UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POST-GRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

PROCESO DE TITULACIÓN

EXAMEN COMPLEXIVO

INFORME DE PROYECTO PROFESIONAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGISTER GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TEMA:

"CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONTROL PRENATAL EN EL HOSPITAL BÁSICO BABA PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020".

MAESTRANTE:

Obst. Crespo Mancilla Sonia Verónica

TUTORA:

Ing. Sara Torres Díaz, MSC

Noviembre, 2020

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, por ayudarme en cada momento y dotarme de sabiduría para enfrentar los diversos desafíos en este proceso. A mi madre, por ser uno de mis principales soportes y con su aliento, darme el impulso para perseguir mis sueños y metas. A mi esposo e hijos, por la paciencia y apoyo en cada momento, muchas gracias por siempre estar conmigo.

Obst. Crespo Mancilla Sonia Verónica

Dedicatoria

Dedico este trabajo al ser supremo, porque sin su ayuda y dirección, nada pudiera hacer; a mi madre, esposo e hijos, este nuevo triunfo también es de ustedes.

Obst. Crespo Mancilla Sonia Verónica

Declaración Expresa de Responsabilidad

Yo, Crespo Mancilla Sonia Verónica, de nacionalidad ecuatoriana, declaro ser la autora del componente práctico del examen complexivo "CALIDAD DE LA ATENCION EN EL CONTROL PRENATAL EN EL HOSPITAL BÁSICO BABA, PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020", mismo que realice en estricto apego a las disposiciones del CEPOS. Declaro además que este documento no ha sido presentado ni publicado para la obtención de ningún otro título profesional.

Babahoyo, 14 de Diciembre del 2020.

Obst. Crespo Mancilla Sonia

Índice General

Agradecimiento ..... **I**

Dedicatoria ..... **II**

Tribunal de Sustentación ..... ¡Error! Marcador no definido.

Declaración Expresa de Responsabilidad ..... **III**

Índice General ..... **IV**

Índice de Tablas ..... **VI**

Índice de Gráficos ..... **VI**

Resumen **1**

Abstract **2**

Introducción **3**

Capítulo I. Desarrollo **5**

1.1. Antecedentes del Problema 5

1.2. Descripción de la Institución 7

1.3. Situación Problemática 8

1.4. Justificación 11

1.5. Objetivos 12

1.5.1. Objetivo General 12

1.5.2. Objetivos Específicos 12

1.6. Estado del Arte 13

1.7. Metodología 17

1.7.1. Enfoque y Tipos de Investigación 17

1.7.2. Métodos 18

1.7.2.1. Inductivo. 18

1.7.2.2. Deductivo. 18

1.7.3. Técnicas 18

1.7.3.1. Encuesta. 18

1.7.3.2. Entrevista. 18

1.7.4. Población y Muestra 19

Capítulo II. Análisis de Resultados 20

1.8. Resultados de Encuestas 20

1.8.1. Percepción de Calidad del Servicio 21

1.8.2. Frecuencia de Presencia de Inconvenientes en la Atención Prenatal 21

1.8.3. Condicionantes para Recibir Atención de Calidad 22

1.8.4. Comunicación de los Procedimientos para la Atención Prenatal 22

1.8.5. Tiempo de Espera para ser Atendida 23

1.9. Resultados de Entrevistas 23

Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones 27

1.10. Conclusiones 27

1.11. Recomendaciones 28

Bibliografía 29

Anexos 31

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de resultados según las variables del objetivo específico 1 20

Tabla 2. Calidad en el servicio 35

Tabla 3. Inconvenientes en la atención al usuario 36

Tabla 4. Factores que influyen en la atención al usuario 37

Tabla 5. Comunicación por parte del hospital 38

Tabla 6. Tiempo de Espera..... 39

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Calidad en el Servicio 35

Gráfico 2. Inconvenientes en la atención al usuario 36

Gráfico 3. Factores que influyen en la atención al usuario 37

Gráfico 4. Comunicación por parte del hospital..... 38

Gráfico 5. Tiempo de espera 39

Resumen

El estudio se realizó en el Hospital General Baba, en el Área de Ginecología, se trata sobre la calidad de atención en el control prenatal durante el primer semestre del año 2020. El problema surge con la declaratoria de emergencia sanitaria como consecuencia de la pandemia Covid-19, a partir de esto los procedimientos para que las pacientes sean atendidas cambiaron sustancialmente, aspecto que provocó dificultades de acceso hacia la institución de salud. El objetivo fue analizar los índices de calidad en la atención que reciben las gestantes a través de la observación de los hechos suscitados en el periodo mencionado. La investigación es de alcance descriptivo, sustentada con investigación documental y recolección de datos de fuentes primarias, con la utilización de instrumentos tales como: encuestas y entrevistas. Es de corte trasversal en virtud de que el fenómeno se analiza en un periodo específico. Los resultados demuestran que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio, lo que invita a realizar análisis sobre la necesidad de la implementación de planes de mejora para incrementar los índices de calidad. El estudio concluye manifestando que la pandemia Covid-19 ha sido el principal factor para la problemática presentada.

Palabras claves: Calidad, servicio, control prenatal, pandemia Covid-19

Abstract

The study was carried out at the Baba General Hospital, in the Gynecology Area, it is about the quality of care in prenatal control during the first semester of 2020. The problem arises with the declaration of a health emergency as a result of the Covid-19 pandemic, based on this, the procedures for patients to be cared for changed substantially, an aspect that caused difficulties in accessing the health institution. The objective was to analyze the quality indexes in the care that pregnant women receive through the observation of the events that occurred in the mentioned period. The research is descriptive in scope, supported by documentary research and data collection from primary sources, with the use of instruments such as: surveys and interviews. It is cross-sectional because the phenomenon is analyzed in a specific period. The results show that the quality of the service is at an average level, which invites us to carry out an analysis on the need to implement improvement plans to increase the quality indexes. The study concludes stating that the Covid-19 pandemic has been the main factor for the problem presented.

Keywords: Quality, service, prenatal control, Covid-19 pandemic

Introducción

La presente investigación trata sobre la calidad de atención en el control prenatal. Se realizó en el Hospital Básico Baba, es una institución de segundo nivel de atención, pertenece al Ministerio de Salud Pública. Brinda el servicio durante las 24 horas del día, pertenece al distrito 12D01 Baba, Babahoyo y Montalvo. El estudio se realizó durante el primer semestre del periodo 2020, en donde se ha observado el fenómeno descrito en la investigación.

La situación problemática se originó a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria para contrarrestar la propagación de la pandemia Covid-19. El problema en específico se encuentra relacionado con las dificultades que han tenido las gestantes para ser atendidas de forma eficiente; aspecto que condiciona la percepción que poseen las pacientes respecto a la calidad en el servicio de salud prestado en la institución. El estudio beneficia a las gestantes que son atendidas en Hospital Básico Baba puesto que, al encontrar debilidades administrativas en el proceso de atención, se puede implementar planes de mejora para que los indicadores de calidad se encuentren en niveles óptimos.

El objetivo principal de la investigación es analizar la calidad del servicio en el control prenatal; para lograrlo, se ha descrito y detallado los diferentes sucesos observados en el proceso de atención a las pacientes. El estudio es pertinente porque se encuentra alineado con el programa de titulación denominado “Maestría en Gerencia en Servicios de Salud”, así como con el eje de investigación pública “Protección a los grupos poblacionales de mayor riesgo: materno infantil”, cuyo estudio contribuye al mejoramiento del servicio de salud brindada por el Estado.

