



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con  
diagnóstico de Covid- 19 en el hospital de Sullana, Marzo - Julio 2020**

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

**AUTORA:**

Torres Gallardo, Karla Lisset (ORCID: 0000-0002-0852-4170)

**ASESOR:**

Dr. Chuquihuanca Yacsahuanca, Nelson (ORCID: 0000-0002-2011-0632)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA — PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

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

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

## **Agradecimiento**

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

A mis familiares y amigos por su ayuda incondicional.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Índice de abreviaturas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA .....	22
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	22
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	23
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis</b> .....	23
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	24
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	24
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	24
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
<b>4.1. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	25
<b>4.2. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su confiabilidad en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	29
<b>4.3. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su confiabilidad en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	32
<b>4.4. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su respuesta rápida en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	34
<b>4.5. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su seguridad de las gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	36
<b>4.6. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su empatía en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</b> .....	38
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES .....	46
VIII. REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

Tabla 1. Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	25
Tabla 2. Pruebas de normalidad para contrastar hipótesis de la Variable Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	26
Tabla 3. Análisis descriptivo inferencial de la Variable Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	26
Tabla 4. Satisfacción de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	27
Tabla 5. Pruebas de normalidad para contrastar hipótesis de la Variable satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020. ....	28
Tabla 6. Análisis descriptivo inferencial de la Variable satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	28
Tabla 7.: Dimensión Aspectos tangibles en el Hospital de Apoyo, nivel II-2, 2020.....	29
Tabla 8. Dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020 .....	31
Tabla 9. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	31
Tabla 10. Dimensión confiabilidad en usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	32
Tabla 11. Dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020.....	33
Tabla 12. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	33
Tabla 13. Dimensión Respuestas rápidas del personal obstetra hacia la atención de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	34
Tabla 14. Dimensión respuesta rápida del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	35
Tabla 15. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	35
Tabla 16. Dimensión seguridad hacia las gestantes del Centro.. de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020	36
Tabla 17. Dimensión seguridad a las gestantes en el Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	37
Tabla 18. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.....	37
Tabla 19. Dimensión empatía hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020	38
Tabla 20. Dimensión seguridad a las gestantes en el Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	39
Tabla 21. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión empatía del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020 .....	39

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	25
Gráfico 2. Satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	27
Gráfico 3. Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana 2020 .....	30
Gráfico 4. Dimensión confiabilidad en las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	32
Gráfico 5. Dimensión respuestas rápidas del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	34
Gráfico 6. Dimensión seguridad hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020 .....	36
Gráfico 7. Dimensión empatía hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020 .....	38

## Índice de abreviaturas

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020. Donde se trabajó con un enfoque cuantitativo, siendo aplicada y un diseño de investigación El diseño de estudio será no experimental porque no se van a alterar las variables, tipo transversal descriptivo. Por su alcance temporal el estudio será retrospectivo. Siendo el resultado en relación l objetivo principalevaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes cond diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020. Referente al primer resultado podemos decir que la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,00; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la calidad de atención de los especialistas del centro de salud en las usuarias gestantes. Las pruebas t de estuden se observó que la media fue de 3,03; la varianza de estudio de la variable de 0,507 y la desviación estándar de 0,712. En el resultado observado nos permite absolver que la calidad de atención según las pruebas de normalidad es aceptable

**Palabras Clave:** Calidad, satisfacción, confiabilidad, aspectos tangibles

## **Abstract**

The main objective of this thesis was to determine the relationship between quality of care and satisfaction in pregnant adolescents with a diagnosis of COVID-19 at the Hospital de Sullana, March – July 2020. Where it was worked with a quantitative approach, being applied and a design of research. The study design will be non-experimental because the variables will not be altered, descriptive cross-sectional type. Due to its temporal scope, the study will be retrospective. The result being in relation to the main objective to evaluate the quality of care and satisfaction in pregnant adolescents with a diagnosis of covid-19 at the Hospital de Sullana, March - July 2020. Regarding the first result, we can say that the quality of care and satisfaction in pregnant women adolescents, the degree of significance according to Kolmogorov-smirnov and Shapiro-wik was 0.00; where it indicates that when  $p \leq 0.05$  the alternative hypothesis is accepted where the quality of care of health center specialists influences pregnant users. The student t tests were observed that the mean was 3.03; the study variance of the variable was 0.507 and the standard deviation was 0.712. In the observed result, it allows us to absolve that the quality of care according to the normality tests is acceptable

**Keywords:** Quality, satisfaction, reliability, tangible aspects

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel de Latinoamérica el Covid-19 ha demostrado que no existen barreras para ningún grupo etario, no hace distinción de ninguna índole, aunque hay ciertos grupos más vulnerables como son las gestantes que implican la mayor atención posible y que esta sea oportuna, sin embargo, para llegar a dicha meta nos falta mucho por hacer principalmente en los sistemas de salud sanitarios más débiles donde abunda los problemas sociales y de salud.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), no hay evidencia de que las mujeres embarazadas presenten un mayor riesgo de enfermedad grave o compromiso fetal. Teniendo en cuenta la presentación asintomática de COVID-19 puede ser posible en mujeres embarazadas o recientemente embarazadas, como en la población general, todas las mujeres con antecedentes epidemiológicos de contacto deben ser cuidadosamente monitoreadas. (1)

Según el CDC (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades), para mediados de setiembre del 2020 en Estados Unidos fallecieron un aproximado de medio centenar de gestantes con COVID-19, cifra que enluta más el sistema de salud. Aunque aún no se cuenta con la cifra exacta de cuantos embarazos hay a la fecha para cada país, Perú cuenta con 35 muertes maternas por COVID-19, mientras que el vecino país de Ecuador cuenta con 21 muertes maternas. (2)

El embarazo en adolescentes representa una situación difícil no sólo en el sentido físico sino psicológico y social ya que trastoca en la adolescente todo su mundo en formación aún inmaduro, es por eso que el estado debe seguir implementando estrategias sanitarias para combatir este mal social donde las consecuencias son más graves incluyendo secuelas leves como cefaleas crónicas, consecuencias moderadas como insuficiencia renal crónica, parálisis temporal o consecuencias graves como HELLP, CID o la muerte materna adolescente.

La atención de usuarias gestantes adolescentes que presentan el diagnóstico de virus del Sars-Cov-2 representan un grupo etario muy especial al considerar que en muchas oportunidades necesitan de la atención inmediata y

cuando van a un centro de salud y/o hospital se encuentran en un “bosque encantado” que no se sabe dónde es la entrada ni mucho menos la salida.

Una gestante adolescente con diagnóstico de COVID-19 representan una gran probabilidad de que mueran tanto la gestante como el bebé sin contar que probablemente no se le atiende o si se le hace lo hagan con una deficiente o pésima atención.

En el área de Ginecología-Obstetricia Sullana hay una gran demanda de pacientes con diagnóstico de COVID-19 por el cual se va a estudiar una considerable población, en especial las gestantes adolescentes que representan una población susceptible, especial que en el área representan personas que en esta situación crítica de pandemia necesitan de atención del Personal de Salud que necesitan de aquella necesidad oportuna que representen algo valioso en esta pandemia.

En el centro de Salud del Hospital de Apoyo I Según el Ministerio de Salud (2020), se registra una alta demanda lo que a partir de la presente investigación se busca dar solución a la problemática encontrada de acuerdo al título denominado “Calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020”.

Este estudio se justifica de manera teórica ya que a nivel mundial la pandemia afecta en todas las áreas del globo asolando todo sistema de salud incluyendo a los del viejo continente. Como justificación práctica de este estudio el Perú cuenta con pobre sistema de salud que remueve las bases del desarrollo de nuevas generaciones.

Como justificación social la gestante como grupo etario son una población muy vulnerable. Aunado el problema del COVID-19 definitivamente hace pensar que nuestros niveles de morbi-mortalidad se van a incrementar, situación social, que está sucediendo en la actualidad.

Se justifica de manera metodológica esta investigación a través del instrumento de la encuesta validada para este tipo de estudios que correlacionan la calidad de atención y la satisfacción.

A partir de la problemática encontrada se plantea el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020?, donde describe las dos variables de investigación: Calidad de atención y satisfacción.

Se plantean los problemas específicos de describir ¿cuál es el nivel de calidad de atención en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020?; así como describir ¿cuál es el nivel de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020?; Así mismo ¿cuál es la relación entre las expectativas de calidad de atención y dimensiones de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020?; y ¿cuál es la relación entre las percepciones de calidad de atención y dimensiones de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020?.

El objetivo general es determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020; en tanto que los objetivos específicos son los siguientes: Describir el nivel de calidad de atención en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020, Describir el nivel de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020, Identificar la relación entre las expectativas de calidad de atención y dimensiones de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020, Identificar la relación entre las percepciones de calidad de atención y dimensiones de satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020.

La hipótesis planteada de manera general es: HA1: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020; y el Ho1: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y la satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo–Julio 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el diseño de los antecedentes de investigación se consideraron trabajos previos a nivel internacional: Según la **African Population and Health Research Center (APHRC) (2020)**, en su artículo "*El impacto potencial del COVID-19 en el embarazo adolescente en Kenia*", revela que "El brote de la nueva enfermedad del coronavirus ha provocado la muerte de 443, 685 personas (al 17 de junio de 2020) en todo el mundo y ha llevado a la suspensión de la mayoría de las actividades económicas que devastan los medios de subsistencia, especialmente en los hogares de bajos ingresos, algunos niños pueden verse obligados a realizar actividades generadoras de ingresos para apoyar la supervivencia de sus familias.

