman = 0,95 este resultado implica correlación positiva muy alta y significancia (p valor=0,000) se acepta la Ha.

Tabla 8

Correlación de la empatía y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente	,251
		Sig.	,002
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes.

Hipótesis nula (H0): La dimensión empatía no se relaciona con satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): La dimensión empatía se relaciona con satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis específica 4 se obtuvo un Rho de Spearman = 0,251 este resultado significa que existe correlación positiva baja y significancia (p valor=0,002) se acepta la Ha "La dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del control prenatal".

Tabla 9

Correlación de la seguridad y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

		Satisfacción del control prenatal	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente	,152
		Sig.	,004
		N	65

Fuente: Encuesta a gestantes.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre seguridad y satisfacción.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la seguridad y la satisfacción.

Correlación (Spearman):

- 0.0= No existe correlación
- Valores cerca de 1.0= Correlación perfecta

Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Interpretación:

En la hipótesis específica 5, se aprecia un Rho Spearman = 0,152 que significa correlación positiva muy baja y con respecto a la significancia (p valor=0,004) se acepta la Ha.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de una unidad de salud situada en Guayaquil; se obtuvo como resultados descriptivos que la calidad era regular con el 55,4% y la satisfacción media con el 67,7%, con respecto a la correlación, existió asociación positiva muy baja (ρ Spearman=0,002) y significativa ($\text{sig}=0,000$); además se obtuvo que la calidad era regular con el 55,4% y la satisfacción media con el 67,7%. En base a los resultados sobre este objetivo, se aprecia que en medida que el control prenatal se brinde de forma empática, con mayor seguridad, aspectos tangibles adecuados y una capacidad de respuesta favorable se puede lograr un alto índice de satisfacción en las gestantes porque son cubiertas sus expectativas y necesidades.

Se fundamenta con la concepción teórica de Donabedian propuesta en 1980 que manifestó que una buena calidad es percibida por una persona y que deben considerarse tres elementos esenciales: lo tangible o las condiciones en que se brinda la atención; las acciones que tome el personal de salud es decir la empatía, la calidad de respuesta y la seguridad; mientras que el último elemento, son los resultados que se obtengan de una atención médica adecuada, es decir la rehabilitación y el tratamiento de morbilidades (Ramos et al., 2022).

Asimismo, Febres y Mercado (2020) describen que la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de la atención brindada en los servicios de salud lo que permite reconocer las fallas y resaltar las fortalezas del sistema; se ha mencionado que el conceptivo de calidad es subjetivo y abstracto que se explica en diferentes dimensiones asociadas a la cultura y a poder que en el ámbito sanitario se toma en consideración algunos elementos específicos como las actividades que se realizan durante el control médico, el tiempo de la cita, la habilidad de establecer un diagnóstico y manejo oportuno y la relación entre el profesional y el paciente lo que aborda recursos físicos, organizacionales y humanos. La mejora de la calidad del servicio en el área de la salud constituye una estrategia para la disminución de la inequidad social y se asocia de una manera muy estrecha con la satisfacción que representa una experiencia racional de las expectativas de los usuarios y se basa en la comparación de las aspiraciones con la atención, por lo tanto todas las

personas tienen un grado de satisfacción diferente y depende la situación que afrontan (Hernández et al., 2021).

Además, se respalda de las dimensiones descritas por Carrasco (2022), este autor señala que la calidad surge de 3 aspectos esenciales: la calidad funcional que se refiere a la manera en que se brinda el control prenatal a las gestantes, la calidad técnica que es la atención de salud y la imagen institucional que se refiere a la percepción de la gestante sobre el control prenatal, engloba los materiales, el equipo y los insumos. Un estudio similar fue realizado por Castro et al. (2022) en México cuyo objetivo fue describir la satisfacción del control prenatal en 79 mujeres atendidas en el Hospital General de Veracruz, obteniéndose como principales hallazgos que existían promedios favorables en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía, obteniéndose una relación considerable entre la calidad de atención y la satisfacción del programa de control prenatal mediante un valor de chi-cuadrado de Pearson de 0,000.

En el objetivo específico 1, se determinó la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del control prenatal en las embarazadas de un centro de salud de la ciudad de Guayaquil, obteniéndose una correlación negativa muy alta y no significativa (ρ Spearman=-0,94 y sig=0,458), es decir que la satisfacción de la gestante no depende de la fiabilidad. Se entiende como fiabilidad a la habilidad que se cuenta para que el servicio se realice de la manera más cuidadosa posible, en el ámbito del contexto de estudio se destaca que no existe cumplimiento en los horarios programados en la cita y existen limitaciones en la resolución de problemas.

Zeithaml, Bery y Parasuraman en su modelo SERVQUAL detallado en el año 1988 mencionaron diez dimensiones de determinantes de la calidad, entre estos aspectos se ha descrito a la fiabilidad como aquella habilidad de la institución para brindar la atención de una manera cuidadosa y confiable, es decir que todo lo prometido al usuario debe cumplirse. Según Castro et al. (2022), en las instituciones de salud, el control de la calidad es una herramienta de gran importancia para analizar el nivel de satisfacción de las personas sobre los servicios brindados, específicamente la fiabilidad que aborda la capacidad de brindar la atención con mucho cuidado.

La dimensión fiabilidad en lo que respecta al control prenatal implica la atención sin distinción de las gestantes, respeto del orden de llegada, cumplimiento del horario asignado, consideración de quejas o reclamos por parte de la usuaria y la dotación de medicamentos en farmacia. Los resultados expuestos con respecto a la finalidad se contraponen con el estudio realizado en Perú por Cueva et al. (2020) enfocado en evaluar la calidad de atención del control prenatal empleando una encuesta dirigida a una muestra integrada por 144 embarazadas, obteniéndose que más de la mitad de la muestra refirieron estar satisfechas, con un alto índice en la fiabilidad con el 65,6% lo que significa que en esta casa de salud se resuelven las necesidades de las gestantes, cumplen con la hora establecida para cada cita y se brindan los servicios de manera apropiada.

Por otro lado, en el objetivo específico 2 acerca de la relación entre aspectos tangibles y la satisfacción de la atención en gestantes de un establecimiento de salud de Guayaquil, se evidenció una correlación positiva alta y significativa (ρ Spearman=0,78 y sig=0,001), comprobándose que una mayor tangibilidad provoca mayor satisfacción en las usuarias. En el servicio de obstetricia, se dispone de algunos equipos médicos en el consultorio que permiten evaluar el bienestar materno-fetal, estos elementos conforman la tangibilidad que influye en la percepción del servicio en las embarazadas y su familia; pero no solo son equipos, sino otros aspectos como la iluminación correcta, el ambiente acogedor y los instrumentos básicos para el examen físico.

