

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS**

**Maestría en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y  
Emergencias**

**CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES EMBARAZADAS EN  
CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C NUEVA  
SAN RAFAEL**

**Previo al grado académico de MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA,  
MENCIÓN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y  
EMERGENCIAS.**

**LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:  
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**AUTORA**

OBSTA. Gloria Eloisa Mendieta Tello

MGT. Mercy Janeth Falcones Benalcázar

**ASESORA**

MGT. MERCY JANETH FALCONES BENALCAZAR

Esmeraldas, Ecuador, Abril, 2023

## ANEXO 1

Calidad de atención a pacientes embarazadas en consulta externa del centro de salud tipo C  
Nueva San Rafael

**Autores:** Mendieta Tello Gloria Eloísa<sup>1</sup>, Falcones Benalcázar Mercy Janeth<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Programa de Posgrado: Maestría en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias. Obstetrix, Centro de Salud tipo C Nueva San Rafael.

<sup>2</sup>Grupo/Línea de Investigación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Esmeraldas), Esmeraldas, Ecuador. Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local. Profesor auxiliar, Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Esmeraldas. Ecuador. Carrera de Enfermería.

Email: [gemendieta@pucese.edu.ec](mailto:gemendieta@pucese.edu.ec)

## Resumen

**Fundamento:** La calidad de atención a la salud es un derecho de las personas en donde se debe satisfacer a los usuarios no solo en el resultado final, sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencias.

**Objetivo:** Analizar la calidad de atención a pacientes embarazadas que asisten a la consulta externa del Centro de Salud tipo C Nueva San Rafael.

**Métodos:** Esta investigación fue de tipo Mixto, de corte Transversal con enfoque Descriptivo. La muestra estuvo conformada por 26 profesionales y 137 usuarias gestantes de 18 hasta 40 años que asistieron a la Consulta Externa del Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta Servqual conformada por 22 preguntas de percepciones, con cinco dimensiones, la entrevista al personal de Salud y el análisis clínico de los expedientes médicos.

**Resultados:** En la dimensión de fiabilidad se obtiene una valoración del 34,7%, capacidad de respuesta 39,5%, seguridad 31,2%, empatía 33,3 %, y aspectos tangibles 33,2 %, sin embargo, la entrevista que se realizó demuestra que los usuarios internos se sienten a gusto en sus puestos de trabajo, aunque el análisis clínico del historial médico evidencia desinterés y poco compromiso en el cumplimiento de las especificaciones y protocolos de atención.

**Conclusiones:** el incumplimiento del horario programado para la atención de las pacientes embarazadas; el irrespeto a la programación y al orden de llegadas de las pacientes; la dificultad que representa para las usuarias conseguir citas médicas y la falta de asesoría por parte de los funcionarios de salud sobre los trámites que deben seguir las usuarias para su atención son factores que influyen en el tiempo de espera. Así mismo, el 100% de los usuarios internos expresaron inconformidad de la obtención de citas, en las auditorias de los expedientes clínicos se demostró que el 81.4% muestran errores o llenados incorrectos e incompletos de las historias clínicas por parte de los profesionales que brindan la atención y los servicios complementarios.

Palabras claves: calidad de atención; paciente embarazada; consulta externa

**ABSTRACT**

**Background:** The quality of health care is a right of the people where users must be satisfied not only in the final result, but also in terms of their needs, expectations and experiences.

**Objective:** To analyze the quality of care for pregnant patients attending the outpatient clinic at the Nueva San Rafael Type C Health Center.

**Methods:** This was a mixed, cross-sectional research with a descriptive approach. The sample consisted of 26 professionals and 137 pregnant users between 18 and 40 years of age who attended the Outpatient Clinic of the Type C Nueva San Rafael Health Center. For data collection, the Servqual survey technique was used, consisting of 22 questions on perceptions, with five dimensions, an interview with health personnel and clinical analysis of medical records.

**Results:** In the reliability dimension, an evaluation of 34.7%, responsiveness 39.5%, safety 31.2%, empathy 33.3%, and tangible aspects 33.2% was obtained; however, the interview showed that internal users feel at ease in their jobs, although the clinical analysis of the medical history shows disinterest and little commitment in complying with the specifications and protocols of care.

**Conclusions:** non-compliance with the scheduled timetable for the care of pregnant patients; disrespect for the scheduling and order of arrival of patients; the difficulty for users to obtain medical appointments; and the lack of advice from health officials on the procedures to be followed by users for their care are factors that influence waiting time. In the interview conducted, 100% of the internal users expressed dissatisfaction with obtaining appointments; in the audits of the clinical records, it was found that 81.4% showed errors or incorrect and incomplete completion of the clinical records by the professionals who provide care and complementary services.