La investigación posee un enfoque cuali-cuantitativo, se analizan las variables desde un punto de vista cualitativo, pero también se incluye aspectos cuantitativos que ayudaron a la comprensión holística del fenómeno observado. El alcance de la investigación es descriptivo puesto que, a partir de los hechos suscitados, se relata lo observado, sin llegar a realizar correlaciones o explicaciones científicas. Se trata de una investigación documental en donde se revisó información bibliográfica de diversas fuentes académicas e informativas, para la construcción de los argumentos presentados.

El estudio posee un corte trasversal porque los datos son analizados en punto específico en el tiempo y la información es levantada en una sola ocasión. Los métodos empleados son el inductivo y deductivo, a través de los cuales se ha podido establecer las técnicas de investigación: encuestas y entrevistas; que permitieron la obtención de información de las fuentes primarias. El impacto de esta investigación es que genera conciencia respecto a la necesidad del mejoramiento de los estándares e indicadores de calidad en los servicios de salud pública, lo cual ayudará al Hospital Básico Baba a obtener mayor eficacia en la atención a las pacientes.

Capítulo I. Desarrollo

1.1. Antecedentes del Problema

El problema investigado tiene antecedentes en distintas partes del mundo; un estudio realizado en el Hospital Regional Taiwan, estableció una serie de criterios que describen la realidad en las instituciones de salud:

> El análisis de los datos obtenidos se fundamentó con un estudio descriptivo retrospectivo para determinar la calidad de la atención prenatal de madres de familia de entre 20 y 24 años de edad, se evidenció que el sistema de salud no posee una organización que le permita alcanzar los niveles de satisfacción, puesto que las operaciones dentro de las instituciones de salud no cumplen con los estándares de calidad en la atención a las pacientes en etapa de gestación. Las prestaciones de los servicios son ineficientes. En varias investigaciones de la Organización Mundial de la Salud, se reporta que gestantes han fallecido por malas prácticas médicas en el proceso de parto. (Poche, 2019)

Una de las investigaciones realizada por Fúnez y García (2018) con respecto a la pertinencia de la gestión del control prenatal en las madres de familia manifiesta que:

> El objetivo principal del estudio es determinar los factores que se adhieren al programa de control prenatal para identificar el proceso con mayor debilidad. La investigación planteó un estudio transversal de los datos con mayor relevancia para obtener conclusiones acertadas, obteniendo que las problemáticas se desarrollan al momento de ingerir los medicamentos necesarios para culminar de

> forma eficaz los tratamientos durante el embarazo, es por ello que se requiere diseñar programas estratégicos que controlen todo el proceso de gestación cuya finalidad es alcanzar la calidad de atención a través de la promoción y procedimientos que disminuyan los riesgos de las personas con enfermedades mórbidas, entre otras.

> Un estudio proporcionado por Sanango, analiza las estructuras de las familias de mujeres en etapa de gestación que no efectúan controles prenatales adecuados para conseguir un buen término del embarazo y sin riesgo. Se basa en conocer el nivel de calidad de la atención. Los descuidos que surgen a partir de la falta de asistencia a las instalaciones médicas para verificar el crecimiento continuo del bebe, son acciones que se atribuyen a la estructura familiar, debido a la cultura que estos poseen causando un impacto en las acciones futuras de las gestantes. (Sanango, 2019)

Las prácticas de atención prenatal se consideran de vital importancia, puesto que dirigen a las futuras madres a culminar la etapa del embarazo con éxito, Toapanta (2017) realizó un estudio en donde expuso un análisis de las historias clínicas de las pacientes en proceso de gestación, obtuvo el siguiente resultado:

> Deficiencia en la aplicación de las guías prenatales, puesto que no se aplicó las correcciones a cada una de las necesidades de las mujeres embrazadas, es por ello que se prevé el diseño de planes que establezcan el cumplimiento integral de las guías de atención, para alcanzar los objetivos planteados en cuanto a la calidad de atención.

1.2. Descripción de la Institución

El Hospital Básico Baba perteneciente a la provincia de Los Ríos, inicio sus operaciones en noviembre de 1982, se encuentra ubicado en las calles Quito y Luis Urdaneta. Su primer director fue el Dr. Manuel Gómez Coello. “La institución de salud brinda atención de manera oportuna y segura a los diferentes pacientes de la zona rural y urbana, así como a las jurisdicciones correspondientes a parroquias como Guare, La Carmela e Isla de Bejucal” (Bajaña, 2019, p. 55). El hospital cuenta con diversas áreas de atención como Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia, Observación, Cirugía, Ginecología, Pediatría, Odontología, Laboratorio, Ecografía, Farmacia, Sala de RX, Terapia Física y Medicina General. Generalmente la institución atiende en Consulta Externa y Emergencia a un aproximado de 35.534 personas de diferentes sectores.

El hospital en junio del 2017 implementó el Sistema de Triaje de Mánchester o Semaforización con el propósito de clasificar a los pacientes que requieren de atención inmediata, de tal manera que se fije un tiempo de espera oportuno para cada uno. Según el medio digital Contenido (2017) “La semaforización funcionará a través del uso de 5 pulseras de colores, la cual ayudará a establecer si la asistencia debe ser inmediata o no” (p.1). Es decir, cada color tiene una función, el rojo se atribuye a casos de resucitación (peligro de muerte), naranja para situaciones de emergencia donde los pacientes pueden esperar de 10-15 minutos, amarillo para casos de urgencia donde el enfermo debe esperar 60 minutos, finalmente el verde y azul es aplicado a escenarios de menor gravedad que comprende entre 2 a 4 horas de espera.

1.3. Situación Problemática

El control prenatal es prioridad para el sistema de salud, trasciende el contexto sanitario y se convierte en un derecho humano básico. En la actualidad, por la crisis sanitaria del virus SARS-CoV-2 (Covid 19), es un desafío total para el Ministerio de Salud y la Gerencia del Hospital Básico Baba, garantizar una adecuada atención en el control prenatal, porque los centros de salud no han automatizado metodologías de trabajo que mitiguen el impacto que genera la crisis sanitaria.

Para la Organización Mundial de la Salud (2019) “la tasa de mortalidad materna es sumamente elevada, donde día a día mueren alrededor de 830 mujeres por complicaciones durante el embarazo en todo el mundo. En el 2015 se proyectaron 303,000 fallecimientos” (párr.1). Los datos estadísticos referenciados demuestran la importancia del control prenatal oportuno; aspecto que actualmente presenta limitaciones por el desafío que enfrenta el sistema de salud, debido a que aún no desarrollan y ejecutan estrategias para mejorar la atención a las gestantes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en sus diversos estudios revela que las instituciones médicas que pertenecen a países en vías de desarrollo poseen grandes conflictos en promover un acceso justo y equitativo de los servicios de salud, motivo por el cual, las defunciones causadas por problemas durante el embarazo son más frecuentes en poblaciones de mayor desigualdad social. Para Pacheco (2019) “el control prenatal es una serie de revisiones médicas durante el embarazo para reducir la tasa de mortalidad y morbilidad materno-fetal” (p. 24).