La asociación entre tangibilidad y satisfacción del control prenatal se relaciona con los datos obtenidos por Mariscal (2019) en su estudio realizado en Bolivia para analizar la calidad de atención prenatal y la satisfacción en gestantes de la Red de Salud Boliviano Holandés en 321 personas, en donde se evidenció una satisfacción regular con el 71,8%, con una relación alta entre la tangibilidad y la satisfacción con un ρ Spearman=0,82 y significancia de 0,000; además con la investigación de Morales (2022) realizada en el centro Vicentino de Ambato-Ecuador para describir la situación actual de la calidad de atención del control prenatal, se aplicó una encuesta a 100 pacientes, apreciándose resultados satisfactorios en los elementos tangibles con el 65,5% y las usuarias perciben una buena atención y percepción favorable en el 52,2%.

En el objetivo específico 3 fue posible determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del control prenatal en las gestantes atendidas en un centro de salud de Guayaquil, obteniéndose mediante la prueba inferencial que existía correlación positiva muy alta y significativa (ρ Spearman=0,95 y sig=0,000), es decir una buena asociación entre estas variables. Druker en 1990 estableció en su modelo de la innovación de administración de empresas que la capacidad de respuesta es la actitud que tiene una organización para apoyar a los usuarios de una manera ágil y eficiente, esta acción permite la satisfacción de las personas mediante la adquisición de un servicio que cumpla con sus expectativas y necesidades, específicamente la capacidad de respuesta de calidad se basa en 3 cualidades: rapidez, compromiso y accesibilidad (Acosta et al., 2018).

La capacidad de respuesta en la atención obstétrica aborda la disposición del personal de salud para brindar un servicio basado en la comunicación como un pilar fundamental, este aspecto es percibido por las usuarias cuando ellas reciben información que resuelva sus inquietudes y le ayuda a solucionar los problemas que afronta. Los resultados obtenidos sobre asociación de variables en el objetivo específico 3 concuerdan con el estudio de Menendez (2020) realizado en Vinces-Ecuador para analizar la calidad del servicio obstétrico y la satisfacción de la atención prenatal percibido por las embarazadas atendidas en un establecimiento de salud del cantón, constó de una muestra de 71 pacientes que estuvieron de acuerdo con la aplicación del instrumento, empleando el estadístico Rho Spearman; obteniéndose como principales resultados que existía una correlación positiva muy baja de aspectos tangibles (0,087), la confiabilidad con una correlación positiva muy baja (0,091), la capacidad de respuesta con una correlación positiva alta (0,75), una correlación positiva muy baja en la dimensión empatía (0,032) y una correlación positiva alta en la cuestión de seguridad (0,83).

Asimismo, en el objetivo específico 4 se analizó la relación entre empatía y la satisfacción del control prenatal en embarazadas de una casa de salud de Guayaquil, se evidenció una correlación positiva baja y significativa (ρ Spearman=0,251 y sig=0,002), entonces a mayor empatía de los profesionales de salud, se obtienen pacientes más satisfechas. En el 2018, Bravo refirió que la empatía surge del análisis del estado mental del otro, se trata de comprender a las demás personas, en el área de la salud esta cualidad le permite al médico que

conozca las emociones de los pacientes y sus necesidades, partiendo del modelo teórico de construcciones y ampliación de las emociones positivas de Fredrickson que describe que las emociones favorables y los estados afectivos aumentan la posibilidad de atención y cognición para la mejora de los recursos físicos y sociales del individuo (Cervantes et al., 2021).

En la atención brindada en los centros de salud, la empatía debe transmitirse a las embarazadas, por ello el control prenatal debe ser único y personalizado, el profesional de salud debe preocuparse por las dudas que tenga la gestante y realizar una retroalimentación sobre las indicaciones emitidas en cada sesión para garantizar que ellas comprenden todo y es posible culminar el embarazo de forma exitosa y con el mínimo de complicaciones. La asociación entre empatía y satisfacción del control prenatal concuerda con los datos obtenidos por Menendez (2020) en su estudio realizado en un centro de salud de Vinces-Ecuador con 71 embarazadas de una casa de salud, obteniéndose una correlación positiva baja en la dimensión empatía ($p=0,032$); mientras que la correlación alta se obtuvo en la seguridad ($p=0,907$); además, difiere con la investigación realizada por Carrasco (2022) en un centro médico de Puna-Guayaquil con la finalidad de analizar la calidad del control de las embarazadas y su satisfacción con una muestra de 106 pacientes; evidenciándose que existía relación baja de tangibilidad ($Rho=0,284$), relación baja en la fiabilidad ($Rho=0,202$), relación baja en la capacidad de respuesta ($Rho=0,291$), relación baja en la seguridad ($Rho=0,371$) y no existió relación significativa entre empatía y satisfacción ($Rho=-0,157$; valor $p > 0,05$).

Por último, acerca del objetivo específico 5, se planteó que existía una relación entre seguridad y satisfacción del control prenatal en las embarazadas de un centro de salud de Guayaquil, empleando el estadígrafo Spearman ($\rho=0,152$ y $\text{sig}=0,004$). Se considera a la seguridad como los conocimientos que se exponen durante la atención prenatal por parte del profesional de salud, esta información le inspira confianza a la población obstétrica, podría considerarse como la imagen que proyecta el médico durante el servicio brindado, entonces engloba esa capacidad de relacionarse con la gestante, la información brindada que logre credibilidad y la forma de presentarse del profesional.

Estos resultados obtenidos concuerdan con los datos de Menendez (2020) que realizó su investigación en el centro de salud de Vinces-Ecuador con el propósito de evaluar la calidad del control prenatal y la satisfacción de las embarazadas tomando en consideración una muestra de 71 gestantes, evidenciándose como principal resultados que existía una relación alta y significativa en la dimensión seguridad ($p=0,907$); también es similar con el estudio realizado por Carrasco (2022) en un centro médico de Guayaquil- Ecuador para valorar la calidad del control prenatal y la satisfacción de 106 gestantes atendidas en esta casa de salud del sector público, apreciándose relación baja en la seguridad ($Rho=0,371$), baja relación en capacidad de respuesta ($Rho=0,291$), relación baja de fiabilidad ($Rho=0,202$) y relación baja de tangibilidad ($Rho=0,284$).