(5) Esto aumenta los riesgos de que las niñas participen en transacciones sexuales para obtener no solo acceso a estas necesidades esenciales, sino también para mantener a sus familias. Existe evidencia que vincula la pobreza, la falta de apoyo familiar y el sexo transaccional. Algunos de estos embarazos podríanser el resultado de la violencia sexual, que se prevé que aumente durante los encierros de COVID-19. (5) Al menos, esto es cierto a juzgar por las lecciones aprendidas durante el brote de Ébola en Sierra Leona y Liberia, donde el cierre de escuelas provocó un aumento de la violencia física y sexual, los embarazos de adolescentes y los abortos inseguros". Este artículo nos aporta la importancia que el Ministerio se asegure de que estos servicios de salud sexual y reproductiva se extiendan a los adolescentes y jóvenes, describiéndolos claramente en las directrices y creando conciencia entre la población joven sobre cómo y dónde acceder a dichos servicios. (5)

Según la **Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2020)**, en una Investigación revela que el covid-19 ha tenido una gran influencia negativa en todo el mundo, en especial a las personas de sexo femenino. La falta de capacidad y accesibilidad hacia los AC generando muchas gestaciones antes del fin de año 2020 que no han sido planificadas. Este estudio informa que e porcentaje de violencia hacia la mujer se incrementará abismalmente en una quinta parte en la cuarentena. (6)

**González de la Torre H. (2020)**, en su estudio "*Recomendaciones y manejo práctico de la gestante con COVID-19*", quien tuvo como objetivo recopilar recomendaciones y evidencias en el manejo práctico de las gestantes con infección por COVID-19 para clarificar pautas de atención obstétrica ante esta nueva enfermedad. Se tuvo como metodología la revisión bibliográfica utilizando documentos y artículos completos. El resultado del estudio llevó a concluir que aún falta evidencia sólida que sustente las actualizaciones acerca del COVID-19. El aporte que brinda es que es importante seguir continuando los estudios para afianzar dicho conocimiento. (7)

**Mayorga L. (2019)**, en su artículo de investigación "*Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería*", donde evalúa la satisfacción de usuarias del CPN, donde su objetivo fue verificar el grado de satisfacción con el CPN. Mediante encuesta se entrevistaron 178 mujeres gestantes, de entre ellas a 26 menores de 19 años. (3) Los resultados obtenidos demostraron que, de las aproximadamente 180 gestantes evaluadas, casi el 95% refirieron percibir satisfacción al CPN y el 100% del grupo etario de menores de 19 años manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Se concluye que la participación del papel de las características sociodemográficas y obstétricas es útil y preponderante además de la capacitación intelectual y la educación en escuelas están relacionadas con el CPN". Este estudio aporta el dato que el nivel de satisfacción es independiente del tiempo de tres o menos días para autorización de los exámenes de segundo nivel y además que no se halló diferencia en el nivel de satisfacción entre quienes consultaban por primera vez o estaban en una consulta de control. (3)

**Reynaldos K. (2017)**, en su investigación: "*Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora*", donde se estudia la satisfacción de la atención en el primer nivel en salud a nivel de toda América Latina, donde su objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud en Latinoamérica entre los años 2000-2016. Se obtuvieron 81 artículos de los cuales solo se revisaron 12 artículos. (4) Los resultados del análisis de los estudios expuestos, concuerdan en su mayoría con la evaluación de las características que participan en la usuaria como el sexo, fluctuación de edad, estratificación

socioeconómica, nivel educacional, tipo de atención, infraestructura del centro de salud, relación interpersonal paciente/usuario - equipo de salud, tiempo de espera y acceso a la atención. (4) Se concluye que es importante desarrollar otras investigaciones que reúnan todas las características para identificar y brindar soluciones a las necesidades de los habitantes”. Este estudio aporta a información que, justificada por los avances en los estudios sobre la atención de salud con enfoque humanizado, respeto a la dignidad del paciente y atención integral al paciente/usuario, familia y comunidad: La contribución de estos factores a la satisfacción usuaria resultan ser variables relevantes para la acreditación de instituciones y el aseguramiento de una atención de calidad. (4).

Luna (2017), llevó a cabo la investigación titulada Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017, obteniendo el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo en la Provincia de Tarapoto, el tipo de estudio fue no experimental, su diseño de estudio fue correlacional transversal; su población, para el presente estudio, estuvo constituida por la totalidad de trabajadores en la Red de Salud Picota; es decir, tuvo una población de 82 trabajadores en el periodo 2017, utilizó la técnica de la encuesta para recolectar y registrar la información mientras que como instrumento empleó el cuestionario; los mismos que fueron validados por tres expertos. Se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento. Este estudio determinó la relación entre la gestión de los servicios de salud con el cumplimiento de 23 indicadores, luego del estudio se pudo determinar que la gestión juega un papel muy importante para poder alcanzar los objetivos de la red de salud, cada vez que la gestión es eficiente los indicadores aumentan hasta cumplirlos. Entre sus recomendaciones figura, la necesidad de que el director del establecimiento de salud, fortalezca el manejo administrativo a través de la gestión por resultados y gestión por procesos, lo que lograría satisfacer las demandas de la población. (4).

Saldaña (2016), realizó el trabajo Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016, para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo en el departamento de Lima, el estudio fue descriptivo, su diseño de estudio fue correlacional-transversal, su población estuvo conformada por 60 profesionales de salud que laboran en el servicio de emergencia en turnos rotativos del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, por tratarse de una población pequeña en el presente estudio se consideró a la totalidad de la población es decir a 60 profesionales de salud; La técnica utilizada para medir variable el clima laboral fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que consistió en recopilar la información en la población de estudio, con una probabilidad del 95% 24 de confianza y con un margen de error de 5%. El departamento de emergencia y jefaturas deben hacer participar al profesional de salud en proyectos de investigación y premiar al buen trabajo, realizar plan de trabajo involucrando a las autoridades de la institución. Premiar al buen trabajador, con becas de capacitación fuera del país. Las jefaturas deben promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo programar capacitaciones continuas, como talleres de trabajo en equipo, relaciones humanas y premiar a la solidaridad con sus compañeros de trabajo. Como comentario podemos hacer hincapié que el estudio realizado muestra una realidad que es común en muchos establecimiento dependientes tanto del sector como de los gobiernos regionales y más aún en los de Essalud, al determinar que el clima laboral influye en la tranquilidad y bienestar de los profesionales del área de emergencia de un hospital; dando a conocer la importancia del bienestar del profesional para que se vea evidenciada en la atención que prestan a los pacientes que concurren por los establecimientos. (12)

De acuerdo a los estudios realizados en trabajos a nivel nacional se consideraron **Callata R. (2020)**, en su tesis de pregrado “Factores que influyen la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020”, donde se evalúa la satisfacción de la atención durante el CPN, donde su objetivo fue establecer los factores que influyen la efectividad del CPN. (8)

Para ello se utilizó instrumento el cuestionario SERVQUAL. Se estudió a una muestra de un cuarto de millar de gestantes. Los resultados encontrados mediante estadística descriptiva, y se comparan variables con prueba chi cuadrado, y se asocian mediante coeficiente de correlación de Spearman". Con un resultado el cual "el 11.20% eran adolescentes" y en general se contó que entre las gestantes que tuvieron satisfacción amplia: el 51.1% tuvo controles inadecuados, cuando solohay satisfacción: el 50.88% tuvo controles inadecuados, si la insatisfacción es leve: el 53.57% tuvo CPN inadecuados. (8)

Se concluyó que "hubo una alta frecuencia de incumplimiento del control prenatal, con buena satisfacción, y sin relación entre ambas variables". El aporte brindado fue que más de 40% de usuarias gestantes mostraron una insatisfacción con la atención del control prenatal en dicho establecimiento y además que no hubo influencia de la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal.(8)

En los estudios a nivel local tales como **Exitosa Piura (2020)**, publicó en un anuncio periodístico acerca del "drama que viven las gestantes infectadas con covid-19 en esta región, quienes pueden llegar a soportar hasta 12 horas de espera por una atención, a la espera de que un hospital las reciba en Piura". Se reveló que "una gestante covid-19 puede llegar a esperar hasta 12 horas para lograr ser atendida en un centro médico del Estado": "tenemos el problema que hasta 12 horas pueden esperar, es una atención que no es oportuna porque tiene que presentarse un problema para que la reciban". Esto también ocurre con las pacientes no covid-19". Como antecedente a nivel local aporta la información brindada de nuestra localidad en donde es muy crítica más aún en la época de la pandemia. (9)

Teorías que sustentan las variables de estudio calidad y satisfacción

Calidad del usuario; La calidad de atención según Donabedian una serie de juicios de valores que son aplicados a distintos aspectos, propiedades, dimensiones o ingredientes del proceso llamado atención médica (21).

Dicho autor también menciona que la calidad de atención consta de varias capas que parten desde lo más interno, donde se encuentran las habilidades técnicas del trabajador de salud, y pasan luego por las habilidades interpersonales del mismo, hasta las instalaciones Sanitarias que vendrían a encontrarse en las capas más externas del proceso de la atención de salud. Es así que para entenderlo que significa la calidad de atención no se debe solo pensar en las habilidades técnicas o de conocimiento del prestador de salud, sino también las habilidades interpersonales y comunicativas, que es la interfaz por la cual se brindará el soporte técnico (22).

Las teorías relacionadas a la satisfacción del paciente son psicológica, basada en experiencias, económica u holísticas. Basadas en la psicología, las teorías de la expectativa se centran en las expectativas acerca del servicio de salud que el paciente espera y las diferencia en diferentes tipologías. La importancia acerca de evaluar la satisfacción según las expectativas de los pacientes es que dichas expectativas pueden ser mejoradas o disminuidas sin ninguna mejora concomitante en la prestación del servicio de salud. Factores socio-demográficos, estado de salud y creencias de salud se cree influyen las expectativas individuales y subsecuentemente en sus niveles de satisfacción (23)

La segunda perspectiva teórica sobre la satisfacción del servicio en salud se centra en los atributos del servicio de salud que se reciben. Los que proponen esta perspectiva miden la satisfacción mediante diferentes aspectos de la calidad del servicio de salud. Los aspectos que son estudiados dentro de este marco varían según el servicio médico brindado y generalmente encajan en el modelo de estructura, proceso y resultado de Donabedian (24).

La calidad como indicador de excelencia El nivel de la calidad asistencial es un indicador de excelencia en la atención al paciente. Es la resultante de la interacción de tres factores concurrentes, como son el correcto desempeño profesional, el estricto cumplimiento del marco normativo institucional y la buena relación personal de salud – usuaria, todos ellos de profundos contenidos éticos.

Satisfacción como variable de excelencia.