En el Hospital Básico Baba y la mayoría de los centros de salud a nivel nacional, la pandemia por Covid-19 ha provocado direccionar los esfuerzos del personal de salud para combatir la crisis sanitaria, soslayando el desarrollo y ejecución de estrategias permanentes para un elevado impacto en la oferta de servicios sanitarios de otras especializaciones médicas. La situación problemática ha influido para que no se cumpla a cabalidad con el Programa Nacional de Salud de la Mujer y Género, el mismo que posee normas para el proceso de atención de las mujeres embarazadas cuyo objetivo es obtener mejores resultados en su salud.

La atención médica para mujeres embarazadas y recién nacidos debe ser prioritaria, por tal razón, es necesario el diseño cuidadoso de una planificación estratégica para la oferta de servicios médicos. El rol de la gerencia en salud es fundamental para garantizar una atención médica adecuada en tiempos de crisis sanitaria. El Hospital Básico Baba presenta importantes puntos de análisis en la implementación de acciones para atender a pacientes en consultas presenciales, lo que ha generado una cobertura poco oportuna y eficiente en los controles prenatales.

Para Molero et al., (2017) “la gerencia en salud tiene como gran objetivo el aseguramiento de la calidad en la oferta de servicios médicos” (p. 473). Cuando las actividades gerenciales no se realizan de forma efectiva, los resultados en la prestación del servicio no son favorables. El problema del Hospital Básico Baba es que en el Área de Obstetricia existen debilidades en la calidad del servicio prestado a las pacientes que acuden a los controles prenatales. A raíz de la declaratoria de emergencia sanitaria por el Covid-19, se generó una desestabilización en la atención de las gestantes.

La emergencia sanitaria provocó que los consultorios de consulta externa en el Área de Ginecología tengan poca asistencia. Esto fue ocasionado porque las restricciones de circulación impedían que las pacientes se puedan trasportar con normalidad hacia el hospital. Además del miedo que existía en las gestantes a ser contagiadas con el virus SARS-CoV-2, por lo que se perdían las citas programadas. Para la gestión administrativa del hospital significaba un problema reprogramar la atención de estas pacientes. En los últimos meses del primer semestre del año 2020 los mecanismos de atención cambiaron puesto que por disposiciones gubernamentales había que adaptarse a la “nueva normalidad”, misma que consistía en que el aforo del centro médico debía ser reducido de forma considerable. Esta situación derivó en que exista algunas gestantes que no podían ser atendidas de forma oportuna.

Para el control prenatal es necesario una revisión presencial y monitorear la semiología clínica, procedimiento importante para detectar cualquier complicación con el embarazo de forma oportuna; motivo por el cual es necesario optimizar el tiempo de la consulta médica, escenario que no se prioriza en la gestión de los servicios de salud del Hospital Básico Baba. Ante la situación actual del sistema de salud, existe la presencia de puntos críticos en la gerencia de los servicios de salud como la designación de turnos telefónicamente o digital, señalización interna de la casa de salud ante los cambios generados, aseguramiento de una consulta precoz, automatizar la telemedicina para disminuir la afluencia de visitas, establecer días exclusivos para atender a las gestantes con el objetivo de unificar las prestaciones en la consulta y optimización del tiempo.

1.4. Justificación

La presente investigación es un estudio descriptivo que detalla las acciones implementadas por la función administrativa del Hospital Básico Baba. Es importante porque la gerencia es la principal responsable del éxito o fracaso de las instituciones de salud pública. Por tanto, se necesita identificar los procesos y actividades que no se están realizando de manera efectiva; para implementar planes de acción que permitan mejorar la calidad del servicio en el control prenatal. Es necesario manifestar que obtener resultados eficientes en el área de la salud siempre supone un gran reto administrativo, para el cual los profesionales de esta área necesitan estar totalmente preparados.

Con esta investigación se pretende contribuir con datos e información relevante que ayude a la consolidación de un servicio de calidad, en donde las principales beneficiadas son las gestantes que acuden al Hospital Básico Baba para las respectivas revisiones durante el embarazo y no solamente en este proceso, sino que también reciban un acompañamiento posterior a su alumbramiento, lo cual demuestre el compromiso de los profesionales de la salud en brindar un servicio acorde a las necesidades y exigencias de las pacientes.

El estudio es factible porque cuenta con los recursos necesarios para efectuar la investigación; es decir, existe información documental que sirve de antecedentes, los cuales dan una perspectiva de lo investigado previamente en relación al tema abordado. Además de los recursos humanos y económicos que hacen posible que se pueda desarrollar el estudio mediante la aplicación de las técnicas de investigación para la recolección de la información de las fuentes primarias.

El estudio es pertinente porque se alinea de forma directa con el programa de titulación denominado “maestría en gerencia en servicios de la salud”. La calidad del servicio es responsabilidad de la función administrativa de toda institución y aún más en los centros de atención hospitalaria, en donde su misión principal es el cuidado de la salud y bienestar físico del ser humano. Además, el estudio se encuentra dentro del literal “b” de los ejes de investigación de salud pública, denominado “Protección a los grupos poblacionales de mayor riesgo: materno infantil”; puesto que la segunda variable en el estudio es “control prenatal”. Bajo el contexto mencionado, se afirma que el trabajo investigativo es pertinente porque cumple con el programa de maestría y el eje de salud pública.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar la calidad del servicio en el control prenatal en el Hospital Básico Baba durante el primer semestre del año 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Describir los sucesos acontecidos para la identificación de las principales debilidades que impiden proveer un servicio de calidad en el control prenatal.

- Detallar el proceso para la atención a las gestantes que han acudido a los controles prenatales en el Hospital Básico Baba durante el primer semestre del año 2020.

1.6. Estado del Arte

Para el cumplimiento de una atención correcta en el proceso de control prenatal, donde cada paciente pueda disfrutar de un feliz término del embarazo, se requiere que la calidad de atención alcance niveles óptimos de satisfacción para cada paciente que acude a la institución de salud. El estudio efectuado por Mayorga, Sejín, Pérez y Guzmán (2019) menciona que:

> El objetivo de conocer el nivel de satisfacción durante el control prenatal dentro del centro de Salud Montería, se basó en analizar las variables de estudio por medio de una prueba estadística. Los resultados obtenidos identifican la necesidad de verificar el cumplimiento de las guías prácticas de atención, porque son elementos de alta relevancia dentro de los servicios de salud.

La promoción de salud como parte de la intervención médica conlleva que componentes importantes se desarrollen de forma estratégica para lograr cambios importantes en el sector salud, uno de ellos es la satisfacción del paciente interno en etapa de gestación, por medio de la calidad de la atención y la aplicación de los procesos para el cumplimiento de las necesidades internas, como parte de la optimización del parto. “La calidad de la atención para las mujeres embarazadas en etapa prenatal impulsa a los servidores médicos a desarrollar estrategias que generen cambios en los hábitos de las gestantes para disminuir problemas durante o en la etapa final del embarazo” (Díaz, 2019). El sistema médico es el encargado de advertir a las personas de cumplir con lo requerido, además de optimizar los recursos proporcionados por las instituciones públicas y el conocimiento del profesional.

La mortalidad materna a nivel mundial es considerada como un problema de salud pública a pesar de los constantes avances de mejora continua que existe en esta área. Cuando la mujer se encuentra en estado de gestación, necesita diversos cuidados médicos que permitan el desarrollo normal del feto hasta su nacimiento, uno de ellos es el control prenatal (CPN). Para Ortiz, Garcia y Gómez (2019) “el control prenatal comienza en el primer trimestre de embarazo, el cual tiene como propósito educar, proteger, detectar o evitar complicaciones que se generan durante la gestación, las cuales puedan causar problemas de salud al feto o a la madre” (p. 116).