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció correlación positiva muy baja y significativa (ρ Spearman=0,002 y sig=0,000) entre calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes. Las encuestadas refirieron una calidad regular (55,4%) y la satisfacción media (67,7%).
2. Se comprobó una correlación negativa muy alta y no significativa (ρ Spearman=-0,94 y sig=0,458) entre fiabilidad y la satisfacción del control prenatal, lo que establece que son variables independientes.
3. Se obtuvo correlación positiva alta y significativa (ρ Spearman=0,78 y sig=0,001) entre los aspectos tangibles y la satisfacción del control prenatal, aceptándose la hipótesis alternativa.
4. Se comprobó que existe correlación positiva muy alta y significativa (ρ Spearman=0,95 y sig=0,000) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del control prenatal.
5. Se evidenció la correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del control prenatal (ρ Spearman=0,251 y sig=0,002), es decir a mayor empatía existe una mejor satisfacción de las gestantes.
6. Se evidenció correlación positiva muy baja y significativa (ρ Spearman=0,152 y sig=0,004) entre la seguridad y la satisfacción del control prenatal, aceptando la hipótesis del investigador.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las Autoridades del Centro de Salud, se sugiere que se continúen realizando seguimientos de los aspectos que aborda la calidad del servicio del control prenatal para la mejora y alcanzar la satisfacción plena de las gestantes.
2. Al Distrito de Salud al que pertenece la unidad operativa, se recomienda que se prioricen los insumos y los equipos necesarios para brindar una atención del embarazo de manera integral y de calidad.
3. A los Profesionales de Salud, se recomienda que promuevan una relación adecuada con las gestantes, brindándoles confianza con la finalidad que ellas puedan resolver sus dudas e inquietudes y que logren un embarazo saludable.
4. A los Profesionales de Salud, se sugiere que refuercen sus habilidades blandas y competencias mediante cursos o actividades para que sean empáticos con sus pacientes y logren resolver las necesidades de las gestantes.
5. A la Directora del Centro de Salud, debe programar conversatorios con el club de embarazadas para conocer sus experiencias sobre el control prenatal que se brinda en la unidad con el propósito de implementar estrategias para mejorar los servicios y cumplir con la misión y visión del establecimiento.
6. A los Profesionales de Salud, promocionar las actividades del control prenatal y su importancia para fomentar la asistencia de las gestantes, además de explicar el proceso de agendamiento de citas.

REFERENCIAS

- Acosta, T., Rodríguez, Y., y Rodríguez, A. (2018). *Raíces históricas de la anticoncepción*. 8(1).
- Aparicio, O., y Abadía, C. (2019). *La investigación en la educación*. 12(1), 229-251.
- Ayala, S. (2020). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del Centro de Salud El Mate*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68567/Ayala_A SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berrio, G., y Buitrago, M. (2022). *Calidad del cuidado del profesional de enfermería percibido por las gestantes en su proceso de control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel en el año 2021* [Universidad Adventista de Colombia].
<http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/1098/PROYECTO%20E%20GRADO%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA%202021-1%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, R. (2019). Efectividad de intervención basada en modelo de Nola Pender en promoción de estilos de vida saludables de universitarios peruanos. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), 9.
- Carrasco, J. (2022). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19, Centro Médico Puna Guayaquil 2021*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco_IJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, I. (2021). Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. *Revista Ciencias Biomédicas*, 15(8), 11.
- Castro, M. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 14.
- Castro, M., Enríquez, C., López, G., Espinoza, T., y Castellanos, E. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal*. 3(2), 2812-2825. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-096>

- Cecagno, S. (2019). Gestión de calidad en el prenatal: Atención a las infecciones urinarias en un municipio de la Amazonia Legal. *Enfermería Global*, 18(55), 11.
- Cervantes, C., Lara, H., y Gómez, G. (2021). *Empatía y calidad de servicio «Papel clave en las emociones positivas en equipos de trabajo»*. 6(6), 147-158. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>
- Cueva, I. (2021). *Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque Minsa 2019-2020*. [Universidad de Veritas]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, I., Guivin, B., y Soto, V. (2020). *Calidad de atención de control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú*. 7(2). <https://doi.org/10.37065/rem.v7i2.531>
- Díaz, G. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Revista de la Universidad Católica de Guayaquil*, 18(6), 10.
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fierro, E., Ortiz, F., y Montes de Oca, J. (2020). *Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México*. 5(2). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502020000200006&script=sci_arttext
- Fuenzalida, J. (2020). Evaluación de un modelo remoto de seguimiento de pacientes embarazadas y puérperas con infección por SARS-CoV-2. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 85(1), 11.
- Geronimo, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Laboratorio Ghemo Lab de Huancayo*. Universidad César Vallejo.
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. 4(3). <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., y Hernández, L. (2021). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*. 37(4).

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (6°). Mc Graw Hill Interamericana. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamán, S. (2019). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28162/huaman_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iglesias, M. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigacion+cientifica&ots=0klxdAkJaP&sig=tez0MyJ-wugAwAbXqljjKuiTYvU#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigacion%20cientifica&f=false>
- Jimeno, J., Prieto, S., y Lafaurie, M. (2022). *Atención prenatal humanizada en América Latina: Un estado del Arte*. 79(2), 205-209. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v79.n2.32720>
- López, E., Sifuentes Valenzuela, M., Rodríguez, R., y Aguilar, S. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entre ciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Lugones, M. (2019). *La importancia de la atención prenatal en la prevención y promoción de salud*. 44(1). <https://revginecobstetricia.sld.cu/index.php/gin/article/view/305/231>
- Mariscal, M. (2019). *Calidad de atención en el control prenatal a gestantes con anemia, usuarias de la Red de Salud Boliviano Holandés*. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24064/TM-1564.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, A. (2021). *Consultoría para la Medición del grado de satisfacción de las usuarias niñas y adolescentes con respecto a la atención que recibieron durante sus controles prenatales, parto y post-parto en los principales*

