



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción
de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Barba Salazar, Sandra Raquel (ORCID: 0000-0002-4163-0434)

ASESOR:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (ORCID: 0000-0002-8571-4525)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hijo Alan Jesús por ser mi fortaleza y motor
para poder emprender un nuevo futuro con
mejores perspectivas.

A mi madre Silvia Lorena, por su apoyo constante
e incondicional en cada momento, por siempre ser
mi motivación que me ha llevado ser una mejor
persona.

Agradecimiento

A Dios, que su grandeza y poder infinito ha hecho de mi un gran ser humano para actuar con solidaridad y amabilidad.

A nuestro docente Mgtr. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por su apoyo incondicional y constante para poder culminar con éxito el desarrollo de esta investigación.

A todas las personas que de una u otra manera han colaborado en la realización de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia de la variable gestión de los servicios de la salud y sus dimensiones.....	18
Tabla 2	Frecuencia de la variable percepción y sus dimensiones	18
Tabla 3	Grado de correlación de la variable gestión de los servicios de la salud y percepción	19
Tabla 4	Grado de correlación de dimensión de accesibilidad organizacional de los servicios de la salud y percepción.....	20
Tabla 5	Grado de correlación de dimensión de accesibilidad económica a los servicios de la salud con la percepción.....	21
Tabla 6	Grado de correlación de dimensión de accesibilidad geográfica a los servicios de la salud con la percepción.....	22
Tabla 7	Matriz de operacionalización de la variable gestión de los servicios de la salud.....	37
Tabla 8	Matriz de operacionalización de la variable percepción.....	38
Tabla 9	Validez de Aiken de la variable gestión de los servicios de la salud	74
Tabla 10	Validez de Aiken de la variable percepción	74
Tabla 11	Coefficiente de Cronbachs Alpha de Richardson de la variable gestión de los servicios de la salud	75
Tabla 12	Coefficiente de Cronbachs Alpha de Richardson de la variable percepción.....	75
Tabla 13	Normalidad	75
Tabla 14	Cálculo del tamaño de la muestra	76
Tabla 15	Ítems de las variables gestión de los servicios de la salud.....	81
Tabla 16	Ítems de las variables percepción	82
Tabla 17	Base de datos de la variable gestión de los servicios de la salud	83
Tabla 18	Base de datos de la variable percepción.....	86

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	14
---	----

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. La metodología de la investigación es descriptiva, correlacional simple, de tipo cuantitativo con un diseño no experimental. Su población estuvo conformada por un total de 100 usuarias gestantes y la muestra se calculó por medio de una fórmula establecida, la cual fue 90 usuarias gestantes involucrados en la aplicación del instrumento. La recolección de datos se realizó a través de cuestionarios, que fueron validados por tres expertos, se utilizó para el análisis estadístico el software SPSS. Tuvo como resultado que existe la correlación entre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que cada institución pública debe tener una gestión de la accesibilidad a los servicios de salud para la percepción de las usuarias gestantes, de manera que mejore las condiciones y necesidades de su atención, reduciendo los costos de atención por los diferentes servicios.

Palabras clave: Gestión, servicios de la salud, percepción, gestantes.

Abstract

The general objective of the study was to analyze the relationship between the management of accessibility to health services and the perception of pregnant users in a public institution-San Ignacio. The research methodology is descriptive, simple correlational, quantitative with a non-experimental design. Its population consisted of a total of 100 pregnant users and the sample was calculated by means of an established formula, which was 90 pregnant users involved in the application of the instrument. Data collection was carried out through questionnaires, which were validated by three experts, and were extracted for statistical analysis using SPSS software. The result was that there is a connection between the management of accessibility to health services with the perception of pregnant users in a public institution-San Ignacio, so that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It is concluded that each public institution must have a management of accessibility to health services for the perception of pregnant users, in order to improve the conditions and needs of their care, reduce the costs of care for the different services.

Keywords: Management, health services, perception, pregnant women.

I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO diseñó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el único propósito de disminuir la pobreza en el mundo, a partir de los cuales, se ha identificado al ODS N°3, referido a generar salud y bienestar en la población del planeta; el mismo, que ha demostrado que las mujeres no sobreviven al parto, cuya cifra es preocupante, ya que en los países desarrollados sobreviven 14 veces más que en los que no son; además, que a pesar de haber incrementado la atención prenatal del 65% al 83% desde 1990 al 2012, existe una brecha del 17%, situación muy grave, dado que se trata de la vida de las madres. Por ello, que la meta N°3 trata de disminuir en un número menor de 70 casos por cada 100,000 nacidos vivos de la tasa de muertes maternas (UNESCO, 2021).

En el mundo son cada vez más las organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) que destacan lo importante que representa mejorar las distintas experiencias de las mujeres gestantes en el contacto con la atención de salud; desde el mismo diagnóstico, los controles y el trabajo del parto. Sin embargo, es conocido que cada hora fallece más de una mujer a nivel mundial, ello a consecuencia del parto y sus complicaciones que se presentan en su gestación, algo histórico pasó en el año 2008 al disminuir las muertes siendo 358 000 las mujeres que fallecieron, siendo la razón de (RMM) de 260 x 100 000 (NV) nacidos vivos (Cruz, 2013).

En América Latina, existe evidencia que el 75% de las mujeres gestantes cuando se encuentran como usuarias externas enfrentan de manera especial sus requerimientos de salud con las particularidades de su propia cultura y contexto (Cáceres Manrique & Nieves Cuervo, 2017). Siendo las perspectivas de aquellas pertenecientes a los mayoritarios grupos sociales las más vulnerables por limitaciones que recaen el acceso a los servicios de la salud (Lafaurie et al., 2020).

La mortalidad materna, representa ser un indicador de eficacia para la buena atención de las mujeres gestantes en un establecimiento de salud; al respecto en el año 2015 la OMS evidenció que los países desarrollados tenían el

promedio de la mortalidad materna (RMM) más baja en relación a países de África Central y el continente Occidental que evidenciaron tasas de la mortalidad materna muy altas. Existe estadísticas que estiman que el 40 % de esas mujeres sufren de complicaciones en el embarazo, parto además del puerperio, siendo 15 % de esas mujeres quienes padecen de complicaciones poniendo en riesgo su vida (Semper et al., 2017).

Contar con un fácil acceso a los controles prenatales representa la principal herramienta para prevenir las complicaciones propias del embarazo, así como del parto y del puerperio. Pese a ello, las tasas de mortalidad y enfermedades que se encuentran relacionadas con la gestación son muy altas, en Perú (Tutal et al., 2019). El Ministerio de Salud del Perú en el 2020 reporta que el periodo de gestación en estos dos últimos años coloca a este grupo poblacional como vulnerable, mostrando incremento de muertes maternas a 439 casos durante el 2020, por ello incrementó las defunciones en un 42% relacionado al 2019, representando con ello un retroceso para Perú (Ramírez, 2021).

Toda esta problemática conllevó a plantearse la pregunta general: ¿de qué manera la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio? Además, se presentaron las preguntas específicas, las cuales fueron: ¿de qué manera la accesibilidad económica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes?, ¿de qué manera la accesibilidad organizacional a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes? y ¿de qué manera la accesibilidad geográfica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio?

La investigación se justifica porque los resultados serán considerados como trabajos previos para futuros estudios y contribuyan para fortalecer la línea de investigación que involucra a mujeres gestantes como usuarias del sistema de salud; desde el aporte metodológico la aplicación del instrumento es novedoso en el contexto de emergencia sanitaria, arribando a resultados actuales que complementen las capacidades y habilidades de la realidad de

la atención de salud a mujeres gestantes y el acceso a los mismos. En cuanto a la justificación clínica o práctica los resultados al ser de conocimiento de los gestores de salud contribuyen a la implementación de planes de mejora para favorecer las prácticas de atención al grupo poblacional vulnerable que representan las madres gestantes sobre todo si se trata de una realidad de zona rural en Perú. Por relevancia social, debido a que los resultados obtenidos contribuirán a lograr el desarrollo de medidas preventivas y de esta forma disminuir factores de riesgo en las gestantes; tiene relevancia metodológica debido a que se diseñarán dos instrumentos de acuerdo a las variables de estudio lo que permitirán recolectar los datos para el respectivo análisis.

Teniendo de tal manera el siguiente objetivo general: determinar la relación de la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. Dentro de los objetivos específicos: establecer la relación de la accesibilidad económica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, conocer la relación de la accesibilidad organizacional a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, identificar la relación de la accesibilidad geográfica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

La hipótesis del estudio fue: la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. Dentro de las hipótesis específicas, tenemos: la accesibilidad económica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes, la accesibilidad organizacional a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes, la accesibilidad geográfica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes en los ámbitos internacional, nacional y local se presentan a continuación sirvió para comprender mejor las variables de investigación.

Paredes & Ronquillo (2020), en Ecuador realizó la investigación para determinar los diferentes elementos que se tienen en cuenta en una atención con la finalidad de determinar la calidad de los servicios en salud, contando con la necesidad que debe obtener el usuario de una institución del tercer nivel de acuerdo a la percepción y la expectativa que espera encontrar en la atención brindada. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo. Dentro de la población tuvo a los pacientes que se atendieron en el año 2018. Uno de los resultados fue el índice de calidad de los servicios teniendo 0,3, lo que determina que la calidad de atención prestada de acuerdo a la percepción es mayor a lo que se espera.

Vesga Lucy Marcela (2019), en Colombia investigó para describir la percepción que tienen las mujeres que se encuentran gestando respecto al cuidado en la atención prenatal. Fue una investigación descriptiva, transversal, fueron 150 gestantes, seleccionadas por muestreo probabilístico, se aplicó una encuesta a todas las participantes. Entre los resultados se tuvo que la percepción respecto al cuidado del profesional de salud fue excelente; pero es necesario que los elementos del cuidado deben reconocerse con el único propósito de buscar las mejoras en la percepción y la actitud de acceder a los diferentes servicios de atención que se brindan. La habilidad para expresar los sentimientos, así como la escucha y una atención sin reproches son valoradas de manera positiva pudiendo ello modificar la percepción respecto a la atención recibida. Se ha considerado la investigación dado que existen atributos en la atención que se han abordado que podrían ser determinantes para la adherencia del control prenatal siendo importante que sea reconocido por los profesionales de salud para determinarlo con la accesibilidad.

Tatal et al. (2019), en Colombia realizaron un estudio para describir las condiciones percibidas por las gestantes para acceder al control prenatal, fue un estudio descriptivo- transversal. Participaron 204 mujeres gestantes de 36

y 40 semanas, que eran atendidas en el centro prenatal, se tuvo que emplear la técnica de encuesta para recoger datos. Donde se tuvo como resultado que el 50% de las gestantes tuvo menos de cuatro controles prenatales. El trabajo propio del hogar, el cuidar a los hijos, limitaciones económicas limitaron el acceso para que asistan de modo asistan de manera regular. Siendo las principales barreras de acceso: El cuidado del hogar, atender a hijos y necesidad de trabajar. Este trabajo se ha considerado como antecedente dado que ofrecen análisis de datos como la responsabilidad de la gestante para cuidar de su hogar, el alto número de hijos, no tener dinero para su traslado como características que también están presentes en la muestra de la investigación en curso y que se podrían encontrar algunas semejanzas o diferencias.

Quispe (2021), en Huancavelica tuvo como finalidad identificar en un establecimiento de primer nivel de atención la calidad recibida por los usuarios y junto con ello el libre acceso a los diferentes servicios de salud. Este estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica. Los resultados fueron que el 46% presentó extensión del uso en tiempos de pandemia por la covid-19, un 24% se observó una reducción del tiempo de no pandemia; teniendo seis veces más la intensidad de uso, mostrándose así una reducción de tres veces en relación a tiempos de no pandemia por covid-19; con respecto a la calidad de atención brindada, el 51%, consideró una buena calidad recibida en tiempos de pandemia por covid-19 y el 13% fue con una reducción en relación a tiempos de no pandemia. Se considera como antecedente de la investigación porque la percepción que se abordará está mediada por la accesibilidad que van a reportar los usuarios respecto a la atención recibida, en ese sentido se profundizará en el análisis de las dimensiones de la accesibilidad de los servicios de salud.

