



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad en Atención Prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción
de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Vargas Reyna, Gianella Astrid (ORCID: 0000-0002-5280-9798)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales
y gestión del riesgo en salud.

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios

Lo dedico principalmente por ser mi guía en mi camino de vida, por ayudarme a aprender de mis errores y darme fuerzas para para continuar en este proceso de obtener una de mis metas.

A mis adorables Padres

Por haberme formado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los atribuyo a ustedes incluido este logro. Por estar en la etapa de mi posgrado y siempre motivarme para alcanzar mis metas.

A mi prima Andrea Reyna

Por motivarme, gracias por tu ayuda desinteresada y por darme la mano cuando siempre la necesitaba, y brindarme un gran apoyo para mi proyecto. No solo te agradezco tu ayuda, sino también los buenos momentos que hemos vivido juntos.

Gianella Astrid Vargas Reyna

Agradecimientos

A mi asesora Dra. Miryam Lora Loza

Por su preciosa dedicación, por él apoyó durante el desarrollo de la tesis y brindarme las sugerencias para realizar contribuciones importantes al desarrollo de la investigación. Lo más importante es destacar su disponibilidad y paciencia para la culminación de la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo

A mis docentes por las enseñanzas impartidas que me ayudaron y contribuyeron en gran medida en la construcción de nuevos conocimientos que me permitirán crecer en el ejercicio de mi profesión, y lograr un mejor desempeño en beneficio de la población a la cual me debo.

A la Microred Chao – Virú

Por su tiempo y apoyo para el desarrollo de la recolectar datos de mi trabajo de investigación.

A las gestantes que participaron en la investigación

Por el apoyo y la participación voluntaria de todas las gestantes de los P.S Buena Vista y Santa Rita para la aplicación de las encuestas de la investigación.

Gianella Astrid Vargas Reyna

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.	22
Tabla 2 Identificar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.	22
Tabla 3 Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Fiabilidad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.	23
Tabla 4 Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Empatía durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.	24
Tabla 5 Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Capacidad de respuesta durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.	25
Tabla 6 Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.	26
Tabla 7 Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Seguridad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.	27

Resumen

Durante la pandemia de Covid-19, la atención prenatal se ha convertido en un tema preocupante, siendo necesario conocer la percepción de las gestantes sobre la calidad del servicio recibido. Por ello, el objetivo fue evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021. La metodología utilizada fue aplicativa con enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo comparativo, realizada en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita. La población estuvo conformada por 115 gestante de consulta externa, 70 de Buena Vista y 45 de Santa Rita. Se aplicó una encuesta de calidad de SERVQUAL. Los resultados fueron: Fiabilidad, 100% en ambos puestos; Empatía, 95.7% Buena Vista y 95.6% Santa Rita; Capacidad de respuesta, 84.3% Buena Vista y 82.2% Santa Rita; Aspecto Tangible, 87.1% Buena Vista y 88.9% Santa Rita; Seguridad, 88.6% Buena Vista y 86.7% Santa Rita. Mostrando que en ambos establecimientos la calidad en relación a la percepción fue 100% satisfactoria. Se concluye, no existen diferencias significativas sobre la calidad de la atención prenatal entre el P.S Buena Vista y P.S Santa Rita durante el Covid-19.

Palabras clave: Covid-19, calidad, percepción, atención prenatal, gestantes.

Abstract

During the Covid-19 pandemic, prenatal care has become a matter of concern, being necessary to know the perception of pregnant women on the quality of the service received. Therefore, the objective was to evaluate the level of quality of prenatal care during Covid-19, from the perception of the pregnant women attended at the Health Posts of the Chao Micro-Network, Viru 2021. The methodology used was applied with a quantitative, non-experimental and comparative descriptive approach, carried out in the Buena Vista and Santa Rita Health Posts. The population consisted of 115 pregnant outpatients, 70 from Buena Vista and 45 from Santa Rita. A SERVQUAL quality survey was applied. The results were: Reliability, 100% in both facilities; Empathy, 95.7% Buena Vista and 95.6% Santa Rita; Responsiveness, 84.3% Buena Vista and 82.2% Santa Rita; Tangible Aspect, 87.1% Buena Vista and 88.9% Santa Rita; Safety, 88.6% Buena Vista and 86.7% Santa Rita. Showing that in both establishments the quality in relation to perception was 100% satisfactory. It is concluded that there are no significant differences in the quality of prenatal care between P.S Buena Vista and P.S Santa Rita during Covid-19.

Keywords: Covid-19, quality, perception, prenatal care, pregnant women.

I. INTRODUCCIÓN

La percepción de las mujeres embarazadas sobre la calidad de la atención prenatal es la base para mejorar y optimizar los servicios. Recuerde que satisfacer sus necesidades de salud es responsabilidad del personal que lo atiende. Al mismo tiempo, su satisfacción se verá reforzada por un examen más detallado, la identificación temprana de ciertos riesgos y el tratamiento oportuno de las posibles complicaciones obstétricas para garantizar la salud de la madre y el niño.

Es importante recordar la situación difícil y peligrosa que todos los seres humanos enfrentan, el Covid-19. Un virus que está causando gran impacto en la sociedad sobre todo en la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestantes y pacientes oncológicos). Causando que el estado tome disposiciones para prevenir contagios, entre ellas el cierre de los consultorios externos de establecimientos de salud privados y públicos, incluyendo la atención prenatal.

Luego de las disposiciones brindadas hacia los establecimientos para evitar contagios tanto del recurso humano como de los usuarios, se retomó el servicio en discusión. La calidad en atención prenatal hacia las mujeres embarazadas forma parte importante del sector salud pues determina las necesidades y expectativas de las mujeres embarazadas. Se puede evaluar la calidad de los servicios y expresar satisfacción o insatisfacción sobre algunos aspectos o del servicio completo. Sin embargo, no solo es un estándar eficaz para recibir atención, también puede ayudar a recibir opiniones que contribuyen al bienestar de las gestantes.

Además, la OMS (2020) señaló, la calidad de la atención se refiere al valor en que las prestaciones de salud brindados hacia individuos y localidades acrecientan la posibilidad de conseguir los resultados de salud esperados, siendo consistente con la experiencia basada en evidencia. Sin embargo, se registró a nivel global que el 64% de embarazadas reciben de dos a cuatro controles durante la pandemia y muchas de ellas solo llegan para ser atendidas durante el parto, es decir, eran usuarias no controladas.

La calidad de la atención incluye el avance, la previsión, el sistema, la recuperación y el alivio del dolor, e involucra la calidad de la atención donde se mide y mejora perennemente al brindar atención basada en la evidencia, las

necesidades y preferencias de los usuarios del servicio (pacientes, familias y comunidades).

De manera análoga, esta organización explica que todas las embarazadas y los recién nacidos tienen que recibir una adecuada atención durante la gestación, el alumbramiento y el periodo puerperal. La atención prenatal tiene la finalidad de reflejar y responder los asuntos que abarcan la destreza y la asistencia del servicio. (OMS, 2016)

Aun así, en América Latina, dado que el sistema de salud se enfoca en controlar el virus, las gestantes han enfrentado serias dificultades para acceder a servicios de salud como la atención prenatal. Solo en Perú, 433 mujeres embarazadas murieron entre enero y diciembre del 2020, pues no fueron atendidas en el momento adecuado y se convirtieron en pacientes de alto riesgo obstétrico. (OjoPúblico, 2021)

El control de la gestación normal es una actividad de los servicios primarios puesto que la atención adecuada a la gestante puede mejorar su salud. Nuestro Sistema Nacional de Salud tiene por objetivo conseguir una impecable atención para todas las embarazadas, permitiendo recibir un neonato vivo, saludable, de adecuado peso y sin dificultades maternas. (OMS, 2019)

Para lograr una excelente atención hacia las gestantes es necesario observar la calidad de atención que brindan los establecimientos. Siendo considerados todos los elementos e intelectos de los beneficiarios y de los sistemas de salud, garantizando que cada paciente debe de recibir los servicios de diagnóstico y tratamiento adecuados, disminuyendo peligro de efectos iatrogénicos y buscando la completa satisfacción de la usuaria con el servicio. (OMS, 2018)

Según, la Organización Panamericana de la Salud (2020), 10 países han reportado 28 386 casos de Covid-19 en gestantes, y se reportaron 357 muertes de enero al 11 de agosto, lo cual ha causado que las usuarias no asistan a sus controles o que este se lleve de manera virtual, siendo muy diferente la atención ya que con esta nueva modalidad no se ha llevado el tratamiento adecuado o la detección de algún riesgo de la madre y su feto.

También, de acuerdo con el Ministerio de Salud (2019): “la calidad de la atención es un conjunto de componentes técnicos, científicos, humanos y materiales, por lo que es suficiente utilizar una serie de estrategias, métodos,

herramientas y procedimientos contables. Brindar evidencia de la calidad del servicio recibido, evidenciándose el bienestar de la usuaria de forma estable, organizado y coordinado”.

En el artículo de Hernández et al. (2019) sobre “Factores relacionados con la calidad de la atención prenatal”, se menciona que: “una buena forma de evaluar el nivel de calidad antes de alguna influencia es comenzar a comprender las competencias y restricciones de la atención prenatal. Una medida muy útil es la línea de bases porque permite el seguimiento y evaluación de las operaciones realizadas, a partir del cual se evalúan y producen efectos de motivación logrando optimizar la calidad de la atención prenatal del servicio”.

La calidad es importante en todo establecimiento de salud y debe cumplir con las perspectivas de los pacientes, considerando la atención dentro del consultorio y como este se recibe. La percepción, identificación y expectativas que tienen las gestantes son aspectos de gran interés, así como saber cómo responden ante un régimen de salud de alto nivel de calidad.

En el artículo de Alcalde et al. (2011), titulado “Sistema de salud de Perú”, se menciona lo siguiente: “en el sistema de salud de un país en vías de progreso, el entendimiento sobre la calidad del usuario nos permitirá evaluar si las acciones realizadas para la reforma del sector salud son adecuadas y si aseguran una mejor gestión de los recursos gubernamentales, una situación que caracteriza nuestro sistema de salud nacional”.

La problemática que dio origen a esta investigación fue el observar que las gestantes no acudían a sus controles prenatales por miedo al contagio. Cuando se presentaban en el establecimiento solicitaban que se les atendiera rápido y con las medidas de bioseguridad necesarias. Esto causo disyuntiva en la perspectiva de las mujeres embarazadas acerca de la calidad de atención que recibían.

Al respecto, en la Microred Chao se ha observado algunas discusiones entre si cumplen o no, en satisfacer los requerimientos de las gestantes. Esto a causa de que algunas mencionan que los establecimientos no tienen una buena calidad de atención, pero otras afirman que la atención brindada superó sus expectativas. Entonces, el dilema sobre el servicio de atención prenatal continua.

Asimismo, no existen las últimas estadísticas científicamente respaldadas sobre la satisfacción con la atención prenatal, pero si algunas cifras del INMP a

nivel nacional que muestran que el 50% de las personas piensa que la atención prenatal es mala, el 30% piensa que es normal y el 20% piensa que es bueno. En cuanto a las relaciones con los trabajadores de la salud, el 40% son malas, el 37% son normales y el 23% son buenas. En términos de equipamiento, generalmente 37%, 36% pobre y 27% bueno; en términos de infraestructura, 42% es bueno, 31% es normal y 27% es malo. (Tovar, 2014)

De manera que, se localizó dos puestos de salud: Buena Vista y Santa Rita pertenecientes a la Microred Chao, en el distrito de Virú, departamento de la Libertad. Los cuales serán empleados para comparar su calidad en atención prenatal y lograr mostrar la realidad del servicio que se ofrece hacia las usuarias de ambos establecimientos.