- establecimientos de salud de las provincias de Chimborazo, Morona Santiago, Esmeraldas y Manabí.* Ministerio de Salud Pública del Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/Medicion-Grado-de-satisfaccion-de-atencion-en-adolescentes.pdf>
- Matsumoto, R. (2019). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa Ayuda Experto.* 34. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20Modelo%20Servqual%2C%20mide%20la,%2C%20empat%C3%ADa%2C%20y%20elementos%20tangibles.
- Mayorga, L., y Sejín, E. (2019). Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 9.
- Menendez, A. (2020). *Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibido por usuarias gestantes del Centro de Salud de Vinces-Ecuador.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza, L., y Torres, J. (2021). Implementación de un modelo mixto de atención prenatal, presencial y virtual durante la pandemia COVID-19, en el Instituto Nacional Materno Perinatal en Lima, Perú. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 67(2), 4.
- Morales, V. (2022). *Calidad de atención durante el control prenatal en la Unidad de Salud Vicentina.* <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36774/1/Morales%20Barrera%20Valeria%20Elizabeth.pdf>
- Morales, V. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Revista Anatomía digital*, 5(3), 15.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud Materna.* <https://www.paho.org/es/temas/salud-materna>
- Rivera, P. (2021). Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. *Revista Científica*, 19(1), 8.
- Urbina, K. (2019). *Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.* <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/URBINA%20ROSAS%2c%20KIM%20JANNET.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Yupa, A. (2019). *Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Río Quevedo*. [Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11760?locale=en>
- Zapata, B. (2023). *Calidad asistencial y su relación con el control prenatal de gestantes en un hospital de Babahoyo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109395/Zapata_FBG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Se refiere al tipo de atención que el usuario espera, considerando el balance de ganancias y pérdidas; dicho de otra forma, el alcance de los mayores beneficios de la atención médica con el mínimo de riesgo para el paciente (López et al., 2021).	La calidad de atención será medida a través del cuestionario creado por Geronimo (2021) constituido por cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta. El cuestionario está conformado por 20 ítems con opciones de tipo Likert con cuatro niveles de respuesta: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).	Fiabilidad	Orientación Explicación Grado de efectividad	Escala de Likert (ordinal)
			Empatía	Interés en la solución de problemas	
			Aspectos tangibles	Presencia del personal Material de comunicación Ambiente e infraestructura	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna Tiempo de espera Solución de problemas	
			Seguridad	Confianza Respeto	
Satisfacción del control prenatal	Cumplimiento de los requerimientos y necesidades de la gestante, su entorno y la sociedad (Yupa, 2019).	La satisfacción del control prenatal será evaluada a través del cuestionario creado por Huamán (2019) constituido por dos	Validez	Eficiencia Calidez Atención correcta	Escala de Likert (ordinal)
			Lealtad	Motivación Respeto Compromiso	

		dimensiones: validez y lealtad. El cuestionario está conformado por 17 ítems con escala Likert con cuatro niveles de respuesta: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).			
--	--	---	--	--	--

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para evaluar calidad de atención

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023, la misma podrá responder con su consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	Ítems				
		1	2	3	4
FIABILIDAD					
1	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.				
2	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.				
3	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.				
4	El profesional de salud lo atención de acuerdo a su turno de espera.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.				
6	El control prenatal se realiza sin demoras.				
7	La atención durante la consulta fue rápida.				
8	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.				
EMPATÍA					
9	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.				
10	El profesional de salud comprende sus necesidades.				
11	Usted comprende la explicación que le brinda el profesional de salud sobre todos los exámenes o procedimientos que debe realizarse en los controles.				
12	El profesional de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.				

SEGURIDAD					
13	El profesional de salud mostró interés durante el control prenatal.				
14	El profesional de salud le inspira confianza y tranquilidad.				
15	El control prenatal recibido cumplió con sus expectativas.				
16	El profesional de salud cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.				
ASPECTOS TANGIBLES					
17	Considera usted que la instalación e infraestructura del consultorio es adecuada.				
18	Las instalaciones del consultorio son atractivas y aptas para una buena atención.				
19	El personal de salud tiene una buena presencia.				
20	En el consultorio existe información educativa (volantes, afiches y folletos).				

Gracias por su colaboración.

Cuestionario para evaluar satisfacción del control prenatal

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023, la misma podrá responder con su consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	Ítems				
		1	2	3	4
VALIDEZ					
1	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.				
2	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.				
3	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.				
4	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.				
5	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.				
6	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.				
7	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.				
8	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.				
9	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.				
LEALTAD					
10	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.				
11	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.				
12	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.				
13	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.				
14	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.				

15	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.				
16	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.				
17	Se siente motivada con la atención brindada.				

Gracias por su colaboración

Anexo 3

Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento (calidad de atención)

Nombre del cuestionario	Cuestionario para evaluar la calidad de atención en gestantes de un centro de salud.
Autora	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Lugar	Centro de Salud de Guayaquil.
Fecha de aplicación	22 de mayo del 2023.
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.
Dirigido a	Gestantes atendidas en el área de consulta externa.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Conformado por una encuesta de 20 preguntas con escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).

Nota. Fuente: Elaboración propia de la ficha del instrumento

Ficha técnica del instrumento (satisfacción del control prenatal)

Nombre del cuestionario	Cuestionario para evaluar la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud.
Autora	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Lugar	Centro de Salud de Guayaquil.
Fecha de aplicación	22 de mayo del 2023.
Objetivo	Determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.
Dirigido a	Gestantes atendidas en el área de consulta externa.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Conformado por una encuesta de 18 preguntas con escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4).

Nota. Fuente: Elaboración propia de la ficha del instrumento

Anexo 4

Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV

Juicio de Expertos

APELLIDOS Y NOMBRES	CI	ESPECIALIDAD
Molina Velastegui Roberto Adolfo	0916503014	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Aviles Méndez Kerly Marisol	0930211842	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Quevedo Silva Mariajose Pierina	0925852337	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Castillo Torres Grace Jacqueline	0924887144	Mg. en Gestión de los servicios de salud.
Villamar Vásquez Guisella Isabel	0926611161	Mg. en Estadística aplicada.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROBERTO ADOLFO MOLINA VELASTEGUI	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Fiabilidad: ítem 1-4 Capacidad de respuesta: ítem 5-8 Empatía: ítem 9-12 Seguridad: 13-16 Aspectos tangibles: ítem 17-20



4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante el control prenatal y su percepción a la gestante.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con las usuarias para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.
	Aspectos tangibles	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias.

5. **Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semánticas son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA, SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES.