Los reportes de Rivera, Burgos y Gómez (2018) sobre la atención prenatal mencionan que:

> En Latinoamérica, solo el 15% de mujeres en estado de gestación tienen adherencia al control prenatal, esto se debe a diversos factores asociados, tales como gastos de transportación, costos de alimentación y limitaciones de permisos; los cuales impiden con frecuencia el acceso oportuno a la atención materna. Además, la falta o ausencia de personal médico e infraestructura de algunas instituciones de la salud, a menudo afectan a la calidad de atención prenatal.

En la mayoría de países latinoamericanos en vías de desarrollo, pese a las mejoras y avances tecnológicos realizados en el acceso de los servicios de atención prenatal, la mortalidad materna aun es un problema de salud pública, pues la falta de conciencia y la situación socioeconómica de la población provoca que las gestantes no realicen de forma efectiva las revisiones prenatales, que según la OMS está compuesta por siete controles.

Lyle (2016) en su investigación busca evaluar la calidad de atención a las adolescentes embarazadas que asisten a consulta externa, detectó como aspectos relevantes lo siguiente:

> La atención brindada en el Hospital Básico Dr. Rafael Serrano es insatisfactoria debido a que la mayoría de las mujeres no recibieron información sobre el control, avances y cuidados que deben tener durante su embarazo, además, el trato dado no ha sido equitativo en comparación con otras madres por su edad. Los hallazgos demuestran la ineficacia e impericia por parte de ciertos profesionales al no ofrecer un trato de calidad, con calidez y ambiente favorable durante la estancia de las embarazadas. Además, se encontró debilidades en cuanto a la planificación de esta institución de salud.

Un estudio realizado en el Centro de Salud Venus del cantón Quevedo sobre “Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal, determinó que:

> La institución de salud presenta problemas respecto a la calidad de servicios obstétricos, tales como: inadecuada socialización, aplicación de protocolos y guías prácticas materno fetal. No existen capacitaciones ni programas maternos que eduquen a las gestantes durante su embarazo. El trato brindado es pésimo debido al inapropiado servicio por parte de los profesionales de salud. La infraestructura del centro de salud carece de espacio y de equipos modernos que mejoren los servicios. Los datos descritos son factores que generan una atención inadecuada a las gestantes durante los controles prenatales. (Yupa, 2018)

Urbina (2017) en un estudio realizado sobre la calidad de atención en el control prenatal de gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing, expresa que:

> Los hospitales y centros de salud tienen la obligación de brindar una atención adecuada en cuanto al cuidado prenatal, puesto que permite reducir el riesgo en el parto a través de educación, asesoramiento e intervenciones oportunas. Sin embargo, dichos aspectos no son considerados en la institución porque gran parte de las gestantes tiene un nivel de satisfacción regular con respecto a la calidad de atención brindada por parte de los profesionales de salud por no poseer empatía y asertividad en su trato. El entorno de la institución es bueno debido a su adecuada infraestructura (espacios amplios, cómodos y señalizados).

La investigación efectuada por Arteaga (2017) sobre la calidad de atención en los servicios Gineco-Obstetricia del Hospital II Tarapoto, detectó lo siguiente:

> La satisfacción de las pacientes que acuden al control prenatal es regular debido a que en la dimensión humana y técnica existen falencias al brindar una atención sin calidez, seguridad, empatía y facilidad de respuestas. Además, no hay insumos necesarios al momento de realizar el chequeo médico, el personal no se encuentra en el horario estipulado lo que genera retraso en la atención. Sin embargo, el entorno del hospital está en óptimas condiciones ofreciendo un ambiente agradable durante la estancia de las embarazadas, pese a ello, los elementos tangibles e intangibles antes mencionados son aspectos relevantes que deben ser mejorados porque influyen en la satisfacción de las usuarias y por ende en la calidad servicio.

1.7. Metodología

1.7.1. Enfoque y Tipos de Investigación

El enfoque de la investigación es mixto, es decir, es cuali-cuantitativo. Se determina como cualitativo en virtud de las características de sus variables calidad en la atención y control prenatal. Sin embargo, también se precisó de análisis y procedimientos cuantitativos que contribuyeron con la obtención de resultados que han podido ser interpretados de manera efectiva. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El enfoque mixto representa un conjunto de procedimientos sistemáticos y empíricos de investigación, recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos” (p.534).

El tipo de investigación según el nivel de profundidad y los objetivos del estudio, es descriptiva, en virtud de que se ha descrito y detallado los diversos sucesos observados en el Hospital Básico Baba. Además, durante el proceso investigativo se puntualizaron determinadas características de la población estudiada, a partir de las cuales se generaron argumentos con criterios críticos que ayudaron a la comprensión holística de la problemática estudiada.

El estudio presentó un corte transversal pues los datos fueron levantados, analizados e interpretados en un periodo específico (primer semestre del año 2020). Además, se realizó una revisión documental en fuentes académicas para sustentar la investigación a través del análisis de antecedentes y estado del arte del tema abordado, que permitió añadir al conocimiento existente, nuevos hallazgos investigativos que contribuyen significativamente al estudio de la calidad de atención en el control prenatal.

1.7.2. Métodos

1.7.2.1. Inductivo. Se encuentra alineado con la investigación cualitativa y fue útil porque con las observaciones particulares efectuadas en el proceso investigativo, se realizó generalizaciones. Es decir, con este método se ha podido identificar los hallazgos encontrados en la muestra a través de inducciones basadas en los resultados de la investigación.

1.7.2.2. Deductivo. Es el método utilizado para enlazar la investigación cuantitativa. Ha servido para realizar razonamientos lógicos a partir de los principios y teorías existentes respecto a las variables de investigación. Con este método se ha podido contextualizar la investigación desde lo general a lo particular para el establecimiento de las conclusiones.

1.7.3. Técnicas

1.7.3.1. Encuesta. Conformada por 5 preguntas dicotómicas y de alternativas múltiples. Estuvieron dirigidas a las pacientes que acuden al Área de Ginecología del Hospital Básico Baba. El objetivo fue conocer la percepción que tienen respecto a la calidad en la atención recibida en el control prenatal. El instrumento para la recolección de la información fueron los cuestionarios de encuesta.

1.7.3.2. Entrevista. Contiene 5 preguntas abiertas dirigidas al personal administrativo y operativo del Área de Ginecología del Hospital Básico de Baba. Fue realizada para conocer determinados procesos y actividades que se ejecutan en la atención a las pacientes, los cuales se encuentran relacionados con los indicadores de

calidad del servicio prestado. El instrumento utilizado para la información ha sido una guía de entrevista.

1.7.4. Población y Muestra

La población está conformada por aproximadamente 100 gestantes que se han hecho atender en al Área de Ginecología del Hospital Básico de Baba en los meses de Enero a Junio 2020. Además de 8 colaboradores que se encargan de la función administrativa y 3 del Área Operativa del hospital.

Se ha aplicado un muestreo no probabilístico a criterio del investigador, en donde se ha seleccionado 30 pacientes para la aplicación de las encuestas de percepción de la calidad. Además, se seleccionó 4 colaboradores del hospital, 2 del Área Administrativa y 2 del Área Operativa a quienes se les realizó las entrevistas.