En la actualidad, la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben constituye toda una exigencia, en tanto los rangos de satisfacción del paciente están siendo usados para juzgar la calidad de la atención médica, e incluso, en ciertas prácticas médicas, para determinar los reembolsos. Implicar a los consumidores de los servicios de salud en las actividades de evaluación de la calidad de los mismos es un

requisito para mejorarla por lo que se está poniendo especial atención en el análisis crítico de las implicaciones metodológicas de reconocer como elemento clave en el mejoramiento de los servicios la participación de los consumidores. Así, se planifican estrategias y desarrollan nuevos programas tomando en consideración las necesidades y los intereses de la población de acuerdo a sus propios criterios u opiniones. (25).

La calidad como indicador de excelencia nos lleva al manejo de una buena relación: Al interior de este elemento de satisfacción identificamos los siguientes componentes:

- Las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes entre el personal de salud y la paciente.
- La actitud abierta y sensible del personal de salud hacia las necesidades de la Paciente El trato digno y respetuoso, ausente de cualquier indicio de violencia, que el personal de salud brinda en todo momento a la paciente.
- Las RELACIONES SOCIALES tienen mucho que ver con la salud física y mental, con la sensación de BIENESTAR y con nuestra calidad de vida.
- Las costumbres y rutinas de todos los días pueden favorecer nuestra salud.
- Tener una mayor cantidad y calidad de relaciones sociales fomenta los hábitos saludables.
- Quedar con los amigos y amigas para dar una vuelta, organizar actividades con la familia, hacer ejercicio en compañía o apuntarse talleres y cursos para aprender cosas nuevas, nos hará sentirnos MEJOR Y MÁS SANOS.

Otro indicador es la confianza y empatía:

La confianza y la empatía están ligadas a las posibilidades de intercambio de mensajes y el aspecto afectivo que el personal de salud establece con la paciente. La empatía es la capacidad de entender el problema de la otra persona desde su perspectiva.

- Que toda consulta o mención de su caso sea realizada discretamente y que no haya personas presentes que no estén directamente involucradas en su atención, sin su consentimiento.
- Que la reserva respecto al motivo de consulta se mantenga en todos los servicios de los establecimientos de salud: desde la admisión, triaje, farmacia y otros.

- Esperar que toda comunicación y registros pertinentes a su tratamiento, sean tratados confidencialmente.
- Ser examinado en instalaciones que aseguren la privacidad visual y auditiva.
- Solicitar que esté presente una persona de su confianza y con su autorización durante el examen médico, el tratamiento o el procedimiento.
- La expresión corporal o lenguaje no verbal del personal de salud ayuda a crear mucho una relación de confianza con las pacientes y satisfacción de las mismas.
- Las pacientes sienten más confianza cuando tiene la libertad de hacer preguntas sobre las explicaciones que ha dado el personal de salud o cuando se le responde con facilidad y buen trato a sus requerimientos de información.

La seguridad como indicador establece lo siguiente:

- Existen algunas condiciones que tiene que ver con aquellos aspectos que faciliten que la usuaria de los servicios se sienta segura en relación con el personal de salud.
- La diligencia que es la actitud de servicio del personal de salud que tiene con respecto a su trabajo en la disposición de atender a las pacientes.
- La disponibilidad hace referencia a la satisfacción acontecida a partir del hecho de que el personal de salud atienda bien en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia.
- Tener seguridad en la atención mediante prácticas adecuadas, el cumplimiento de los estándares sanitarios correspondientes a cada nivel de los establecimientos de salud.
- Que las instalaciones de los establecimientos de salud cumplan con las medidas de privacidad, bioseguridad y protección necesarias para su seguridad personal.
- El personal de salud que inspira seguridad hace que las pacientes se sientan satisfechas debido a la seguridad que le inspira el personal de salud.

En la Información:

- Las pacientes se sienten satisfechas de recibir explicaciones e información detallada sobre el estado de su salud; así como con relación al diagnóstico, los exámenes, el tratamiento, etc. que les ofrecen.
- Obtener de la persona responsable de su atención, la información completa y

actualizada del diagnóstico, tratamiento o procedimiento.

Dicha información será comunicada a la persona claramente, de preferencia en su idioma, debiendo verificarse que el mensaje haya sido comprendido.

#### Satisfacción de madres gestantes con pronóstico de la COVID-19

La propagación del nuevo coronavirus, científicamente conocida como síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-Cov-2), un sistema respiratorio potencialmente mortal enfermedad, ha provocado un importante problema de salud pública y una amenaza para la salud de millones de personas en todo el mundo [1, 2]. La Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió una declaración del 11 de enero de 2020, declarando el nuevo coronavirus (2019-nCoV) la sexta emergencia de salud pública en todo el mundo [3]. La mayor incidencia y global la propagación de este virus ha causado gran preocupación y pánico entre personas de todo el mundo [4, 5]. Según el último metaanálisis de 50.466 pacientes con SARS-Cov-2, conocido como COVID-19, el virus ha llevado a una tasa de mortalidad del 4,3% [1, 6, 7]. La prevalencia y la mortalidad debido a los brotes de la enfermedad del nuevo coronavirus 2019 es muy alta en Irán [7, 8]. Mayor las personas con problemas de salud subyacentes, las personas con sistemas inmunitarios debilitados y las mujeres embarazadas están en mayor riesgo de desarrollar COVID-19.

Las mujeres embarazadas son en mayor riesgo de desarrollar casos graves y complicaciones de enfermedad grave por COVID-19 debido a cambios en el sistema inmunológico y pulmonar durante el embarazo [9]. Por lo tanto, la prevención y el control de la infección por COVID-19 en mujeres embarazadas y el riesgo potencial de la transmisión vertical se ha convertido en una preocupación importante. Debido a la nueva epidemia de coronavirus, se han realizado estudios limitados se ha realizado sobre el efecto de la infección por COVID-19 en madre y feto [9, 10].

Aunque la información y los datos obtenidos sobre otros coronavirus altamente patógenos, como el síndrome respiratorio agudo (SARS) y El síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) fueron indicativos de complicaciones graves en los neonatos nacidos de estas madres [11, 12].

No obstante, las características clínicas y se desconoce el potencial de transmisión vertical de la neumonía por COVID-19 en mujeres embarazadas [13]. El presente estudio de caso informó la infección y muerte de un recién nacido en Irán

con una radiografía de tórax (CXR) marcada anormalidad 2 horas después del nacimiento demostrando COVID-19.

Los casos muy riesgosos de madres gestantes es la pérdida del recién nacido o del feto por consecuencia del virus.

Durante los últimos meses de agosto a septiembre se había observado que la calidad de atención hacia madres gestantes era limitante por la falta de equipos de apoyo tecnológicos, como especialistas lo que generó grandes pérdidas humanas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque buscará resolver el problema de estudio en un periodo de tiempo corto. Por lo tanto, las acciones de investigación serán concretas para dar solución al problema de estudio, mediante las actividades precisas (Chávez, 2016)

Su enfoque es cuantitativo; porque toda la información que se recopilará se sustentará en una base de datos referentes a información recopilada de instrumento aplicada a la muestra de estudio.

Según Gómez, (2017); toda investigación con enfoque cuantitativo busca que las hipótesis se sometan a mediciones numéricas y sus resultados se analicen de forma estadística. Se trata de una investigación objetiva y rigurosa en la que los números son significativos.

El diseño de estudio será no experimental porque no se van a alterar las variables, tipo transversal descriptivo. Por su alcance temporal el estudio será retrospectivo.

#### ESQUEMA DESCRIPTIVO

Se mide y describe variable (X1)  
Se mide y describe variable (X2) Se  
mide y describe variable (X3) Se  
mide y describe variable (X4)



Tiempo único

Interés de cada variable tomada individualmente

- Calidad (V1), satisfacción (V2), expectativas (V3), percepciones (V4).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables de estudio serán:

- Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: **Según Mendoza (2009)**, es el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. La relación causal es la satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida de la atención. (1)

Definición operacional: Se ha desarrollado el cuestionario SERVQUAL modificada para la medición de la evaluación de la calidad de atención. Tienedos dimensiones: una de expectativas y otra de percepciones.

- Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual:

Se puede definir satisfacción como el sentimiento de gratitud cuando las expectativas por el servicio han sido brindadas.

Definición operacional: Se ha desarrollado el cuestionario SERVQUAL modificada para la medición de la evaluación de la calidad de atención. Tienedos dimensiones: una de expectativas y otra de percepciones.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población estará conformada por todas las usuarias internas que se interpretan como todas las gestantes adolescentes internadas con diagnóstico de COVID-19 en el Área de Obstetricia en el Hospital de Sullana durante el tiempo establecido.

La muestra será censal y/o compuesta por el total poblacional. Se consideró a todas las adolescentes gestantes debido a que es una pequeña muestra. La unidad de análisis son las gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Área de Obstetricia.

El diseño muestral es no pirobalística a conveniencia del investigador, donde

considero los criterios de inclusión y unidad de análisis de la población de estudio de acuerdo al estudio de las variables.

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

Para la obtención de los datos se utilizó un formulario base en donde constaron todas las variables en estudio.

La ficha de recolección de datos fue elaborada por el autor de la presente tesis, los jurados calificadores hicieron las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó el permiso correspondiente al director, al jefe del servicio de Ginecología del Hospital de Apoyo Sullana – Piura, para el desarrollo de estudio y se me haya permitido el acceso a los Libros de Registros de los Servicios de Ginecología.

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

Los métodos de estudio que se trabajó fueron inductivos no experimentales lo que se buscó la determinación de las condiciones específicas de calidad de atención y satisfacción de las usuarias gestantes.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a los aspectos éticos la investigación cumple con los lineamientos de autenticidad, veracidad y principios establecidos por la CONCITEC.