De modo que, frente a la pandemia, la calidad en la atención prenatal está asociada con la necesidad y requerimiento de las usuarias en la seguridad de su atención. A partir de esta situación la presente investigación aborda el problema: ¿Cuál es el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021?

El presente trabajo de investigación será de gran trascendencia y se justificará en relevancia teórica porque se obtendrá información actualizada y verídica acerca del nivel de calidad desde la percepción que tienen las gestantes de dos puestos de salud, lugar donde se realizan los controles prenatales y sus respectivas medidas de protección frente al Covid-19. La relevancia de esta investigación parte de los resultados de los cuales se plantearán ideas y acciones orientadas a mejorar la atención en el control prenatal y adoptar medidas de protección para la gestante y el personal de salud.

La valoración de la percepción acerca de la atención brindada en el consultorio obstétrico será en dos establecimientos. Hace algún tiempo, se presentaron frecuentes quejas sobre la atención prenatal: por el déficit de información y orientación que se brinda, no se les permite expresar sus dudas y el tiempo de la atención es mínima. Ante ello, la calidad del servicio brindado en relación con el trato del personal, problemas de índole técnico y aspectos tangibles pueden verse influenciados. Los resultados encontrados en este estudio serán fuente de información para los profesionales en salud, los puestos de salud de la

Microred Chao, gestantes y para otros estudios de investigación que se plantean un objeto similar.

El beneficio social de esta investigación es dirigido hacia el binomio madre e hijo, siendo sus sugerencias las que permitan un buen trabajo institucional. También, se garantiza el seguimiento de la calidad de la atención para mejorar los servicios prestados hacia las mujeres embarazadas y permitirles alcanzar sus objetivos de identificar los factores de riesgo, evaluar la salud materna y fetal y educar a las embarazadas en su proceso de su gestación.

A partir de la perspectiva investigativa se planteó como hipótesis inicial: Existe diferencias significativas sobre calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021. Se tiene como objetivo general: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

Los objetivos específicos son: a) Identificar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021. b) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión fiabilidad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021. c) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión empatía durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021. d) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión capacidad de respuesta durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021. e) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021. f) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión seguridad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021

II. MARCO TEÓRICO

La atención prenatal es una serie de labores y precauciones que reciben las mujeres en el proceso del embarazo, que pueden detectar dificultades de manera temprana. La atención integral a la gestante es buscar la cooperación de la embarazada, su cónyuge y los familiares en el preparativo para el cuidado del parto, postparto y del bebé; no solo es una valoración clínica de la usuaria, sino que también fomenta la promoción de la salud, la previsión de padecimientos, y complicaciones durante el embarazo.

En cuanto a Cardelli et al. (2016) en Colombia, realizó un estudio titulado "Determinantes sociales de la salud y la calidad de vida del adulto en Manizales, Colombia" y contó con un plan de estudio descriptivo con etapas correlativas. La muestra estuvo conformada por 8 109 viviendas con el muestreo estratificado y mediante asignación óptima, de las cuales solo 440 fueron muestras. En los resultados se observa lo siguiente: la edad promedio de las gestantes es de 49 años +/- 17,2 años, el ingreso mínimo mensual de la familia es de 23 dólares estadounidenses, el ingreso máximo es de 23.000 dólares estadounidenses, de los cuales el 88,9% pertenece a la clase socioeconómica más alta y el 61,6% de las personas piensa que su calidad de vida es buena. Llegó a la conclusión de que los determinantes sociales de la salud relacionados con la calidad de vida en todos los aspectos son la educación escolar y el nivel socio económico auto percibido.

Además, la autora Wendy Maggi (2018) en Ecuador, realizó un estudio sobre "Evaluar la calidad de la atención relacionada con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica de Milagro", el tipo de estudio fue descriptivo-explicativo y la muestra fue de 357 representantes infantiles. Los resultados fueron que, existen usuarios insatisfechos con los servicios de emergencia pediátrica en hospitales. El pragmatismo, la seriedad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta está parcialmente satisfecha, y la percepción tienen una valoración baja. Llegando a la conclusión que el servicio no brinda calidad de tratamiento, se percibe inseguridad y falta atención adecuada para el paciente.

De igual manera, el estudio realizado por Aguilar et al. (2016) Respecto a la "Calidad de la atención prenatal basada en usuarios de las unidades comunitarias de Freeport Family Health, mayo-julio de 2016", empleó el modelo SERQUAL, usándose para crear un cuestionario que consta de 44 ítems, de los cuales 22 ítems

corresponden a expectativas y 22 ítems corresponden a percepciones. Los resultados muestran que las dimensiones de insatisfacción del usuario son: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, entre las cuales la dimensión de capacidad de respuesta muestra mayor insatisfacción y la evaluación del tiempo de espera es mala. Concluyó que la calidad de la atención prenatal no es satisfactoria y debe mejorarse dentro de la institución.

La atención prenatal es fundamental y nos esforzamos por mejorar la calidad de los servicios obstétricos que requieren nuestras usuarias. Por lo tanto, depende en gran medida de la interacción con los profesionales de la salud, los tiempos de espera, el tratamiento adecuado, la privacidad, la accesibilidad a la atención y el acceso a soluciones a los problemas que surgen. (MINSA, 2015)

El MINSA ha trabajado arduamente para optimizar la calidad de prestación de servicios médicos y satisfacer las necesidades de la industria. De igual forma, la población materna desarrolla estrategias para reducir las barreras de acceso a los servicios médicos para las mujeres embarazadas y respetar sus derechos. Sin embargo, debido a las medidas implementadas, nos enfrentamos a escándalos como la mortalidad materna relacionada con determinantes sociales políticos, económicos, geográficos, culturales, de género y organizacionales.

En tal sentido, Paola Sevillano (2018) en Lima, realizó un estudio sobre la "Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes que reciben tratamiento en el Centro Materno Infantil "El Progreso ", y propuso un diseño descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra fue 146 embarazada, utilizó el cuestionario SERQUAL. Como resultado, las cinco dimensiones de elementos tangibles, a saber, empatía, credibilidad, capacidad de respuesta y seguridad hubieron 59,6%, 43,2%, 54,8%, 52,1% y 69%, respectivamente. considerada buena Desde la perspectiva de las embarazadas, el 54,8% de las embarazadas piensa que la calidad de la atención prenatal es buena, el 43,8% formal y el 1,4% mala. La conclusión es que el 54,8% de las embarazadas piensa que la calidad de la atención prenatal es buena.

De igual forma, Cano y Charapaqui (2018) en Huancavelica, realizaron un estudio sobre la "satisfacción de la atención prenatal de la gestante en el centro de salud ascensión Huancavelica". Los materiales y métodos de la encuesta pertenecen al tipo básico y al nivel descriptivo. Las secciones transversales

inductivas y descriptivas no son diseños experimentales. La muestra incluye: 46 gestantes, según criterios de inclusión y exclusión. Por tanto, utilizando técnicas psicométricas, la herramienta utilizada es la Escala de Satisfacción Likert, con una puntuación de 1 a 3, donde 1 indica insatisfacción y 3 indica complacencia. Tomemos el resultado; entre julio y agosto de 2018, el 67,4% de las embarazadas que acudieron al centro de salud Ascensión Huancavelica estaban satisfechas con la atención prenatal, el 17,4% se encontraba en un nivel insatisfactorio y el 15,2% estaban satisfechas con la atención prenatal. Conclusión La mayoría de las mujeres embarazadas están satisfechas con la atención prenatal porque reciben atención, seguridad y confianza, lo que afecta a las mujeres embarazadas a asistir a las citas a tiempo.

Asimismo, la tesis de Abigail Pari Q. (2017) en Tacna, tuvo como objetivo conocer las opiniones de los usuarios externos del puesto de salud de Viñani de Tacna en 2017 sobre la calidad de la atención prenatal, propone un diseño de investigación descriptivo, no experimental. La muestra estuvo conformada por 190 usuarias que recibieron atención prenatal. La tecnología utilizada son las entrevistas y la herramienta utilizada son los cuestionarios. Se encontró que el 66,8% de los usuarios estaban satisfechos, el 33,2% estaban insatisfechos, el 56,4% pensaba que el tiempo de espera se retrasó, alrededor del 94,7% pensaba que la señal de alarma era muy buena y el 72,6% pensaba que la atención brindada por el personal del laboratorio era la mejor. Concluyó que los usuarios externos de Salud Viñani tenían un buen conocimiento de la calidad de la atención prenatal.

Además, el estudio realizado por Piedra y Lipa (2019) en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad y la satisfacción de la atención de los pacientes atendidos con el tema servicios de emergencia en el Hospital EsSalud II de Vitarte-Lima, su diseño de investigación utiliza métodos transversales cuantitativos y descriptivos. La muestra fue de 91 gestantes en marzo y abril, la herramienta de recolección de datos es el cuestionario SERVPERF, que consta de 22 ítems y mide las siguientes dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados muestran que la calidad del servicio percibida es alta (76,92%), media (20,88%) y baja (2,2%). Concluyó que la calidad de la atención prenatal en las instituciones de salud primaria es alta.

Del mismo modo, la investigación de Carmela Jaime (2017) en Ayacucho, presento como objetivo determinar la satisfacción con los servicios de atención prenatal de mujeres embarazadas que visitaron el departamento de obstetricia del Centro de Salud Tambo de Ayacucho de julio a septiembre de 2017, utilizó investigación de tipo sustantivo, métodos de descripción básica, niveles de descripción y diseño de descripción no experimental. La muestra estuvo compuesta por 84 mujeres embarazadas. Los resultados encontraron que la tasa de satisfacción de las embarazadas con la atención prenatal fue del 38%, la tasa de satisfacción de la consulta prenatal con la organización obstétrica fue del 14% y aquellas con una tasa de satisfacción del 62% estaban satisfechas con la atención recibida por los profesionales obstétricos durante el período prenatal. El 23% de las personas se mostraron satisfechas con el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles de la atención prenatal. La conclusión fue que la satisfacción de las mujeres embarazadas está moderadamente satisfecha.

Así mismo, la investigación de Paredes, A. (2019) en Cajamarca, tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención prenatal a las gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario Cajabamba en 2019. Es descriptivo. La herramienta de recopilación de datos fue una encuesta SERVQUAL modificada, que se aplicó a un total de 199 mujeres embarazadas que acudían a clínicas de atención prenatal de alto y bajo riesgo. Resultados: En la dimensión SERVQUAL, la satisfacción de las mujeres embarazadas con la confiabilidad fue del 51,8%, la capacidad de respuesta fue del 63,1%, la seguridad fue del 59,5%, la empatía fue del 55,8% y lo tangible fue del 66,2%. El 58,9% de las embarazadas expresó satisfacción con la atención recibida, mientras que el 41,2% de las embarazadas expresó su descontento con la atención prenatal. Concluyó que, de acuerdo con la satisfacción general de la dimensión SERVQUAL, se determina una buena calidad de la atención prenatal.