Capítulo II. Análisis de Resultados

1.8. Resultados de Encuestas

Tabla 1.

Distribución de resultados según las variables del objetivo específico 1

Descripción	N	%
Percepción de calidad del servicio		
Excelente	2	6%
Buena	15	50%
Regular	8	27%
Mala	2	7%
No opina	3	10%
Frecuencia de presencia de inconvenientes en la atención prenatal		
Nunca	7	23%
A veces	12	40%
Siempre	11	37%
Condicionantes para recibir atención de calidad		
La emergencia sanitaria (Covid-19)	12	52%
Impericia del personal administrativo	7	31%
Es mi responsabilidad por no cumplir con los procedimientos	4	17%
Comunicación de los procedimientos para la atención prenatal		
Excelente	4	14%
Buena	10	33%
Regular	12	40%
Mala	3	10%
No opina	1	3%

Tiempo de espera para ser atendida		
Menos de 30 días	7	23%
Entre 31 y 60 días	18	60%
Entre 61 y 90 días	3	10%
Más de 90 días	2	7%
Total	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta

1.8.1. Percepción de Calidad del Servicio

Se observa que, a nivel general la mayoría de pacientes encuestadas manifestaron que consideran como buena y excelente la atención recibida en el Hospital Básico Baba. Sin embargo, no hay que soslayar el hecho de que existen gestantes que han indicado que perciben que la calidad en la atención no se encuentra en niveles óptimos. Por tanto, se requiere la implementación de planes de mejora para que los indicadores de calidad sean mejorados.

1.8.2. Frecuencia de Presencia de Inconvenientes en la Atención Prenatal

El porcentaje de personas encuestadas que manifestó que no han tenido inconvenientes para ser atendidas en sus citas para el control prenatal es mínimo. Se evidencia la presencia de factores que impiden que las gestantes puedan recibir un servicio de calidad y oportuno acorde a sus necesidades y requerimientos. Es importante considerar que el 11% indico que los inconvenientes se presentan con mucha frecuencia, lo que invita a reflexionar sobre la necesidad de que se preste especial atención a cada uno de los aspectos que no están siendo tratados con efectividad, para tomar las precauciones y realizar los correctivos necesarios.

1.8.3. Condicionantes para Recibir Atención de Calidad

El porcentaje mayoritario de gestantes entienden que los inconvenientes que se han presentado se deben principalmente a la emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19. Son datos que evidencian el impacto de este factor en la calidad de atención; pero más allá de esto, es importante precisar que el 7% de las personas encuestadas consideran que la función administrativa del hospital no ha implementado acciones para que, pese a la problemática existente, la calidad del servicio no se disminuya. A partir de aquello se establece la necesidad de revisión de los planes de acción para se implementen estrategias direccionadas a mejorar la atención en el control prenatal.

1.8.4. Comunicación de los Procedimientos para la Atención Prenatal

Las respuestas de las personas encuestadas respecto a la efectividad de la comunicación de los procedimientos a seguir para ser atendidas se encuentran divididas, un importante porcentaje considera que los servidores públicos del Hospital Básico Baba si ha comunicado de forma adecuada los nuevos procedimientos a seguir a casusa de la emergencia sanitaria. Por otro lado, el 53% de gestantes no está a gusto con los medios utilizados para comunicar los aspectos más pertinentes, producto de lo cual se han sentido desorientadas respecto al proceso a seguir para las citas médicas correspondientes a los controles prenatales.

1.8.5. Tiempo de Espera para ser Atendida

El 60% de las pacientes han tenido que esperar hasta dos meses para ser atendidas, esto evidencia que la planificación del hospital ha presentado falencias, porque si bien es cierto, es innegable el hecho de que la emergencia sanitaria ha desestabilizado los procedimientos normales, pese a esto, siempre existen alternativas que deben ser ejecutadas por la dirección administrativa de la institución para brindar un servicio de calidad, aun en escenarios complejos.

1.9. Resultados de Entrevistas

Los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas dirigidas a los representantes del Área Administrativa y Operativa evidenció los siguientes hallazgos investigativos: La pregunta direccionada a identificar cual es el proceso para atender a las madres embarazadas en el Hospital Básico Baba reveló que la gestión interna de la institución médica consiste en recibir a las gestantes con referencia médica de atención proporcionado por centros de salud de primer nivel, luego se registran en el departamento de Estadística para realizar el respectivo agendamiento y posteriormente recibir los servicios médicos del control prenatal en Consulta Externa. Todas las personas entrevistadas concuerdan con el proceso de atención descrito, adicional mencionaron que en ocasiones existen gestantes que ingresan por emergencia médica y se omiten ciertos procedimientos descritos.

El principal hallazgo identificado en las respuestas de las personas entrevistadas consiste en que el proceso de agendamiento de las gestantes para acceder a los servicios médicos del control prenatal debe ser presencial, lo cual evidencia que no se han implementado nuevas estrategias o metodología de trabajo que respondan a los desafíos que enfrentan el sistema de salud generados por la crisis sanitaria. La información obtenida revela que los esfuerzos en la gerencia de salud concentran todos sus esfuerzos para combatir la pandemia y soslaya la necesidad de automatizar ciertos procesos que fomente la automatización de ciertos procedimientos internos referentes al proceso de atención del usuario.

La pregunta número dos de la entrevista orientada a determinar las acciones que ha adoptado la gestión interna del Hospital Básico Baba posee como respuesta del personal administrativo, que la casa de salud estudiada reorganizó ciertas áreas médicas para la atención presencial, además implementó la telemedicina para atender los pacientes enfermos de Covid-19 y así disminuir la afluencia de visitas que permiten garantizar un ambiente seguro para las gestantes que tiene que realizarse controles prenatales. El personal médico entrevistado manifestó que sí existen riesgos de contagios en las consultas presenciales que se realizan a las madres embarazadas y que en determinadas ocasiones las gestantes que visitan por primera la institución de salud, carecen de orientación para encontrar el área de atención.

La información recolectada de la pregunta dos, evidencia que la gestión interna del Hospital Básico Baba aún cuenta con puntos importantes de análisis a mejorar en el proceso de atención. Las estrategias que requieren ser revisadas corresponden a la

señalética del lugar, difusión de información para el acceso oportuno de los servicios médicos en el control prenatal, como la definición de intervalos de tiempos para la atención médica de mujeres embarazadas y demás acciones que fomenten un mayor cuidado de salud para las gestantes.

Todas las personas entrevistadas pertenecientes a las Áreas Administrativa y Operativa coinciden que la crisis sanitaria afectó en gran medida la oferta de servicios médicos en consultas presenciales. La percepción de los sujetos de investigación consiste en que la pandemia del Covid-19 condiciona el desarrollo de procedimientos internos que limitan cumplir con la demanda existente de las personas que requieren de atención médica, además manifestaron que existen otros factores influyentes como la disponibilidad del personal médico, infraestructura y organización de las personas agendadas.

Los resultados investigativos obtenidos en la pregunta tres sobre la afectación que genera la crisis sanitaria y demás factores influyentes en la oferta de servicios médicos para el control prenatal, permiten interpretar que el sistema de salud se enfrenta a grandes desafíos para garantizar una atención médica para la mujeres embarazadas y demás personas que requieren del acceso a servicios médicos. La pandemia del Covid-19 ha colaborado en revelar las debilidades que existe en el área de la salud; sin embargo, existen otros factores que influyen en el control prenatal o cualquier otro servicio médico, relacionado con la administración de las instituciones médicas.