- Primera dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ORIENTACIÓN	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.	4	3	4	
EXPLICACIÓN	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.	4	3	4	
	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.	4	1	4	
GRADO DE EFECTIVIDAD	El profesional de salud lo atendió de acuerdo a su turno de espera.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN OPORTUNA	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.	4	4	2	
TIEMPO DE ESPERA	El control prenatal se realiza sin demoras.	4	4	4	
	La atención durante la consulta fue rápida.	2	4	4	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.	4	3	2	

- Tercera dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.	4	3	4	
	El profesional de salud comprende sus necesidades.	4	3	4	
	Usted comprende la explicación que le brinda el	4	4	4	

	profesional de salud sobre todos los exámenes o procedimientos que debe realizarse en los controles.				
	El profesional de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.	4	3	4	

- Tercera dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONFIANZA	El profesional de salud mostró interés durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud le inspira confianza y tranquilidad.	4	3	4	
RESPECTO	El control prenatal recibido cumplió con sus expectativas.	4	3	4	
	El profesional de salud cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.	4	3	4	

- Tercera dimensión: ASPECTOS TANGIBLES
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PRESENCIA DEL PERSONAL	El personal de salud tiene una buena presencia.	4	3	4	
MATERIAL DE COMUNICACIÓN	En el consultorio existe información educativa (volantes, afiches y folletos).	4	2	4	
AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA	Considera usted que la instalación e infraestructura del consultorio es adecuada.	4	2	2	
	Las instalaciones del consultorio son atractivas y aptas para una buena atención.	4	1	1	

Firma del evaluador:



ROBERTO ADOLFO
MOLINA VELASTEGUI

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROBERTO ADOLFO MOLINA VELASTEGUI		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social	()	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD		
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 17 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Validez y lealtad). Validez: ítem 1-9 Lealtad: ítem 10-17

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Validez	Logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la atención obstétrica (obstetra o

		ginecólogo).
	Lealtad	Actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VALIDEZ y LEALTAD.

- Primera dimensión: VALIDEZ
- Objetivos de la Dimensión: evaluar satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFICIENCIA	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.	4	3	4	
	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.	4	4	4	



	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.	4	4	4	
	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.	4	3	4	
CALIDEZ	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.	4	1	4	
	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.	4	4	4	
ATENCIÓN CORRECTA	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.	4	1	4	
	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.	4	4	4	

- Segunda dimensión: LEALTAD
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.	4	4	2	
	Se siente motivada con la atención brindada.	4	4	3	
RESPETO	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.	4	4	4	
	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.	2	4	4	
	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.	4	3	4	
	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.	4	1	4	
COMPROMISO	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.	4	4	4	
	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.	4	3	4	

Firma del evaluador:



ROBERTO ADOLFO
MOLINA VELASTEGUI

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KERLY MARISOL AVILES MENDEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL UNIVERSITARIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Fiabilidad: ítem 1-4 Capacidad de respuesta: ítem 5-8 Empatía: ítem 9-12 Seguridad: 13-16 Aspectos tangibles: ítem 17-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante el control prenatal y su percepción a la gestante.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con las usuarias para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.
	Aspectos tangibles	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA, SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES.

- Primera dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ORIENTACIÓN	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.	4	3	4	
EXPLICACIÓN	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.	4	3	4	
	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.	4	1	4	
GRADO DE EFECTIVIDAD	El profesional de salud lo atendió de acuerdo a su turno de espera.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN OPORTUNA	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.	4	4	2	
TIEMPO DE ESPERA	El control prenatal se realiza sin demoras.	4	4	4	
	La atención durante la consulta fue rápida.	2	4	4	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.	4	3	4	

- Tercera dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.	4	3	4	
	El profesional de salud comprende sus necesidades.	4	3	4	
	Usted comprende la explicación que le brinda el	4	3	4	

	profesional de salud sobre todos los exámenes o procedimientos que debe realizarse en los controles.				
	El profesional de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.	4	3	4	

- Tercera dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONFIANZA	El profesional de salud mostró interés durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud le inspira confianza y tranquilidad.	4	2	4	
RESPETO	El control prenatal recibido cumplió con sus expectativas.	4	2	4	
	El profesional de salud cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.	3	4	4	

- Tercera dimensión: ASPECTOS TANGIBLES
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PRESENCIA DEL PERSONAL	El personal de salud tiene una buena presencia.	4	3	4	
MATERIAL DE COMUNICACIÓN	En el consultorio existe información educativa (volantes, afiches y folletos).	4	2	4	
AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA	Considera usted que la instalación e infraestructura del consultorio es adecuada.	4	2	2	
	Las instalaciones del consultorio son atractivas y aptas para una buena atención.	4	1	1	

Firma del evaluador:



ESTADO AUTENTICADO POR
KERLY MARISOL
AVILES MENDOZA

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KERLY MARISOL AVILES MENDEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL UNIVERSITARIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 17 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Validez y lealtad). Validez: ítem 1-9 Lealtad: ítem 10-17

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Validez	Logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la atención obstétrica (obstetra o

		ginecólogo).
	Lealtad	Actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VALIDEZ y LEALTAD.

- Primera dimensión: VALIDEZ
- Objetivos de la Dimensión: evaluar satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFICIENCIA	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.	4	3	4	
	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.	4	4	3	
	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.	4	4	3	

	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.	4	3	4	
CALIDEZ	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.	4	1	4	
	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.	4	4	4	
ATENCIÓN CORRECTA	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.	4	1	4	
	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.	4	4	4	

- Segunda dimensión: LEALTAD
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.	4	3	4	
	Se siente motivada con la atención brindada.	4	1	4	
RESPECTO	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.	4	4	4	
	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.	4	3	4	
	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.	4	1	4	
	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.	4	4	4	
COMPROMISO	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.	4	3	4	
	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.	4	1	4	

Firma del evaluador:



BERLY MARISOL
AVILES MENDOZA

DNI: 0916503014



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUISELLA ISABEL VILLAMAR VASQUEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ESTADÍSTICA APLICADA GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD DIPLOMADO SUPERIOR EN SALUD Y TERAPIAS INTEGRALES DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Fiabilidad: ítem 1-4 Capacidad de respuesta: ítem 5-8 Empatía: ítem 9-12 Seguridad: 13-16 Aspectos tangibles: ítem 17-20



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante el control prenatal y su percepción a la gestante.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con las usuarias para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.
	Aspectos tangibles	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA, SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES.