#### IV. RESULTADOS

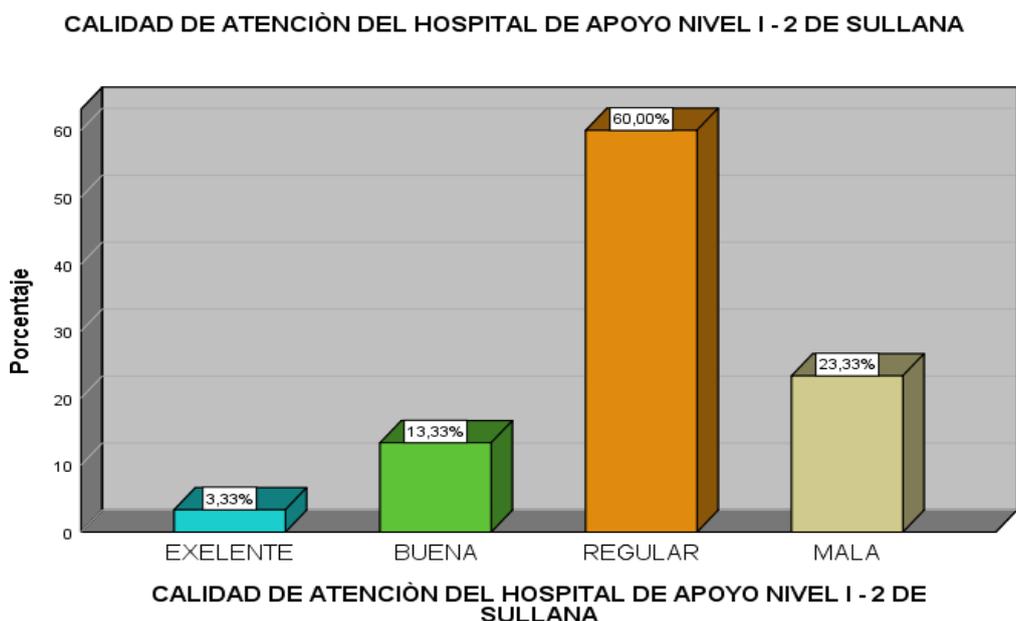
##### 4.1. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.

*Tabla 1. Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS USUARIAS DEL HOSPITAL DE APOYO NIVEL I - 2 DE SULLANA				
INDICADORES	Fa	%	% Válido	% Acumulado
EXCELENTE	2	3.3	3.3	3.3
BUENA	8	13.3	13.3	16.7
REGULAR	36	60.0	60.0	76.7
MALA	14	23.3	23.3	100.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

*Gráfico 1. Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*



**Fuente:** Tabla N°01.

**Interpretación:** En la tabla N° 01 se observa que la variable calidad de atención a las usuarias el 60.0% (36) considera regular, 23.3% (14) mala, 13.3% (08) buena y 3.3% (02) excelente la atención. Por lo que se debería mejorar los aspectos relacionados a calidad como es equipos y ambientes.

*Tabla 2. Pruebas de normalidad para contrastar hipótesis de la Variable Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

Pruebas de Normalidad para Variable Calidad de Atención en las Usuarias Gestantes						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	0.315	60	0.000	0.799	60	0.000

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la variable calidad de atención en las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,00; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la calidad de atención de los especialistas del centro de salud en las usuarias gestantes.

*Tabla 3. Análisis descriptivo inferencial de la Variable Calidad de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.*

Estadística inferencial en estudios descriptivos		
ESTADÍSTICA INFERENCIAL	Media	3,03
	Varianza	0,507
	Desviación Estándar	0,712

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020 **Interpretación:** En el estudio a la variable calidad de atención a las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que la media fue de 3,03; la varianza de estudio de la variable de 0,507 y la desviación estándar de 0,712.

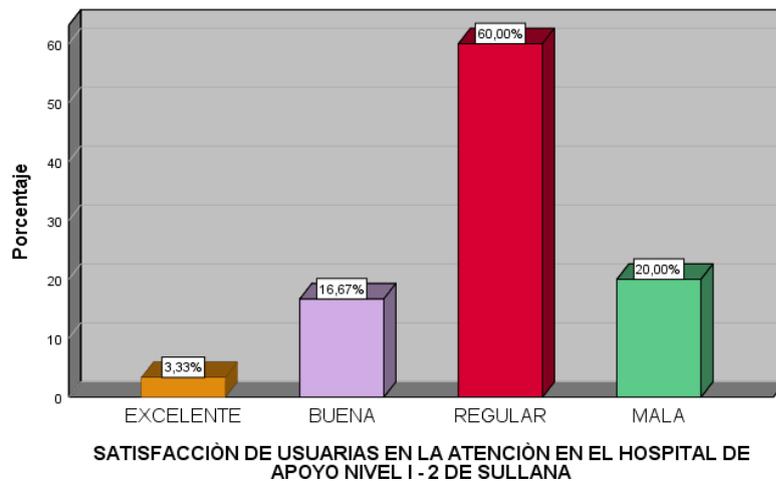
Tabla 4. Satisfacción de atención a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020

SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN LA ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO NIVEL I - 2 DE SULLANA				
	Fa	%	% válido	% acumulado
EXCELENTE	2	3.3	3.3	3.3
BUENA	10	16.7	16.7	20.0
REGULAR	36	60.0	60.0	80.0
MALA	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

Gráfico 2. Satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020

SATISFACCIÓN DE USUARIAS EN LA ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO NIVEL I - 2 DE SULLANA



**Fuente:** Tabla N°04.

**Interpretación:** En la tabla N.º 04 se observa que la variable satisfacción de las usuarias el 60.0% (36) considera regular, 23.3% (14) mala, 13.3% (08) buena y 3.3% (02) excelente la atención. Por lo que se debería mejorar los aspectos relacionados a mejorar el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 5. Pruebas de normalidad para contrastar hipótesis de la Variable satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020.*

<b>Pruebas de normalidad para la variable satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud del Hospital Nivel II-2, Sullana - 2020</b>						
Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN DE USUARIAS	0.319	60	0.000	0.809	60	0.000

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la variable satisfacción de las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wilk fue de 0,00; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la calidad de atención en el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 6. Análisis descriptivo inferencial de la Variable satisfacción de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.*

<b>Estadística inferencial en estudios descriptivos</b>		
<b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b>	<b>Media</b>	2.97
	<b>Varianza</b>	0.507
	<b>Desviación Estándar</b>	0.712

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la variable calidad de atención a las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que la media fue de 2,97; la varianza de estudio de la variable de 0,507 y la desviación estándar de 0,712.

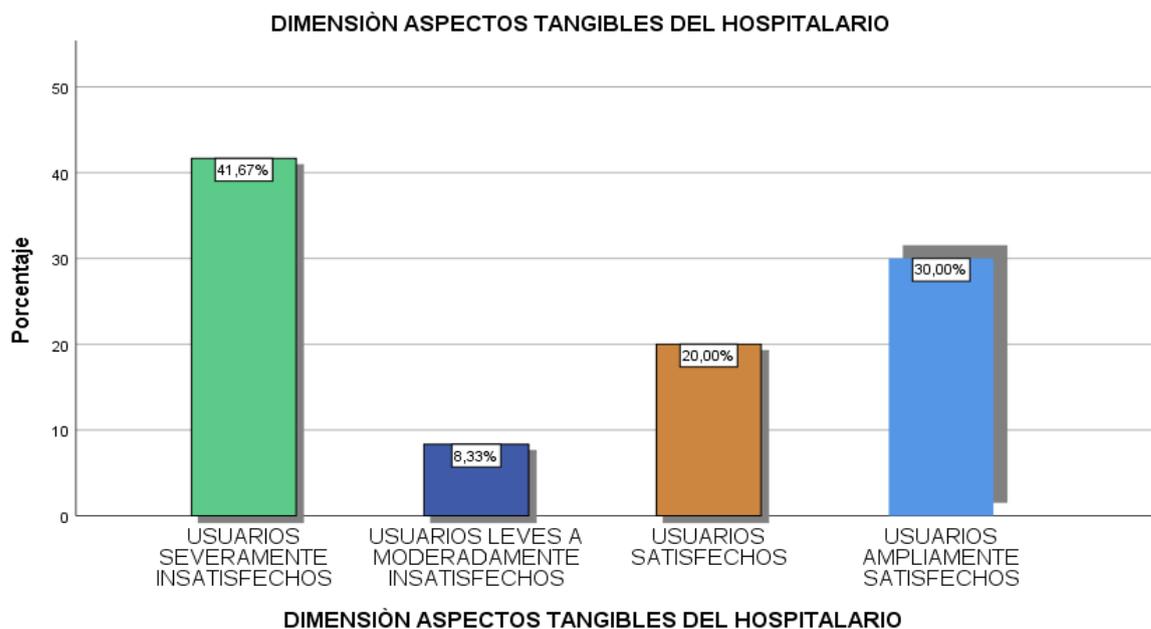
- 4.2. **Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su confiabilidad en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.**

*Tabla 7.: Dimensión Aspectos tangibles en el Hospital de Apoyo, nivel II-2, 2020*

<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES DEL HOSPITALARIO</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
USUARIOS SEVERAMENTE INSATISFECHOS	25	41.7	41.7	41.7
USUARIOS LEVES A MODERADAMENTE INSATISFECHOS	5	8.3	8.3	50.0
USUARIOS SATISFECHOS	12	20.0	20.0	70.0
USUARIOS AMPLIAMENTE SATISFECHOS	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

Gráfico 3. Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana 2020



**Fuente:** Tabla N°07.

**Interpretación:** En la tabla N.º 07 se observa que la dimensión aspectos tangibles del Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana el 30.0% (18) considera ampliamente satisfechos, el 41.7% (25) Severamente insatisfechos, el 20.0% (12) satisfechos y 8.3% (05) moderadamente satisfechos. Por lo que se puede observar que hace falta la implementación de equipos, e instrumentos, así como el ambiente no cuenta con los requerimientos de calidad para mejorar el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 8. Dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

<b>Pruebas de Normalidad de la Dimensión Aspectos Tangibles</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	0.272	60	0.033	0.774	60	0.033

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo nivel II-2 Sullana, se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wilk fue de 0,03; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo nivel II-2, Que si influye la calidad de atención en el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 9. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

<b>Estadística inferencial en estudios descriptivos</b>		
<b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b>	<b>Media</b>	2.38
	<b>Varianza</b>	1.698
	<b>Desviación Estándar</b>	1.303

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que el promedio se ubica en 2,38, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,698 y la desviación estándar de siendo poco favorable 1,303.