La interrogante direccionada a conocer la percepción de las personas entrevistadas sobre la necesidad de implementar nuevas estrategias para ofrecer una mejor atención médica, las respuestas fueron afirmativas, tanto el personal de administración como operacional consideran necesario el desarrollo de las siguientes estrategias: Reorganizar turnos telefónicamente o a través de plataformas digitales, socialización de información sobre los cambios efectuados en la oferta del servicio médico para el control prenatal y el establecimiento de días o áreas médicas especializadas. El talento humano entrevistado con respecto al nivel de satisfacción de las madres embarazadas durante el proceso de atención, mencionaron que la mayoría de las personas son atendidas de forma oportuna sin ningún tipo de complicaciones, sin embargo, se han presentado casos referentes a la coordinación que influyen en un servicio médico oportuno.

Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones

1.10. Conclusiones

El análisis del objetivo relacionado con los principales sucesos acontecidos que representan debilidades en la oferta de un servicio de calidad durante el control prenatal, concluye que durante el proceso de atención se identificaron como factores influyentes: la crisis sanitaria del Covid-19, la organización interna en cuanto a la agenda de las gestantes que requieren los servicios médicos y la comunicación ineficaz de los procedimientos de atención en la gestión del Hospital Básico Baba. El tiempo promedio de espera para que las gestantes sean atendidas se encuentra en un intervalo de 30 a 60 días, lo cual evidencia un contexto problemático que atenta contra el acceso oportuno a los servicios médicos de personas con necesidades prioritarias de salud. Las mujeres embarazadas que requieren del control prenatal, no poseen un elevado nivel de satisfacción durante el proceso de atención médica.

El proceso de atención para el control prenatal de las mujeres embarazadas que asisten al Hospital Básico Baba está compuesto por los siguientes pasos: las gestantes para ser atendidas requieren de una referencia médica proporcionada por un centro de salud de nivel primario, luego sus datos son ingresados en el Área de Estadística, se efectúa el agendamiento y concluye con la atención presencial en el Área de Consulta Externa. Cuando las mujeres embarazadas presentan una emergencia médica, los pasos descritos en el proceso de atención se omiten y se ingresa de forma inmediata al Área de Emergencia Obstetra. Una vez agendadas, el personal de salud programa citas médicas de forma periódica hasta la fecha del parto.

1.11. Recomendaciones

En función a la conclusión 1, se sugiere que el Hospital Básico Baba implemente una nueva metodología de trabajo que garantice una atención médica oportuna y segura, donde las principales estrategias sugeridas son las que se definen a continuación: Reorganización de los turnos agendados para control prenatal, ofrecer nuevas alternativas para el agendamiento de citas médicas, implementar señalética visible para identificar los cambios efectuados durante el proceso de atención, evitar traslados innecesarios de la paciente, estandarizar las prestaciones médicas (acciones de laboratorio, entrega de medicamentos, entre otros análisis clínicos) y establecer días o áreas específicas para el control prenatal. Las estrategias detalladas son importantes para la oferta de servicios médicos seguros y de calidad.

En relación con la conclusión 2, se recomienda a la administración interna del Hospital Básico Baba estandarizar el desarrollo de los procedimientos previos que tienen que realizar las gestantes para recibir el control médico prenatal, como es el agendamiento por vía telefónica o virtual, campañas de socialización de los cambios realizados en la institución médica a causa de la crisis sanitaria y la optimización de tiempo en la programación de las consultas médicas con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios de salud con la mayor seguridad para el personal médico y las mujeres en etapa de embarazo.

Bibliografía

Arteaga, L. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II, Tarapoto, Enero-Junio, 2016. *(Tesis de Posgrado).* Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Tarapoto.

Bajaña, L. (2019). Uso de antibióticos en el Área de Emergencia del Hospital Básico de Baba, provincia de Los Ríos, Enero a Julio 2018. *(Tesis de Posgrado).* Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato.

Contenido . (14 de 07 de 2017). Hospital Básico de Baba implementará Triaje de Mánchester. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

Díaz, P. (06 de Agosto de 2019). Nivel de Calidad de la Atención Prenatal en Centros de Salud de la Provincia de Lambayaque Adscritos a la Gerencia Regional de Salud de Lambayaque. *(Tesis de Pos Grado)*. Lambayaque, Chiclayo, Perú: Editorial Universitaria.

Fúnez, Y., & García, A. (21 de Diciembre de 2018). Factores Asociados a la Adherencia al Programa de Control Prenatal, en las Gestantes de los Sectores del Puesto de Salud Primero de Mayo de la ciudad de León en el Periodo de Diciembre 2017 a Junio 2018. *(Tesis de Pos Grado)*. León, Managua, Nicaragua: Editorial Universitaria.

Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Interamericana Editores S.A.

Lyle, M. (2016). Evaluación de calidad de atención ambulatoria a adolescentes embarazadas, protocolo mejor calidad. *(Tesis de Posgrado).* Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Mayorga, L., Sejín, C., Pérez, M., & Guzmán, J. (2019). Satisfacción de Usuarias del Control Prenatal en Montería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander, 51*(3), 220-227.

Molero, T., Atencia, C., González, K., Zambrano , M., Cruz , S., Panunzio, A., . . . Sánchez, J. (2017). Gestión de la calidad en la fase analítica en laboratorios clínicos del estado Zulia. *Investigación Clínica, 58*(1), 473 - 481.

OMS. (19 de Septiembre de 2019). *Mortalidad materna*. Obtenido de Organización Mundial de Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-

mortality#:~:text=Cada%20d%C3%ADa%20mueren%20en%20todo,parto%20o%20despu%C3%A9s%20de%20ellos.

Ortiz, K., Garcia, K., & Gómez, A. (2019). Adherencia a guías de atención de control prenatal en red pública de subregión norte, departamento del Magdalena (Colombia). *Duazary, 16*(1), 115-127.

Pacheco, B. (2019). *Fisiología del Embarazo.* Madrid: Editorial Elearning, S.L.

Poche, C. (16 de Marzo de 2019). Calidad de la Atención Prenatal desde la Perspectiva de las Embarazadas atendidas, en el Hospital Regional Taiwan 19 de Marzo Azúa 2018. *(Tesis de Pos Grado)*. Azúa de Compostela, Azúa, República Dominicana: Editorial Universitaria.

Rivera, L., Burgos, N., & Gómez, J. (2018). Factores asociados al acceso a la atención prenatal en los hospitales de Huaral y Chancay, Perú. *An Fac med, 79*(2), 131-137.

Sanango, M. (19 de Febrero de 2019). Análisis Estructural de Familias de Mujeres Embarazadas con Controles Prenatales Inadecuados, Centro de Salud Nabón, Junio 2017 a Junio del 2018. *(Tesis de Pos Grado)*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Editorial Universitaria.

Toapanta, X. (30 de Septiembre de 2017). Adherencia a las Guías Práctica Clínica de Atención Prenatal por el Personal Médico de los Centros de Salud de Primer Nivel de Atención Pujilí, Saquisilí y Zumbahua pertenecientes a la Provincia de Cotopaxi, durante el Primer Semestre del Año 2016. *(Tesis de Pos Grado)*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editorial Universitaria.