A su vez, la tesis de los autores Hernández et al. (2019) en Trujillo, tuvo como objetivo estimar el porcentaje de mujeres peruanas que recibieron atención prenatal de calidad en el momento de su último hijo en los últimos 5 años e identificar los factores asociados. La tecnología utilizada es una encuesta, la herramienta es un cuestionario y el diseño es una sección transversal descriptiva. Tiene una muestra de 332 usuarios, y el resultado es: los usuarios en su conjunto

piensan que la calidad del servicio es un servicio de alta calidad y la satisfacción es media. Además, podemos enfatizar que, para los usuarios los atributos más importantes de los servicios son la confianza, confiabilidad y seguridad, que son la base de las acciones recomendadas para mejorar la satisfacción del cliente. La conclusión es que la calidad del servicio incide directamente en la satisfacción del cliente, por lo que se recomienda mejorar la calidad del servicio, lo que aumentará la satisfacción de los clientes de Clínica Pronto Salud.

De la misma manera, la autora Marlin Chavez (2019) en Trujillo, presentó como objetivo determinación de satisfacción basada en expectativas y percepciones de mujeres embarazadas examinadas en el Hospital del Distrito de Jerusalén de La Esperanza-Trujillo, enero de 2019. Se utilizaron tipos descriptivos y diseños descriptivos simples. El número de pacientes es 70. Los resultados muestran que la percepción tiene satisfacción dimensional, 94,3% de fiabilidad y 94,3% de empatía. En cuanto a la mayor proporción de insatisfacción, desde la perspectiva de las dimensiones, nuestra proporción en capacidad de respuesta y tangibilidad es del 97,1%, la menor proporción es del 5,7%, la insatisfacción es del 5,7% en la fiabilidad y la empatía el 5,7%. En cuanto a las expectativas de satisfacción de las embarazadas control, el 80% tiene altas expectativas de satisfacción y solo el 20% tiene bajas expectativas. La conclusión es que en términos de percepción, las pacientes de las clínicas obstétricas tienen una tasa de satisfacción del 94,3% con la fiabilidad y la empatía, y un menor porcentaje de insatisfacción con la fiabilidad y la empatía, que es del 5,7%.

Ante lo expuesto, la calidad puede definirse como un conjunto de características de un producto o servicio y su capacidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Se manifiesta como una experiencia subjetiva que resulta de la satisfacción o insatisfacción de las expectativas del sujeto de algo. Si se quiere dar un buen servicio y construir una buena organización, medir la satisfacción de los usuarios, familiares y proveedores brinda datos de cómo estamos o qué nos falta, por lo que siempre es una tarea dinámica. (Berenguer et al., 2017)

“Las políticas de mejora de la calidad tienen en cuenta las prioridades nacionales de salud existentes para satisfacer las necesidades más urgentes de la población y garantizar que los planes de mejora de la calidad estén en consonancia

con estas prioridades. Reconocer a las partes interesadas en todo el sistema de salud y fomentar su participación”. (Del Carmen, J. 2019)

Según Megaño, C. (2018): “La calidad de la atención se configura como la suma de componentes internos (resultado del aumento de conocimientos, habilidades y tecnología) y componentes externos, incluida la suma de todo, desde el trato con los pacientes y sus familias hasta la accesibilidad del sistema. Para la gestante y su relación con la atención brindada en base a toda la atención ambulatoria (atención primaria y especializada), la calidad se cuantifica mediante indicadores de atención obstétrica, que incluyen factores de riesgo, variabilidad, recursos de consumo, satisfacción y número de usuarias”.

De eso se desprende, las dimensiones de la calidad: a) Fiabilidad: capacidad para cumplir satisfactoriamente con los servicios prestados. b) Capacidad de respuesta: dispuesto a atender a los usuarios, hacer frente a la demanda y brindarles un servicio rápido y oportuno con una respuesta de alta calidad y un tiempo aceptable. c) Seguridad: Evaluar la confianza que genera la actitud de las personas que brindan atención médica, muestran conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades comunicativas e inspiran confianza. d) Empatía: Es la capacidad de una persona para ponerse en la posición de otra y comprender y satisfacer plenamente las necesidades de los demás. e) Aspectos tangibles: Son las características físicas de la organización que percibe el paciente. Se relacionan con las ambientes y aspecto de las instalaciones, componentes, personal, materiales de comunicación, desinfección y comodidad. (Megaño C., 2018)

En la “Norma Técnica de Salud de Planificación Familiar” del Ministerio de Salud, se indica que, “cuando se trata de atención prenatal, el seguimiento y la evaluación integral de la mujer embarazada y el feto por parte de un profesional médico es muy importante para dar a luz a un bebé sano sin comprometer la salud de la madre. Se debe considerar el embarazo con riesgos potenciales”. (MINSa, 2017)

“Realizar una atención prenatal adecuada es monitorear de manera regular y sistemática a las mujeres embarazadas, el uso frecuente y oportuno de los servicios médicos para la atención materna, y el monitoreo prenatal temprano para detectar y diagnosticar a las pacientes de alto riesgo a tiempo de complicaciones en el futuro.”. (Anzaldo, M. 2014)

Para llevar a cabo una atención prenatal eficaz, es necesario distinguir entre cantidad, calidad, contenido, oportunidades y riesgos, lo que tiene una contribución positiva en la salud familiar y es un modelo de medicina preventiva. Se realizaron una serie de entrevistas o visitas periódicas a mujeres embarazadas con integrantes del equipo de salud, cuyo propósito fue monitorear la evolución del embarazo y preparar el parto y el parto. (García, O. 2013)

Desde la perspectiva de las quejas de los pacientes o de la calidad insuficiente por su insatisfacción con el servicio, los discernimientos de los pacientes sobre la calidad del proceso en obstetricia se centran precisamente en la calidad de la atención. La percepción no es un proceso lineal de estimulación y respuesta a sujetos pasivos, al contrario, implica una serie de procesos de interacción continuos, donde los individuos y la sociedad juegan un papel activo en la conformación de la percepción, especialmente para cada grupo social. (OMS, 2017)

Después de lo anterior, es importante comprender todos los aspectos del coronavirus. Según la Organización Mundial de la Salud (2019), Covid19 es una enfermedad infecciosa y potencialmente mortal causada por el virus que causa el síndrome respiratorio agudo severo (SARSCoV2) en Wuhan, China. Debe lavarse las manos con frecuencia para evitar su propagación. Emplee desinfectantes, proteger a una distancia segura de las personas que tosen y estornudan y use una mascarilla. Si se siente mal, lo mejor es quedarse en casa.

Por consiguiente, se revisó las teorías relacionadas a la variable en discusión. Es decir, una colección de estructuras (conceptos), axiomas y propuestas interrelacionadas, que exhiben un punto de vista sistemática del fenómeno e indican la relación entre variables para explicar y predecir el fenómeno.

Al mismo tiempo, en Maine (1976), la calidad de servicio es un escalar cuantitativo unidimensional o multidimensional. En cualquier caso, el tamaño es un reactivo que ayuda a decretar la estructura de la calidad de la imagen en la percepción del beneficiario.

Asimismo, el autor Parasumanan mencionó en 1985 que la calidad de los servicios recibidos sigue una organización visual basada en la evaluación de los aspectos técnicos y funcionales de la prestación de servicios de salud. La imagen puede ser una dimensión general de tecnologías y funciones que afectan las

expectativas de calidad del servicio percibido y la calidad del servicio. En ambos casos, estas estructuras de imagen se pueden observar en diferentes aspectos o roles en los que velan los profesionales sanitarios.

De igual importancia, Cronin y Taylor (1992) también cuestionaron la estructura multidimensional de las imágenes de calidad, como Brown, Churgil y Peter (1993) defendieron la existencia de una dimensión única, y señalaron que el modelo de evaluación SERQUAL puntuaba ítems muy altos y bajos. El modelo solo traduce muy poca información y presenta elementos redundantes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio utilizó un método cuantitativo, con un tipo de diseño transversal descriptivo y no experimental. El propósito no es tratar las variables estudiadas, sino compararlas para determinar la diferencia entre dos establecimientos médicos diferentes, P.S Buena Vista y P.S Santa Rita. (Hernández y Mendoza, 2018).

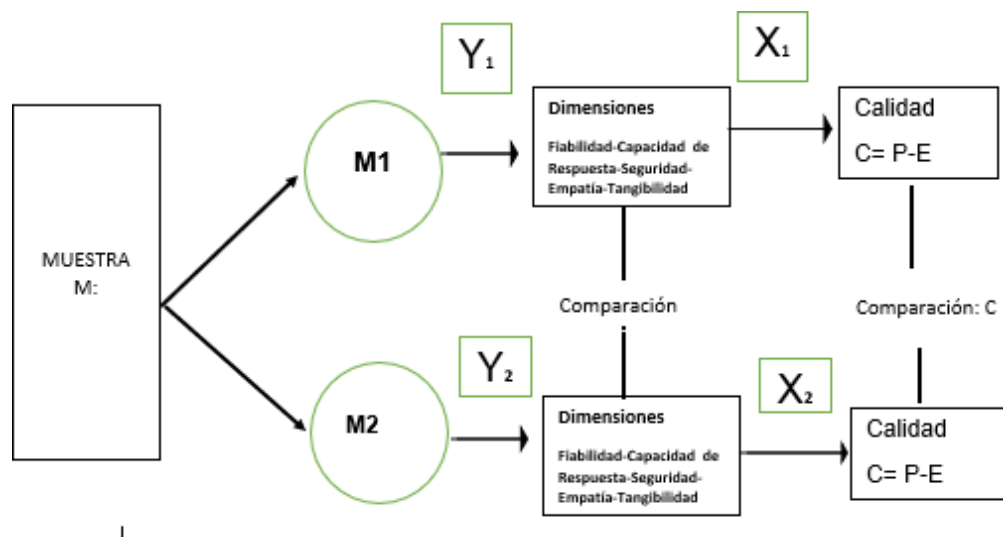
Descriptivo comparativo

El objetivo de este estudio estuvo identificando las diferencias y similitudes entre los dos grupos de gestantes de los servicios de salud, para que puedan ser analizadas y entendidas como parte de un esfuerzo para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud en la era Covid-19, y los usuarios de estos servicios; P.S Buena Vista y P.S Santa Rita. (Chunga, J. 2019).

Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo comparativo de corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema empleado es el siguiente:



Dónde:

M1: Muestra: Usuarios externos del Puesto de Salud Buena Vista de la Microred Chao.

M2: Muestra: Usuarios externos del Puesto de Salud Santa Rita de la Microred Chao.

Y1: Dimensiones de la satisfacción de usuarios con la calidad del servicio obstetricia del del Puesto de Salud Buena Vista de la Microred Chao.

Y2: Dimensiones de la satisfacción del Puesto de Salud Santa Rita de la Microred Chao.

X1: Calidad de la atención percibida por las gestantes del Puesto de Salud Buena Vista de la Microred Chao.

X2: Calidad de la atención percibida por las gestantes del Puesto de Salud Santa Rita de la Microred Chao.

3.2 Variables y operacionalización

Variable correlacional 1 (Cuantitativa):

Calidad de la atención prenatal

Dimensiones:

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía

3.3 Población, población muestral, criterios de selección

3.3.1 Población

Cuadro N° 1

Establecimientos de salud I-2	N° de gestantes atendidas
Buena Vista	70
Santa Rita	45
Total	115

Fuente: Oficina de Estadística e Informática de la Microred Chao, 2021).