- Primera dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ORIENTACIÓN	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.	4	3	4	
EXPLICACIÓN	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.	4	3	4	
	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.	4	1	4	
GRADO DE EFECTIVIDAD	El profesional de salud lo atendió de acuerdo a su turno de espera.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN OPORTUNA	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.	4	4	2	
TIEMPO DE ESPERA	El control prenatal se realiza sin demoras.	4	4	4	
	La atención durante la consulta fue rápida.	2	4	4	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.	3	4	4	

- Tercera dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.	4	3	4	
	El profesional de salud comprende sus necesidades.	3	4	4	
	Usted comprende la explicación que le brinda el	3	4	4	

	profesional de salud sobre todos los exámenes o procedimientos que debe realizarse en los controles.				
	El profesional de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.	3	4	4	

- Tercera dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONFIANZA	El profesional de salud mostró interés durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud le inspira confianza y tranquilidad.	4	4	4	
RESPETO	El control prenatal recibido cumplió con sus expectativas.	4	2	4	
	El profesional de salud cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.	3	4	4	

- Tercera dimensión: ASPECTOS TANGIBLES
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PRESENCIA DEL PERSONAL	El personal de salud tiene una buena presencia.	4	3	4	
MATERIAL DE COMUNICACIÓN	En el consultorio existe información educativa (volantes, afiches y folletos).	4	2	4	
AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA	Considera usted que la instalación e infraestructura del consultorio es adecuada.	4	2	2	
	Las instalaciones del consultorio son atractivas y aptas para una buena atención.	4	1	1	

Firma del evaluador:



**GISELLA ISABEL
VILLAMAR VÁSQUEZ**

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GUISELLA ISABEL VILLAMAR VASQUEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social ()	Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MAGISTER EN ESTADÍSTICA APLICADA GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD DIPLOMADO SUPERIOR EN SALUD Y TERAPIAS INTEGRALES DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 17 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Validez y lealtad). Validez: ítem 1-9 Lealtad: ítem 10-17

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Validez	Logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la atención obstétrica (obstetra o

		ginecólogo).
	Lealtad	Actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VALIDEZ y LEALTAD.

- Primera dimensión: VALIDEZ
- Objetivos de la Dimensión: evaluar satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFICIENCIA	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.	4	3	4	
	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.	4	4	4	
	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.	3	4	4	

	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.	4	4	4	
CALIDEZ	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.	4	3	4	
	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.	4	1	4	
ATENCIÓN CORRECTA	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.	4	4	4	
	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.	4	3	4	
	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.	4	2	4	

- Segunda dimensión: LEALTAD
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.	4	4	2	
	Se siente motivada con la atención brindada.	4	3	4	
RESPECTO	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.	4	1	4	
	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.	4	4	4	
	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.	4	3	3	
	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.	4	1	4	
COMPROMISO	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.	4	4	4	
	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.	4	3	3	

Firma del evaluador:



GUISELLA ISABEL
VILLAMAR VAZQUEZ

DNI: 0916503014

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIAJOSE PIERINA QUEVEDO SILVA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Fiabilidad: ítem 1-4 Capacidad de respuesta: ítem 5-8 Empatía: ítem 9-12 Seguridad: 13-16 Aspectos tangibles: ítem 17-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante el control prenatal y su percepción a la gestante.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con las usuarias para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.
	Aspectos tangibles	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA, SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES.

- Primera dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ORIENTACIÓN	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.	4	3	4	
EXPLICACIÓN	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.	4	3	4	
	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.	4	1	4	
GRADO DE EFECTIVIDAD	El profesional de salud lo atendió de acuerdo a su turno de espera.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN OPORTUNA	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.	4	4	2	
TIEMPO DE ESPERA	El control prenatal se realiza sin demoras.	4	4	4	
	La atención durante la consulta fue rápida.	2	4	4	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.	4	4	4	

- Tercera dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.	4	3	4	
	El profesional de salud comprende sus necesidades.	4	3	4	
	Usted comprende la explicación que le brinda el	4	4	4	

	profesional de salud sobre todos los exámenes o procedimientos que debe realizarse en los controles.				
	El profesional de salud demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.				

- Tercera dimensión: SEGURIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONFIANZA	El profesional de salud mostró interés durante el control prenatal.	4	3	4	
	El profesional de salud le inspira confianza y tranquilidad.	4	4	4	
RESPETO	El control prenatal recibido cumplió con sus expectativas.	4	2	4	
	El profesional de salud cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.	4	3	4	

- Tercera dimensión: ASPECTOS TANGIBLES
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PRESENCIA DEL PERSONAL	El personal de salud tiene una buena presencia.	4	3	4	
MATERIAL DE COMUNICACIÓN	En el consultorio existe información educativa (volantes, afiches y folletos).	4	2	4	
AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA	Considera usted que la instalación e infraestructura del consultorio es adecuada.	4	2	2	
	Las instalaciones del consultorio son atractivas y aptas para una buena atención.	4	1	1	

Firma del evaluador:



MARIAJOSE PIERINA
QUEVEDO SILVA

DNI: 0925852337

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARIAJOSE PIERINA QUEVEDO SILVA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL IESS MILAGRO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 17 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Validez y lealtad). Validez: ítem 1-9 Lealtad: ítem 10-17

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Validez	Logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la atención obstétrica (obstetra o ginecólogo).
	Lealtad	Actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio



		brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso.
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VALIDEZ y LEALTAD.

- Primera dimensión: VALIDEZ
- Objetivos de la Dimensión: evaluar satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFICIENCIA	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.	4	3	4	
	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.	4	3	4	
	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.	4	1	4	
	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.	4	4	4	

CALIDEZ	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.	4	3	4	
	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.	4	1	4	
ATENCIÓN CORRECTA	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.	4	4	4	
	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.	4	4	4	
	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.	3	4	3	

- Segunda dimensión: LEALTAD
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.	4	4	2	
	Se siente motivada con la atención brindada.				
RESPETO	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.	4	4	4	
	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.	2	4	4	
	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.	4	4	4	
	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.	4	4	2	
COMPROMISO	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.	4	3	3	
	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.	3	4	4	

Firma del evaluador:



MARIAJOSE PIERINA
QUEVEDO SILVA

DNI: 0925852337

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRACE JACQUELINE CASTILLO TORRES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 20 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Fiabilidad: ítem 1-4 Capacidad de respuesta: ítem 5-8 Empatía: ítem 9-12 Seguridad: 13-16 Aspectos tangibles: ítem 17-20

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Fiabilidad	Manifestación de características que se ofertan durante el control prenatal y su percepción a la gestante.
	Capacidad de respuesta	Disposición que presentan los profesionales de salud con las usuarias para brindar un servicio apropiado que consiste en una comunicación oportuna.
	Empatía	Valor esencial que se define como ponerse en el lugar de los demás, es un aspecto que debe poseer todo profesional de salud porque tienen contacto directo con los pacientes.
	Seguridad	Atención de los colaboradores y su capacidad para alcanzar confianza y credibilidad de los usuarios.
	Aspectos tangibles	Elementos físicos que permiten ejecutar el servicio y que influyen en la percepción de las usuarias.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, EMPATÍA, SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES.