Céspedes & Levano Felipa (2020), en Lima realizaron investigación para identificar la relación de la percepción de la calidad y satisfacción de las usuarias sobre la atención recibida en un establecimiento. Fue cuantitativa, aplicada, diseño no experimental-correlacional- transversal. Fueron 73 pacientes que representaron la muestra, quedaron definidos por muestreo

probabilístico-simple. Se usó como técnica una encuesta. Entre los resultados se cuenta que el 93,3% están medianamente satisfechos, 66,7% insatisfecho, 53,8% altamente satisfecho. Dentro de las conclusiones se tiene que la calidad de atención percibida por las pacientes tiene un impacto positivo de acuerdo al nivel de satisfacción de las usuarias, la mayoría destaca que recibieron un buen trato por parte del personal de salud. Esta investigación se toma como antecedente porque dentro de los criterios que se van a discutir se encuentra el trato de parte del personal de salud, si bien este estudio es de la costa se podría generalizar que una percepción está determinada de manera significativa por el recurso humano que allí labora, no dependiendo este de ningún pago adicional que se le pueda asignar por recibirlo.

Paripancca (2019), en Lima investigó la relación que existe entre la necesidad de satisfacer una calidad de atención prestada en pacientes referidos de un hospital para poder buscar las mejores en los diferentes servicios. Este estudio tuvo un diseño correlación y de tipo básica por el aporte de conocimientos. Los resultados hallados revelaron alto valor, del ($>0,9$) con un valor significativo ($p < 0.001$) (2012). Dentro de los resultados obtenidos luego de la obtención de datos, se realizó el proceso de recolección para el desarrollo del análisis de los datos donde se determinó que la calidad de atención guarda una relación directa con la satisfacción que reciben los usuarios atendidos en el hospital. Esta investigación permitirá determinar a más profundidad alguna semejanza o diferencia entre la variable accesibilidad asociada a la percepción de los usuarios en el Perú.

Aldean & Rodríguez (2019), en Tumbes realizó un estudio donde compara la atención prenatal de las gestantes de acuerdo a su nivel de satisfacción en un centro de salud. Este estudio tuvo un diseño descriptivo y comparativo, de tipo no experimental. Dentro de los resultados encontrados en la encuesta realizada se evidenció que el mayor porcentaje de gestantes en la dimensión de eficiencia se encontraron insatisfechas, al igual que las dimensiones empatía, confianza, respuesta oportuna e incluso en el aspecto de infraestructura. Concluyendo que este establecimiento presenta una elevada insatisfacción por parte de las gestantes atendidas.

Hernández & Merino (2021), en Cajamarca investigaron para poder determinar la relación en tiempos de pandemia que existe en la satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario atendido, y a la vez poder contabilizar las distintas dimensiones presentes en ambas variables: calidad y satisfacción. Esta investigación tuvo una muestra de noventa y cuatro personas, las cuales recibieron diferentes atenciones en consultorios externos de los distintos establecimientos del primer nivel de atención que accedieron a formar parte de este estudio. Fue una investigación cuantitativa, de diseño correlacional y con corte transversal. Dentro de los resultados: el 77 % de las usuarias refirió que la calidad de atención recibida fue regular, predomina la insatisfacción (69,15%), con aspectos tangibles como dimensión con más insatisfechos, también es el caso de la investigación a desarrollar pues es una institución pública-San Ignacio una ciudad rural, siendo estos resultados importantes al momento de comprender la variable accesibilidad y la percepción o la satisfacción de la atención que reciben en establecimientos de salud.

Izarra & Enver Simon (2019), en Jaén investigaron para poder establecer cuáles fueron las características epidemiológicas que presentaron las gestantes junto con la calidad de atención brindada en un establecimiento II-1. Fue un estudio no experimental, realizado en años anteriores. (2010 – 2017). Los resultados obtenidos fueron que la atención brindada por el servicio de obstetricia fue buena, pero presentaron algunas dificultades con respecto a la demora al momento de atenderse, los equipos y mobiliario se encontraban en un regular estado.

En este espacio, se describen las teorías en que se sustenta la accesibilidad y satisfacción: Para Morales y Hernández, se posee dos representaciones complementarias: la cual tenemos de naturaleza cognitiva siendo estos el resultado obtenido de un proceso de análisis de información relevante que permite comparar las expectativas, la percepción y accesibilidad del servicio; mientras que afectivamente el cliente ingresa con querer obtener acceso a un servicio, con una percepción diferente pero sale insatisfecho porque no es

muy bien atendido ante la gran demanda de usuarios, el poco recurso humano que presta sus servicios a los diferentes establecimientos y a todo esto se incluye la lejanía y distanciamiento de casa a los servicios de salud (Contreras, 2011).

De igual manera, se narran las dos teorías que contribuye en la sustentación de la percepción de atención: La teoría de la asimilación-contraste, según Thompson y Suñol es una manera de poder detallar, precisar dentro del marco teórico, la discrepancia que pueden tener los usuarios sobre la satisfacción de la atención recibida. Cuando existe discrepancia entre las expectativas y las percepciones de toda atención y es pequeña, el cliente modifica sus percepciones en dirección hacia sus expectativas. De esta forma permite entender que la insatisfacción ocurre con un evento negativo a lo que esperaba hallar. La segunda teoría del contraste - negatividad resuelve un efecto contrario puesto que no confirmar sus expectativas el cliente y considera que las evaluaciones realmente permanecen cerca de las expectativas y siendo el punto de referencia para la satisfacción (Salazar et al., 2007).

Dentro de la base conceptual se han incluido autores que permitieron una mejor comprensión y profundización de las variables en estudio; los mismos que a continuación se citan:

Para que los riesgos en el embarazo sean detectados de manera se cuenta con la estrategia de la atención prenatal que permite la identificación de los riesgos del embarazo, prevención de las complicaciones y preparación de la gestante para el parto y puerperio (Tutal et al., 2019).

La accesibilidad proviene del término “acceso”, a acciones y los servicios de la salud, esta representa la capacidad que tienen los usuarios externos también llamados pacientes para obtener, cuando lo crea necesario el servicio para el cuidado de su salud, misma que debería ser de manera; la accesibilidad como indicador de gestión se inició desde la década 60-70 en Norteamérica. (Figuroa & Cavalcanti, 2014).

La accesibilidad son las características que va a permitir a los ciudadanos participar y disponer de actividades, servicios, productos tanto en el ámbito económico, social y administrativo dentro de un entorno construido (López et al., 2015).

En ese sentido, la accesibilidad a los servicios de la salud son las interacciones que se establecen entre los usuarios externos y el mismo servicio de salud, mismo que considera 4 niveles hasta lograr atención en su salud, así mismo existe la característica que la accesibilidad busca la calidad en la atención, ciertas particularidades que son propias de cada servicio de atención y usuarios denominada a ello la aceptabilidad, también se incluye componentes socio-demográficos que se denomina accesibilidad, lo cual permite que un grupo de usuarios externos puedan acceder y también recibir la atención eficaz denominado cobertura efectiva, disponibilidad, contacto con el servicio (Tanahashi, 1978).

Dentro de las dimensiones de la accesibilidad se encuentra las de orden geográfica, esta dimensión se mide considerando el tiempo que se necesita para lograr la asistencia de salud usando medios comunes del transporte; la segunda dimensión está referida al orden organizacional, que alude a los obstáculos que se producen en las maneras de organización de los recursos dentro de la misma asistencia al servicio de salud, y la de orden económico referido a los ingresos de la familia y usuario (Figuroa & Cavalcanti, 2014)

A continuación, se realiza una mejor descripción:

Accesibilidad organizacional: son los obstáculos producidos en los propios métodos de la organización de recursos de salud. O sea, son las condiciones que todo usuario debe regirse para acceder a la atención entre ellos trámites para citas y tiempo de espera para la siguiente (Figuroa & Cavalcanti, 2014).

Accesibilidad económica: corresponde a la capacidad monetaria que tienen los diferentes clientes relacionados a los diversos precios para poder tener acceso a la salud y sus costos derivados ejemplo el transporte, pérdida de ganancia por inasistencia laboral (Figuroa & Cavalcanti, 2014).

Accesibilidad Geográfica: está referida a la distancia, tiempo que van a tener que recorrer los pacientes para su traslado de un sitio a otro. Ello depende de la ubicación geográfica de los servicios en relación al usuario. En las regiones rurales, este indicador está expresado según la cantidad de kilómetros. Si se considera que un establecimiento de salud es poco útil, entonces el indicador se refleja en la ausencia del personal de salud (Figueroa & Cavalcanti, 2014).

Es importante que los distintos niveles de complejidad de los establecimientos tengan en cuenta las mejoras de calidad de atención para la accesibilidad (MINSABRA, 2015). Para la atención primaria, es considerada característica importante, para evidenciar la equidad a los sistemas de salud que tienen los ciudadanos, así mismo es uno de los atributos principales de atención primaria de salud (Jesús & Assis, 2015).

Existe uno de los principales obstáculos a la accesibilidad de los servicios de salud de calidad, y son las grandes distancias largas existentes entre las personas y el establecimiento de salud, entre otros aspectos que son percibidos por los usuarios se encuentran las camas disponibles, la accesibilidad que se refiere a la cercanía o también denominado el fácil acceso, disponibilidad de los servicios adecuados, asequibilidad en lo referido al aspecto económicos (Estrada et al., 2019).

Respecto a los servicios de la salud con respecto a la planificación familiar y a la accesibilidad a ellos, está referido en primer lugar a evaluar la, aceptabilidad, acomodación y disponibilidad de los servicios de salud, entendiendo que son accesibles cuando los usuarios tienen todos los medios necesarios para usarlos. Luego se puede conceptualizar considerando dimensiones entre ellas la económica, geográfica, administración y cultura (OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud, 2019).

De otro lado, referirse a la accesibilidad a la planificación familiar segura, libre, voluntaria representa ser un derecho humano y un logro de salud sexual-reproductiva de los ciudadanos, con el propósito de decidir cuándo, cuántos y el tiempo intergenésico entre hijos; incluye el derecho a decidir el método anticonceptivo que desean usar (Del Toro et al., 2018)

La planificación familiar tiene entre sus barreras de accesibilidad para la planificación familiar en los servicios de salud a las creencias, la desinformación de las personas, la cultura. Así mismo el desabastecimiento de métodos anticonceptivos, escasos recursos, infraestructuras de los servicios para la salud, capacitación deficiente del personal (Agudelo B., 2009).

Existen barreras de accesibilidad relacionadas a los usuarios y barreras de accesibilidad referidas a los proveedores de servicios de salud (González et al., 2021). En el primer grupo pueden ser Culturales, Socioeconómico, Físico o Temporales, Cognitivos; en el segundo grupo pueden ser Profesionales o institucionales (Organización Mundial de la Salud, 2019).

La calidad de atención en salud está fundamentada en brindar un servicio según las necesidades del usuario, llegando más allá de lo esperado. En términos generales está relacionada a satisfacer las necesidades considerando la ética en las dimensiones familiar, comunitaria e individual” (Huaccha Ispilco, 2016).

Donabedian es pionero en investigar y medir la calidad en los servicios de atención que brinda salud y la conceptualiza como tipo de atención que busca el mejor bienestar del paciente, posterior de realizar el balance entre las pérdidas y las ganancias que se esperan, contemplando así mismo el proceso de atención general. Precisa que los servicios de salud deben centrarse en 3 niveles: estructura, proceso, resultados; además tienen 3 componentes: el técnico referido a la aplicación de conocimientos y de la tecnología; el componente interpersonal, referido a la interacción entre el usuario y prestador de los servicios y el último componente la infraestructura, que está relacionado a los elementos del entorno (Donabedian A, 1980).

La calidad se refiere a todos lo que concierne a rasgos y cualidades particulares de un servicio/producto para satisfacer las necesidades de las personas. Según Parasuraman, Berry y Zeithaml hablar de calidad es aludir a un proceso compuesto (Torres & Luna, 2017). En ese sentido son las percepciones de los pacientes llamados usuarios que deben concretarse por

parte de los directivos con el único objetivo de priorizar la calidad del servicio. Por ello, Parasuraman desarrolló el SERVQUAL que corresponde al modelo basado las expectativas y la brecha de percepción (Torres & Luna, 2017)

Este modelo es usado para poder garantizar la calidad del servicio de salud con respecto a su medida, la misma que tiene las denominadas dimensiones o también llamados factores:

En este caso la fiabilidad, está relacionada con el desempeño, contribuye a la imagen de la marca, es considerada una dimensión fundamental por los usuarios finales (Leyzeaga Vargas et al., 2014).

La empatía, es el cuidado individualizado que se ofrece a los usuarios según el gusto del cliente (Leyzeaga Vargas et al., 2014).