Urbina, K. (2017). Satisfacción percibida sobre la calidad atención en el control prenatal en gestantes que acuden al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Región Huánuco, 2015. *(Tesis de Posgrado).* Universidad de Huánuco, Huánuco.

Yupa, A. (2018). Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Rio Quevedo. *(Tesis de Posgrado).* Universidad Católica de Santiago de Guyaquil, Guayaquil.

Anexos

Anexo 1. Formato de Encuestas

Encuesta dirigida a las pacientes que acuden al control prenatal en el Hospital Básico Baba

1. **¿Cómo percibe la calidad en el servicio recibido?**

   Excelente ☐

   Buena ☐

   Regular ☐

   Mala ☐

   No opina ☐

2. **¿Con que frecuencia se han presentado inconvenientes para ser atendida de forma satisfactoria?**

   Nunca ☐

   A veces ☐

   Siempre ☐

   Nota: si su respuesta es nunca continúe con la pregunta 4

3. **¿Cuál de las siguientes razones cree que incidieron para no ser atendidas de forma satisfactoria?**

   La emergencia sanitaria (Covid-19) ☐

   Impericia del personal administrativo ☐

   Es mi responsabilidad por no cumplir con los procedimientos ☐

4. **¿Cómo califica la comunicación del hospital respecto al procedimiento para ser atendida durante la emergencia sanitaria?**

   Excelente ☐

   Buena ☐

   Regular ☐

   Mala ☐

   No opina ☐

5. **¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendida?**

   Menos de 30 días ☐

   Entre 31 y 60 días ☐

   Entre 61 y 90 días ☐

   Más de 90 días ☐

Anexo 2. Formato de Entrevista

Fecha:	**Año:**	**Mes:**	**Día:**	**Duración:**
Áreas:	Administrativa y Operativa			
Entrevistados:	4 personas (2 del Área Operativa y 2 del Área Administrativa)			
Entrevistador:	OBS. Crespo Mancilla Sonia Verónica			
Objetivo:	Detallar el proceso para la atención a las gestantes que han acudido a los controles prenatales en el Hospital Básico Baba durante el primer semestre del 2020.			

1. **¿Cuál es el procedimiento para la atención de las gestantes en los controles prenatales del Hospital Básico Baba?**

   _____

   _____

2. **¿Cómo ha reaccionado la gestión interna del Hospital Básico Baba en el proceso de atención de las gestantes por la crisis sanitaria del Covid-19? Argumente su respuesta**

   _____

   _____

3. **¿Considera usted que la crisis sanitaria afecta el cumplimiento de satisfacer la demanda de servicios médicos en el control prenatal o existen otros factores? Argumente su respuesta**

   _____

   _____

   _____

4. **¿Considera usted que se deben implementar nuevas estrategias en la casa de salud para ofertar una atención adecuada en el Hospital Básico Baba? Argumente su respuesta.**

_____

_____

5. **Detalle bajo su percepción, el nivel de satisfacción de las madres embarazadas durante el proceso de atención**

_____

_____

Anexo 3. Análisis de las Encuestas

Tabla 2.

Calidad en el servicio

Pregunta 1	Resultados					Total
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No opina	
¿Cómo percibe la calidad en el servicio recibido?	2	15	8	2	3	30
	6%	50%	27%	7%	10%	100%

Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

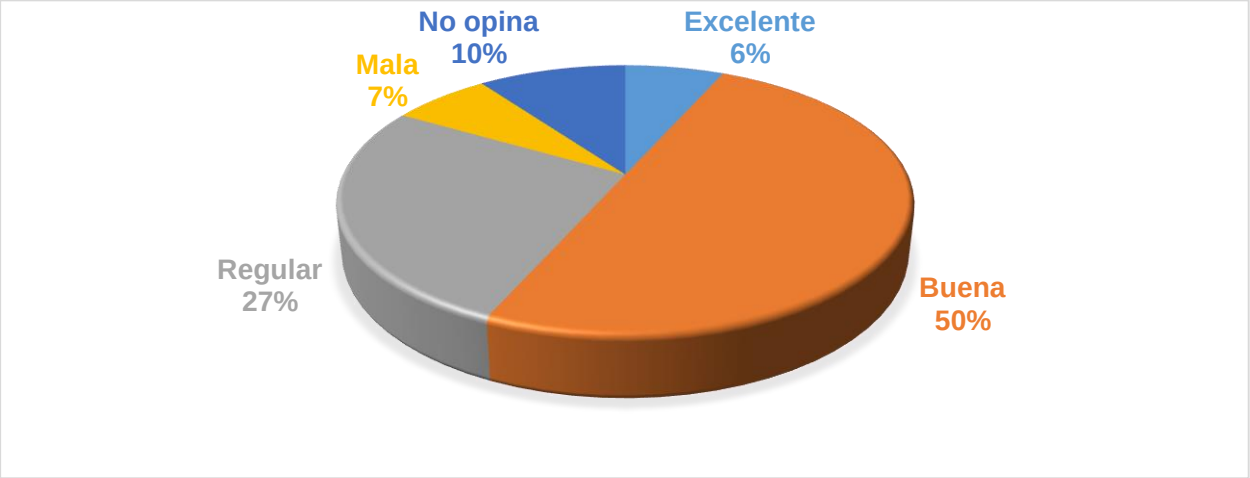

Gráfico 1. Calidad en el Servicio
Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

La percepción con respecto a la calidad del servicio recibido en el Hospital Básico Baba es buena, puesto que las gestantes han obtenido la atención correspondiente al proceso de embarazo, situación que forma parte de los servicios entregados en las instituciones públicas, pero que en la actualidad no logran llegar a estándares altos de calidad, es decir a la excelencia en la atención de las pacientes que asisten a la unidad hospitalaria.

Tabla 3.

Inconvenientes en la atención al usuario

Pregunta 2	Resultados			Total
	Nunca	A veces	Siempre	
¿Con que frecuencia se han presentado inconvenientes para ser atendida de forma satisfactoria?	7	12	11	30
	23%	40%	37%	100%

Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

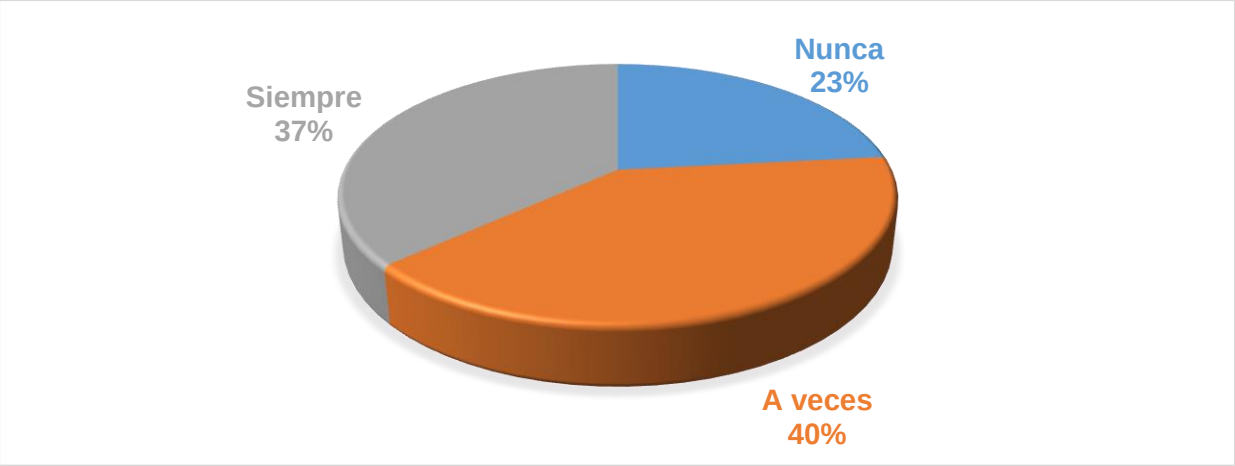

Gráfico 2. Inconvenientes en la atención al usuario
Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

Dentro de la atención durante el periodo de gestación de las madres, se analizó la frecuencia de inconvenientes presentados, reflejando como respuesta que a veces se despliegan problemáticas durante los controles prenatales, es por ello que el nivel de satisfacción de las pacientes disminuye y causa un impacto negativo en la imagen institucional, por lo tanto, la calidad de la atención es deficiente.