3.3.2 Población muestral

Dado que la población con la que trabajamos es muy pequeña, es decir, la población es la misma que la muestra, por eso se la llama población muestral. Los criterios de inclusión y exclusión, el tipo de muestreo es no probabilístico, de los P.S Buena Vista y P.S Santa Rita.

3.3.3 Criterios de selección

Criterios de inclusión

Pacientes atendidos del establecimiento de salud Buena Vista que aceptaron participar del estudio.

Pacientes atendidos del establecimiento de salud Santa Rita que aceptaron participar del estudio.

Criterios de exclusión

Pacientes con síntomas de enfermedad psicológica y mental al momento de responder o aplicar para los instrumentos del estudio. Pacientes que no pueden comprender la afirmación cuestionada de la herramienta de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Encuesta con abordaje personalizada de gestante a gestante.

Para realizar una investigación es necesario solicitar el correspondiente permiso de la autoridad de la institución de salud en estudio.

3.4.2 Instrumento

El cuestionario multidimensional SERQUAL es una medida de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios que reciben. Se basa en el establecimiento de la diferencia entre percepción (P) y expectativa (E) (PE) sobre las cinco dimensiones de la satisfacción del usuario: la confiabilidad de 5 ítems, la respuesta o responsabilidad de 4 ítems y la seguridad de 4 ítems, 5 elementos de empatía y 4 elementos tangibles, un total de 22 elementos. La clasificación se divide en tres niveles: satisfecho, insatisfecho e insatisfecho. Esta herramienta fue adaptada por el MINSA en 2011 e implementada a nivel nacional en 2011. La propuesta original fue escrita por Parasuraman A, Zeithaml V y Berry L. A (1985) en su "Modelo conceptual de la calidad del servicio y su impacto en la investigación futura".

En este estudio se ajustó la compilación del proyecto para conocer la comprensión de estos proyectos por parte de los usuarios del servicio obstétrico, ambas encuestas fueron sometidas al juicio de expertos y el contenido y la estructura fueron evaluados por juicio de expertos. Además, se realizó un estudio piloto de campo para determinar la efectividad y confiabilidad de la estructura.

3.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

"La efectividad de una herramienta es el grado en que la herramienta refleja el área de contenido específico que está tratando de medir" (Hernández, S. 2014). Con base en la investigación, la herramienta utilizada fue adaptada de la encuesta SERVQUAL y se usó en puestos de salud de primer nivel, la herramienta fue desarrollada por Parasumaram y muestra una comparación entre expectativas y percepciones. En esta encuesta, verificaron a través del juicio de expertos. Los juicios de expertos determinan la validez del contenido y alcanzan la consistencia V de Aiken = 1. Consulte el Anexo 5 para conocer los criterios y resultados del juicio.

Confiabilidad

La confiabilidad de la herramienta se lleva a cabo analizando la confiabilidad del cuestionario utilizado para medir la calidad de la atención prenatal durante el COVID-19. El cuestionario es aplicable a 20 gestantes de C.S Nuevo chao. Utilizando el estadístico alfa de Cronbach, se obtuvieron resultados significativos en ambos cuestionarios: el valor esperado de la calidad asistencial con un valor α de 0,828 y el valor percibido de la calidad asistencial con un valor α de 0,754.

Análisis de fiabilidad	N° Item	n	Alfa	IC al 95%		p*
				L.I	L.S	
Expectativa	22	20	0.828	0.696	0.920	< 0.001
Percepción	22	20	0.754	0.566	0.886	< 0.001

* Alfa de Cronbach.

**Ficha técnica de validación del instrumento, para evaluar la calidad de la percepción de las gestantes
(Adaptado del SERVQUAL- MINSA 2011)**

Titulo	Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021
Autor	Vargas Reyna Gianella Astrid
Asesora	Dra. Myrian G. Lora Loza.
Año	2021
Contexto y población	Jueces expertos (5) 20 gestantes del Centro de Salud Nuevo chao.
Validación	<p>Validación interna:</p> <p>SERQUAL (MINSA, 2011), una herramienta para medir la satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención, incluye 22 ítems y cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. en uso en el sistema nacional en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad del Saneamiento 2011. El Ministerio de Salud adoptó el método SERQUAL e hizo cambios menores en el contenido del cuestionario. Se basa en definir la calidad de la atención como la brecha o diferencia (PE) entre la percepción (P) y la expectativa (E) de los usuarios externos, la seguridad y alta confiabilidad y la implementación. Desde entonces, su uso se ha promovido y utilizado como una herramienta para monitorear y rastrear los indicadores de satisfacción de los beneficiarios para la calidad de los servicios de salud.</p> <p>Validez externa:</p> <p>Fue adaptado y ejecutado por (Vargas, G. 2021), en 115 gestantes atendidas en el consultorio obstétrico de Buena Vista y Santa Rita, de la Microred Chao, I-2. Alcanzando Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.754 en cinco dimensiones.</p> <p>Validez y contenido de estructura:</p> <p>La redacción de los instrumentos utilizadas en esta investigación ha cambiado, y es necesario verificarlas a través del juicio de 5 expertos en formato Aiken. También aceptaron un estudio piloto para verificar su efectividad como estructura y determinar su confiabilidad.</p> <p>Los Expertos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lic. Villarreal Bardales Giuliana Elizabeth -Obsta. Flores Polo Yesenia Elena -Obsta. Mesia Espinoza Kelly Magaly -Dr. Guerrero Ruiz Mario Isaías

	<p>-Dr. Diaz Morales Diana del Pilar</p> <p>Los jueces expertos se basados en los criterios de correspondencia y coherencia lógica, viabilidad, pertinencia y suficiencia, aprobaron la prueba con más del 90% de concordancia.</p>
Confiabilidad	<p>La confiabilidad del instrumento fue realizada mediante el análisis de fiabilidad a los cuestionarios empleados para medir la calidad en la atención prenatal durante tiempos COVID-19. Se aplicó el cuestionario a 20 gestantes del Centro de Salud Nuevo Chao. Se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo resultados significativos en ambos cuestionarios: Expectativa de la calidad de atención con valor de alfa igual a 0.828 y Percepción de la calidad de atención con valor de alfa de 0.754.</p>
Conclusiones	<p>La revisión de expertos coincidió y mostró que se encontró consistencia interna y validez estructural en los atributos psicométricos de la prueba a través del análisis general y elementos estandarizados, si se eliminan estos elementos, sus cargas relacionadas se encuentran en el medio, medio y alto de cada elemento. Entre (proyectos), la conclusión es que las pruebas estudiadas han confirmado su validez y confiabilidad, y cumplen con los estándares de simplicidad e interpretabilidad, razonabilidad y relevancia, por lo que se recomienda utilizar estas pruebas para estudiar la perspectiva de las mujeres embarazadas, en tiempos Covid-19. Puesto de Salud de la Microrred Chao.2021</p>

3.5 Procedimientos

Los jefes de los establecimientos de salud de Microred Chao brindaron el permiso correspondiente para obtener información y distribuir cuestionarios a las gestantes en sus instituciones, y las gestantes también habían sido informadas con anticipación del propósito de la investigación. Investigar e invitarlos a participar voluntariamente en la investigación y responder las preguntas de la investigación. Luego de aceptar la participación en el estudio, se realizaron dos cuestionarios antes y después del control prenatal, y el tiempo promedio de solución fue de 10 a 20 minutos. Una vez que aceptaron participar en la investigación, no se registraron para renunciar o abandonar el proceso de resolución del cuestionario y completaron ambos.

Después de completar el cuestionario, se agradeció a las mujeres embarazadas por su cooperación voluntaria.

3.6 Métodos de análisis de datos

Incluyen estadística descriptiva: tablas y gráficos con porcentajes, los cuales representan la disposición de datos y tablas de contingencia.

Estadística inferencial: se utiliza para justificar hipótesis.

Análisis no paramétrico

Luego de la obtención y revisión de calidad de los datos, estos fueron procesados a través del Statistic Package For The Social Science (SPSS) 26; para el procesamiento de las pruebas porcentuales, esto permitirá la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, todos los cuales son muy cuidadosos para evitar cualquier error en el valor final del resultado, que finalmente posibilita el análisis e interpretación de los resultados.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se ajusta a los principios básicos de la Declaración de Helsinki y se lleva a cabo de acuerdo con los principios éticos del Informe Belmont (1963) respeto por las personas y su autonomía. Toda la información recopilada durante el estudio es confidencial y permanecerá anónima.

Considera que es muy importante alcanzar las directrices 4 y 5 del CIOMS-2005 durante el proceso de investigación y desarrollo: las participantes de la investigación (mujeres embarazadas) están plenamente informadas antes de ser invitadas a participar voluntariamente.

Además, el estudio también utilizó el programa informático Turnitin para realizar una prueba de autoría, que obtuvo resultados concretos y fue aceptada por la Escuela de Graduados de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Tabla 01

Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

Puesto de Salud	Nivel de calidad	Expectativa		Percepción	
		n	%	n	%
Buena Vista	Poco satisfecho	70	100.00	0	0.00
	Satisfecho	0	0.00	70	100.00
Santa Rita	Poco satisfecho	44	97.78	0	0.00
	Satisfecho	1	2.22	45	100.00

En la tabla 1 se observa el nivel de calidad para ambos establecimientos. En expectativa: el P.S Buena Vista se calificó como “poco satisfecho” (100%), y para Santa Rita fue 97.78% en “poco satisfecho” y 2.22% en “Satisfecho”. Mientras que, la percepción que tuvieron las usuarias con la atención que recibieron fue del 100% satisfactoria en relación a ambos puestos de salud.

Tabla 02

Identificar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención	Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney			
	n	%	n	%	U	Z	Sig.	
Expectativa	Poco satisfecho	70	100.0	44	97.8	1540.0	-1.247	0.212
	Satisfecho	0	0.0	1	2.2			
Percepción	Poco satisfecho	0	0.0	0	0.0	1575.0	0.000	1.000
	Satisfecho	70	100.0	45	100.0			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 2 nos muestra que las embarazadas consideran que la calidad de la atención prenatal desde su percepción fue satisfactoria, obteniendo como datos estadísticos un 100% para ambos puestos de salud. De modo que, no se encontraron diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) entre la calidad de atención prenatal de dos Puestos de Salud de la Microred Chao.

Tabla 03

Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Fiabilidad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención		Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney		
		n	%	n	%	U	Z	Sig.
Expectativa	No satisfecho	12	17.1	6	13.3	1505.5	0.606	0.545
	Poco satisfecho	57	81.4	38	84.4			
	Satisfecho	1	1.4	1	2.2			
Percepción	No satisfecho	0	0.0	0	0.0	1575.0	0.000	1.000
	Poco satisfecho	0	0.0	0	0.0			
	Satisfecho	70	100.0	45	100.0			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 3 nos muestra los resultados de la dimensión fiabilidad, donde la expectativa en Buena Vista es el 17.1% no satisfecho, el 81.4% poco satisfecho y el 1.4% satisfecho; en Santa Rita el 13.3% es no satisfecho, el 84.4% es poco satisfecho y el 2.2% es satisfecho. Sin embargo, en la percepción ambos establecimientos fueron considerados al 100% como satisfactorios. De manera que, en la dimensión fiabilidad no se encontraron diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) para los puestos de salud de la Microred Chao.