Los elementos tangibles, corresponde al aspecto física, la estructura e instalaciones físicas, infraestructura, los equipos y materiales; así como el personal (Leyzeaga Vargas et al., 2014).

La capacidad de respuesta, corresponde a la ayuda de los usuarios y para brindar rapidez en los servicios. Es la prontitud al tratar los intereses comunes, al momento de manifestar respuestas a las preguntas, quejas de clientes, y abordar los distintos problemas presentados (Leyzeaga Vargas et al., 2014).

La seguridad, describe al conocimiento obtenido y la atención de los que trabajan, así como sus competencias para evidenciar credibilidad y confianza (Leyzeaga Vargas et al., 2014).

Considerando que los sujetos en estudio son las gestantes que acuden al establecimiento para su respectiva atención prenatal es importante conocer lo que ello incluye; en ese sentido son las acciones y los cuidados que recibe la mujer a lo largo de su embarazo, que van a ayudar a que el personal de salud pueda identificar a tiempo las complicaciones, así como signos de peligro (Mogollón, 2016).

La atención incluye a la gestante, su pareja y la familia, en miras de prepararse para el parto, puerperio sin ninguna complicación y los cuidados del nuevo

ser, no únicamente la valoración clínica de la mujer que se encuentra gestando, sobre todo se pone énfasis en las actividades de promoción, prevención de patologías, la detección oportuna, manejo de distintas complicaciones que puedan existir (MINSA, 2016).

El personal de salud realiza un conjunto de acciones de toda índoles, las cuales establecen la vigilancia, su valoración integral y total de la gestante y también del feto, así mismo se enfoca sus actividades para prevenir de manera correcta, dar un diagnóstico oportuno y tratar las complicaciones que puedan conllevar a la morbilidad materna y morbilidad perinatal logrando un recién nacido sano (Gómez & Sandoval, 2015).

Este control se lleva a cabo por profesional de salud calificado, y se realiza a partir que la gestante tenga conocimiento de su embarazo; se considera como un número mínimo de seis atenciones prenatales durante el embarazo. Para ello se requiere equipamiento básico como un ambiente físico iluminado y climatización adecuada, balanza, cinta obstétrica, doppler, guantes quirúrgicos para el respectivo examen ginecológico, espéculos vaginales, sistema de búsqueda clínico y recurso humano de salud (Gómez & Sandoval, 2015).

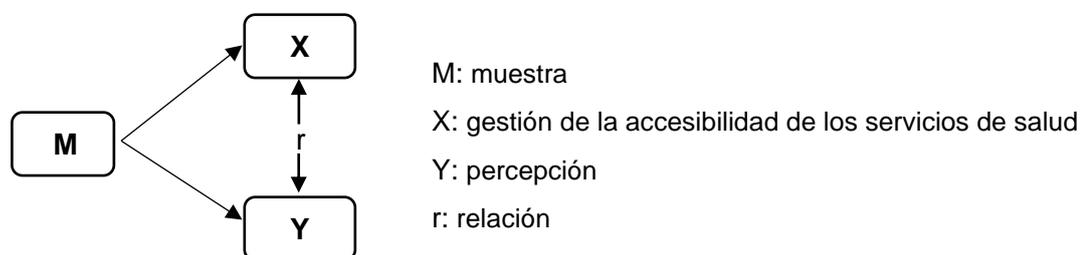
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio será de tipo básica dado que se basará exclusivamente a la búsqueda de conocimientos y teorías. Teniendo como finalidad poder incrementar y formar nuevos conocimientos o cambiar algunos principios teóricos ya existentes, haciendo que los saberes científicos aumenten (Conectyc, 2020). Presenta un enfoque cuantitativo porque la realidad está manifestada en cantidad, números, porcentajes (Zarate Bernardo, 2019). Además, cuenta con un diseño no experimental, puesto que las variables no se alteran de manera intencionada, significa que solo se observa los hechos o fenómenos conforme acontece en el entorno (Hernández Sampieri et al., 2014). Asimismo, se presenta un nivel correlacional, siendo su principal propósito relacionar, descubrir y firmar la asociación que existe entre las variables (Baena Paz, 2014).

Figura 1

Diseño de la investigación



Fuente: (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Nota: La figura 1, representa el diseño de la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Identificación de las variables:

Variable 1: gestión de la accesibilidad de los servicios de salud

Variable 2: percepción

Definición conceptual de las variables:

Variable 1: Se define como aquellas acciones que buscan y pretenden brindar una atención, de acuerdo a las necesidades que pueda solicitar todo usuarios.

En el sistema de salud hay diferentes problemas que dificultan el acceso a una atención teniendo así (a) la geográfica, vinculada con la lejanía y distancia; (b) económica, que corresponde a ciertos pagos que debe realizar los usuarios; (c) la accesibilidad cultural, relacionada con las costumbres, creencias y diferentes adecuaciones de la misma población; y (d) organizacional, la cual incluye las maneras de una atención de acuerdo a la necesidad y en base de roles, turnos y tiempo de espera (Frenk, 1985).

Variable 2: Se delimita como la capacidad de observar los sentidos y de esta manera evaluar su bienestar o no respecto a un servicio recibido (Contreras, 2011).

Definición operacional de las variables:

Variable 1: La variable estará medida por un cuestionario donde se tendrá la participación de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. El presente cuestionario está dividido en tres dimensiones, las cuales comprenden a su vez indicadores donde se emplea la escala de Likert, evaluado en tres niveles alto, medio y bajo.

Variable 2: Será evaluada mediante una encuesta donde las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio forman parte de la recolección de datos. Comprende 5 dimensiones, teniendo indicadores donde se aplica la escala de Likert, categorizándose en alto, medio y bajo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

En esta investigación, la población lo formarán las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, que se hallan inscritas en el Sistema de Vigilancia de gestantes (SIVIGYP) que son atendidas en el 2022. Siendo la población finita de 120 gestantes (Arias González, 2020).

En este trabajo de investigación, se recolectarán los datos del grupo representativo de la población, quiere decir que la muestra es de 90 gestantes en una institución pública-San Ignacio según la fórmula de Murray y Larry (Fuentes-Doria et al., 2020). La muestra se elegirá utilizando un muestreo tipo probabilístico aleatorio simple (Feria Ávila Hernán, 2019).

La unidad de análisis de esta investigación se considera aquellas usuarias gestantes que están dentro de los parámetros muestrales como son: gestantes que estén en el sistema de vigilancia de gestantes y puérperas y que pertenezcan a la institución pública-San Ignacio (Ñaupas Paitán Humberto, 2021).

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Se manejó la técnica de la encuesta que permitirá recolectar los datos del objeto en estudio lo cual será brindado por ellos mismo (Arias Gonzáles, 2020). La recolección de datos se realizó a través de un instrumento, que es un recurso que permite obtener la información de las variables que han sido planteadas en el presente trabajo de investigación, siendo el instrumento que se empleó, el cuestionario (Durán & Lara, 2021).

Este cuestionario constaba de interrogantes ligadas a las dos variables: Accesibilidad a los servicios de salud y Percepción de la usuaria gestante, 32 preguntas: Las primeras fueron esencial para calcular el rango de acceso a los diferentes servicios de salud que poseen las usuarias gestantes sobre las tres dimensiones: accesibilidad organizacional (01-05), accesibilidad económica (06-08) y accesibilidad geográfica (09- 12). Las siguientes preguntas fueron referentes a las cinco dimensiones de la percepción de las usuarias gestantes, como son: fiabilidad (01-04), empatía (05-08), aspectos tangibles (09-12), capacidad de respuesta (13-16) y seguridad (17-20).

La validez, estará dada por el criterio de evaluación de los tres expertos y medida por el coeficiente de la V de Ayken, en el caso de la variable Gestión de los servicios de la salud es de 0.97 y en el caso de la variable de la percepción de la atención es de 0.98 (Collet C., 2019). La confiabilidad, ha sido determinada a través de la prueba piloto, con 20 elementos de similares características, pero de otra población donde al utilizar el Coeficiente del Alfa de Cronbach resultó en 0.801 (bueno) para la variable Gestión de los Servicios de la Salud y de 0.811 para la variable percepción de la atención (bueno) (Valdés Ángel, 2020).

3.5. Procedimientos

El procedimiento se inició con la (i) elaboración del instrumento; (ii) validación del instrumento por los tres expertos; (iii) se solicitó el permiso y la autorización correspondiente al director de la institución pública-San Ignacio para la realización de la investigación; (iv) con la autorización se coordinó con el responsable del área de materno y se le dio a conocer los objetivos de la investigación; (v) se coordinó con la fecha y hora para la realización del cuestionario; (vi) se empezó a realizar la recolección de datos; (vii) se corroboró que los cuestionarios estén correctamente llenados y completos; (viii) la información obtenida en los cuestionarios se vaciaron al programa Microsoft Excel, (ix) se realizó la codificación de la información en el software estadístico SPSS25; (x) se efectuó el análisis descriptivo e inferencial y por último; (xi) se elaboró el informe final (Aceituno Carlos, 2020).

3.6. Métodos de análisis de datos

Dentro de la recolección de toda la información obtenida, se llevó a cabo la elaboración de una base para cada una de las variables: acceso a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes, para que luego poder procesar dicha información por medio del programa estadístico SPSS-V.25 y Excel. Posteriormente se logrará tener cuadros estadísticos contribuyendo al análisis e interpretación de todos los resultados (Devore Jay, 2018).

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se tendrán presente los siguientes principios éticos detallados en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo: Autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. (i) dentro de la autonomía, el respeto a las personas con respecto a la información obtenida en el instrumento; (ii) beneficencia: Se debe respetar las decisiones, evitar daños y salvaguardar el bienestar de toda persona; (iii) no maleficencia: No se producirá ningún daño al momento de recolectar la información; y, (iv) el principio de justicia: A toda persona se debe tratar por igual, sin preferencia alguna, evitando favoritismo, pero si ser tratados como tal, como se lo merecen (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Respecto de la variable gestión de los servicios de la salud y sus dimensiones

Tabla 1

Frecuencia de la variable gestión de los servicios de la salud y sus dimensiones

Niveles	Accesibilidad organizacional		Accesibilidad económica		Accesibilidad geográfica	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Nivel bajo	0	0	22	24.4	5	5.6
Nivel medio	40	44.4	65	72.2	54	60.0
Nivel alto	50	55.6	3	3.3	31	34.4
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota 1. En la dimensión de accesibilidad organizacional, se muestra los siguientes niveles: 44.4% medio y 55.6% alto.

Nota 2. En la dimensión de accesibilidad económica, se muestra los siguientes niveles: 72.2% medio y 24.4% bajo.

Nota 3. En la dimensión de accesibilidad geográfica, se muestra los siguientes niveles: 60.0% medio, 34.4% alto y 5.6% bajo.

4.1.2 Respecto de la variable percepción y sus dimensiones

Tabla 2

Frecuencia de la variable percepción y sus dimensiones

Niveles	Fiabilidad		Empatía		Aspectos tangibles		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Bajo	27	30.0	0	0	4	4.4	19	21.1	0	0
Medio	51	56.7	23	25.6	57	63.3	47	52.2	11	12.2
Alto	12	13.3	67	74.4	29	32.2	24	26.7	79	87.8
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

Nota 1. En la dimensión de fiabilidad se puede observar los siguientes niveles: 56.7% medio, el 30.0% bajo y solo el 13.3% el nivel alto, lo que indica que, de 9 a 10 usuarias gestantes presentan fiabilidad en la institución pública.

Nota 2. En la dimensión de empatía se puede observar los siguientes niveles: 74.4% alto y 25.6% medio.

Nota 3. En la dimensión de aspectos tangibles se puede observar los siguientes niveles: 63.3% medio, el 32.2% alto y solo el 4.4% bajo.

Nota 4. En la dimensión de capacidad de respuesta se puede observar los siguientes niveles: 52.2% medio, 26.7% alto y solo el 21.1% bajo.

Nota 5. En la dimensión de seguridad se puede observar los siguientes niveles: 87.8% alto y 12.2% medio.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Respecto del objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la accesibilidad a los servicios de la salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio

Tabla 3

Grado de correlación de la variable gestión de los servicios de la salud y percepción

Variables	Ítems	Gestión de los servicios de la salud	Percepción
Gestión de los servicios de la salud	Correlación de Spearman	1,000	0,631
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90
Percepción	Correlación de Spearman	0,631	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis

H₀ = La gestión de la accesibilidad a los servicios de salud no se relacionan con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

H₁ = La gestión de la accesibilidad a los servicios de salud se relacionan con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, podemos apreciar que la significancia bilateral es menor que 0.05 ($p < 0.05$), por tal motivo, se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; quiere decir, que existe una relación entre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, con un grado de correlación positiva moderada (Corr. 0,000).