Keywords: quality of care; pregnant patients; outpatient consultation

**Autor de correspondencia:** Mendieta Tello Gloria Eloísa<sup>1</sup>

ORCID: [orcid.org/0009-0000-9388-7154](https://orcid.org/0009-0000-9388-7154)

Correo: [gemendieta@pucese.edu.ec](mailto:gemendieta@pucese.edu.ec)

**ANEXO 2**

**1) NOMBRE DE LA REVISTA:**



**2) ENLACE URL DE LA REVISTA:**

<https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/MasVita/about/>

**3) ISSN DE LA REVISTA:** ISSN 2665 0150

**4) MEDIO(S) DE INDEXACIÓN:** Latindex, Google Académico.

**5) ENLACE (URL) DEL ARTÍCULO PUBLICADO:** N/A

**6) VOLUMEN, NÚMERO, PÁGINAS:** N/A

**7) FECHA DE ENVÍO:** 15-04-2023

**8) FECHA DE ACEPTACIÓN:** N/A

**9) FECHA DE PUBLICACIÓN:** N/A

**ANEXO 3**

(Evidencias de envío a medio científico)

- 1) Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico (formato similar al usado para las tesis donde se especifica el porcentaje de similitud).

**AVAL ACADÉMICO DEL DIRECTOR DE TFM, REVISIÓN PREVIA CALIFICACIÓN**

Yo, MGT. MERCY FALCONES BENALCÁZAR, certifico que la estudiante GLORIA ELOISA MENDIETA TELLO, E078-04 de la Maestría en Salud Pública mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias, ha finalizado satisfactoriamente el Trabajo Final de Maestría (TFM), con la opción de titulación: artículo científico, y tema: CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES EMBARAZADAS EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD TIPO C NUEVA SAN RAFAEL, por tanto, está apto para su revisión previa calificación y posterior defensa.

Esmeraldas, 8 de abril 2023



DOCENTE ASESORA

**PORCENTAJE DE SIMILITUD**

Calidad de atención a pacientes embarazadas en consulta externa del centro de salud tipo c nueva San Rafael

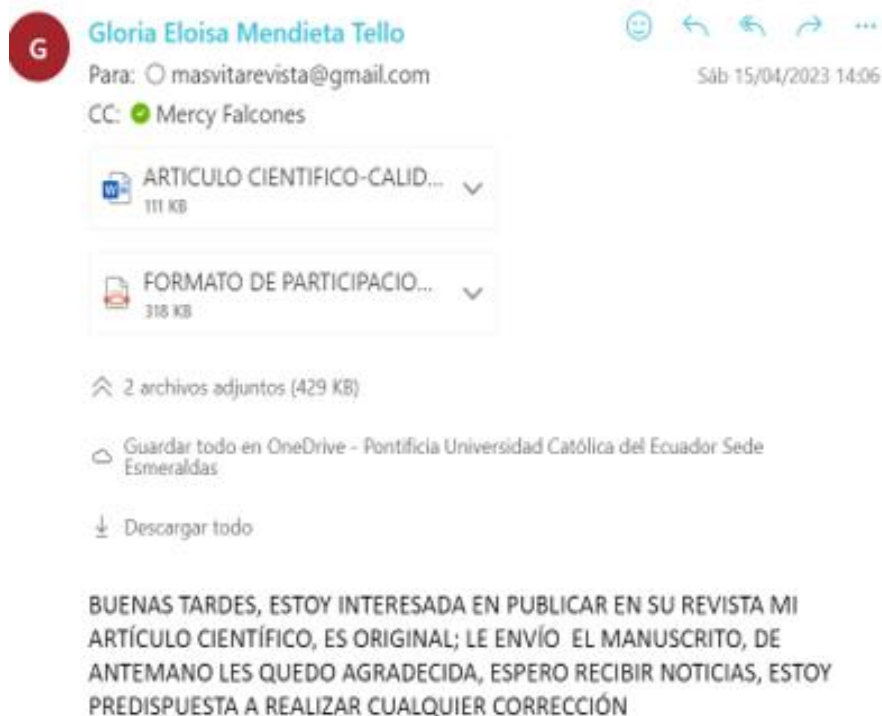
INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>6%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>9%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>7%</b> PUBLICACIONES	<b>7%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
----------	---	-----------

2) Captura de pantalla del correo enviado al editor de la revista o en su defecto captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se sube el artículo.



3) Captura de pantalla del correo recibido por la plataforma o editor de la revista.

Aún la revista no ha respondido