Tabla 04

Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Empatía durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención	Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney		
	n	%	n	%	U	Z	Sig.
No satisfecho	6	8.6	3	6.7			
Expectativa Poco satisfecho	42	60.0	24	53.3	1431.0	-0.941	0.347
Satisfecho	22	31.4	18	40.0			
No satisfecho	0	0.0	0	0.0			
Percepción Poco satisfecho	3	4.3	2	4.4	1572.5	-0.041	0.968
Satisfecho	67	95.7	43	95.6			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 4 muestra los resultados de la dimensión empatía, donde la expectativa en Buena Vista fue del 8.6% no satisfecho, 60% poco satisfecho y 31.4% satisfecho; en Santa Rita el 6.7% fue no satisfecho, 53.3% fue poco satisfecho y 40% fue de satisfecho. Sin embargo, la percepción en Buena Vista fue de 4.3% poco satisfecho y 95.7% satisfecho; en Santa Rita fue de 4.4% de poco satisfecho y 95.6% de satisfecho. De manera que, en la dimensión empatía no se encontraron diferencias significativas (p -valor > 5%) para los puestos de salud de la Microred Chao.

Tabla 05

Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Capacidad de respuesta durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención	Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney			
	n	%	n	%	U	Z	Sig.	
Expectativa	Poco satisfecho	70	100.0	45	100.0	1575.0	0.000	1.000
	Satisfecho	0	0.0	0	0.0			
Percepción	Poco satisfecho	11	15.7	8	17.8	1542.5	-0.290	0.772
	Satisfecho	59	84.3	37	82.2			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 5 demuestra los datos de la dimensión capacidad de respuesta, en donde su expectativa de los puestos de salud Buena Vista y Santa Rita fueron del 100% en “poco satisfecho”. Sin embargo, la percepción fue diferente pues el 15.7% y el 17.8% fue considerado como “Poco satisfecho”, es decir, se calificó como satisfactorio la calidad con 84.3% para Buena Vista y 82.2% para Santa Rita. De manera que, en la dimensión capacidad de respuesta no se encontraron diferencias significativas (p -valor > 5%) para los puestos de salud de la Microred Chao.

Tabla 06

Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención	Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney			
	n	%	n	%	U	Z	Sig.	
Expectativa	Poco satisfecho	66	94.3	42	93.3	1560.0	-0.208	0.836
	Satisfecho	4	5.7	3	6.7			
Percepción	Poco satisfecho	9	12.9	5	11.1	1547.5	-0.278	0.781
	Satisfecho	61	87.1	40	88.9			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 6 nos muestra que en ambos Puestos de salud las usuarias consideran que la calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible, según la expectativa en el P.S Buena Vista fue de “poco satisfecho” con el 94.3% y 93.3% para Santa Rita. La percepción fue Satisfecho con el 87.1% en el Puesto de Salud Buena Vista y 88.9% en Santa Rita. De manera que, en la dimensión aspecto tangible no se encontraron diferencias significativas (p-valor > 5%) para los puestos de salud de la Microred Chao.

Tabla 07

Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Seguridad durante tiempos Covid-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.

Calidad en la atención	Buena Vista		Santa Rita		U de Mann-Whitney			
	n	%	n	%	U	Z	Sig.	
Expectativa	Poco satisfecho	57	81.4	37	82.2	1562.5	-	0.915
	Satisfecho	13	18.6	8	17.8			
Percepción	Poco satisfecho	8	11.4	6	13.3	1545.0	-	0.761
	Satisfecho	62	88.6	39	86.7			

Prueba U de Mann-Whitney.

La tabla 7 nos muestra los datos de la dimensión seguridad en relación al parecer de las gestantes, donde la expectativa en el P.S Buena fue vista en “poco satisfecho” con 81.4% y 82.2% para Santa Rita. La percepción fue Satisfecho con el 88.6% en el Puesto de Salud Buena Vista y 86.7% en Santa Rita. De manera que, en la dimensión seguridad no se encontraron diferencias significativas (p -valor > 5%) para los puestos de salud de la Microred Chao.

V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación actual, el objetivo principal es evaluar la calidad de la atención prenatal entre la Estación de Salud Buena Vista y Santa Rita. Desde la perspectiva de la gestante y el período de Covid-19, los resultados se obtienen a partir de 5 dimensiones (Confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad) se pueden comparar con otros.

En la tabla 1 se presentan los resultados generales de la calidad en atención prenatal durante el Covid-19, donde ambos establecimientos fueron calificados por las gestantes como 100% satisfactorios. Resultados que no coinciden del todo con los hallados por Cano y Charapaqui, 2018 en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica donde se obtuvo que el 67.4% de las usuarias que acudieron a su consulta se encuentran satisfechas con el servicio recibido. Lo mismo sucede con el estudio realizado por Alexandra Paredes, en el año 2019 en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario, se encontró que la calidad de atención prenatal fue considerada como buena (58.9%) en las dimensiones SERQUAL.

Dándonos cuenta que la satisfacción del usuario es uno de los atributos más importantes al evaluar la calidad de la prestación del servicio, pero hay varios factores asociados con este atributo que afectan la calidad de la prestación del servicio de alguna manera.

En la tabla 2 se observa los datos de la calidad en la atención, se encontró que ambos establecimientos de salud califican como satisfactoria el servicio recibido durante la pandemia, donde las gestantes brindaron un valor del 100% en percepción. Resultados que no coinciden del todo con los hallados por Pari, 2017 en Tacna en su estudio realizado en el Puesto de Salud Viñañi donde se obtuvo que el 66.8% de las gestantes se encuentran satisfechas mientras que el 33.2% son insatisfechas, es decir, la calidad en atención prenatal solo fue considerada como buena. Asimismo, los resultados que muestra Sevillano, 2018 en el Centro Materno Infantil "El Progreso" mostraron que solo el 54.8% de las gestantes califican la calidad de atención como buena.

Como se observa en la tabla 3, la dimensión fiabilidad de la calidad de atención prenatal en tiempos Covid-19, se encontró que en expectativa predominó con 81.4% y 84.4% “Poco Satisfecho”; pero la percepción que tuvieron fue del 100% satisfactoria para Buena Vista y Santa Rita. Lo cual coincide con los datos encontrados por Chavez, 2019 en el Hospital Distrital de Jerusalen – La Esperanza, donde se obtuvo que la dimensión fiabilidad es 94.3% satisfactoria según la percepción, aunque no llega al total se considera una muy buena calificación de calidad. Siendo similares ya que en ambos casos se cumplió de manera exitosa el servicio que recibieron las gestantes como la orientación adecuada por el personal de salud, el orden de llegada se respetó y su historia clínica estuvo disponible.

En la tabla 4, se muestra los resultados de la dimensión empatía de la calidad de atención prenatal en tiempos Covid-19, se encontró que la percepción fue de 4.3% en “Poco Satisfecho” y 95.7% en “Satisfecho” para Buena Vista; y 4.4% en “Poco satisfecho” y 95.6% en “Satisfecho” para Santa Rita, es decir, se observó una calidad satisfactoria de la atención prenatal. Resultados que coinciden con Piedra y Lipa, 2019 en el Hospital Essalud II Vitarte, donde la dimensión empatía presentó 0.906 teniendo una calificación alta por lo que tiene mayor relevancia en el grado de satisfacción. Del mismo modo, coinciden con Marlin Chavez, 2019 en Trujillo, que evidencio esta dimensión con un nivel de calidad de satisfacción del 94.3% y solo 5.7% de insatisfacción. Presentando estas investigaciones resultados similares porque el personal de salud también tuvo la habilidad de colocarse en el lugar de la usuaria y pudo comprender sus necesidades.

En este contexto, se reconoce la formación en bioética que recibe el personal de salud en el proceso académico durante su formación profesional o formación continua en el lugar de trabajo, pues las personas sanas o enfermas deben obtener los mejores conocimientos y habilidades de las personas que entienden la salud para mantener su salud y bienestar, y ser tratado con amabilidad, respeto, precaución y tolerancia.

En la tabla 5 se muestra los resultados de la dimensión capacidad de respuesta en relación a la calidad de atención prenatal durante la pandemia, donde la

expectativa estuvo determinada por “Poco Satisfecho” con el 100% para ambos puestos de salud; pero la percepción fue distinta porque se mostró que en Buena Vista el 84.3% era satisfactorio y en Santa Rita era el 82.2%, aunque ese 15.7% y 17.8% restante podría influir en la calidad de atención. Resultados que no coinciden con Maggi Vera, 2018 en el Hospital General de Milagro – Ecuador puesto que se encontró que el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta es de -0.162, un resultado que evidencia la baja calidad en la dimensión y que se ubica debajo del promedio.

Esto demuestra que, en los centros de salud, una gran cantidad de obstetras no tienen la capacidad de mostrar voluntad de dar respuesta a las necesidades de las usuarias, ayudarlos y brindarles mejores servicios, y al mismo tiempo poder completarlo de manera rápida, eficiente y oportuna.

En la tabla 6 se encuentran los resultados de la dimensión aspecto tangible en relación a la calidad de atención prenatal en tiempos Covid-19, donde la expectativa fue de 94.3% y 93.3% para “Poco Satisfecho”; la percepción estuvo dividida porque para Buena Vista el 12.9% estuvo insatisfecho y el 87.1% estuvo satisfecho, y en Santa Rita el 11.1% estuvo insatisfecho y el 88.9% si estuvo satisfecho, lo cual indica satisfacción en la calidad del servicio. Resultados que se diferencian del estudio de Carmela Jaime, 2017 en el Centro de Salud de Tambo Ayacucho, se observó que el nivel de satisfacción acerca de los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal fue calificada como Insatisfecho (11%), Medianamente satisfecho (67%) y Satisfecho (23%). Siendo estos resultados diferentes porque en los puestos de salud de la Microred Chao se cuenta con una apariencia física de las instalaciones adecuada, los equipos funcionan correctamente y el consultorio estaba limpio; mientras que el Centro de Salud de Tambo aun no cumple con estas condiciones y se proponen mejoras en relación a la presente dimensión.

En la tabla 7 se observa los resultados de la dimensión seguridad de la calidad de atención durante la pandemia, se encontró que en la expectativa la insatisfacción fue mayor con 81.4% para Buena Vista y 82.2% para Santa Rita; lo bueno es que la percepción fue distinta pues la satisfacción fue mayor con un 88.6% para Buena Vista y el 86.7% para Santa Rita. No obstante, para Aguilar,

et al. 2016 en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Puerto de La Libertad, la dimensión de seguridad fue de -0.08 siendo considerada como insatisfecha por parte de las usuarias, en donde se puede afirmar que profesional no inspira confianza durante la atención.

La inseguridad de los pacientes hacia los médicos puede ser una de las consecuencias de la sobrecarga laboral, y la urgencia de la consulta médica reduce la calidad de la atención.

VI. CONCLUSIÓN

1. No existe relación significativa (p -valor $> 5\%$) en el nivel de calidad de la atención prenatal durante el Covid-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita.
2. Se identificó el nivel de calidad de la atención prenatal durante el Covid-19, entre los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita desde la percepción de las gestantes, se encontró que ambos establecimientos cuentan con una calidad de servicio satisfactorio porque la percepción de satisfacción fue del 100%.
3. No existen diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) al comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión fiabilidad desde la percepción (Satisfechas en un 100%) de las gestantes entre los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita.
4. No existen diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) al comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión empatía desde la percepción de las gestantes entre los Puestos de Salud Buena Vista (Satisfechas en un 95.7%) y Santa Rita (Satisfechas en un 95.6%).
5. No existen diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) al comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción de las gestantes entre los Puestos de Salud Buena Vista (Satisfechas en un 84.3%) y Santa Rita (Satisfechas en un 82.2%).
6. No existen diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) al comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible desde la percepción de las gestantes entre los Puestos de Salud Buena Vista (Satisfechas en un 87.1%) y Santa Rita (Satisfechas en un 88.9%).
7. No existen diferencias significativas (p -valor $> 5\%$) al comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión seguridad desde la percepción de las gestantes entre los Puestos de Salud Buena Vista (Satisfechas en un 88.6%) y Santa Rita (Satisfechas en un 86.7%).