4.2.2 Respecto del objetivo específico 1: Establecer la relación de la accesibilidad organizacional a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio

Tabla 4

Grado de correlación de dimensión de accesibilidad organizacional de los servicios de la salud y percepción

Dimensión / Variables	Ítems	Accesibilidad organizacional	Percepción
Accesibilidad organizacional	Correlación de Spearman	1,000	0,312
	Sig. (bilateral)	.	0,003
	N	90	90
Percepción	Correlación de Spearman	0,312	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	90	90

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis

H_0 = La accesibilidad organizacional de los servicios de salud no se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

H_1 = La accesibilidad organizacional de los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, podemos observar que la significancia bilateral es menor que 0.05 ($p < 0.05$), donde rechazamos la H_0 y damos por aceptada la

H₁; quiere decir, que existe una relación entre accesibilidad organizacional de los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, con un grado de correlación positiva baja (Corr. 0,003).

4.2.3 Respecto del objetivo específico 2: Conocer la relación de la accesibilidad económica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio

Tabla 5

Grado de correlación de dimensión de accesibilidad económica a los servicios de la salud con la percepción

Dimensión / Variables	Ítems	Accesibilidad económica	Percepción
Accesibilidad económica	Correlación de Spearman	1,000	0,422
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90
Percepción	Correlación de Spearman	0,422	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis

H₀ = La accesibilidad económica de los servicios de salud no se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

H₁ = La accesibilidad económica de los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, podemos apreciar que la significancia bilateral es menor que 0.05 ($p < 0.05$), donde vamos a rechazar la H₀ y aceptaremos la H₁; quiere decir, que existe una relación entre accesibilidad económica de los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una

institución pública-San Ignacio, con un grado de correlación positiva moderada (Corr. 0,000).

4.2.4 Respecto del objetivo específico 3: Identificar la relación de la accesibilidad geográfica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio

Tabla 6

Grado de correlación de dimensión de accesibilidad geográfica a los servicios de la salud con la percepción

Dimensión / Variables	Ítems	Accesibilidad geográfica	Percepción
Accesibilidad geográfica	Correlación de Spearman	1,000	0,694
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	90	90
Percepción	Correlación de Spearman	0,694	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	90	90

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de la hipótesis

H₀ = La accesibilidad geográfica de los servicios de salud no se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

H₁ = La accesibilidad geográfica de los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Interpretación:

En la tabla 6, apreciamos que la significancia bilateral es menor que 0.05, donde rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁; quiere decir, que existe una relación entre accesibilidad geográfica de los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes, con un grado de correlación positiva moderada (Corr. 0,000).

V. DISCUSIÓN

Cabe resaltar que el MINSA indica que “el usuario se siente satisfecho cuando se cumple en cierto grado con la atención por parte de los profesionales de la salud, en relación a las expectativas y percepciones del usuario, además; es el resultado que se desea alcanzar del servicio prestado logrando alcanzar las expectativas del propio usuario”. Los diferentes servicios de atención donde el usuario espera salir satisfecho y cumpliendo con sus expectativas pueden también generar el limitado acceso a los servicios de salud puesto que no pueden cumplir con lo esperado, es por ello de suma importancia el análisis permanente y dinámico de la satisfacción del usuario a través de un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Nuestro estado peruano realiza el esfuerzo para poder alcanzar que todo usuario externo e interno y en especial la población vulnerable como son las gestantes que poseen de escasos recursos puedan gozar del Seguro Integral de Salud y que de manera oportuna pueda garantizar los servicios de salud y a una buena calidad en la atención en cualquier servicio. Sin embargo, hoy en día existen muchos factores sociales y determinantes culturales que contribuyen a la demora de una decisión con la finalidad de buscar atención por un profesional de salud y que de manera oportuna se puedan identificar riesgos durante el embarazo, parto o puerperio.

No obstante, y a pesar de todos los esfuerzos que realizan las diversas entidades de salud, no se puede asegurar ni garantizar que las atenciones prenatales terminen en un embarazo sin complicaciones, ni riesgos o patologías; es por ello que la participación de la familia junto con la pareja y aliados con la comunidad, así también como el equipo multidisciplinario de salud deben brindar mejoría en la perspectiva de dar de respuesta a la atención independientemente que haya o no complicaciones obstétricas para esta manera poder erradicar con las barreras culturales que impiden a las usuarias gestantes recibir oportunamente la atención prenatal y parto.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio a través de diversas dimensiones organizacional, económica, geográfica y a nivel de la variable percepción tenemos fiabilidad, empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad.

Es indispensable conocer que la percepción de toda atención durante el embarazo ha cobrado gran importancia en estos últimos años puesto que se ha realizado innumerables investigaciones y estudios los cuales han determinado que las usuarias gestantes después de recibir una atención por consultorio externo terminan de manera satisfecha con la atención recibida y tienden a retornar al establecimiento para continuar con sus atenciones prenatales, siguen las diferentes recomendaciones e indicaciones sobre un tratamiento de alguna patología e incluso con miras de concluir en un parto institucional.

Con los resultados obtenidos a través del instrumento – encuesta aplicada a las usuarias gestantes y con el análisis estadístico (SPSS), se procedió a compararlos en función a los objetivos generales y específicos planteados en la investigación junto a los antecedentes similares previos, referentes a la problemática existente.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación de la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, en la tabla N°3, en los resultados estadísticos encontrados, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman obtenida es positiva y significativa ($\rho = 0.631$ $p = 0.000$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), ya que mientras exista una eficiente gestión de la accesibilidad a los servicios de salud influirá de manera positiva la percepción de atención de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Para Hernández Guerrero & Merino Vargas de Alcántara (2021) la gestión de los servicios de la salud se manifiesta con la interacción de los pacientes permitiendo acceder a una atención de calidad. En los resultados obtenidos se evidenció que el 77,66% de los usuarios recibieron una regular atención por parte del personal de salud, el 12,77% expresó que se le dio una buena calidad y tan solo el 9,57% de los usuarios manifestó que el personal de salud le brindó una atención de mala calidad.

Esto se relaciona a lo planteado por Vesga Lucy Marcela (2019), donde la percepción general de las usuarias respecto al cuidado del profesional de salud fue, 1,33% considera el cuidado profesional como regular; 1,33% lo considera bueno, y el 97,3% lo evalúa como excelente, añadiendo algunos determinantes para la adherencia de la atención prenatal siendo importante que sea reconocido por los profesionales de salud para determinarlo con la accesibilidad.

Nos dice Izarra & Enver Simón (2019), en su investigación en el hospital general de Jaén que la gran mayoría de las gestantes afirman que recibieron una buena atención durante el control, teniendo que el 93,9% comentan que los diferentes servicios de obstetricia tienen correcta señalización, el 91,3% afirma que la atención es brindada con privacidad, 80,1% los ambientes donde reciben su atención se encuentran ordenados y con buena higiene.

Respecto al primer objetivo específico: Establecer la relación de la accesibilidad organizacional a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 1, en los resultados descriptivos, se muestra que el 55.6% se ubican en un nivel alto y el 44.4% se ubican en un nivel medio, lo que indica que, de 4 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad organizacional de la institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 4, en el resultado correlacional, se muestra que existe una relación entre la dimensión accesibilidad organizacional de los servicios de salud y la variable percepción de la atención

de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, debido a que la significancia bilateral es 0,003.

En el estudio de Hernández Guerrero & Merino Vargas de Alcántara (2021), se asemejan los resultados a los encontrados en la investigación puesto que se observan las cinco dimensiones de estudio en la variable percepción para de esa manera poder caracterizar la calidad de atención en el servicio del hospital General Monte Sinaí, donde corresponde a un 71,78% de índice de satisfacción general con respecto a los usuarios.

En este caso podemos deducir que la usuaria gestante se siente satisfecha con la atención recibida y los servicios por los que acude sobrepasan sus expectativas desde la organización de la institución, pero si en algún momento dejan de cumplir sus funciones de institución tendrán un acceso limitado y de esta manera pueden sentirse muy insatisfecho.

Respecto al segundo objetivo específico: Conocer la relación de la accesibilidad económica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 1, en los resultados descriptivos, se observa que el 72.2% se encuentran en un nivel medio, el 24.4 % en un nivel bajo y el 3.3 % se encuentran en un nivel alto, lo que indica que, de 9 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad económica de la institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 5, en cuanto al resultado correlacional, se observa que existe una relación entre accesibilidad económica de los servicios de salud y la variable percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, debido a que la significancia bilateral es (Corr. 0,422).

El resultado es similar al obtenido en la investigación realizada por Vesga Lucy Marcela (2019), donde se observa que la percepción de las usuarias sobre el cuidado profesional fue el siguiente: el 1,33% lo considera regular; 1,33% lo considera bueno, y el 97,3% lo evalúa como excelente. Por su escala utilizada la interpretación se basó en que el cuidado profesional será considerado

regular: cuando es “neutral”; bueno cuando se caracteriza como benevolente, amable y preocupado y excelente cuando implica estar completamente presente, con la curación de amor que fluye.

Respecto al tercer objetivo específico: Identificar la relación de la accesibilidad geográfica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 1, en los resultados descriptivos, se puede observar que el 60% de las usuarias gestantes de la institución pública presenta el nivel medio, el 34,4% en el nivel alto y solo el 5,6% el nivel bajo, lo que indica que, de 6 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad geográfica de la institución pública-San Ignacio. De acuerdo a la tabla 6, en cuanto al resultado correlacional, se observa que existe una relación entre accesibilidad económica de los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, con un grado de correlación positiva moderada (Corr. 0,422)

En el estudio de Tatal Muñoz et al. (2019), se asemejan los resultados a los encontrados en la investigación donde se halló que el 67,6% de las usuarias conocían los fundamental e importante que era una atención prenatal y de este porcentaje, 70,1% apreciaba la atención que recibió a lo largo del mismo como satisfecha. Por otro lado, el 59,8% de las madres que participaron de este estudio pudo distinguir la dificultad para acceder a las atenciones prenatales por diferentes acciones relacionadas con la carencia de afiliación al seguro integral de salud.

Las cinco dimensiones de la variable 2 en estudio se puede observar que en la dimensión capacidad de respuesta sobre la atención recibida en la institución pública- San Ignacio han tenido un mayor porcentaje la satisfacción de la consulta para la atención prenatal puesto que el tiempo de espera para su control ha sido el mínimo, de igual manera podemos encontrar que la fiabilidad ha alcanzado un elevado porcentaje y estuvo relacionado con la disposición de citas, una adecuada programación y el respeto al momento de

llegar a su atención y por último en la dimensión de empatía también se obtuvo un buen porcentaje y debido a esto se observa que los profesionales atienden con amabilidad, respeto y paciencia, en el caso que la paciente no haya entendido se le brinda una explicación más amplia para que pueda retornar en caso de alguna emergencia, complicación o al momento de la atención de su parto. De la misma manera hay que tener presente el inmenso apoyo que realiza el personal obstetra de la institución pública-San Ignacio porque orienta y aconseja en todo momento a las usuarias gestantes en caso de la presencia de un signo de alarma y de esa forma culminar en un parto fe y sin ninguna complicación.