Tabla 4.

Factores que influyen en la atención al usuario

Pregunta 3	Resultados			Total
	La emergencia sanitaria (Covid-19)	Impericia del personal administrativo	Es mi responsabilidad por no cumplir con los procedimientos	
¿Cuál de las siguientes razones cree que incidieron para no ser atendidas de forma satisfactoria?	12	7	4	30
	52%	31%	17%	100%

Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

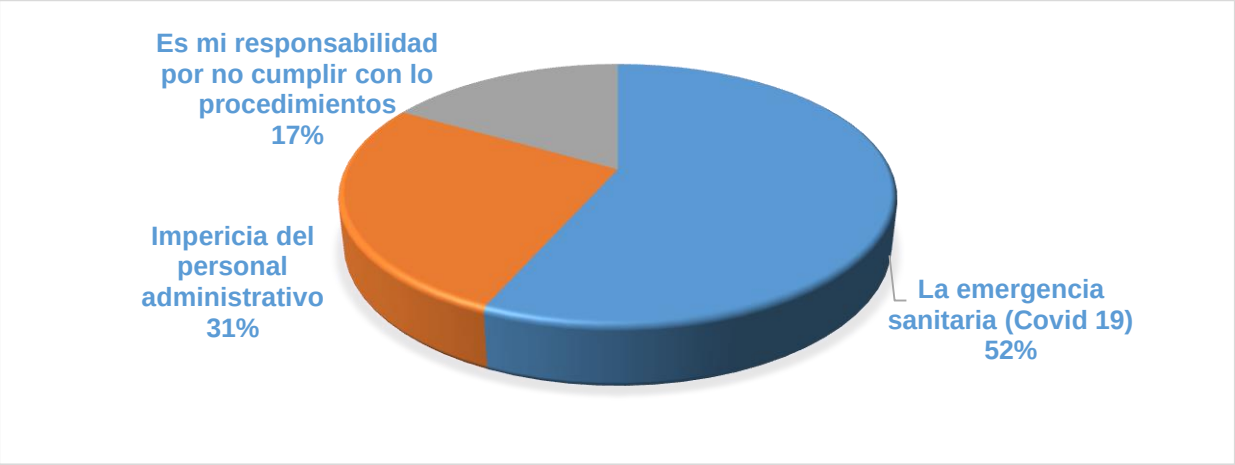

Gráfico 3. Factores que influyen en la atención al usuario
Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

Uno de los principales factores que influyen en la atención al usuario es la generada por la emergencia sanitaria a nivel mundial debido al virus Covid-19, puesto que los protocolos de atención son extendidos y al ser aplicados conlleva nuevas responsabilidades que deben ser direccionadas a la guía de atención, pero que a su vez al ser un sistema nuevo no alcanza favorecer en su totalidad los cuidados prenatales de las pacientes.

Tabla 5.

Comunicación por parte del hospital

Pregunta 4	Resultados					Total
	Excelente	Buena	Regular	Mala	No opina	
¿Cómo califica la comunicación del hospital respecto al procedimiento para ser atendida durante la emergencia sanitaria?	4	10	12	3	1	30
	14%	33%	40%	10%	3%	100%

Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

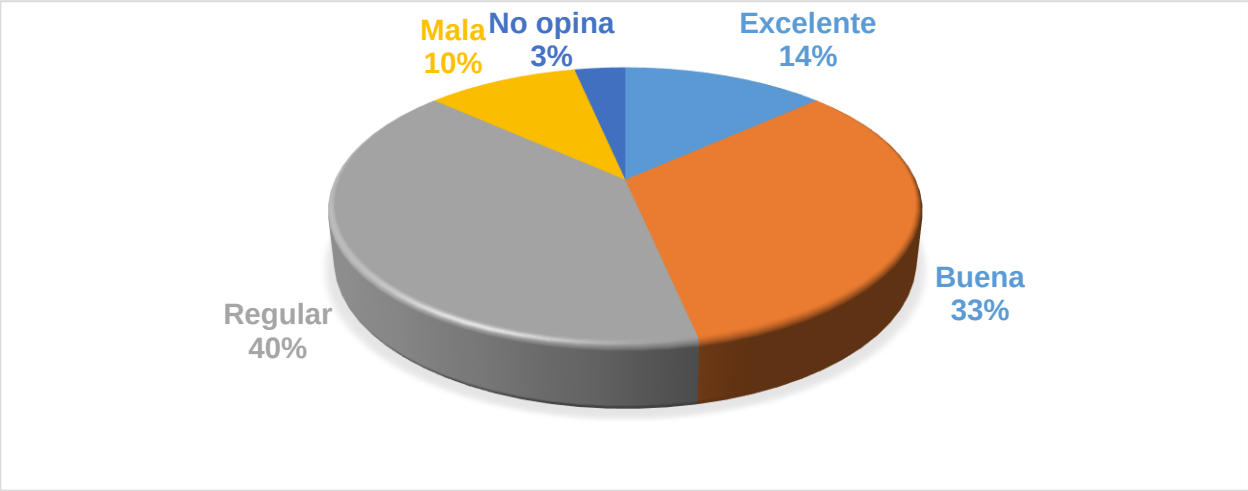

Gráfico 4. Comunicación por parte del hospital
Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

La respuesta de las personas participantes durante la investigación expresó que la comunicación para conocer los procedimientos de atención debido a los cambios presentados por la emergencia sanitaria es regular, puesto que no se establece un direccionamiento completo a las pacientes embarazadas, por ello, la eficacia del proceso de comunicación que es uno de los factores con mayor relevancia para cumplir una atención de calidad a los pacientes que se acercan a las instituciones de salud, no es favorable.

Tabla 6. *Tiempo de Espera*

Tiempo de espera

Pregunta 5	Resultados				Total
	Menos de 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días	Más de 90 días	
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendida?	7	18	03	02	30
	23%	60%	10%	7%	100%

Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

Gráfico 5. Tiempo de espera
Elaborado por: Sonia Crespo, 2020
Fuente: Encuesta realiza a las gestantes del Hospital Básico Baba

Los tiempos de atención en el proceso de gestación de la mujer son de prioridad porque se requieren de controles prenatales constantes para conocer si el desarrollo del bebe es el correcto y no se ha presentado una complicación en medio del embarazo, obteniendo como respuesta que para recibir atención han esperado entre 31 a 60 días, por tanto, surge una debilidad en cuanto a la calidad de la atención porque va en contra de lo recomendado por los profesionales de salud.