VII. RECOMENDACIONES

1. Promover la evaluación e implementación periódica de acciones o proyectos para mejorar la atención prenatal, realizar el seguimiento y monitoreo antes mencionado y extenderlo a otros servicios de los puestos de salud de la Microred Chao.
2. Los (as) obstetras deberían mejorar la capacidad de respuesta que es la dimensión que se ha considerado en menor porcentaje mediante talleres, escucha activa, etc.
3. Los (as) obstetras deben proporcionar en la atención prenatal información clara y orientación sobre su estado de embarazo y los riesgos que pueden presentarse durante la gestación.

REFERENCIAS

- Aguilar, Z., Castaneda de Romero, V., & Mejía, C. (2016). Calidad de la atención prenatal según usuarias de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Puerto de La Libertad Mayo a Julio 2016 [Universidad de El Salvador]. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16128/>
- Alcalde-Rabanal, J. (2011). Sistema de salud de Perú. *SciELO*, 53, 243–254. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019
- Aparecida Maciel Cardelli, A., Li Marrero, T., Aparecida Pimenta Ferrari, R., Trevisan Martins, J., & Serafim, D. (2016). Expectations and satisfaction of pregnant women: unveiling prenatal care in primary care. *Investigacion y Educacion En Enfermeria*, 34(2), 252–260.
- Arispe, C., Salgado, M., Tang, G., González, C., & Rojas, J. L. (2011). Frecuencia de control prenatal inadecuado y de factores asociados a su ocurrencia: Frequency of inadequate prenatal care and associated factors. *Revista medica herediana : organo oficial de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Peru*, 22(4), 159–160.
- Berenguer-Gouarnaluse, M. D. C., Medianeja-Álvarez, N. R., & Montoya-Medina, M. (2017). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Polo del Conocimiento*, 2(1), 3.
- Cano Quispe, L. M., & Charapaqui Sovero, E. (2018). *Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica* (Universidad Nacional de Huancavelica). <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2159>
- Chavez, M. (2019). *Satisfacción según expectativas y percepciones en gestantes controladas en el Hospital Distrital de Jerusalem La Esperanza* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40535/B_Chavez_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corcuera Murillo, J. G. (2018). *Atención prenatal reenfocada y su relación con la morbilidad materna durante el embarazo, parto y puerperio. Julio 2013 a Julio 2017. Centro de Salud El Bosque*. Universidad César Vallejo.
- de la unidad comunitaria de salud familiar puerto de la libertad mayo a julio 2016 [Universidad de El Salvador]. <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16128/1/Calidad%20de%20la%20atención%20prenatal%20según%20usuarias%20de%20la%20Unidad%20Comunitaria%20de%20Salud%20Familiar%20Puerto%20de%20La%20Libertad%20Mayo%20a%20Julio%202016.pdf>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*, 36(2), 288–295.

- Dueñas Martínez, M. C., & Noguera Ramírez, A. M. (2012). *Evaluación de la calidad de la atención del Programa de Control Prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán enero de 2011-junio de 2011* (Bachelor's thesis, Universidad EAN).
- Flores Rodríguez, L. M., & Molina Pérez, J. B. (2016). *Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Hernández-Vásquez, A., Vargas-Fernández, R., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 178–187.
- Jaime, C. (2017). *Satisfacción de la gestante sobre atención prenatal en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud de Tambo, Ayacucho de julio a setiembre del 2017* [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1706/TESIS%20JAIME%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Megaño C., S. M. (2018). *Calidad de Servicios en la Atención Prenatal Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención de un Distrito de Lima*. 1(1), 38–39.
- Ministerio de Salud. (2019). Boletín Epidemiológico del Perú. *Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades*, 28, 529–546. <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2019/22.pdf>
- MINSA, DGIESP, & DSARE. (2017). Norma técnica de planificación familiar. *Ministerio de Salud*, 1, 131. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4191.pdf>
- MINSA. (2015). Plan estratégico nacional para la reducción de la mortalidad materna y perinatal 2009-2015. *Ministerio de Salud*, 1–57. http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/481_DGSP240.pdf
- Niño Rondón, C. V., Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia, Castro Casadiego, S. A., Medina Delgado, B., Guevara Ibarra, D., Gómez Rojas, J., ... Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. (2020). Procesamiento a imágenes de video para verificación de distanciamiento social durante la pandemia de la COVID-19. *Revista logos ciencia & tecnología*, 13(1). doi:10.22335/rlct.v13i1.1305
- OjoPublico. (2021, 25 marzo). *Aumenta la mortalidad materna en América Latina en pandemia*. Ojo Público. <https://ojo-publico.com/2582/aumenta-la-mortalidad-materna-en-america-latina-en-pandemia>
- OMS. (2016). *Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250802/WHO-RHR-16.12-spa.pdf;jsessionid=5A7187ABE8814B981659D70E8707865F?sequence=1>

- OMS. (2018, 10 de diciembre). *Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- OMS. (2019). Atención integral y diferenciada de la gestante adolescente durante el embarazo, parto y puerperio. *Norma Técnica de Salud*, 1(0), 1–60.
- OMS. (2020, 11 de julio). *Servicios sanitarios de calidad*. WHO | World Health Organization. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de marketing* , 49 (4), 41-50.
- Paredes, A. (2019). *Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario Cajabamba 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3481>
- Pari, A. (2017). *Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Puesto de Salud Viñani de Tacna, en el año 2017* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2347/1/161_2017_pari_quispe_abigail_beatriz_facst_obstetricia.pdf?sequence=1&mp:isAllowed=y
- Piedra-Valoy, I. y Lipa-Chancolla, C. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista De La Sociedad Peruana De Medicina Interna*, 31(4), 137–142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Rodríguez Bueno, C. M. (2019). *Calidad de vida desde la perspectiva del usuario y su grado de satisfacción sobre el cuidado de enfermería, Trujillo*. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11788>
- Rodríguez-Chávez, S., De La Cruz-Vargas, J., Roldán-Arbieta, L., Terukina-Terukina, R., Placencia-Medina, M., & Moncada-Catalán, R. (2017). “Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo de parto en la clínica good hope, febrero – abril 2016”. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 17(1). doi:10.25176/rfmh.v17.n1.744
- Sevillano, P. (2018). *Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7866>
- Wendy, M. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<i>Calidad de la atención prenatal</i>	Atender las necesidades de salud durante el embarazo de una manera segura y duradera, en todos los aspectos y las veces que sea necesario. La atención debe ser la que necesita y espera respecto a las expectativas y percepción en relación con el servicio que se ofrece.	Resultados aplicación del Servqual sobre Percepción (P) y Expectativas de la usuaria de la atención prenatal.	Fiabilidad	Nivel de diferencia entre P-E sobre fiabilidad del servicio de la atención prenatal.	Intervalo P-E: Insatisfecho 5-18 pts. Poco Satisfecho 13-18 pts. Satisfecho 19-25 pts.
			Capacidad de respuesta o responsabilidad	Nivel de diferencia entre P-E sobre la responsabilidad del servicio de la atención prenatal.	Intervalo P-E: Insatisfecho 4-9 pts. Poco Satisfecho 10-15 pts. Satisfecho 16-20 pts.
			Seguridad	Nivel de diferencia entre P-E de la seguridad del servicio de la atención prenatal.	Intervalo P-E: Insatisfecho 4-9 pts. Poco Satisfecho 10-15 pts. Satisfecho 16-20 pts.

			Empatía	Nivel de diferencia entre P-E a la empatía del servicio de la atención prenatal.	Intervalo P-E: Insatisfecho 5-12 pts.- Poco Satisfecho 13-18 pts. Satisfecho 19-25 pts.
			Tangibilidad	Nivel de diferencia entre P-E relativos a la tangibilidad del servicio de la atención prenatal.	Intervalo P-E: Insatisfecho 4-9 pts. Poco Satisfecho 10-15 pts. Satisfecho 16-20 pts.

ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad en Atención Prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021

CUESTIONARIO

ESCALA MULTIDIMENSIONAL SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN PRENATAL: ADAPTACIÓN BASADA EN LO DISPUESTO POR LA RM N.º 527-2011/MINSA.

Valore las percepciones que se refieren a como usted recibió la atención prenatal. A continuación, puede calificar la importancia que usted le otorga a la atención prenatal que esperaba recibir en el consultorio de obstetricia. Para ambas calificaciones utilice usted una escala de 1 a 5 y considere 1 como de menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

EXPECTATIVA

	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes					
2	Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes					
3	Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS					
4	Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes					
5	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
6	Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra					
7	Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla					
8	Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla					
9	Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad					

11	Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación					
12	Que la obstetra le realice un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad					
13	Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	Que la obstetra que le atenderá le trate con respeto, paciencia y amabilidad					
15	Que el personal de farmacia le trate con respeto, paciencia y amabilidad					
16	Que el personal de admisión le trate con respeto, paciencia y amabilidad					
17	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación					
18	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación					
	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
19	Que el ambiente del consultorio de obstetricia estuviera limpio, desinfectado y cómodo					
20	Que se sintiera confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención					
21	Que la obstetra disponga de equipos y materiales necesarios para la atención					
22	Que la sala de espera se encuentre limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad					


PERCEPCIÓN


	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes?					
2	¿La atención prenatal se ejecutó en orden y se respetó el orden de llegada de las gestantes?					
3	¿La atención por la obstetra se cumplió según el horario establecido en el EESS?					
4	¿El EESS dispone de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes?					
5	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de obstetricia?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
6	¿La farmacia dispone de los medicamentos que receta la obstetra?					
7	¿La atención en farmacia fue ágil y sencilla?					

8	¿La atención en el área de admisión fue ágil y sencilla?					
9	¿La espera para ingresar al consultorio de obstetricia fue breve?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	¿Durante la atención en el consultorio se le brindó espacio y privacidad?					
11	¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación?					
12	¿La obstetra le realizó un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad?					
13	¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
14	¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?					
15	¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?					
16	¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?					
17	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?					
18	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?					
	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
19	¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?					
20	¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?					
21	¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?					
22	¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?					

ANEXO 3

Constancia emitida de la institución que autoriza la realización de datos.