VI. CONCLUSIONES

Se presentan las siguientes conclusiones obtenidas de los resultados encontrados después de haber realizado el análisis descriptivo e inferencial:

1. Se ha determinado que existe relación entre las variables gestión de los servicios de la salud y la percepción de atención puesto que la significancia bilateral obtenida (0.631). Esto confirma, que, se tiene una excelente gestión de los servicios de la salud por parte de las usuarias gestantes.
2. Se ha determinado que existe relación entre la dimensión accesibilidad organizacional a los servicios de salud y la variable percepción de la atención de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, debido a que la significancia bilateral (0.312); en las tablas descriptivas según la dimensión antes mencionada se identifica los siguientes niveles: medio 40% y alto 50%, lo que indica que, de 4 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad organizacional de la institución pública-San Ignacio.
3. Se ha determinado que existe relación entre la dimensión accesibilidad económica a los servicios de salud y la variable percepción de la atención de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, debido a que la significancia bilateral (0.422); en los cuadros descriptivos según la dimensión antes mencionada se identifica los siguientes niveles: medio 72,2% y bajo 24,4%, lo que indica que, de 9 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad económica de la institución pública-San Ignacio.
4. Se ha determinado que existe relación entre la dimensión accesibilidad geográfica a los servicios de salud y la variable percepción de la atención de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio, debido a que la significancia bilateral (0.694); en las tablas descriptivas según la dimensión antes mencionada se identifica los siguientes niveles: medio 60% y alto 34,4%, lo que indica que, de 6 a 10 usuarias gestantes conocen la accesibilidad geográfica de la institución pública-San Ignacio.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo que se ha demostrado respecto a la gestión de los servicios de salud que favorece la percepción de la atención de las usuarias gestantes de la institución pública-San Ignacio y después de haber concluido con el desarrollo de la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. La institución pública-San Ignacio debe unificar mejoras en la gestión de los servicios de salud para la buena satisfacción de las usuarias gestantes y lograr así mayores niveles de tasas de retorno a los diferentes servicios, tasas de satisfacción con un mayor consentimiento en partos institucionales reduciendo con ello las complicaciones para la morbi-mortalidad materna-perinatal.
2. La institución pública-San Ignacio debe implementar la aplicación de diversos cuestionarios de manera continua sobre la percepción de atención a las usuarias gestantes, buscando la mejora de la atención en el servicio.
3. La institución pública-San Ignacio debe programar capacitaciones en la calidad de atención dirigido a todo el personal administrativo y asistencial en especial al personal obstetra, para que garantice el compromiso y mejora del servicio.
4. Realizar intervenciones frecuentes para la investigación e incluso realizar estudios similares para evaluar la calidad de la institución pública-San Ignacio por dimensión, para conocer las percepciones positivas y negativas que brindas a las usuarias gestantes.

REFERENCIAS

- Aceituno Carlos, S. R. (2020). Mitos y realidades de la investigación científica. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2179>
- Agudelo B., M. (2009). Barreras para la planificación familiar en contextos marginales del Distrito Federal de Ciudad de México: Visión de los proveedores de servicios de salud. <https://acortar.link/h8fmqP>
- Aldean, G. L. G., & Rodríguez, D. Y. (2019). Estudio comparativo del nivel de satisfacción en la atención prenatal entre las gestantes de los Centros de Salud Pampa Grande y Andrés Araujo Morán- Tumbes, Agosto a Octubre 2019. Universidad Nacional de Tumbes. <https://acortar.link/EKUBPZ>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Baena Paz, G. (2014). Metodología de la investigación. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Cáceres Manrique, F. de M., & Nieves Cuervo, G. M. (2017). Atención humanizada del parto. Diferencial según condición clínica y social de la materna. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología, 68(2), 128-134. <https://doi.org/10.18597/rcog.3022>
- Céspedes Ayala, M. E., & Levano Felipa, E. Z. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. Callao. 2020. Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
- Collet C., N. JV. (2019). Construcción y validación de un instrumento para el análisis de la formación deportiva en voleibol. <https://acortar.link/YkN2TB>
- Conectyc. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. <https://acortar.link/FwSzVe>

- Contreras, C. E. M. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(1), 18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Cruz, E. (2006). Evolución de la mortalidad materna en Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32. <https://acortar.link/0lapje>
- Del Toro Rubio, M., Ruidiaz Gómez, K., & Barrios Puertas, Z. (2018). Conocimientos y prácticas sobre métodos de planificación familiar en adolescentes escolarizados de Cartagena-Bolívar. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1399>
- Devore Jay. (2018). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística*. <https://acortar.link/pZ3teD>
- Donabedian A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Vol 1. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. <https://acortar.link/hW0ANq>
- Durán Pérez, F., & Lara Abad, G. (2021). Aplicación del coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson en una escala para la revisión y prevención de los efectos de las rutinas. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 8, 51-55. <https://doi.org/10.29057/esat.v8i15.6693>
- Estrada Orozco, K., Gaitán-Duarte, H., Moreno, S., & Moreno-Chaparro, J. (2019). Reportable hospital events: Incidence and contributing factors in the surgery service of a high complexity hospital in Bogotá, Colombia, 2017. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 47(1), 5-13. <https://doi.org/10.1097/CJ9.0000000000000091>
- Feria Ávila Hernán. (2019). La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica. <http://www.eduniv.cu/items/show/39865>
- Figuroa Pedraza, D., & Cavalcanti Costa, G. M. (2014). Accesibilidad a los servicios públicos de salud: La visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. <https://acortar.link/b9cYnz>

- Frenk, J. (1985). Vista de El concepto y la medición de accesibilidad. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/422/411>
- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- Gómez Cisne, M. A., & Sandoval, J. C. (2015). Grado de satisfacción que tienen las usuarias del Programa «Control Prenatal» en relación a la atención brindada en el Centro de Salud «San Benito de Palermo» Muy Muy, Matagalpa, oct. A dic. Del 2005 [Thesis]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/2142>
- González, A., Reyes Salgado, L. N., Arcos Valencia, J. A., Toscano Arcos, M. P., Alfonso González, I., Reyes Salgado, L. N., Arcos Valencia, J. A., & Toscano Arcos, M. P. (2021). Planificación familiar en tiempos de covid-19. Revista Universidad y Sociedad, 13(6), 583-589. <https://acortar.link/rPSnpG>.
- Hernández Guerrero, M. H., & Merino Vargas de Alcántara, E. P. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec—Cajamarca—2021. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huaccha Ispilco, C. I. (2016). Descripción: Calidad de atención en mujeres que acuden al área de ginecoobstetricia servicio de emergencia. Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote. <https://acortar.link/UmG2nx>

- Izarra, E., & Enver Simón. (2019). Características epidemiológicas de la mortalidad materna 2010-2017. Calidad de la atención prenatal en el hospital general de Jaén. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4524>
- Jesús, W. L. A. de, & Assis, M. M. A. (2015). Revisão sistemática sobre o conceito de acesso nos serviços de saúde: Contribuições do planejamento. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15, 161-170. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000100022>
- Lafaurie Villamil, M. M., Angarita de Botero, M. del P., Chilatra Guzmán, C. I., Lafaurie Villamil, M. M., Angarita de Botero, M. del P., & Chilatra Guzmán, C. I. (2020). Atención humanizada del embarazo: La mirada de gestantes que acuden a una unidad hospitalaria de salud. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 38, 180-195. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i38.38376>
- Leyzeaga Vargas, M., Azuje Narváez, J., & Mejías Acosta, A. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: Estudio de caso en una institución privada. 17(1), 16-23.
- López, A. B., Bustamante, F. A. R., & Preciado, Y. P. (2015). Accesibilidad académica: Un concepto en construcción. <https://acortar.link/1JnM8l>
- Mogollón Rea, K. del P. (2016). Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero—Febrero 2016. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4812>
- Ñaupas Paitán Humberto. (2021). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Universo Abierto. <https://acortar.link/U5j0Ld>
- OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (2019). Servicios de Salud. <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>

- Organización Mundial de la Salud. (2019). Un nuevo estudio de la OMS relaciona las altas tasas de embarazos no planificados con las deficiencias de los servicios de planificación familiar. <https://acortar.link/Dy6uul>
- Paredes, J. D. P., & Ronquillo, M. A. F. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias educativas*, 1(5). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/>
- Paripancca Herrera, E. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164>
- Quispe Huamán, L. (2021). Repercusión de la pandemia COVID-19 en el acceso a los servicios de salud en la región Huancavelica. Repositorio Institucional - UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4225>
- Ramírez Hernández. (2021). Impacto de la pandemia por COVID-19 en gestantes peruanas: Un disparo en silencio | Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo. <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1193>
- Salazar, F. V., Centeno, N. A., & Navarro, M. I. J. (2007). Satisfacción y calidad de atención. 30.
- Semper González, A. I., Segredo Pérez, A. M., & Hernández Narino, A. (2017). Calidad de la atención a la morbilidad materna extremadamente grave. Estudio preliminar. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas 2016. *Revista Médica Electrónica*, 39(1), 53-60.
- Tanahashi, T. (1978). Health service coverage and its evaluation. *Bulletin of the World Health Organization*, 56(2), 295-303.
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

- Tatal Muñoz, L. M., Rodríguez Castillo, V. A., Buitrón Zúñiga, E. L., Ortega Vallejo, D. F., Zúñiga Collazos, L. K., Gonzáles Hoyos, E. G., Merchancano Delgado, C. L., & Rivera López, H. (2019a). Condiciones de acceso al programa de control prenatal en un centro de primer nivel de atención de la Ciudad de Pasto, Colombia. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 65(2), 157-162. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2165>
- Tatal Muñoz, L. M., Rodríguez Castillo, V. A., Buitrón Zúñiga, E. L., Ortega Vallejo, D. F., Zúñiga Collazos, L. K., Gonzáles Hoyos, E. G., Merchancano Delgado, C. L., & Rivera López, H. (2019b). Condiciones de acceso al programa de control prenatal en un centro de primer nivel de atención de la Ciudad de Pasto, Colombia. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 65(2), 157-162. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2165>
- UCV. (2020). Código de Ética en Investigación. Scribd. <https://es.scribd.com/document/543552616/RCUN-0262-2020-UCV-CODIGO-DE-ETICA-EN-INVESTIGACION-1>
- UNESCO. (2021). De Desarrollo Sostenible Objetivo 3 Salud y Bienestar. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Valdés Ángel, G. F. (2020). Medición en Investigación Educativa con Apoyo del SPSS y el AMOS. <https://acortar.link/yfm6aJ>
- Vesga Lucy Marcela, R. C. (2019). Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie21-1.ptgc>
- Zarate Bernardo, C. C. (2019). Metodología de la investigación. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/304>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 7

Matriz de operacionalización de la variable gestión de los servicios de la salud

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud	Acciones orientadas buscar y recibir la atención, dependiendo de las necesidades que requieran los usuarios externos.	Está configurada por medir la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, accesibilidad cultural y la funcional.	Organizacional	1-5	Ordinal
			Económica	6-8	
			Geográfica	9-12	

Tabla 8*Matriz de operacionalización de la variable percepción*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Percepción de la atención	Capacidad para usar los sentidos y poder evaluar su bienestar o no respecto a un servicio recibido	Mediante fiabilidad, empatía, elementos tangibles, respuesta al llamado, seguro	Fiabilidad	1-4	Ordinal
			Empatía	5-8	
			Aspectos tangibles	9-12	
			Capacidad de respuesta	13-16	
			Seguridad	17- 20	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos



Instrumento de recolección de datos



Nrd

**Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud
DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO**

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Evaluación de la variable: Gestión a la accesibilidad de los servicios de salud

Variables y sus dimensiones / Escala		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la accesibilidad de los servicios de salud		TD	ED	IN	DA	TA
Dimensión: Accesibilidad organizacional						
1	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?					
2	¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?					
3	¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?					
4	¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?					
5	¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?					
Dimensión: Accesibilidad económica						
6	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?					
7	¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?					
8	¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?					
Dimensión: Accesibilidad geográfica						
9	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?					
10	¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?					
11	¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?					
12	¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

**Cuestionario sobre la percepción de la atención
DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN
IGNACIO**

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Califique las percepciones que usted ha recibido durante la atención en el servicio de obstetricia.