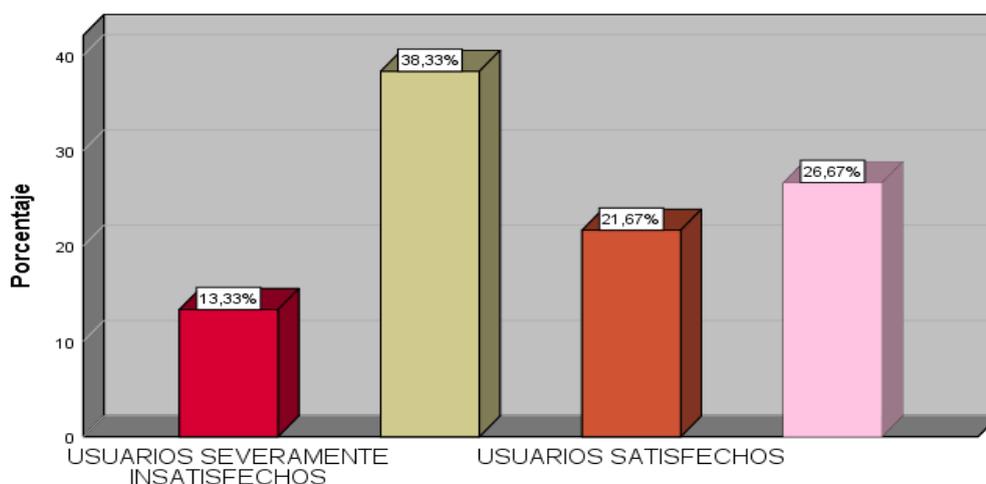
**4.3. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su confiabilidad en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.**

*Tabla 10. Dimensión confiabilidad en usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

INDICADORES	Fa	%	% válido	% acumulado
USUARIOS SEVERAMENTE INSATISFECHOS	8	13.3	13.3	13.3
USUARIOS LEVES A MODERADAMENTE INSATISFECHOS	23	38.3	38.3	51.7
USUARIOS SATISFECHOS	13	21.7	21.7	73.3
USUARIOS AMPLIAMENTE SATISFECHOS	16	26.7	26.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

*Gráfico 4. Dimensión confiabilidad en las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*



**Fuente:** Tabla N°10.

**Interpretación:** En la tabla N.º 10 se observa que la dimensión confiabilidad de las usuarias el 38.3% (23) usuarios leves a moderadamente insatisfechos, 26.7% (16) Usuarios ampliamente satisfechos, 21.7% (13) usuarios satisfechos y 13.3% (08) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se debería establecer mejoras en la calidad de atención para mejorar la confiabilidad de las usuariastestantes.

Tabla 11. Dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020

Pruebas de normalidad para la dimensión Confiabilidad en Usuarias Gestantes						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSTON CONFIABILIDAD	0.243	60	0.003	0.857	60	0.003

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wilk fue de 0,003; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde influye la confiabilidad de atención del personal obstetra hacia la satisfacción de las usuarias gestantes.

Tabla 12. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020

Estadística inferencial en estudios descriptivos		
ESTADÍSTICA INFERENCIAL	Media	2.62
	Varianza	1.054
	Desviación Estándar	1.027

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia la atención de las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que el promedio se ubica en 2,62, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,054 y la desviación estándar de siendo poco favorable 1,027.

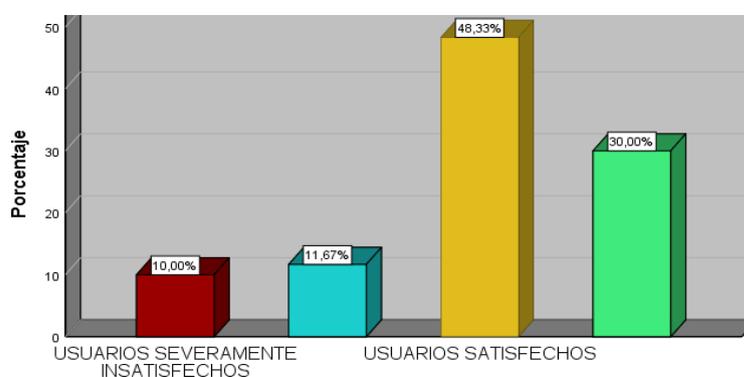
**4.4. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su respuesta rápida en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.**

*Tabla 13. Dimensión Respuestas rápidas del personal obstetra hacia la atención de las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

<b>DIMENSIÓN RESPUESTA RÁPIDA DEL PERSONAL OBSTETRA HACIA LA ATENCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
USUARIOS SEVERAMENTE INSATISFECHOS	6	10.0	10.0	10.0
USUARIOS LEVES A MODERADAMENTE INSATISFECHOS	7	11.7	11.7	21.7
USUARIOS SATISFECHOS	29	48.3	48.3	70.0
USUARIOS AMPLIAMENTE SATISFECHOS	18	30.0	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

*Gráfico 5. Dimensión respuestas rápidas del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*



**Fuente:** Tabla N°10.

**Interpretación:** En la tabla N.º 10 se observa que la dimensión respuesta rápida en la atención del personal obstetra hacia las usuarias el 48.3%(29) las usuarias están satisfechas, 30.0%(18) Usuaris ampliamente satisfechas, 11.7%(07) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 10.0%(06) usuarios severamente insatisfechas. Por lo que se observa que la calidad de atención del personal obstetra es el adecuado y contribuye a la satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 14. Dimensión respuesta rápida del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

<b>Pruebas de Normalidad de la Dimensión Respuesta Rápida</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN RESPUESTA RÁPIDA	0.291	60	0.034	0.818	60	0.034

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,034; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la respuesta rápida de la atención del personal obstetra hacia la satisfacción de las usuarias gestantes.

*Tabla 15. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020.*

<b>Estadística inferencial en estudios descriptivos</b>		
<b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b>	<b>Media</b>	4.6
	<b>Varianza</b>	0.86
	<b>Desviación Estándar</b>	0.91

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la dimensión respuesta rápida del personal obstetra hacia la atención de las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que el promedio se ubica en 4,62, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 0,86 y la desviación estándar con 0,91; siendo muy favorable la respuesta en la atención del personal obstetra hacia las usuarias gestantes adolescentes.

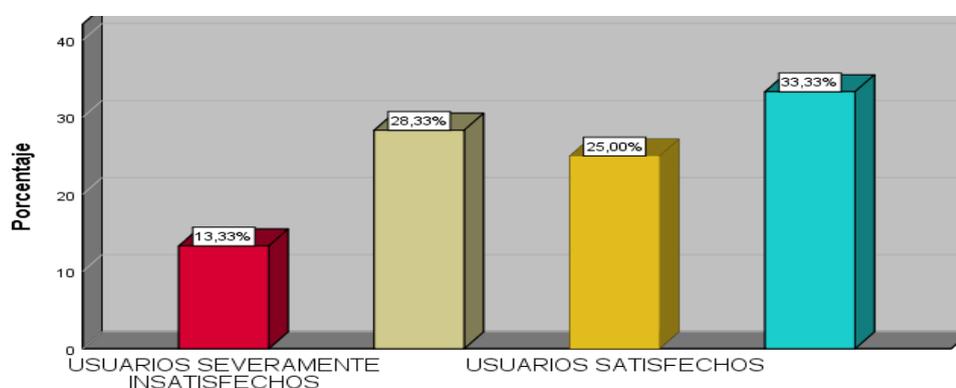
**4.5. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su seguridad de las gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.**

*Tabla 16. Dimensión seguridad hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL PERSONAL DE SALUD HACIA LAS GESTANTES</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
USUARIOS SEVERAMENTE INSATISFECHOS	8	13.3	13.3	13.3
USUARIOS LEVES A MODERADAMENTE INSATISFECHOS	17	28.3	28.3	41.7
USUARIOS SATISFECHOS	15	25.0	25.0	66.7
USUARIOS AMPLIAMENTE SATISFECHOS	20	33.3	33.3	100.0
<b>Total</b>	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

*Gráfico 6. Dimensión seguridad hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*



**Fuente:** Tabla N°13.

**Interpretación:** En la tabla N° 10 se observa que la dimensión seguridad hacia las gestantes el 33.3% (20) las usuarias están ampliamente satisfechas, 25.0% (15) usuarias satisfechas, 28.3% (17) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 13.3% (086) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se observa que la seguridad que se brinda a las gestantes forma parte de la satisfacción de las usuarias.

*Tabla 17. Dimensión seguridad a las gestantes en el Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

<b>Pruebas de Normalidad a la Dimensión Seguridad de las Gestantes</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN SEGURIDAD	0.208	60	0.023	0.852	60	0.023

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,023; donde indica que cuando  $P \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde siinfluye la seguridad hacia las usuarias gestantes.

*Tabla 18. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión confiabilidad del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

<b>Estadística inferencial en estudios descriptivos</b>		
<b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b>	<b>Media</b>	2.78
	<b>Varianza</b>	1.122
	<b>Desviación Estándar</b>	1.059

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la dimensión respuesta rápida del personal obstetra hacia la atención de las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que el promedio se ubica en 2,78, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,122 y la desviación estándar con 1,059; siendo no muy la seguridad en la atención del personal obstetra hacia las gestantes adolescentes.

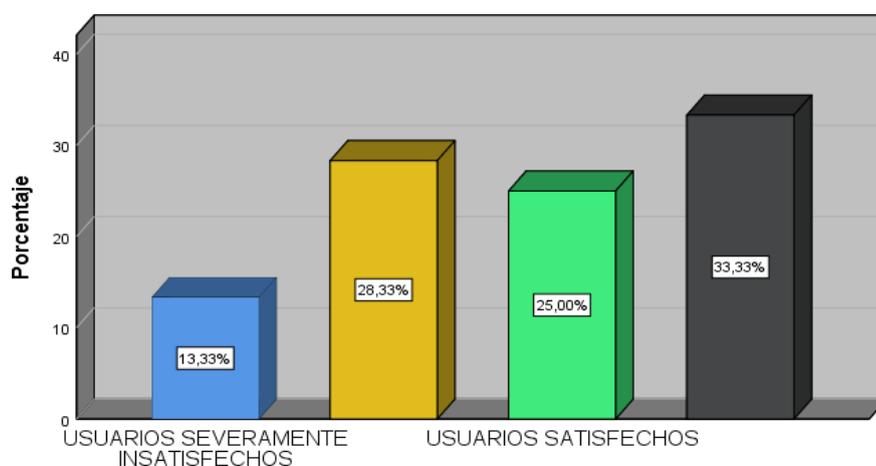
**4.6. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su empatía en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.**

*Tabla 19. Dimensión empatía hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

<b>DIMENSION SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL PERSONAL DE SALUD HACIA LAS GESTANTES</b>				
INDICADORES	Fa	%	% válido	% acumulado
USUARIOS SEVERAMENTE INSATISFECHOS	8	13.3	13.3	13.3
USUARIOS LEVES A MODERADAMENTE INSATISFECHOS	17	28.3	28.3	41.7
USUARIOS SATISFECHOS	15	25.0	25.0	66.7
USUARIOS AMPLIAMENTE SATISFECHOS	20	33.3	33.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo nivel II-2, Sullana – 2020.