 **GERENCIA REGIONAL DE SALUD**

 **BICENTENARIO PERÚ**
LA LIBERTAD 2020

“Año del Bicentenario del Perú:
200 años de Independencia”

SANTA RITA , 19 DE ABRIL DEL 2021

OFICIO N°030-2021-GR-LL/DRSP/REDVIRU-P.S.SR

Dra: **MC. BEJARANO PICHEN YHASMINA MARINET**
JEFE DEL PUESTO DE SALUD SANTA RITA

Presente.-

ASUNTO: ALCANZO AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y hacer de su conocimiento que , se autoriza la ejecución del proyecto de investigación **“CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DURANTE TIEMPOS COVID-19 DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES. PUESTOS DE SALUD DE LA MICRORRED CHAO.2021”**

Sin otro en particular, me despido de Usted. No sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


Dra. Yhasminda Bejarano P.
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 89266

MC. BEJARANO PICHEN YHASMINA MARINET
JEFE DEL PUESTO DE SALUD SANTA RITA

“Juntos por la Prosperidad”
Av. Sucre N° 771 - Virú, teléfonos: Dirección – 371342 / Secretaria - Telefax: 371269



BUENA VISTA, 17 DE ABRIL DEL 2021

OFICIO N°052-2021-GR-LL/DRSP/REDVIRU-P.S.BV

Dra: MC. RÍOS KAVADOY FÁTIMA

JEFE DEL PUESTO DE SALUD BUENA VISTA

Presente.-

ASUNTO: ALCANZO AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y hacer de su conocimiento que, se autoriza la ejecución del proyecto de investigación "CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DURANTE TIEMPOS COVID-19 DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES. PUESTOS DE SALUD DE LA MICRORRED CHAO.2021"

Sin otro en particular, me despido de Usted. No sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Fátima
Dra. Fátima Ríos Kavadoy
MÉDICO CIRUJANO
CMP 090701

MC. RÍOS KAVADOY FÁTIMA
JEFE DEL PUESTO DE SALUD BUENA VISTA

ANEXO 4

Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL" que hace parte de la investigación Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Giuliana Elizabeth K. Villarreal Bardales
2. Formación académica: Lic. Gynameria
3. Áreas de experiencia profesional: Asistencial
4. Tiempo: 5 años Cargo actual: Jefe de Establecimiento
5. Institución: C.S. Nuevo Chao

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVA

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes	X		X		X		X		
		2. Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes	X		X		X		X		
		3. Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS	X		X		X		X		
		4. Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes	X		X		X		X		
		5. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia	X		X		X		X		
	2. Capacidad de respuesta	6. Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra	X		X		X		X		
		7. Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
		8. Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
	3. Seguridad	9. Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve	X		X		X		X		
		10. Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad	X		X		X		X		
		11. Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación	X		X		X		X		

		12. Que la obstetra le realice un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X		X		X		X		
		13. Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		X		
4. Empatía		14. Que la obstetra que le atenderá le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X		X		X		X		
		15. Que el personal de farmacia le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X		X		X		X		
		16. Que el personal de admisión le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X		X		X		X		
		17. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación	X		X		X		X		
		18. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación	X		X		X		X		
5. Tangibilidad		19. Que el ambiente del consultorio de obstetricia estuviera limpio, desinfectado y cómodo	X		X		X		X		
		20. Que se sintiera comfortable en el consultorio de obstetricia durante la atención	X		X		X		X		
		21. Que la obstetra disponga de equipos y materiales necesarios para la atención	X		X		X		X		
		22. Que la sala de espera se encuentre limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X		X		X		X		

PERCEPCIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes?	X		X		X		X		
		2. ¿La atención prenatal se ejecutó en orden y se respetó el orden de llegada de las gestantes?	X		X		X		X		
		3. ¿La atención por la obstetra se cumplió según el horario establecido en el EESS?	X		X		X		X		
		4. ¿El EESS dispone de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes?	X		X		X		X		
		5. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de obstetricia?	X		X		X		X		
	2. Capacidad de respuesta	6. ¿La farmacia dispone de los medicamentos que receta la obstetra?	X		X		X		X		
		7. ¿La atención en farmacia fue ágil y sencilla?	X		X		X		X		
		8. ¿La atención en el área de admisión fue ágil y sencilla?	X		X		X		X		
		9. ¿La espera para ingresar al consultorio de obstetricia fue breve?	X		X		X		X		
	3. Seguridad	10. ¿Durante la atención en el consultorio se le brindó espacio y privacidad?	X		X		X		X		
		11. ¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación?	X		X		X		X		
		12. ¿La obstetra le realizó un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		X		

4. Empatía	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X		
	14. ¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	15. ¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	16. ¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	17. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?	X	X	X	X		
	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?	X	X	X	X		
5. Tangibilidad	19. ¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?	X	X	X	X		
	20. ¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?	X	X	X	X		
	21. ¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?	X	X	X	X		
	22. ¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha ...16/03/2021


 LIC. C. VIVIANA RAMOS
 LIC. EN ENFERMERÍA
 (199-71962)

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI...47558120

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 2

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL" que hace parte de la investigación Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Yasania Elena Flores Polo
2. Formación académica: Obstetra
3. Áreas de experiencia profesional: obstetricia
4. Tiempo: 6 años Cargo actual: Obstetra
5. Institución: P.S. Buena Vista

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.
 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVA

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes	/		/		/		/		
		2. Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes	/		/		/		/		
		3. Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS	/		/		/		/		
		4. Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes	/		/		/		/		
		5. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia	/		/		/		/		
	2. Capacidad de respuesta	6. Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra	/		/		/		/		
		7. Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla	/		/		/		/		
		8. Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla	/		/		/		/		
	3. Seguridad	9. Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve	/		/		/		/		
		10. Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad	/		/		/		/		
			11. Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación	/		/		/		/	

		12. Que la obstetra le realice un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad	/	/	/	/			
		13. Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza	/	/	/	/			
4. Empatía		14. Que la obstetra que le atenderá le trate con respeto, paciencia y amabilidad	/	/	/	/			
		15. Que el personal de farmacia le trate con respeto, paciencia y amabilidad	/	/	/	/			
		16. Que el personal de admisión le trate con respeto, paciencia y amabilidad	/	/	/	/			
		17. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación	/	/	/	/			
5. Tangibilidad		18. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación	/	/	/	/			
		19. Que el ambiente del consultorio de obstetricia estuviera limpio, desinfectado y cómodo	/	/	/	/			
		20. Que se sintiera confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención	/	/	/	/			
		21. Que la obstetra disponga de equipos y materiales necesarios para la atención	/	/	/	/			
		22. Que la sala de espera se encuentre limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad	/	/	/	/			

PERCEPCIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones	
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Flabilidad	1. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes?	/		/		/		/			
		2. ¿La atención prenatal se ejecutó en orden y se respetó el orden de llegada de las gestantes?	/		/		/		/			
		3. ¿La atención por la obstetra se cumplió según el horario establecido en el EESS?	/		/		/		/			
		4. ¿El EESS dispone de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes?	/		/		/		/			
		5. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de obstetricia?	/		/		/		/			
	2. Capacidad de respuesta	6. ¿La farmacia dispone de los medicamentos que receta la obstetra?	/		/		/		/			
		7. ¿La atención en farmacia fue ágil y sencilla?	/		/		/		/			
		8. ¿La atención en el área de admisión fue ágil y sencilla?	/		/		/		/			
		9. ¿La espera para ingresar al consultorio de obstetricia fue breve?	/		/		/		/			
	3. Seguridad	10. ¿Durante la atención en el consultorio se le brindó espacio y privacidad?	/		/		/		/			
		11. ¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación?	/		/		/		/			
		12. ¿La obstetra le realizó un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	/		/		/		/			

	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	/	/	/	/		
4. Empatía	14. ¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/		
	15. ¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/		
	16. ¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/		
	17. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?	/	/	/	/		
5. Tangibilidad	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?	/	/	/	/		
	19. ¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?	/	/	/	/		
	20. ¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?	/	/	/	/		
	21. ¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?	/	/	/	/		
	22. ¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	/	/	/	/		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha 20/03/2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI...40745987.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 3

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL" que hace parte de la investigación Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Kelly Marcela Pesiá Espinoza
2. Formación académica: Obstetra
3. Áreas de experiencia profesional: Obstetricia
4. Tiempo: 6 años Cargo actual: Obstetra
5. Institución: Hospital Provincial Virú

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVA

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes	X		X		X		X		
		2. Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes	X		X		X		X		
		3. Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS	X		X		X		X		
		4. Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes	X		X		X		X		
		5. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia	X		X		X		X		
	2. Capacidad de respuesta	6. Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra	X		X		X		X		
		7. Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
		8. Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
	3. Seguridad	9. Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve	X		X		X		X		
		10. Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad	X		X		X		X		
			11. Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación	X		X		X		X	

4. Empatía	12. Que la obstetra le realice un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X	X	X	X		
	13. Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza	X	X	X	X		
	14. Que la obstetra que le atenderá le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
	15. Que el personal de farmacia le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
	16. Que el personal de admisión le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
	17. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación	X	X	X	X		
5. Tangibilidad	18. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación	X	X	X	X		
	19. Que el ambiente del consultorio de obstetricia estuviera limpio, desinfectado y cómodo	X	X	X	X		
	20. Que se sintiera confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención	X	X	X	X		
	21. Que la obstetra disponga de equipos y materiales necesarios para la atención	X	X	X	X		
	22. Que la sala de espera se encuentre limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X	X	X	X		

PERCEPCIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones	
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes?	X		X		X		X			
		2. ¿La atención prenatal se ejecutó en orden y se respetó el orden de llegada de las gestantes?	X		X		X		X			
		3. ¿La atención por la obstetra se cumplió según el horario establecido en el EESS?	X		X		X		X			
		4. ¿El EESS dispone de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes?	X		X		X		X			
		5. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de obstetricia?	X		X		X		X			
	2. Capacidad de respuesta	6. ¿La farmacia dispone de los medicamentos que receta la obstetra?	X		X		X		X			
		7. ¿La atención en farmacia fue ágil y sencilla?	X		X		X		X			
		8. ¿La atención en el área de admisión fue ágil y sencilla?	X		X		X		X			
		9. ¿La espera para ingresar al consultorio de obstetricia fue breve?	X		X		X		X			
	3. Seguridad	10. ¿Durante la atención en el consultorio se le brindó espacio y privacidad?	X		X		X		X			
		11. ¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación?	X		X		X		X			
		12. ¿La obstetra le realizó un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		X			

	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
4. Empatía	14. ¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	15. ¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	16. ¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	17. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
5. Tangibilidad	19. ¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	20. ¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	21. ¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	22. ¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) regular () b) buena () c) muy buena (x)

Fecha 18-Marzo-2021


 Kelly Mdsia Espinoza
 OBSTETRA
 COP. 25548

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI.....18222815.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 4

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL" que hace parte de la investigación Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: *Mario Javier Guerrero Ruiz*
2. Formación académica: *Médico Cirujano C.M.D. 31998*
3. Áreas de experiencia profesional: *MEDICINA GENERAL*
4. Tiempo: *31 años* Cargo actual: *Médico Asistente*
5. Institución: *C.S. SALAVERRY (MUNSA)*

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVA

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones	
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes	/		/		/		/			
		2. Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes	/		/		/		/			
		3. Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS	/		/		/		/			
		4. Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes	/		/		/		/			
		5. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia	/		/		/		/			
	2. Capacidad de respuesta	6. Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra	/		/		/		/			
		7. Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla	/		/		/		/			
		8. Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla	/		/		/		/			
		9. Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve	/		/		/		/			
	3. Seguridad	10. Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad	/		/		/		/			
		11. Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación	/		/		/		/			

4. Empatía	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	/	/	/	/	/	/	/	/
	14. ¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/	/	/	/	/
	15. ¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/	/	/	/	/
	16. ¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	/	/	/	/	/	/	/	/
	17. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?	/	/	/	/	/	/	/	/
	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?	/	/	/	/	/	/	/	/
5. Tangibilidad	19. ¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?	/	/	/	/	/	/	/	/
	20. ¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?	/	/	/	/	/	/	/	/
	21. ¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?	/	/	/	/	/	/	/	/
	22. ¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	/	/	/	/	/	/	/	/