VARIABLE: Percepción de la atención		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad		TD	ED	IN	DA	TA
1	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.					
2	Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.					
3	Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.					
4	El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.					
DIMENSIÓN: Empatía						
5	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?					
6	¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?					
7	¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?					
8	¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
9	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?					
10	¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?					
11	¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?					
12	¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
13	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?					
14	¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					
15	¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					
16	¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
17	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?					
18	¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?					
19	¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?					
20	¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Anexo 3
Validación de los expertos

JUEZ 1

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE
EXPERTOS**

Señora:

MC. Stephanie Elizabeth, Fernández Robles

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

2. Variable a medir:

Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a tres dimensiones y está estructurada en doce ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.	A: Accesibilidad organizacional	del 01 al 05
	B: Accesibilidad económica	del 06 al 08
	C: Accesibilidad geográfica	del 09 al 12

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nro

Questionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Evaluación de la variable: Gestión a la accesibilidad de los servicios de salud

Variables y sus dimensiones / Escala		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la accesibilidad de los servicios de salud		TD	ED	IN	DA	TA
Dimensión: Accesibilidad organizacional						
1	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?					
2	¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?					
3	¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?					
4	¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?					
5	¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?					
Dimensión: Accesibilidad económica						
6	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?					
7	¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?					
8	¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?					
Dimensión: Accesibilidad geográfica						
9	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?					
10	¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?					
11	¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?					
12	¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud	Acciones orientadas a buscar y recibir la atención, dependiendo de las necesidades que requieran los usuarios externos	Está configurada por medir la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, accesibilidad cultural y la funcional.	Accesibilidad organizacional	1-4	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?	Razón Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	3	4	4	
					¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?		4	4	4	
					¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?		4	3	4	
					¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?		4	4	4	
					¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?		4	4	3	
			Accesibilidad económica	5-8	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?		4	4	4	
					¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?		4	3	4	
					¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?		4	4	4	
			Accesibilidad geográfica	9-12	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?		4	4	4	
					¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?		4	4	3	
					¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?		4	4	4	
					¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?		4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

APROBADO: SI NO


 Stephanie Hernández Robles
 MÉDICO - CIRUJANO
 C. M. P. 93273

MC. Stephanie Elizabeth Fernández Robles
 DNI N° 76323357



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FERNANDEZ ROBLES**
Nombres **STEPHANIE ELIZABETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **76323357**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **VEGA FERNANDEZ AMALIA GUADALUPE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **MÉDICO CIRUJANO**
Fecha de Expedición **14/02/19**
Resolución/Acta **0040-2019-UCV**
Diploma **052-053579**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000863534

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 14/08/2022 18:10:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

JUEZ 1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Señora:

MC. Stephanie Elizabeth, Fernández Robles

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la percepción de la atención", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: percepción de la atención.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la percepción de la atención.

2. Variable a medir:

Percepción de la atención.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a cinco dimensiones y está estructurada en veinte ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Percepción de la atención	A: Fiabilidad	del 01 al 04
	B: Empatía	del 05 al 08
	C: Aspectos tangibles	del 09 al 12
	D: Capacidad de respuesta	del 13 al 16
	E: Seguridad	del 17 al 20

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable percepción de la atención.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nrd

Cuestionario sobre la percepción de la atención DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Califique las percepciones que usted ha recibido durante la atención en el servicio de obstetricia.

VARIABLE: Percepción de la atención		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad		TD	ED	IN	DA	TA
1	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.					
2	Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.					
3	Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.					
4	El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.					
DIMENSIÓN: Empatía						
5	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?					
6	¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?					
7	¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?					
8	¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
9	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?					
10	¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?					
11	¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?					
12	¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
13	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?					
14	¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					
15	¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					
16	¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
17	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?					
18	¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?					
19	¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?					
20	¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Percepción de la atención	Capacidad para usar los sentidos y poder evaluar su bienestar o no respecto a un servicio recibido.	Mediante fiabilidad, empatía, elementos tangibles, respuesta al llamado, seguro	Fiabilidad	1-4	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.	Razón	4	4	4		
					Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.		3	4	4		
					Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.		4	4	3		
					El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.		4	4	4		
			Empatía	5-8	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?		4	4	4		
					¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?		4	4	4		
					¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?		4	3	4		
					¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?		4	4	4		
			Aspectos tangibles	9-12	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?		Totalmente en desacuerdo = 1	3	4	4	
					¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?			4	4	4	
					¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?			En desacuerdo = 2	4	4	4
					¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?				Indiferente = 3	4	4
			Capacidad de respuesta	13-16	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?			De acuerdo = 4		4	4
					¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?				4	4	4
					¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?			Totalmente de acuerdo = 5	4	4	4
					¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?				4	4	3
			Seguridad	17-20	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?			4	4	4	
					¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?			4	4	4	
					¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?			4	3	4	
					¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?			3	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la percepción de la atención, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido.**

APROBADO: SI

NO


 Stephanie Hernández Robles
 MEDICO - CIRUJANO
 C.M.E. 83261

MC. Stephanie Elizabeth Fernández Robles
 DNI N° 76323357

JUEZ 2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Señorita:

Mg. Derly Myriam, Baldera Céspedes.

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

2. Variable a medir:

Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a tres dimensiones y está estructurada en doce ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.	A: Accesibilidad organizacional	del 01 al 05
	B: Accesibilidad económica	del 06 al 08
	C: Accesibilidad geográfica	del 09 al 12

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nro

Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Evaluación de la variable: Gestión a la accesibilidad de los servicios de salud

Variables y sus dimensiones / Escala		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la accesibilidad de los servicios de salud		TD	ED	IN	DA	TA
Dimensión: Accesibilidad organizacional						
1	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?					
2	¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?					
3	¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?					
4	¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?					
5	¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?					
Dimensión: Accesibilidad económica						
6	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?					
7	¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?					
8	¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?					
Dimensión: Accesibilidad geográfica						
9	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?					
10	¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?					
11	¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?					
12	¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Clari- dad	Cohe- rencia	Rele- vancia	Observa- ciones
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud	Acciones orientadas a buscar y recibir la atención, dependiendo de las necesidades que requieran los usuarios externos	Está configurada por medir la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, accesibilidad cultural y la funcional.	Accesibilidad organizacional	1-4	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?	Razón Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	4	3	4	
					¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?		4	4	4	
					¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?		4	4	4	
					¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?		4	4	4	
					¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?		4	4	4	
			Accesibilidad económica	5-8	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?		4	4	4	
					¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?		4	3	4	
					¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?		3	4	4	
			Accesibilidad geográfica	9-12	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?		4	4	4	
					¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?		4	4	4	
					¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?		4	4	4	
					¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?		4	4	3	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

APROBADO: SI NO



Mg. Derly Myriam Baldera Céspedes
DNI N° 16775070



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BALDERA CESPEDES**
Nombres **DERLLY MYRIAM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16775070**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **16/08/21**
Resolución/Acta **0490-2021-JCV**
Diploma **052-123480**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000863537

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/08/2022 18:13:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

JUEZ 2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Señorita:

Mg. Derly Myriam, Baldera Céspedes.

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la percepción de la atención", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: percepción de la atención.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Legenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la percepción de la atención.

2. Variable a medir:

Percepción de la atención.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a cinco dimensiones y está estructurada en veinte ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Percepción de la atención	A: Fiabilidad	del 01 al 04
	B: Empatía	del 05 al 08
	C: Aspectos tangibles	del 09 al 12
	D: Capacidad de respuesta	del 13 al 16
	E: Seguridad	del 17 al 20

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable percepción de la atención.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nrd

Cuestionario sobre la percepción de la atención DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Califique las percepciones que usted ha recibido durante la atención en el servicio de obstetricia.

VARIABLE: Percepción de la atención		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad		TD	ED	IN	DA	TA
1	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.					
2	Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.					
3	Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.					
4	El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.					
DIMENSIÓN: Empatía						
5	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?					
6	¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?					
7	¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?					
8	¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
9	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?					
10	¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?					
11	¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?					
12	¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
13	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?					
14	¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					
15	¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					
16	¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
17	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?					
18	¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?					
19	¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?					
20	¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones					
Percepción de la atención	Capacidad para usar los sentidos y poder evaluar su bienestar o no respecto a un servicio recibido.	Mediante fiabilidad, empatía, elementos tangibles, respuesta al llamado, seguro	Fiabilidad	1-4	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.	Razón	Totalmente en desacuerdo = 1	4	4	3					
					Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.			4	4	4					
					Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.			4	3	4					
					El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.			4	4	4					
			Empatia	5-8	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?			4	4	4					
					¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?			4	4	4					
					¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?			4	3	4					
					¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?			4	4	4					
			Aspectos tangibles	9-12	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?			En desacuerdo = 2	4	4	4				
					¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?				4	4	4				
					¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?				4	4	4				
					¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?				4	3	4				
			Capacidad de respuesta	13-16	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?				De acuerdo = 4	4	4	4			
					¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					4	4	4			
					¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					Totalmente de acuerdo = 5	4	4	4		
					¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?						3	4	4		
			Seguridad	17-20	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?						Indiferente = 3	4	4	4	
					¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?							4	4	4	
					¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?							4	4	4	
					¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?							3	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la percepción de la atención, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

APROBADO: SI NO



 Mg. Derly Myriam Baldera Céspedes
 DNI N° 16775070

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Señorita:

Mg. Karla Berenice, Reaño Gallardo.

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

2. Variable a medir:

Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a tres dimensiones y está estructurada en doce ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.	A: Accesibilidad organizacional	del 01 al 05
	B: Accesibilidad económica	del 06 al 08
	C: Accesibilidad geográfica	del 09 al 12

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión de la accesibilidad a los servicios de salud.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nro

Cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud
DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Evaluación de la variable: Gestión a la accesibilidad de los servicios de salud

Variables y sus dimensiones / Escala		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la accesibilidad de los servicios de salud		TD	ED	IN	DA	TA
Dimensión: Accesibilidad organizacional						
1	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?					
2	¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?					
3	¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?					
4	¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?					
5	¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?					
Dimensión: Accesibilidad económica						
6	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?					
7	¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?					
8	¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?					
Dimensión: Accesibilidad geográfica						
9	¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?					
10	¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?					
11	¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?					
12	¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?					

Muchas gracias por su colaboración
 Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud	Acciones orientadas a buscar y recibir la atención, dependiendo de las necesidades que requieran los usuarios externos	Está configurada por medir la accesibilidad geográfica, accesibilidad económica, accesibilidad cultural y la funcional.	Accesibilidad organizacional	1-4	¿Considera usted que los horarios en que se le brinda la atención en el centro de salud que asiste es el adecuado?	Razón	4	4	4		
					¿Considera usted que deben existir diferentes consultorios por especialidad?		4	4	4		
					¿Espera demasiado tiempo para ser atendido desde que ingresa al establecimiento?		4	4	4		
					¿Si la documentación, trámites o atenciones fueran más rápidas, usted asistiría con frecuencia?		4	4	4		
					¿Considera usted que se realiza una atención integral en los diferentes servicios?		4	4	4		
			Accesibilidad económica	5-8	¿Considera usted que sus ingresos pueden cubrir los servicios de salud que requiere (consultas, exámenes, medicamentos)?	Totalmente en desacuerdo = 1	4	4	4		
					¿Considera usted que un traslado al centro de salud excede su presupuesto?		4	4	4		
					¿Considera usted que un traslado en caso de una emergencia al hospital, excede su presupuesto?		4	4	4		
					¿Considera usted que invierte demasiado tiempo para trasladarse al centro de salud al cual asiste?		4	4	4		
			Accesibilidad geográfica	9-12	¿Presenta usted dificultad para transportarse a los servicios de salud del centro al cual asiste?	En desacuerdo = 2	4	4	4		
					¿Considera usted que es adecuada la ubicación de los consultorios?		Indiferente = 3	4	4	4	
					¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?			De acuerdo = 4	4	4	4
¿Le pareció sencillo hallar las vías de señalización para llegar a los consultorios?	Totalmente de acuerdo = 5	4			4		4				

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido.**

APROBADO:

SI

NO


 Karla Berenice Reaño Gallardo
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 76756

Mg. Karla Berenice, Reaño Gallardo.
DNI N° 70766749



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **REAÑO GALLARDO**
Nombres **KARLA BERENICE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **70766749**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Postgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ENFERMERÍA**
Fecha de Expedición **13/03/19**
Resolución/Acta **060-2019-USAT-COUN**
Diploma **PE069006503**
Fecha Matrícula **25/04/2016**
Fecha Egreso **16/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000863541

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/08/2022 18:18:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Señorita:

Mg. Karla Berenice, Reaño Gallardo.

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado: "cuestionario sobre la percepción de la atención", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable: percepción de la atención.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información.*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente;



SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR
DNI N° 47208491

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la percepción de la atención.

2. Variable a medir:

Percepción de la atención.

3. Estructura:

El cuestionario se elaboró en base a cinco dimensiones y está estructurada en veinte ítems.

Variable	Dimensión	Ítem
Percepción de la atención	A: Fiabilidad	del 01 al 04
	B: Empatía	del 05 al 08
	C: Aspectos tangibles	del 09 al 12
	D: Capacidad de respuesta	del 13 al 16
	E: Seguridad	del 17 al 20

4. Forma de administración:

El instrumento será aplicado en la muestra obtenida de la población total de usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado un tiempo de 15 minutos para la recolección de datos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 0 y 5 puntos según la recolección de datos de cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el puntaje directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable percepción de la atención.