- Primera dimensión: FIABILIDAD.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ORIENTACIÓN	El profesional de salud que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.	4	3	4	
EXPLICACIÓN	El profesional de salud le atendió en el horario y fecha establecida.	4	3	4	
	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de salud muestra interés por ayudarlo.	4	1	4	
GRADO DE EFECTIVIDAD	El profesional de salud lo atendió de acuerdo a su turno de espera.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 20.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN OPORTUNA	El profesional de salud siempre está dispuesto a ayudarlo.	4	4	2	
TIEMPO DE ESPERA	El control prenatal se realiza sin demoras.	4	4	4	
	La atención durante la consulta fue rápida.	2	4	4	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su control prenatal.	4	4	4	

- Tercera dimensión: EMPATÍA.
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 20.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INTERES EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El profesional de salud le trató con respeto, paciencia y amabilidad.	4	3	4	
	El profesional de salud comprende sus necesidades.	4	4	4	
	Usted comprende la explicación que le brinda el	3	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GRACE JACQUELINE CASTILLO TORRES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD	
Institución donde labora:	HOSPITAL ONCOLÓGICO SOLCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Ninguno	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar satisfacción de control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023
Autora:	Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Gestantes de unidad operativa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Evaluación
Significación:	Conformado por 17 preguntas, escala ordinal tipo Likert (Dimensiones: Validez y lealtad). Validez: ítem 1-9 Lealtad: ítem 10-17

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud	Validez	Logro de las expectativas y la confianza de las usuarias mediante una atención adecuada, engloba la veracidad del profesional de salud, es decir que el manejo de la gestante debe ser realizado por un profesional especializado en la atención obstétrica (obstetra o ginecólogo).
	Lealtad	Actitud de fidelización que presenta el usuario frente al servicio

		brindado, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su compromiso.
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023" elaborado por Sánchez Merchán Ruth Mariuxi en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semánticas son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VALIDEZ y LEALTAD.

- Primera dimensión: VALIDEZ
- Objetivos de la Dimensión: evaluar satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
EFICIENCIA	El consultorio cuenta con materiales y equipos adecuados para el control del embarazo.	4	3	4	
	Le atendieron de forma adecuada y a tiempo.	4	4	3	
	Se siente satisfecho con la atención brindada durante su control.	4	3	2	
	El profesional de salud durante la atención fue eficiente en todo momento.	4	4	4	

CALIDEZ	El médico le explica claramente el tratamiento ante alguna condición que ha presentado.	4	3	4	
	El control prenatal recibido considera que fue de calidad.	4	1	4	
ATENCIÓN CORRECTA	El personal de salud mostró profesionalismo durante el control prenatal.	4	4	4	
	El profesional de salud realizó la evaluación de la ganancia de peso, control de signos vitales y evaluación general de forma eficiente.	4	4	4	
	El profesional que le atiende muestra alegría y carisma.	3	4	4	

- Segunda dimensión: LEALTAD
- Objetivos de la Dimensión: evaluar calidad de atención en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	Siente que obtiene beneficios de asistir a los controles de manera frecuente.	4	4	2	
	Se siente motivada con la atención brindada.	4	3	4	
RESPECTO	El profesional de salud le saludó y le atendió sin diferencia alguna.	4	1	4	
	Se sintió ofendido e incómodo cuando estuvo en la consulta.	4	4	4	
	El trato del personal que le tomó los signos vitales fue respetuoso, amable y paciente.	4	3	2	
	El profesional de salud respetó su privacidad durante el control prenatal.	4	1	4	
COMPROMISO	Usted recomendaría a las gestantes que se realicen sus controles en este centro de salud.	4	4	4	
	Acude usted a las sesiones de educación prenatal y mesas informativas sobre temas de embarazo, parto y postparto realizados en la unidad de salud.	4	3	4	

Firma del evaluador:



GRACE JACQUELINE
CARTILLO TORRES

DNI: 0924887144

Anexo 5

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Coefficiente Alfa de Cronbach: Cuestionario para evaluar calidad de atención.

Prueba piloto: 20 participantes

PRUEBA PILOTO CALIDAD DE ATENCION.sav

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre
2	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
3	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
4	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces
5	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
6	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca
7	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces
8	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca
9	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces
10	A veces	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre
11	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
12	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
14	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca
15	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
16	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
17	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces
18	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
19	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
20	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces

PRUEBA PILOTO CALIDAD DE ATENCION.sav

	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
2	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	Siempre
3	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca
4	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
5	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
6	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces
8	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca
9	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
10	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Siempre
11	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces
12	A veces	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre
13	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
14	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi siempre
15	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
16	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
17	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre
18	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
19	Nunca	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
20	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces

PRUEBA PILOTO CALIDAD DE ATENCION.sav

	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
2	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre
3	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
4	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	Siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre
7	Casi siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca
8	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
9	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca
10	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
11	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
12	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces
13	A veces	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre
14	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca
15	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces
16	A veces	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces
17	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces
18	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre
19	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
20	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre

PRUEBA PILOTO CALIDAD DE ATENCION

	P19	P20
1	Siempre	A veces
2	Siempre	Siempre
3	Nunca	A veces
4	Nunca	Siempre
5	A veces	A veces
6	Casi siempre	A veces
7	Siempre	Casi siempre
8	Casi siempre	Siempre
9	Nunca	A veces
10	Siempre	A veces
11	Casi siempre	Casi siempre
12	Casi siempre	A veces
13	A veces	A veces
14	A veces	Siempre
15	Siempre	Casi siempre
16	Casi siempre	Casi siempre
17	A veces	Casi siempre
18	Nunca	A veces
19	Siempre	Casi siempre
20	Casi siempre	Siempre

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,961	,932	20

Coeficiente Alfa de Cronbach: Cuestionario para evaluar satisfacción

PRUEBA PILOTO SATISFACCIÓN.sav

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
2	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre
3	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
4	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre
5	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
6	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
7	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca
8	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
9	Casi siempre					
10	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre
11	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Siempre
12	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
13	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces
14	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
15	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces
16	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
17	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
18	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre
19	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre
20	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre

PRUEBA PILOTO SATISFACCIÓN.sav

	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Siempre
2	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre
3	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
4	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces
5	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre
6	Casi siempre					
7	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces
8	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces
9	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
10	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca
11	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
12	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces
13	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
14	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca
16	A veces	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces
17	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
18	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca
19	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre
20	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca

PRUEBA PILOTO SATISFACCIÓN.sav

	P13	P14	P15	P16	P17
1	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre
2	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
3	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre
4	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
5	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
6	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre
7	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces
8	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces
9	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre
10	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca
11	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
13	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
14	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces
16	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre
17	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
18	A veces	Casi siempre	Siempre	Nunca	A veces
19	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre
20	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,932	,918	17

Resultado: Ambos instrumentos obtuvieron valores aceptables de fiabilidad. El cuestionario de calidad de atención con un alfa de Cronbach de 0,96 y el cuestionario de satisfacción del control prenatal con 0,93.