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) regular () b) buena () c) muy buena

Fecha 09-ABRIL-2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI. 27854712

MARIO L GUERRERO RUIZ

MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 21996

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 5

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL" que hace parte de la investigación Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: DIANA DEL PILAR DIAZ TORALES
2. Formación académica: MEDICO CIRUJANO
3. Áreas de experiencia profesional: ASISTENCIAL
4. Tiempo: 5 AÑOS. Cargo actual: JEFE DE SERVICIOS HUMANOS
5. Institución: SERVICIO DE SALUD NUEVO CHAO

Objetivo de la investigación: Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.
 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVA

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. Que sea atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes	X		X		X		X		
		2. Que la atención prenatal se ejecute en orden y se respete el orden de llegada de las gestantes	X		X		X		X		
		3. Que la atención por la obstetra se cumpla según el horario establecido en el EESS	X		X		X		X		
		4. Que el EESS disponga de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes	X		X		X		X		
		5. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio de obstetricia	X		X		X		X		
	2. Capacidad de respuesta	6. Que la farmacia disponga de los medicamentos que receta la obstetra	X		X		X		X		
		7. Que la atención en farmacia sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
		8. Que la atención en el área de admisión sea ágil y sencilla	X		X		X		X		
	3. Seguridad	9. Que la espera para ingresar al consultorio de obstetricia sea breve	X		X		X		X		
		10. Que durante la atención en el consultorio se le brinde espacio y privacidad	X		X		X		X		
			11. Que la obstetra le brinde el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación	X		X		X		X	

		12. Que la obstetra le realice un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X	X	X	X		
		13. Que la obstetra que le atenderá le inspire confianza	X	X	X	X		
4. Empatía		14. Que la obstetra que le atenderá le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
		15. Que el personal de farmacia le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
		16. Que el personal de admisión le trate con respeto, paciencia y amabilidad	X	X	X	X		
		17. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación	X	X	X	X		
		18. Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación	X	X	X	X		
5. Tangibilidad		19. Que el ambiente del consultorio de obstetricia estuviera limpio, desinfectado y cómodo	X	X	X	X		
		20. Que se sintiera confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención	X	X	X	X		
		21. Que la obstetra disponga de equipos y materiales necesarios para la atención	X	X	X	X		
		22. Que la sala de espera se encuentre limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad	X	X	X	X		

PERCEPCIÓN

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Calidad de la atención prenatal	1. Fiabilidad	1. ¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación a otras gestantes?	X		X		X		X		
		2. ¿La atención prenatal se ejecutó en orden y se respetó el orden de llegada de las gestantes?	X		X		X		X		
		3. ¿La atención por la obstetra se cumplió según el horario establecido en el EESS?	X		X		X		X		
		4. ¿El EESS dispone de estrategias para solucionar los reclamos o quejas de las gestantes?	X		X		X		X		
			5. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio de obstetricia?	X		X		X		X	
	2. Capacidad de respuesta		6. ¿La farmacia dispone de los medicamentos que receta la obstetra?	X		X		X		X	
			7. ¿La atención en farmacia fue ágil y sencilla?	X		X		X		X	
			8. ¿La atención en el área de admisión fue ágil y sencilla?	X		X		X		X	
			9. ¿La espera para ingresar al consultorio de obstetricia fue breve?	X		X		X		X	
	3. Seguridad		10. ¿Durante la atención en el consultorio se le brindó espacio y privacidad?	X		X		X		X	
			11. ¿La obstetra le brindó el tiempo necesario para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes sobre su gestación?	X		X		X		X	
			12. ¿La obstetra le realizó un examen obstétrico completo y minucioso cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		X	

	13. ¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X		
4. Empatía	14. ¿La obstetra que le atendió le trate con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	15. ¿El personal de farmacia le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	16. ¿El personal de admisión le trató con respeto, paciencia y amabilidad?	X	X	X	X		
	17. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre su gestación?	X	X	X	X		
	18. ¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le brinda sobre el tratamiento y cuidados que debe de recibir en su gestación?	X	X	X	X		
5. Tangibilidad	19. ¿El ambiente del consultorio de obstetricia estuvo limpio, desinfectado y cómodo?	X	X	X	X		
	20. ¿Usted se sintió confortable en el consultorio de obstetricia durante la atención?	X	X	X	X		
	21. ¿La obstetra dispone de equipos y materiales necesarios para la atención?	X	X	X	X		
	22. ¿La sala de espera se encuentra limpia y desinfectada cumpliendo los protocolos de bioseguridad?	X	X	X	X		

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha 22-MARZO-2021


 Dra. Diana Del Pilar Diaz Morales
 MÉDICO CIRUJANO
 C.M.P. 074960
 C.S. HUEVO

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 43243979

VALIDACIÓN DE AIKEN

Cuestionario Nº 1 : ESPECTATIVA

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
6	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
10	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
12	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

13	Pertinencia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
14	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
15	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
18	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
21	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
22	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
							1.00	Si	

Cuestionario N° 2: PERCEPCION

Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	V Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
2	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
6	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
7	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	0	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
9	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
10	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
11	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
12	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
13	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
14	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

15	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
17	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
18	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
21	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
22	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
							1.00	Si	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento fue realizada mediante el análisis de fiabilidad a los cuestionarios empleados para medir la calidad en la atención prenatal durante tiempos COVID-19. Se aplicó el cuestionario a 20 gestantes pertenecientes al Puesto de Salud Buena Vista y al Puesto de Salud Santa Rita. Se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo resultados significativos en ambos cuestionarios: Expectativa de la calidad de atención con valor de alfa igual a 0.828 y Percepción de la calidad de atención con valor de alfa de 0.754.

Análisis de fiabilidad	N° Item	n	Alfa	IC al 95%		p*
				L.I	L.S	
Expectativa	22	20	0.828	0.696	0.920	< 0.001
Percepción	22	20	0.754	0.566	0.886	< 0.001

* Alfa de Cronbach.

ESPECTATIVA:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.828	22

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	.179 ^a	.094	.343	5.798	19	399	.000
Medidas promedio	.828	.696	.920	5.798	19	399	.000

Modelo de efectos aleatorio-bidireccionales donde tanto los efectos de personas, como los efectos de medidas son aleatorios.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

PERCEPCION:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.754	22

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	.122 ^a	.056	.261	4.064	19	399	.000
Medidas promedio	.754	.566	.886	4.064	19	399	.000

Modelo de efectos aleatorio-bidireccionales donde tanto los efectos de personas, como los efectos de medidas son aleatorios.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

ANEXO 5

PRUEBA PILOTO

ESPECTATIVA:

DIMENSIONES																						
fiabilidad					capacidad de respuesta				seguridad					empatía					tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
8	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
9	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
10	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
12	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
13	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
14	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
15	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3

PERCEPCION:

DIMENSIONES																							
	fiabilidad					capacidad de respuesta				seguridad				empatía						tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	
3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	
6	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
7	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	
8	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	
9	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	
10	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	
11	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	
13	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	
14	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	
16	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
17	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
18	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	
19	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	
20	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	

Base de datos de la investigacion

ESPECTATIVA

P.S BUENA VISTA

DIMENSIONES																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
7	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
8	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
9	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3
10	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
12	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
13	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
14	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
15	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
16	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
18	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
19	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
20	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
21	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
22	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4

23	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
24	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
25	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	
27	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
28	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
29	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
30	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
31	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
32	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
33	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
34	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
35	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
36	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
38	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
39	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	
40	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
41	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
42	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
44	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
45	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
46	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
47	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	
48	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
49	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
50	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
51	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	

52	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
53	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
54	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
55	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
56	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
57	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
59	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
60	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
61	2	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
62	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
63	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
65	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
66	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4
67	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
68	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4
69	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
70	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4

P.S SANTA RITA

DIMENSIONES																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4

3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
8	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
9	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
10	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
13	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
14	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
15	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
16	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
17	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
18	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
19	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
20	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
21	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	4	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
24	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
25	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
26	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
27	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
28	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
29	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
30	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
31	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	

32	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
33	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
34	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
35	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
36	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
37	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
38	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
39	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3
40	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
41	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
42	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
43	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
44	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
45	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3

PERCEPCION

P.S BUENA VISTA

DIMENSIONES																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía				Tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
6	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
7	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
8	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5

9	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
10	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
11	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
12	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
13	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
14	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
17	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
18	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
19	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
20	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
21	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
22	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
24	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
25	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
26	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3
27	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
28	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
29	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5
30	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5
31	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4
32	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
34	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
35	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
36	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3
37	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4

38	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
39	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
40	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
41	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
43	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3
44	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
45	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
46	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
47	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
48	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
49	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
50	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
51	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
52	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
54	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
55	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
57	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3
58	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
59	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
61	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3
62	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
63	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
64	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
65	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4

67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
69	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
70	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5

P.S SANTA RITA

DIMENSIONES																						
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Tangibilidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
7	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
8	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
9	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
10	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
11	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
12	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
13	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
15	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4

17	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
19	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
20	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
21	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
22	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4
23	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
24	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
25	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
27	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
28	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5
29	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4
30	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
31	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
32	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
33	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
36	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5
37	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
38	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
39	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
40	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
41	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
42	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
43	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
44	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3
45	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5

ANEXO 6

Carta de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTRUMENTOS DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRENATAL DURANTE TIEMPOS COVID-19 DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES. PUESTOS DE SALUD DE LA MICRORED CHAO.2021. El objetivo de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar en la investigación relacionada Calidad calidad en atención prenatal durante tiempos covid-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de salud de la Microred chao.2021. La información que brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique. Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto las dimensiones de calidad de atención obstétrica, en este estudio se ve plantea la Accesibilidad, eficacia, seguridad y empatía. Del mismo modo con el autocuidado materno, para saber el cuidado físico, emocional y social, Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al mail gianellavr1@hotmail.com La información brindada será de gran ayuda en la investigación científica.

ANEXO 7

Matriz de consistencia

Título	Calidad de atención prenatal durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes. Puestos de Salud de la Microred Chao.2021
Problema	¿Cuál es el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021?
Hipótesis	<p>Ha. Existe diferencias significativas sobre calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021</p> <p>Ho. No existe diferencias significativas sobre calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021</p>
Objetivo general	Evaluar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.
Objetivos específicos	<p>a) Identificar el nivel de calidad de la atención prenatal durante tiempos COVID-19, desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud de la Microred Chao, Virú 2021.</p> <p>b) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Fiabilidad durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.</p> <p>c) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Empatía durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.</p> <p>d) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Capacidad de respuesta durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021</p> <p>e) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión aspecto tangible durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.</p> <p>f) Comparar el nivel de calidad de la atención prenatal en la dimensión Seguridad durante tiempos COVID-19 desde la percepción de las gestantes atendidas en los Puestos de Salud Buena Vista y Santa Rita de la Microred Chao, Virú 2021.</p>
Tipo	Aplicativo con enfoque Cuantitativo, No experimental, Descriptivo Comparativo
Diseño	Diseño de corte transversal
Instrumento	Encuesta de calidad del servicio SERVQUAL

Análisis	
Población	Lo constituyen 115 gestantes pertenecientes a la Microred Chao: 70 gestantes del Puesto de Salud Buena Vista y 45 gestantes del Puesto de Salud Santa Rita en tiempos de covid-19.