7. Población a evaluar:

Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

Instrumento de recolección de información



Instrumento de recolección de datos



Nrd

Cuestionario sobre la percepción de la atención DIRIGIDA A LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA-SAN IGNACIO

Señora: El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	ED	IN	DA	TA

1. Califique las percepciones que usted ha recibido durante la atención en el servicio de obstetricia.

VARIABLE: Percepción de la atención		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad		TD	ED	IN	DA	TA
1	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.					
2	Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.					
3	Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.					
4	El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.					
DIMENSIÓN: Empatía						
5	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?					
6	¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?					
7	¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?					
8	¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?					
DIMENSIÓN: Aspectos tangibles						
9	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?					
10	¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?					
11	¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?					
12	¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
13	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?					
14	¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					
15	¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					
16	¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
17	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?					
18	¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?					
19	¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?					
20	¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?					

Muchas gracias por su colaboración
Chiclayo-2022.

Ficha de validación de juicio de expertos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la atención	Capacidad para usar los sentidos y poder evaluar su bienestar o no respecto a un servicio recibido.	Mediante fiabilidad, empatía, elementos tangibles, respuesta al llamado, seguro	Fiabilidad	1-4	El personal administrativo guía correctamente con respecto a los trámites que debe realizar para ser atendida en el servicio de obstetricia.	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	4	4	4	
					Se respeta el orden de llegada de las gestantes en el servicio de obstetricia.					
					Son llevadas con amabilidad, al momento que la obstetra las atiende.					
					El sacar una cita para el servicio de obstetricia es sencillo y fácil.					
			Empatía	5-8	¿La obstetra trata con respeto, empatía y amabilidad cuando está en su servicio?					
					¿Se preocupa la obstetra de tener un lenguaje correcto, sencillo y comprensible para tu atención?					
					¿Recibe usted información suficiente sobre la correcta alimentación?					
					¿La obstetra responde de manera activa las preguntas de usted y se asegura de su comprensión?					
			Aspectos tangibles	9-12	¿Para usted es adecuada la construcción del centro de salud para brindar los servicios de obstetricia?					
					¿Existe el equipamiento necesario para su evaluación integral?					
					¿Considera usted que el consultorio donde recibe la atención muestra pulcritud y limpieza?					
					¿Las instalaciones del servicio de obstetricia son cómodas?					
			Capacidad de respuesta	13-16	¿Se brinda la atención rápida en el servicio de obstetricia?					
					¿Considera usted que la obstetra demuestra predisposición en su atención?					
					¿Considera usted que la atención brindada en el servicio de obstetricia es de calidad?					
					¿Considera usted que el tiempo de espera en el servicio de obstetricia es el adecuado?					
			Seguridad	17-20	¿La obstetra tiene el conocimiento adecuado y correcto para su atención integral?					
					¿Considera usted que se respeta la privacidad en el espacio donde se le atiende?					
					¿Considera usted que la obstetra inspira confianza?					
					¿Considera usted que entiende todo lo que la obstetra le informa al momento de la atención?					

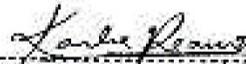
Leyenda de la Escala valorativa de ítems

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

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la validación: Revisado el instrumento del cuestionario sobre la percepción de la atención, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de desnutrición, procedo a **confirmar su validez de contenido.**

APROBADO: SI NO


 Karla Berenice Reaño Gallardo
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 76756

Mg. Karla Berenice, Reaño Gallardo.
DNI N° 70766749

Anexo 4

Validez, confiabilidad y normalidad de datos

Tabla 9

Validez de Aiken de la variable gestión de los servicios de la salud

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Accesibilidad organizacional	0.98	0.67	1.00	0.96	0.64	1.00	0.98	0.67	1.00
Accesibilidad económica	0.96	0.65	1.00	0.93	0.61	0.99	1.00	0.70	1.00
Accesibilidad geográfica	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	0.94	0.63	0.99
Instrumento por Criterio	0.98	0.68	1.00	0.96	0.65	1.00	0.97	0.66	1.00
Instrumento Global	0.97	0.664	0.998						

Tabla 10

Validez de Aiken de la variable percepción

Dimensiones	Claridad			Coherencia			Relevancia		
	V	Li	Ls	V	V	Li	Ls	Li	V
Fiabilidad	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00	0.94	0.63	0.99
Empatía	1.00	0.70	1.00	0.94	0.63	0.99	1.00	0.70	1.00
Aspectos tangibles	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00	1.00	0.70	1.00
Capacidad de respuesta	1.00	0.70	1.00	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00
Seguridad	1.00	0.70	1.00	0.97	0.66	1.00	0.97	0.66	1.00
Instrumento por Criterio	0.98	0.68	1.00	0.96	0.65	1.00	0.98	0.68	1.00
Instrumento Global	0.98	0.668	0.999						

Tabla 11

Coeficiente de Cronbachs Alpha de Richardson de la variable gestión de los servicios de la salud

Cronbachs Alpha	Número de elementos
0.801	12

Tabla 12

Coeficiente de Cronbachs Alpha de Richardson de la variable percepción

Cronbachs Alpha	Número de elementos
0.801	20

Tabla 13

Normalidad

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	gl	Sig.
TV1	0,109	90	,011
TV2	0,089	90	,074

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5

Determinación de la población y muestra

La población del estudio estará conformada por 120 usuarias gestantes de una institución pública-San Ignacio.

Para determinarla se realizó la aplicación de la fórmula para la población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{Z_{\alpha}^2 * p * q + e^2 * (N - 1)}$$

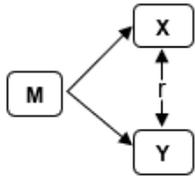
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * (120 - 1)} = 90$$

Tabla 14

Cálculo del tamaño de la muestra

Tamaño de la muestra	n	90
Nivel de confianza	Z	1.96
Variabilidad positiva	p	0.5
Variabilidad negativa	q	0.5
Tamaño de la población	N	120
Precisión o el error	E	0.05

Anexo 6
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
¿De qué manera la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud se relacionan con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio?	Determinar la relación de la Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.	La Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud se relacionan con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.	Variable 1: Gestión de la accesibilidad de los servicios de salud	91 gestantes	Enfoque: cuantitativo	Técnica: encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿De qué manera la accesibilidad económica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio?	Establecer la relación de la accesibilidad económica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.	La accesibilidad económica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.	Variable 2: percepción de la atención		 <p>M: muestra X: gestión de los servicios de la salud Y: percepción r: relación</p>	Instrumento: cuestionario
					Corte: Transversal	

<p>¿De qué manera la accesibilidad organizacional a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio?</p>	<p>Conocer la relación de la accesibilidad organizacional a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.</p>	<p>La accesibilidad organizacional a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.</p>			<p>Alcance: Correlacional simple</p>	
<p>¿De qué manera la accesibilidad geográfica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio?</p>	<p>Identificar la relación de la accesibilidad geográfica a los servicios de salud con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.</p>	<p>La accesibilidad geográfica a los servicios de salud se relaciona con la percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.</p>				

Anexo 7
Consentimiento informado

Datos informativos

Título de la investigación: Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio

Objetivo de la investigación: Gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción de las usuarias.

Dirigido: Usuarias gestantes en una institución pública-San Ignacio.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea la siguiente información de manera cuidadosa antes de decidir si desea participar en el presente estudio.

Beneficios: A través de su participación, se obtendrá información donde contribuirá su conocimiento general sobre la relación de la gestión de la accesibilidad a los servicios de salud y percepción, siendo un tema fundamental para poder tomar las mejores decisiones que permitan resolver los diferentes problemas.

Confidencialidad: La información recolectada de su persona se utilizará de manera confidencial, no se revelará por ninguna circunstancia su identidad, ni se darán detalles de los resultados del presente estudio. Todos los datos e información obtenida serán resguardados y utilizados por la investigadora.

Participación voluntaria: Durante el presente estudio toda su participación es voluntaria, donde usted se sienta incomoda en cualquier momento puede retirarse de la investigación.

Contacto: Si presenta alguna duda, consulta respecto a la participación en la investigación, puede comunicarse con la autora de este estudio, Sandra Raquel Barba Salazar, al siguiente número de celular 962733012.

¿Está dispuesto a completar los cuestionarios que se los presentaré a continuación? Marque con una (X) su respuesta.

ACEPTO PARTICIPAR	
NO ACEPTO PARTICIPAR	

Firma del participante

Anexo 9

Base de datos del Excel para realizar el procedimiento estadístico

Tabla 17

Base de datos de la variable gestión de los servicios de la salud

P1	P2	P3	P4	P5	TD1	P6	P7	P8	TD2	P9	P10	P11	P12	TD3	TV1
5	5	5	5	1	21	1	5	5	11	5	5	5	1	16	48
4	5	5	5	3	22	1	5	5	11	5	5	4	4	18	51
5	5	5	5	2	22	1	5	5	11	5	5	5	4	19	52
4	4	5	5	4	22	1	4	4	9	4	4	4	4	16	47
2	4	5	5	3	19	1	4	4	9	4	4	2	3	13	41
5	4	5	5	3	22	2	4	4	10	4	4	5	3	16	48
5	4	5	5	4	23	2	4	4	10	4	4	5	2	15	48
5	5	5	5	2	22	2	4	4	10	4	4	5	5	18	50
4	5	5	5	2	21	2	4	4	10	4	4	4	5	17	48
2	5	5	5	4	21	2	4	4	10	4	4	2	5	15	46
5	4	4	5	5	23	3	4	4	11	4	4	5	5	18	52
5	5	4	5	1	20	2	4	4	10	4	4	5	5	18	48
5	4	5	5	2	21	1	5	5	11	5	5	5	1	16	48
5	5	5	5	3	23	1	5	5	11	5	5	5	3	18	52
4	5	5	5	3	22	1	5	5	11	5	5	4	2	16	49
4	5	5	4	3	21	1	4	4	9	4	4	4	1	13	43
4	5	5	4	2	20	1	5	5	11	5	5	4	4	18	49
5	5	5	4	2	21	2	4	4	10	4	4	5	4	17	48
4	5	5	5	4	23	2	5	5	12	5	5	4	4	18	53
5	5	5	5	5	25	2	4	4	10	4	4	5	1	14	49
5	5	4	5	1	20	1	5	5	11	5	5	5	1	16	47
2	4	5	5	1	17	2	5	5	12	5	5	2	1	13	42
5	4	4	5	1	19	1	5	5	11	5	5	5	1	16	46
5	5	5	5	1	21	2	4	4	10	4	4	5	3	16	47
5	4	4	5	2	20	1	4	4	9	4	4	5	2	15	44
5	5	5	5	2	22	3	4	4	11	4	4	5	3	16	49
4	4	5	5	2	20	3	4	4	11	4	4	4	2	14	45

4	4	5	5	3	21	1	4	4	9	4	4	4	2	14	44
5	4	5	5	2	21	1	4	4	9	4	4	5	2	15	45
4	4	5	4	2	19	1	4	4	9	4	4	4	2	14	42
4	5	5	5	2	21	1	4	4	9	4	4	4	2	14	44
4	5	5	4	2	20	1	4	4	9	4	4	4	3	15	44
4	5	4	5	1	19	2	4	4	10	4	4	4	3	15	44
5	4	4	5	3	21	3	5	5	13	5	5	5	3	18	52
5	4	4	5	3	21	2	4	4	10	4	4	5	3	16	47
5	4	5	5	3	22	1	5	5	11	5	5	5	5	20	53
2	4	4	5	3	18	1	4	4	9	4	4	2	3	13	40
2	4	5	5	2	18	1	4	4	9	4	4	2	4	14	41
5	5	4	5	4	23	1	4	4	9	4	4	5	1	14	46
1	4	4	5	2	16	1	4	4	9	4	4	1	1	10	35
5	4	5	5	2	21	2	4	4	10	4	4	5	3	16	47
5	5	5	4	2	21	2	4	4	10	4	4	5	2	15	46
5	4	5	4	2	20	2	5	5	12	5	5	5	3	18	50
4	4	5	5	1	19	2	5	5	12	5	5	4	3	17	48
4	5	5	4	1	19	2	5	5	12	5	5	4	3	17	48
4	5	5	4	1	19	1	5	5	11	5	5	4	3	17	47
1	5	5	5	1	17	1	5	5	11	5	5	1	3	14	42
2	4	5	4	3	18	2	5	5	12	5	5	2	2	14	44
4	4	5	5	2	20	1	5	5	11	5	5	4	2	16	47
4	5	5	5	1	20	2	4	4	10	4	4	4	2	14	44
5	5	4	5	2	21	1	5	5	11	5	5	5	1	16	48
4	5	4	5	2	20	2	4	4	10	4	4	4	2	14	44
5	5	5	5	2	22	2	5	5	12	5	5	5	1	16	50
5	5	4	5	2	21	2	4	4	10	4	4	5	1	14	45
1	5	5	5	1	17	2	5	5	12	5	5	1	1	12	41
1	5	4	5	3	18	1	5	5	11	5	5	1	1	12	41
4	4	5	5	1	19	1	5	5	11	5	5	4	1	15	45
2	4	5	5	1	17	1	5	5	11	5	5	2	1	13	41
5	4	5	5	1	20	1	5	5	11	5	5	5	4	19	50
5	4	5	5	1	20	3	5	5	13	5	5	5	5	20	53
5	5	5	4	4	23	2	5	5	12	5	5	5	4	19	54
4	4	5	5	5	23	1	5	5	11	5	5	4	5	19	53
4	5	5	4	3	21	3	4	4	11	4	4	4	5	17	49