Anexo 6

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Análisis de validez (V de Aiken): Cuestionario para evaluar calidad de atención

	CLARIDAD																					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
EXPERTO 1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
EXPERTO 3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3
EXPERTO 4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
PROMEDIO	3,8	3,4	3,6	3,6	4	4	3,2	4	3,8	3,8	4	4	4	4	3,8	3,6	3,6	4	3,4	3,2	2,8	2,8
VDEAIKEN POR PREGUNTA	0,9333333	0,8	0,8666667	0,8666667	1	1	0,7333333	1	0,9333333	0,9333333	1	1	1	0,9333333	0,8666667	0,8666667	1	0,8	0,7333333	0,6	0,6	
	COHERENCIA																					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
EXPERTO 1	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	
PROMEDIO	4	3,8	3,8	4	4	3,8	3,6	3,6	3,8	3,2	3,2	4	3,6	4	3,8	3,2	4	3,2	4	4	4	
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	0,9333333	0,9333333	1	1	0,9333333	0,8666667	0,8666667	0,9333333	0,7333333	0,7333333	1	0,8666667	1	0,9333333	0,7333333	1	0,7333333	1	1	1	
	RELEVANCIA																					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
EXPERTO 1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
PROMEDIO	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3,6	4	4	3,8	3,6	4	4	3,8	4	3,2	3,6	3,8	
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	0,9333333	1	1	1	1	1	1	1	0,8666667	1	1	0,9333333	0,8666667	1	1	0,9333333	1	0,7333333	0,8666667	0,9333333	

V de Aiken Global: 0,91

Resultado: Instrumento que cuenta con concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 0.91 o 91%.

Análisis de validez (V de Aiken): Cuestionario para evaluar satisfacción del control prenatal

	CLARIDAD																
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
EXPERTO 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
EXPERTO 3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
PROMEDIO	4	4	3,8	3,8	4	4	4	4	4	2,4	3,2	4	4	3,8	4	4	4
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	1	0,9333333	0,9333333	1	1	1	1	1	0,4666667	0,7333333	1	1	0,9333333	1	1	1
	COHERENCIA																
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
EXPERTO 1	3	2	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4
EXPERTO 2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4
EXPERTO 3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4
EXPERTO 4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
EXPERTO 5	3	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4
PROMEDIO	3	3,2	3,6	1,6	4	4	3,8	4	3,8	3,2	3,6	3,2	2,2	4	3,2	2,2	4
VDEAIKEN POR PREGUNTA	0,6666667	0,7333333	0,8666667	0,2	1	1	0,9333333	1	0,9333333	0,7333333	0,8666667	0,7333333	0,4	1	0,7333333	0,4	1
	RELEVANCIA																
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
EXPERTO 1	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2
EXPERTO 2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EXPERTO 4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
EXPERTO 5	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2
PROMEDIO	4	4	4	4	4	3	2,4	1,6	3,8	4	4	3,6	4	4	4	3,6	3,2
VDEAIKEN POR PREGUNTA	1	1	1	1	1	0,6666667	0,4666667	0,2	0,9333333	1	1	0,8666667	1	1	1	0,8666667	0,7333333

V de Aiken Global: 0,86

Resultado: Instrumento que cuenta con concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 0.91 o 91%.

Anexo 7

Modelo de consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023

Investigador (a) (es): Sánchez Merchán Ruth Mariuxi

Propósito del estudio

Le invito a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado) del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de consulta externa del centro de salud “Luchadores del Norte”. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin

embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Sánchez Merchán Ruth Mariuxi, email: mariuximerchan8@gmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

Fecha y hora: _____

Anexo 8

Reporte de similitud (Turnitin)

Anexo 9

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



Guayaquil, 17 de Mayo del 2023

SEÑORA

Obsta. Iliana Aura de la A Ruiz

DIRECTORA RESPONSABLE "LUCHADORES DEL NORTE"

ASUNTO: Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 17 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Yo, **Ruth Mariuxi Sánchez Merchán** con cedula N° 0918121708 ante usted me presento y expongo lo siguiente: Soy estudiante del programa de Maestrías con mención en Gestión de los Servicios de Salud, Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Piura.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) **Apellidos y nombres de estudiante:** Obst. Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
- 2) **Programa de estudios** : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 3) **Mención** : Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) **Ciclo de estudios** : Ciclo 1 – 2023
- 5) **Título de la investigación** : Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023.
- 6) **Asesor** : Mg. Vélez Sancarranco Miguel Alberto

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador cómo también a la institución dónde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Sánchez Merchán Ruth Mariuxi
Obstetra

Guayaquil, 19 de mayo del 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN

De mi consideración,

En atención a lo suscrito por la señora Obstetra Ruth Mariuxi Sánchez Merchán con CI: 0918121708, Maestrante de la Universidad César Vallejo indica estar desarrollando su trabajo de investigación final para la obtención del título de **Magister en Gestión de los Servicios de salud**, motivo por el cual solicita autorización para recabar información mediante la aplicación de instrumentos requeridos, los cuales sirven para complemento del tema de tesis: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE GUAYAQUIL, 2023"**

El cual se llevará a cabo en 2 semanas escogido por el suscrito en mención.

Los datos recolectados a través de los cuestionarios, así como la información generadas en el procesamiento son únicamente de carácter académico y no serán difundidos o utilizados con otra finalidad.

Por lo antes mencionado, me permito informar que se **AUTORIZA** el acceso a los datos solicitados por la persona en mención.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atte.

Liana De la A. Ruiz
OBSTETRA
REG. Nº 0919957795
REG. PROF. 2250

Obsta. Liana Aura de la A Ruiz

CI: 0919957795

Director(a) Responsable

Centro de salud "Luchadores del Norte", ciudad de Guayaquil

DIRECCIÓN DISTRITAL 09006 - TARGUI
 CENTRO DE SALUD
LUCHADORES DEL NORTE



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MERINO FLORES IRENE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN GESTANTES DE UN CENTRO DE SALUD DE GUAYAQUIL, 2023", cuyo autor es SANCHEZ MERCHAN RUTH MARIUXI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 03 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO FLORES IRENE DNI: 40918909 ORCID: 0000-0003-3026-5766	Firmado electrónicamente por: IMERINOF el 05-06- 2023 09:18:01
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0001-9564-6936	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 03-06- 2023 13:25:23

Código documento Trilce: TRI - 0543810