*Gráfico 7. Dimensión empatía hacia las gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*



**Fuente:** Tabla N°16.

**Interpretación:** En la tabla N.º 10 se observa que la dimensión Empatía hacia las gestantes el 33.3%(20) las usuarias están ampliamente satisfechas, 25.0%(15) usuarias satisfechas, 28.3%(17) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 13.3%(08) usuarios severamente insatisfechas. Por lo que se observa que la seguridad que se brinda a las gestantes forma parte de la satisfacción de las usuarias.

*Tabla 20. Dimensión seguridad a las gestantes en el Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana - 2020*

<b>Pruebas de Normalidad en la Dimensión de Empatía</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN EMPATIA DEL PERSONAL DE SALUD	0.208	60	0.000	0.852	60	0.000

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes – 2020

**Interpretación:** En el estudio de la dimensión Empatía del personal obstetra hacia las usuarias gestantes se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,000; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la empatía en la satisfacción de usuarias gestantes.

*Tabla 21. Análisis descriptivo inferencial de la dimensión empatía del personal obstetra hacia las usuarias gestantes del Centro de Salud Hospital de Apoyo Nivel II-2, Sullana – 2020*

<b>Estadística inferencial en estudios descriptivos</b>		
<b>ESTADÍSTICA INFERENCIAL</b>	<b>Media</b>	2.78
	<b>Varianza</b>	1.122
	<b>desviación Estándar</b>	1.059

**Fuente:** Encuesta aplicada a las usuarias gestantes - 2020

**Interpretación:** En el estudio a la dimensión empatía del personal obstetra hacia la atención de las usuarias del Centro de Salud Hospital de Apoyo, nivel II-2, de Sullana se observó que el promedio se ubica en 2,78, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,122 y la desviación estándar con 1,059; siendo no muy la seguridad en la atención del personal obstetra hacia las gestantes adolescentes.

## V. DISCUSIÓN

- 5.1. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020. Referente al primer resultado podemos decir que la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,00; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la calidad de atención de los especialistas del centro de salud en las usuarias gestantes. Las pruebas t de estuden se observó que la media fue de 3,03; la varianza de estudio de la variable de 0,507 y la desviación estándar de 0,712. En el resultado observado nos permite absolver que la calidad de atención según las pruebas de normalidad es aceptable. Este resultado tiene coherencia con lo mencionado por **Mayorga L. (2019)**, en su artículo de investigación “*Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería*”, donde evalúa la satisfacción de usuarias del CPN, donde su objetivo fue verificar el grado de satisfacción con el CPN. Mediante encuesta se entrevistaron 178 mujeres gestantes, de entre ellas a 26 menores de 19 años. (3). Los resultados obtenidos demostraron que, de las aproximadamente 180 gestantes evaluadas, casi el 95% refirieron percibir satisfacción al CPN y el 100% del grupo etario de menores de 19 años manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Se concluye que la participación del papel de la características sociodemográficas y obstétricas es útil y preponderante además de la capacitación intelectual y la educación en escuelas están relacionadas con el CPN”. Este estudio aporta el dato que el nivel de satisfacción es independiente del tiempo de tres o menos días para autorización de los exámenes de segundo nivel y además que no se halló diferencia en el nivel de satisfacción entre quienes consultaban por primera vezo estaban en una consulta de control. (3)
- 5.2. En concerniente al objetivo específico donde la dimensión fue los aspectos tangibles en adolescentes gestantes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020. Se obtuvo según la prueba de normalidad que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,03; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de Apoyo nivel II-2, Que si influye la calidad de atención en el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes y en el análisis de la prueba t student el promedio se ubica en 2,38, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,698 y la desviación estándar de siendo poco favorable 1,303. En discusión con lo planteado por

Reynaldos K. (2017), en su investigación: “Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora”, donde se estudia la satisfacción de la atención en el primer nivel en salud a nivel de toda América Latina, donde su objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud en Latinoamérica entre los años 2000-2016. Se obtuvieron 81 artículos de los cuales solo se revisaron 12 artículos.

(4) Los resultados del análisis de los estudios expuestos, concuerdan en su mayoría con la evaluación de las características que participan en la usuaria como el sexo, fluctuación de edad, estratificación socioeconómica, nivel educacional, tipo de atención, infraestructura del centro de salud, relación interpersonal paciente/usuario - equipo de salud, tiempo de espera y acceso a la atención.

(4) Se concluye que es importante desarrollar otras investigaciones que reúnan todas las características para identificar y brindar soluciones a las necesidades de los habitantes”. Este estudio aporta a información que, justificada por los avances en los estudios sobre la atención de salud con enfoque humanizado, respeto a la dignidad del paciente y atención integral al paciente/usuario, familia y comunidad: La contribución de estos factores a la satisfacción usuaria resultan ser variables relevantes para la acreditación de instituciones y el aseguramiento de una atención de calidad. (4).

5.3. En concerniente al objetivo específico relacionado a la dimensión confiabilidad de las adolescentes gestantes del Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020. Se obtuvo se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,003; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la confiabilidad de atención del personal obstetra hacia la satisfacción de las usuarias gestantes, en el estudio de las pruebas t de student se observó que el promedio se ubica en 2,62, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,054 y la desviación estándar de siendo poco favorable 1,027 esto permite aceptar que la seguridad de la atención por parte del personal obstetra es indispensable en la satisfacción de las gestantes adolescentes. En concerniente a lo planteado por González de la Torre H. (2020), en su estudio “Recomendaciones y manejo práctico de la gestante con COVID- 19”, quien tuvo como objetivo recopilar recomendaciones y evidencias en el manejo práctico de las gestantes con infección por COVID-19 para clarificar pautas de atención obstétrica ante esta nueva enfermedad. Se tuvo como metodología la revisión bibliográfica utilizando documentos y artículos completos. El resultado del estudio llevó a concluir que aún falta evidencia sólida que sustente las actualizaciones acerca del COVID-19. El aporte que brinda es que es importante

seguir continuando los estudios para afianzar dicho conocimiento. (7)

5.4. En el objetivo evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a la dimensión respuesta rápida se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,034; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la respuesta rápida de la atención del personal obstetra hacia la satisfacción de las usuarias gestantes y según las pruebas t de student el promedio se ubica en 4,62, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 0,86 y la desviación estándar con 0,91; siendo muy favorable la respuesta en la atención del personal obstetra hacia las usuarias gestantes adolescentes. Esto afirma que lo planteado por Luna (2017), quien llevó a cabo la investigación titulada Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017, determinó que la gestión juega un papel muy importante para poder alcanzar los objetivos de la red de salud, cada vez que la gestión es eficiente los indicadores aumenta hasta cumplirlos. Entre sus recomendaciones figura, la necesidad de que el director del establecimiento de salud, fortalezca el manejo administrativo a través de la gestión por resultados y gestión por procesos, lo que lograría satisfacer las demandas de la población.

5.5. En el objetivo evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en la dimensión seguridad. Se obtuvo prueba de normalidad que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,023; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la seguridad hacia las usuarias gestantes. Y según las pruebas t de student el promedio se ubica en 2,78, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,122 y la desviación estándar con 1,059; siendo no muy la seguridad en la atención del personal obstetra hacia las gestantes adolescentes. Estos resultados se relacionan con lo planteado por Reynaldos K. (2017), en su investigación: "Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora", donde se estudia la satisfacción de la atención en el primer nivel en salud a nivel de todo América Latina, donde su objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud en Latinoamérica entre los años 2000-2016. Se obtuvieron 81 artículos de los cuales solo se revisaron 12 artículos.

(4) Los resultados del análisis de los estudios expuestos, concuerdan en su mayoría con la evaluación de las características que participan en la usuaria como el sexo, fluctuación de edad, estratificación socioeconómica, nivel educacional, tipo de atención,

infraestructura del centro de salud, relación interpersonal paciente/usuario - equipo de salud, tiempo de espera y acceso a la atención. (4) Se concluye que es importante desarrollar otras investigaciones que reúnan todas las características para identificar y brindar soluciones a las necesidades de los habitantes”.

5.6. En el estudio del objetivo evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en la dimensión empatía. Según los resultados de prueba de normalidad se observó que el grado de significancia según Kolmogorov-smirnov y Shapiro-wik fue de 0,000; donde indica que cuando  $p \leq 0,05$  se acepta la hipótesis alterna donde si influye la empatía en la satisfacción de usuarias gestantes y de acuerdo a la prueba t de studen el promedio se ubica en 2,78, no siendo muy aceptable; la varianza de estudio de la variable de 1,122 y la desviación estándar con 1,059; siendo no muy la seguridad en la atención del personal obstetra hacia las gestantes adolescentes. Estos resultados en comparación a lo planteado por **González de la Torre H. (2020)**, en su estudio “*Recomendaciones y manejo práctico de la gestante con COVID-19*”, quien tuvo como objetivo recopilar recomendaciones y evidencias en el manejo práctico de las gestantes con infección por COVID-19 para clarificar pautas de atención obstétrica ante esta nueva enfermedad. Se tuvo como metodología la revisión bibliográfica utilizando documentos y artículos completos. El resultado del estudio llevó a concluir que aún falta evidencia sólida que sustente las actualizaciones acerca del COVID-19. El aporte que brinda es que es importante seguir continuando los estudios para afianzar dicho conocimiento. (7), quien plantea que una mejor atención empática de las obstetras hacia las gestantes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo observar de acuerdo al diseño de la investigación que la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de COVID-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020. Según los resultados descriptivos, transversal, retrospectivos la variable satisfacción de las usuarias el 60.0% (36) considera regular, 23.3% (14) mala, 13.3% (08) buena y 3.3% (02) excelente la atención. Por lo que se debería mejorar los aspectos relacionados a mejorar el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.
2. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a los aspectos tangibles el 30.0% (18) considera Ampliamente satisfechos, el 41.7% (25) Severamente insatisfechos, el 20.0% (12) satisfechos y 8.3% (05) moderadamente satisfechos. Por lo que se puede observar que hace falta la implementación de equipos, e instrumentos, así como el ambiente no cuenta con los requerimientos de calidad para mejorar el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes.
3. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su confiabilidad el 38.3% (23) usuarios leves a moderadamente insatisfechos, 26.7% (16) Usuarios ampliamente satisfechos, 21.7% (13) usuarios satisfechos y 13.3% (08) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se debería establecer mejoras en la calidad de atención para mejorar la confiabilidad de las usuarias gestantes.
4. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su respuesta rápida el 48.3% (29) las usuarias están satisfechas, 30.0% (18) Usuaris ampliamente satisfechas, 11.7% (07) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 10.0% (06) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se observa que la calidad de atención del personal obstetra es el adecuado y contribuye a la satisfacción de las usuarias gestantes.

5. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su seguridad el 33.3% (20) las usuarias están ampliamente satisfechas, 25.0% (15) Usuarías satisfechas, 28.3% (17) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 13.3% (08) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se observa que la seguridad que se brinda a las gestantes forma parte de la satisfacción de las usuarias.
  
6. Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relación a su empatía el 33.3% (20) las usuarias están ampliamente satisfechas, 25.0% (15) Usuarías satisfechas, 28.3% (17) usuarias leves a moderadamente insatisfechas y 13.3% (08) usuarios severamente insatisfechos. Por lo que se observa que la seguridad que se brinda a las gestantes forma parte de la satisfacción de las usuarias.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de haber realizado el estudio de los datos obtenidos se plantea como recomendaciones y/o sugerencias:

- A los gerentes y funcionarios del Hospital de Apoyo Sullana, nivel II-2 Que realicen una implementación correctiva de control de los recursos humanos y tangibles para garantizar una atención de calidad
- Implementar medios de información rápida y oportuna a las gestantes adolescentes en tiempo de COVID sobre su estado diagnóstico y ficha de seguimiento.
- Velar por el seguimiento del paciente fuera del hospital permitiendo por medio del sistema de salud respetar sus decisiones, su cultura, su contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales la individualidad de la atención, la información (definido como la capacidad de saber qué, entender por qué y entender por qué).

## VIII. REFERENCIAS

1. Salud Materno Perinatal y COVID-19. Abril 2020. Organización Panamericana de la Salud- Organización Mundial de la Salud. [Sitio en internet]. Disponible en: [https://www.paho.org/clap/images/PDF/presentacionparteras/Presentacin\\_CLA\\_P\\_COVID19\\_abril\\_2020.pdf?ua=1](https://www.paho.org/clap/images/PDF/presentacionparteras/Presentacin_CLA_P_COVID19_abril_2020.pdf?ua=1)
2. Enfermedad del coronavirus (COVID-19) Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Setiembre, 2020. [Sitio en internet]. Disponible en: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cases-updates/special-populations/pregnancy-data-on-covid-19.html>
3. Mayorga-Mogollón LE, Sejín-Vásquez CE, Pérez-Gómez M, Guzmán-Martínez J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev Univ Ind Santander Salud. 2019; 51(3): 220-227. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019005>.
4. Reynaldos K. Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: Revisión integradora. Revista de Salud Pública, 2017; (2):65-76.
5. El impacto potencial del COVID-19 en el embarazo adolescente en Kenia. African Population and Health Research Center [Sitio en internet]. Disponible en: <https://aphrc.org/blogarticle/the-potential-impacts-of-covid-19-on-teenage-pregnancy-in-kenya/>
6. Millones de mujeres sufrirán embarazos no deseados durante la pandemia de coronavirus. Noticias ONU [Sitio en internet]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2020/04/1473572>
7. González-de la Torre H, et al. Recomendaciones y manejo práctico de la gestante con COVID-19: scoping review. Enferm Clin. 2020. [Sitio en internet]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.009>
8. Callata R. Factores que influyen la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el puesto de salud Villa Jesús, Arequipa 2020. [Sitio en internet]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_4c831c5c5755084bc5d89f848767d113](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_4c831c5c5755084bc5d89f848767d113)  
¡Viven toda una odisea! Piura: gestantes con covid-19 no son atendidas. Exitosa Noticias [publicación periódica en línea] 2020. Julio 20. [Citado: 2020]

Julio 20]; 1(1). Disponible en <https:// exitosanoticias.pe/v1/piura-gestantes-covid-19/>

9. Becerril-Montekio, V; Valenzuela, A., & Velázquez, A. (2008). Mapa de sistemas de salud de Perú. México: Fundación Mexicana para la Salud.
10. Brook, R.H.; Mc Glynn E.A. & Shekelle P.G. (2000). Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. 281-295.
11. Comité Internacional de la Cruz Roja (2006). Los servicios de salud en el nivel primario. Ginebra: Cruz Roja.
12. Corella, J.M. (1996). La Gestión de servicios de salud. Madrid: Díaz de Santos.
13. Cruces, G. (2006). Protección social y sistemas de salud. Recuperado de: <http://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cruces2.pdf>.
14. Fabregas, T.C. (2012). Inequidades en la calidad de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de [http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio\\_inequidad\\_es\\_salud.pdf](http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/Simposio_inequidad_es_salud.pdf)
15. Gonzalez, C. A. (1996). Manual de mantenimiento de los servicios de salud. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s17391es/s17391es.pdf>.
16. Gonzales, E. C. (2002). Desigualdad e ingobernabilidad en el Perú, 2002. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/peru/iep/estado/gonza.pdf>.
17. Khon, LT; Corrigan JM & Donaldson M. (1999), To err is human: Building a safer health system. Washington, D. C.: Institute of Medicine/National Academy Press.
18. Morales, G.C. (2009), Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato
19. Risaralda (2009). Rescatado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.
20. Ocampo-Rodríguez, M. V., Betancourt-Urrutia V. F., Montoya-Rojas J. P. & Bautista-Botton D. C. (2013). Sistemas y modelos de salud, su incidencia en las

redes integradas de servicios de salud. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272013000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272013000100008).

21. GERESA. Análisis de la Situación de Salud 2017. Arequipa. p.112. . [revisión 2018; consultado 2018 Dic. 08]. Disponible en: [url.https://www.saludarequipa.gob.pe/epidemiologia/ASIS/Asis2017/ASIS%202017.pdf](https://www.saludarequipa.gob.pe/epidemiologia/ASIS/Asis2017/ASIS%202017.pdf)
22. Seguro Integral de Salud (SIS), Presentación, Objetivos. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 05]. extraído de [http://www.sis.gob.pe/Portal/quienes\\_somos/index.html](http://www.sis.gob.pe/Portal/quienes_somos/index.html)
23. Suñol, R, Net A. Ponencia Calidad de Atención. Fundación Avedis.1996. Donabedian. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 11].
24. Lerner, S y Szasz I. .Salud reproductiva y condiciones de vida en México. México2008 [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 20].
25. Casalino, G. “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna. Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima” 2008. [revisión 2018; consultado2019 Ene. 29].
26. Losada, M. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007. Cuader Adm Bogotá (Colombia), págs. 20 (34):237-258. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 12].
27. Puello, A. Calidad del cuidado de enfermería. [Tesis de Maestría]. Colombia2012. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 13].
28. Parasuraman, A, Zeithaml, V. y Berry, L.L. SERVQUAL: Escala de múltiples ítems para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge, Massachussetts: s.n, 1986. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 12].
29. Evaristo, G. “Calidad de la atención en salud y Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle.” 2009 – 2010. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 14].
30. Duque, E. Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. 2005, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 17].

31. Diaz, R. La calidad percibida en la Sanidad Pública. 2005, Revista de Calidad Asistencial, págs. 20(1): 35 - 42. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 15].
18. Medina, M. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Rev enferm Herediana, 2013; 6 (2): 96-106. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 12].
32. Zas, B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. [En línea] <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-esalud.html>.
33. Gomez, J. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Rev. Cubana Med. Gen. Integr. [En línea] junio de 2004. [Citado el: 21 de diciembre de 2010.] [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 16].
34. Ibraheem, WA. Socio-demographic predictors of patients' satisfacton. Afr J MedHealth Sci. 2013;12:87-90. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 24].
22. Rey, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. 2000, Anales de documentación, págs. No 3: 139 – 153. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 30].
35. Llanos, F. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. 2001, Rev Med Hered, pág. abr/jun Vol 12(2):21. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 22].
36. Zoto, O. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. 2010, Rev Gerenc Polit Salud. Bogota (Colombia), págs. Vol 9 (18): 124 – 136. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 21].
37. Tamaki, Y. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. 2005, Journal of Oral Science, págs. Vol 47 (2): 97 - 103. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 20].
38. Evaristo, G. "Calidad de la atención en salud y Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle." 2009 – 2010. [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 15].
27. RM N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" 2011.
39. Afzal, M. Effect of demographic characteristics on patient's satisfaction with health care facility. J Postgrad Med Inst 2014; 28(2):154-60. [revisión 2018;

- consultado 2019 Ene. 19]. Disponible en: url.  
[https://pdfs.semanticscholar.org/bb87/ce78fc7b17f3af9edfd2a17254cfc741562\\_e.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/bb87/ce78fc7b17f3af9edfd2a17254cfc741562_e.pdf)
40. INEI [en línea]. Perú: Biblioteca Virtual; 2015 [fecha de acceso 28 de enero del 2019]. URL disponible en: [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf).
41. Espasa, "Edad". Diccionario de la Lengua Española – real Academia. Vigésima Segunda Española. 2005.[revisión 2018; consultado 2019 Ene. 12]. Disponible en: url. <https://dle.rae.es/?id=EN8xffh>.
42. Vera-Romero, O. E.; Vera-Romero, F. M. Evaluación del nivel socioeconómico presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque. Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 2013. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuorpomedicohnaaa/v6n1\\_2013/contenido.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuorpomedicohnaaa/v6n1_2013/contenido.htm)
43. Garbanzo, G. M. Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica. (setiembre - diciembre, 2013). Revista Electrónica Educare, 17(3), 57- 87. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/issue/current>.
44. Huiza A, Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003. Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería mención Gestión en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima .Perú 2006. p. 64-86, 78 [revisión 2018; consultado 2019 Ene. 05]. Disponible en: url. [ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza\\_gg.pdf?sequence](http://ybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf?sequence)