4	5	5	5	3	22	1	4	4	9	4	4	4	5	17	48
4	5	5	5	3	22	1	5	5	11	5	5	4	5	19	52
4	4	5	5	3	21	1	5	5	11	5	5	4	4	18	50
5	4	5	5	3	22	1	4	4	9	4	4	5	3	16	47
5	5	5	5	2	22	1	5	5	11	5	5	5	2	17	50
4	5	4	5	1	19	2	4	4	10	4	4	4	3	15	44
4	5	5	5	1	20	2	5	5	12	5	5	4	1	15	47
5	4	4	5	1	19	2	4	4	10	4	4	5	1	14	43
5	4	4	5	1	19	1	4	4	9	4	4	5	1	14	42
1	4	4	5	2	16	2	4	4	10	4	4	1	1	10	36
2	5	5	4	3	19	1	4	4	9	4	4	2	3	13	41
5	5	4	5	2	21	3	4	4	11	4	4	5	2	15	47
5	5	5	4	3	22	1	4	4	9	4	4	5	2	15	46
5	5	5	5	3	23	2	4	4	10	4	4	5	3	16	49
5	4	5	4	3	21	1	4	4	9	4	4	5	2	15	45
5	4	5	5	3	22	2	5	5	12	5	5	5	2	17	51
5	5	5	5	1	21	1	5	5	11	5	5	5	2	17	49
5	4	5	5	1	20	1	5	5	11	5	5	5	2	17	48
5	5	5	5	1	21	1	4	4	9	4	4	5	3	16	46
4	5	5	5	3	22	1	5	5	11	5	5	4	3	17	50
5	5	5	5	2	22	1	4	4	9	4	4	5	3	16	47
5	5	5	5	1	21	2	5	5	12	5	5	5	2	17	50
5	5	5	5	1	21	1	5	5	11	5	5	5	3	18	50
4	5	5	5	1	20	1	5	5	11	5	5	4	1	15	46
2	5	5	5	1	18	3	5	5	13	5	5	2	2	14	45
1	5	5	5	1	17	1	4	4	9	4	4	1	1	10	36
5	5	4	5	1	20	2	4	4	10	4	4	5	1	14	44

Tabla 18

Base de datos de la variable percepción

P13	P14	P15	P16	TD4	P17	P18	P19	P20	TD5	P21	P22	P23	P24	TD6	P25	P26	P27	P28	TD7	P29	P30	P31	P32	TD8	TV2
1	5	5	4	15	5	4	4	4	17	1	4	4	5	14	1	5	4	5	15	4	5	4	5	18	79
4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
4	5	5	2	16	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	2	5	5	4	16	5	4	5	4	18	87
4	4	4	1	13	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	75
3	4	4	4	15	4	2	4	5	15	1	2	5	5	13	3	3	5	3	14	5	4	5	5	19	76
3	4	2	4	13	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16	78
2	4	4	3	13	4	4	5	5	18	2	4	5	5	16	3	5	4	4	16	5	5	4	5	19	82
5	4	4	2	15	2	2	4	5	13	4	2	4	4	14	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	79
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	90
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16	5	5	5	5	20	89
5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	86
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
1	5	5	1	12	1	3	5	5	14	1	1	5	5	12	1	5	5	1	12	4	5	5	4	18	68
3	5	5	3	16	5	3	5	5	18	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	4	5	5	4	18	82
2	5	5	2	14	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	2	4	5	2	13	5	5	5	5	20	86
1	4	4	1	10	5	4	4	4	17	1	5	4	4	14	1	3	5	1	10	5	5	5	5	20	71
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	4	2	5	4	15	4	5	4	4	17	87
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	86
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	91
1	4	4	1	10	5	4	4	4	17	2	5	5	5	17	1	5	4	1	11	5	5	5	5	20	75
1	5	5	1	12	5	5	5	5	20	1	5	4	4	14	3	5	5	4	17	5	5	5	4	19	82
1	5	5	1	12	4	1	5	5	15	3	4	5	5	17	1	2	4	4	11	4	5	4	4	17	72
1	5	5	1	12	4	5	5	4	18	1	4	5	4	14	1	5	4	1	11	4	4	4	4	16	71
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	3	5	4	3	15	5	4	5	5	19	82
2	4	2	2	10	4	4	4	4	16	2	4	4	5	15	2	5	4	2	13	4	5	4	4	17	71
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	3	5	5	3	16	5	4	5	4	18	81
2	4	4	5	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	5	4	15	4	4	5	5	18	78
2	4	4	4	14	4	4	5	4	17	2	4	4	4	14	2	3	4	2	11	4	4	4	4	16	72
2	4	3	5	14	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	2	5	4	2	13	4	5	4	4	17	77
2	4	4	3	13	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	73

2	4	4	3	13	5	4	4	4	17	2	5	4	5	16	2	4	4	5	15	5	4	5	4	18	79
3	4	4	2	13	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	3	4	5	3	15	5	5	5	5	20	78
3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	82
3	5	5	4	17	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16	82
3	4	4	1	12	3	4	5	4	16	3	3	5	5	16	3	5	4	5	17	4	4	5	4	17	78
5	5	5	1	16	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	88
3	4	4	1	12	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	71
4	4	4	3	15	4	2	4	5	15	4	4	4	4	16	1	2	4	4	11	5	4	4	4	17	74
1	4	4	2	11	5	4	4	5	18	1	5	4	4	14	1	5	4	1	11	5	4	5	5	19	73
1	4	4	1	10	4	4	4	5	17	2	4	4	4	14	1	1	5	1	8	4	4	4	4	16	65
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	5	4	3	15	5	4	5	4	18	78
2	4	4	2	12	5	4	4	4	17	2	5	4	4	15	2	5	4	5	16	5	5	4	5	19	79
3	5	5	3	16	4	5	4	5	18	5	1	5	5	16	3	5	5	3	16	4	4	4	4	16	82
3	5	5	3	16	4	5	4	5	18	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	85
3	5	5	3	16	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	92
3	5	5	3	16	5	5	5	5	20	3	5	4	4	16	3	4	5	3	15	5	5	5	5	20	87
3	5	3	3	14	5	3	5	5	18	4	5	5	5	19	5	2	5	4	16	4	5	5	4	18	85
2	5	5	2	14	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	2	2	5	2	11	4	4	4	4	16	78
2	5	5	2	14	4	5	5	5	19	1	4	5	5	15	2	4	5	4	15	4	4	4	5	17	80
2	4	4	2	12	5	4	4	4	17	2	5	5	5	17	2	4	4	2	12	5	5	5	5	20	78
1	5	5	1	12	5	5	4	5	19	1	5	5	5	16	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	84
2	4	4	2	12	5	4	4	4	17	2	5	4	4	15	2	4	4	4	14	5	5	5	5	20	78
1	5	5	2	13	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14	1	5	4	1	11	4	5	4	5	18	76
1	4	4	3	12	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	1	5	4	5	15	4	5	5	5	19	81
1	5	5	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	1	1	5	1	8	5	4	5	5	19	82
1	5	5	5	16	5	5	5	5	20	1	5	4	4	14	1	3	5	5	14	4	5	5	4	18	82
1	5	5	4	15	2	5	5	5	17	1	2	4	4	11	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	79
1	5	5	5	16	4	5	5	5	19	1	4	5	4	14	1	2	5	1	9	5	4	5	4	18	76
4	5	2	4	15	2	5	5	5	17	4	2	5	5	16	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	83
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	3	5	4	5	17	4	4	4	5	17	92
4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	94
5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	5	2	5	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	88
5	4	4	2	15	5	2	4	4	15	5	5	4	4	18	5	3	4	5	17	5	5	5	5	20	85
5	4	4	1	14	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	87
5	5	5	1	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	94

4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	85
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	3	5	4	3	15	5	4	4	4	17	75
2	5	5	2	14	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	2	5	5	2	14	4	5	5	4	18	83
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	3	4	5	3	15	5	5	5	5	20	82
1	5	2	1	9	5	5	4	4	18	3	5	4	4	16	1	4	5	1	11	5	5	5	4	19	73
1	4	4	1	10	1	4	4	4	13	1	1	4	4	10	1	1	4	4	10	4	4	5	4	17	60
1	4	4	1	10	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	73
1	4	4	1	10	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	1	4	5	15	5	4	4	4	17	73
3	4	3	3	13	5	4	5	5	19	1	5	4	5	15	3	2	4	3	12	5	5	4	5	19	78
2	4	4	2	12	5	4	5	5	19	2	5	4	5	16	2	5	4	5	16	4	5	5	5	19	82
2	4	4	2	12	5	4	4	4	17	2	5	4	4	15	2	5	5	2	14	5	5	4	5	19	77
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	3	5	4	3	15	5	5	5	4	19	81
2	4	4	2	12	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	2	5	4	2	13	5	4	5	4	18	75
2	5	5	2	14	4	5	5	5	19	2	2	5	5	14	2	5	5	2	14	4	4	4	5	17	78
2	5	5	2	14	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	2	5	5	2	14	5	5	5	5	20	85
2	5	5	2	14	4	5	5	5	19	1	4	5	5	15	2	2	5	2	11	5	4	4	5	18	77
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	3	5	4	3	15	5	5	5	5	20	82
3	5	5	3	16	3	5	5	5	18	3	3	5	4	15	3	4	5	5	17	5	4	5	4	18	84
3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16	4	5	4	3	16	5	4	5	5	19	82
2	5	3	2	12	5	5	5	4	19	2	5	4	4	15	5	5	4	2	16	4	5	5	4	18	80
3	5	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19	91
1	5	5	1	12	2	5	5	4	16	1	2	4	4	11	1	4	5	1	11	5	5	4	5	19	69
2	5	5	2	14	5	1	4	5	15	2	5	5	4	16	3	2	5	4	14	5	5	5	5	20	79
1	4	4	1	10	5	4	4	4	17	1	3	5	5	14	4	4	5	3	16	5	4	5	5	19	76
1	4	4	1	10	5	4	5	5	19	3	4	5	4	16	1	5	5	5	16	5	5	4	5	19	80

ANEXO 10
Autorización



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA SAN IGNACIO

CARGO



"Dirección Regional De Salud Cajamarca"
"Unidad Ejecutora De Salud San Ignacio"
"Año Del Fortalecimiento De La Soberanía Nacional"

San Ignacio, 27 de Julio del 2022

MAD : 06670620.

OFICIO N° - 33 - 2022 - GR.CAJ-DRSC-RSSI-DG-CIS-AIS/CAPACITACIÓN.

SEÑOR: ABG. JORGE LUIS PACHECO CASTRO.

JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE LA RED DE SALUD SAN IGNACIO.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- (TESIS).

REFERENCIA: SOLICITO CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE
INVESTIGACIÓN.

Mediante el presente me dirijo a usted con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo informarle que la Lic. En Enfermería, **SANDRA RAQUEL BARBA SALAZAR** con DNI° 47208491, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, la cual viene cursando el III Ciclo de Estudios en Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, por lo tanto habiendo aprobado la Investigación "GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE LA SALUD Y PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS GESTANTES EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA - SAN IGNACIO", por tal motivo se solicita a quien corresponda autorizar para proceder con la obtención y el inicio de dicha Investigación (Tesis).

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


Alheli Tejada de Picón,
RESPONSABLE DE CAPACITACIONES.



ODCAPAC.
C.C. ARCHIVO.

"Nuestra Atención, Con Calidad Y Buen Trato"
Calle Prolongación Comercio N° 217 - 223 San Ignacio.
Ruc N° 20601218471.