# ANEXOS

**Matriz de consistencia**

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES ADOLESCENTES CON DIAGNÓSTICO DE COVID-19 EN EL HOSPITAL DE SULLANA, MARZO – JULIO 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
<b>Problema General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Objetivo General</b>	Calidad de atención	Expectativas	<p>El ambiente donde se realiza la atención tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para la atención inmediata.</p> <p>El ambiente donde se realiza la atención es agradable, limpio y ordenado.</p> <p>Todo el personal de Obstetricia está limpio y presentable.</p> <p>El ambiente donde se realiza la atención tiene privacidad.</p> <p>La atención del personal de salud es de calidad, con un ambiente adecuado y acogedor durante su estancia hospitalaria.</p> <p>El personal de Obstetricia cumple con su horario establecido evitando esperas innecesarias en el paciente.</p> <p>El personal de Obstetricia auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesite.</p> <p>El establecimiento en donde ocurre la atención da tarifas y precios establecidos.</p> <p>Para la atención de los pacientes el personal de Obstetricia cuenta con los medicamentos y material necesarios.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> CUANTITATIVO</p> <p><b>Población:</b> Total de gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal.</p> <p><b>Muestreo:</b> Total</p>
¿Cómo es la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes	La calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con	<p>1) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	Satisfacción	Percepciones		

<p>con diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020?</p>	<p>diagnóstico de covid-19 en el Hospital de Sullana, Marzo – Julio 2020 es regular.</p>	<p>1) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relacion a los aspectos tangibles.  2) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relacion a su confiabilidad.  3) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relacion a su respuesta rapida.  4) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relacion a su seguridad.  5) Evaluar la calidad de atención y satisfacción en gestantes adolescentes con diagnóstico de covid-19 en relacion a su empatía.</p>			<p>El personal de Obstetricia informa a los pacientes a qué hora van a ser atendidos.  El personal de Obstetricia responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.  El personal de Obstetricia está dispuesto a ayudar a los pacientes.</p> <p>Los pacientes sienten que pueden confiar en el personal de Obstetricia.  El personal de Obstetricia conoce lo necesario para informar y orientar a los pacientes.  El personal de Obstetricia es amable y atento.  Todo el personal de Obstetricia se apoya entre ellos para dar la mejor atención posible.</p> <p>El personal de Obstetricia es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.  El personal de Obstetricia piensa primero en el paciente.</p>	
---	--	--	--	--	---	--

**Matriz de operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de atención	Expectativas	Aspectos tangibles	<p>El ambiente donde se realiza la atención tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para la atención inmediata.</p> <p>El ambiente donde se realiza la atención es agradable, limpio y ordenado.</p> <p>Todo el personal de Obstetricia está limpio y presentable.</p> <p>El ambiente donde se realiza la atención tiene privacidad.</p>	Nominal	Del 1 al 4
		Confiabilidad	<p>La atención del personal de salud es de calidad, con un ambiente adecuado y acogedor durante su estancia hospitalaria.</p> <p>El personal de Obstetricia cumple con su horario establecido evitando esperas innecesarias en el paciente.</p> <p>El personal de Obstetricia auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesite.</p> <p>El establecimiento en donde ocurre la atención da tarifas y precios establecidos.</p> <p>Para la atención de los pacientes el personal de Obstetricia cuenta con los medicamentos y material necesarios.</p>	Nominal	Del 1 al 4
		Respuesta rápida	<p>El personal de Obstetricia informa a los pacientes a qué hora van a ser atendidos.</p> <p>El personal de Obstetricia responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.</p> <p>El personal de Obstetricia está dispuesto a ayudar a los pacientes.</p>	Nominal	Del 1 al 4
Satisfacción	Percepciones	Seguridad	<p>Los pacientes sienten que pueden confiar en el personal de Obstetricia.</p> <p>El personal de Obstetricia conoce lo necesario para informar y orientar a los pacientes.</p> <p>El personal de Obstetricia es amable y atento.</p> <p>Todo el personal de Obstetricia se apoya entre ellos para dar la mejor atención posible.</p>	Nominal	Del 1 al 4
		Empatía	<p>El personal de Obstetricia es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.</p> <p>El personal de Obstetricia piensa primero en el paciente.</p>	Nominal	Del 1 al 4





## CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIAS GESTANTES

**Instrucciones:** La presente encuesta busca recoger información para determinar la calidad de atención en las usuarias gestantes del Hospital de Sullana del II – 2 (segundo nivel de atención), para lo cual se trata de averiguar cuan satisfecha esta Ud. Con el servicio recibido durante la atención prenatal. para ello pedimos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas que a continuación se detallan:

### I. Datos generales de la gestante en el área de COVID-19

Edad:

1. Menor de 10 años
2. De 10 – 19 años
3. Más de 19 años

Grado de instrucción:

1. Sin estudios
2. Primaria
3. Secundaria
4. Superior

Ocupación:

1. Ama de casa
2. Estudiante
3. Trabajo eventual
4. Trabajo estable

Estado civil:

1. Soltera
2. Conviviente
3. Casada
4. Viuda/ Divorciada

### **Dimensión: expectativa- indicador (Aspectos tangibles)**

1. El ambiente donde se realiza la atención tiene los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para la atención.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.

4. Usuarios ampliamente satisfechos.
2. El ambiente donde se realiza la atención es agradable, limpio y ordenado
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
3. Todo el personal de obstetricia está limpio y presentable.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
4. El ambiente donde se realiza la atención tiene privacidad.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.

**Dimensión: expectativa- indicador (Confiabilidad)**

5. La atención del personal de salud es de calidad, con un ambiente adecuado y acogedor durante su estancia hospitalaria.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
6. El personal obstetra cumple con su horario establecido evitando esperas innecesarias en el paciente.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
7. El personal de obstetricia auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesite.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos

3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
- 
8. El establecimiento en donde ocurre la atención muestra el listado establecidos al público.
    1. Usuarios severamente insatisfechos
    2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
    3. Usuarios satisfechos.
    4. Usuarios ampliamente satisfechos.
- 
9. Para la atención de los pacientes el personal de obstetricia cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.
    1. Usuarios severamente insatisfechos
    2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
    3. Usuarios satisfechos.
    4. Usuarios ampliamente satisfechos.

**Dimensión: expectativa- indicador (Respuesta rápida)**

10. El personal obstetra informa a los pacientes a qué hora van a ser atendidas.
    1. Usuarios severamente insatisfechos
    2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
    3. Usuarios satisfechos.
    4. Usuarios ampliamente satisfechos.
- 
11. El personal obstetra responde rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes.
    1. Usuarios severamente insatisfechos
    2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
    3. Usuarios satisfechos.
    4. Usuarios ampliamente satisfechos.
- 
12. El personal de obstetricia está dispuesto ayudar a los pacientes
    1. Usuarios severamente insatisfechos
    2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
    3. Usuarios satisfechos.
    4. Usuarios ampliamente satisfechos.

### **Dimensión: Percepción indicador (seguridad)**

13. Los pacientes sienten que pueden confiar en el personal obstetra.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
  
14. El personal de obstetricia es amable y atento.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
  
15. Todo el personal se apoya entre ellos para dar la mejor atención posible.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.

### **Dimensión: Percepción indicador (Empatía)**

16. El personal de obstetricia es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.
  
17. El personal de obstetricia piensa primero en el paciente.
  1. Usuarios severamente insatisfechos
  2. Usuarios leves a moderadamente insatisfechos
  3. Usuarios satisfechos.
  4. Usuarios ampliamente satisfechos.

**Gracias por su participación.**





Ficha de validación de experto N° 02



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES ADOLESCENTES CON DIAGNÓSTICO DE COVID-19 EN EL HOSPITAL DE SULLANA, MARZO – JULIO 2020”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					✓
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					✓
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					✓
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					✓

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de octubre de 2020.

**Mgtr. : Marleny Isolina Chávez Sandoval**  
**DNI : 16703104**  
**Teléfono : 968067041**  
**E-mail : marly\_9697@hotmail.com**

  
**Mgtr. Marleny Chávez Sandoval**  
**COPISTRA**  
**COPI. 1584**



Ficha de validación de experto N° 03



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN GESTANTES ADOLESCENTES CON DIAGNÓSTICO DE COVID-19 EN EL HOSPITAL DE SULLANA, MARZO – JULIO 2020"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

  
 Mgtr.: NATALIA ALAYDE AGUILAR ZEVALLOS  
 DNI: 46102879  
 Telefono: 945 06 2942  
 E-mail: naty\_89\_12@outlook.com

**Resultados de Fiabilidad del Instrumento.**

**CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO CON VARIABLES CALIDAD Y SATISFACCIÓN**

	ITEMS																	Σ (SUMATORIA)
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	
E1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	17
E2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E3	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E4	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	9
E5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	22
E6	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	0	1	1	2	0	24
E7	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	22
E8	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
E9	1	1	1	1	2	1	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	19
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	15
E11	1	1	1	1	1	1	3	0	0	1	0	0	2	4	3	1	1	21
E12	1	1	1	1	1	1	3	1	1	0	2	1	1	1	0	3	1	20
E13	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
E14	4	2	3	3	1	2	1	3	1	1	1	3	1	0	1	3	1	31
E15	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	18
E16	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	28
E17	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
E18	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	33
E19	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	26
E20	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	26
E21	1	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	30
E22	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	22
E23	2	0	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	30
E24	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
E25	1	0	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	24
E26	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	24
E27	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	37
E28	2	1	1	2	1	2	1	1	0	2	1	2	4	2	1	2	1	26
E29	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	27
E30	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	33
VAR. P	0.5	1	0.6	0.7	0.3	0	0.6	0.7	0	0.7	0.3	0.8	0.6	1	0.3	0.7	0.2	

**Fuente:** Elaboración con muestra piloto



Anexo N° 12

### ALFA DE CRONBACH

<b><math>\alpha</math>(Alfa)</b>	1.050
<b>K (Número de Items)</b>	17
<b>Vi (Varianza de cada items)</b>	8.58
<b>Vt (Varianza total)</b>	707

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