



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres
gestantes, de un centro de salud de Jaén**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Concepción Chacón, Adriana Soledad (orcid.org/0000-0001-9587-4330)

ASESORA:

Dra. Monteagudo Zamora, Vilma (orcid.org/0000-0002-7602-1807)

CO-ASESOR:

Dr. Alarcón Villanueva, Guido (orcid.org/0000-0003-4320-4284)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Rosario y Juan, Hermanos Alan y Nesbitd, Esposo Jose a quienes están a mi lado siempre, son mi motor y motivo para seguir adelante a pesar de las dificultades de la vida.

Adriana Soledad

Agradecimiento

Por medio del presente expreso mi gratitud a todos aquellos que han hecho posible la realización de esta tesis, a mis familiares, docentes y asesor por acompañarme en el desarrollo y ejecución con sus correcciones, palabras de ánimo y dedicación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Gestión de la calidad del servicio en madres gestantes, de un centro de salud de Jaén.....	15
Tabla 2: Satisfacción del servicio en madres gestantes, de un centro de salud de Jaén.....	15
Tabla 3: Relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	16
Tabla 4: Elementos tangibles en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	17
Tabla 5: Fiabilidad en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	17
Tabla 6: Capacidad de respuesta en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	18
Tabla 7: Seguridad en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	18
Tabla 8: Empatía en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	19
Tabla 9: Satisfacción en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	19
Tabla 10: Nivel cognitivo en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	20
Tabla 11: Nivel afectiva en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.....	20

Resumen

La salud pública en el Perú muestra una carencia en los servicios de calidad y la deficiencia es por: ausencia de personal de salud, fallo en las competencias, pésima distribución de los especialistas; se tuvo como objetivo: establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén; la investigación es básica, no experimental, descriptiva y correccional; la muestra, estuvo conformada por 60 madres gestantes y se tuvo como resultado que el nivel de gestión de la calidad en un nivel bajo 45%, nivel medio 35% y nivel alto 20%. Asimismo, el nivel de satisfacción del servicio es poco satisfecho 48.7%, insatisfecho 41.7%, y el satisfecho 10% y si existe relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes, en donde el grado de insatisfacción el 68% lo relacionan con una gestión de calidad baja, el 24%, media y el 8% alta; asimismo en el grado de poco satisfecho lo relaciona con una gestión de calidad baja 27.60%, el 51.70 % media y el 20,70% alta y el grado de satisfecho el 33.30% lo relacionan con una gestión de calidad baja y el 66.70% gestión de calidad alta.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, servicio y gestión.

Abstract

Public health in Peru shows a lack in quality services and the deficiency is due to: absence of health personnel, lack of skills, poor distribution of specialists; The objective was: to establish the relationship between quality management and satisfaction in pregnant mothers attended at a health center in Jaén; the research is basic, non-experimental, descriptive and correctional; The sample consisted of 60 pregnant mothers and the result was that the level of quality management was at a low level of 45%, a medium level of 35% and a high level of 20%. Likewise, the level of satisfaction of the service is little satisfied 48.7%, dissatisfied 41.7%, and satisfied 10% and if there is a relationship between quality management and satisfaction in pregnant mothers, where the degree of dissatisfaction 68% They are related to low quality management, 24% medium and 8% high; Likewise, in the degree of little satisfaction, 27.60% relate it to low quality management, 51.70% medium and 20.70% high and the degree of satisfaction 33.30% relate it to low quality management and 66.70% management. of high quality.

Keywords: Satisfaction, quality, service and managemen.

I. INTRODUCCIÓN

En países de Latinoamérica los regímenes de salud han sido afectados por una sucesión de elementos de diversas situaciones: sociales, políticas y económicas (OPS, 2022) y es así como en los años últimos se han venido ejecutando estudios para calcular la calidad en la atención de los servicios a través de la evaluación de la complacencia de los beneficiarios en los establecimientos de salud. La Organización de las Naciones Unidas, sugiere que la atención de la calidad es un grupo de diversos servicios que incluye los diagnósticos y las terapias aplicadas con la finalidad de conseguir una atención sanitaria óptima (Banco Mundial – BIRF, 2018).

La OMS (Organización Mundial de Salud) se refiere a la calidad como una asistencia sanitaria que asegura a cada usuario recibir el conjunto de servicios médicos, análisis de laboratorio y terapéuticos más conveniente para obtener una óptima atención sanitaria; se debe tener en cuenta que todos los componentes y los conocimientos del usuario y de la asistencia del personal de la salud, y alcanzar el excelente resultado con los riesgos mínimo de los efectos iatrogénicos y el máximo agrado del paciente con la atención realizada, en la actualidad la calidad en la salud en los hospitales es deficiente y repercute en el progreso de la gestión hospitalarias (OMS, 2021).

Asimismo, las naciones de Latinoamérica y la zona del Caribe se piensa que la asistencia al paciente de calidad es un argumento de mucha jerarquía en el área de la salud; tal como se observa en el reportaje de la gaceta “Lancet Global Health” sobre los regímenes de salud con excelente disposición; cerca de 8 millones de individuos muestran patologías que pudieron evitarse con un régimen de salud adecuado, moderno y preventivo, asimismo cerca del 60% de estos fallecimientos son consecuencia de una pésima atención de calidad en los servicios de la salud (Chuquiray, 2018 & León, 2019).

La salud pública en el Perú muestra una indiscutible carencia relacionado a los servicios de calidad; se menciona que el sistema de salud es segmentado y fragmentado y la deficiencia en la prestación de la salud es debido a varios componentes como: ausencia de personal de salud, fallo en las competencias, pésima distribución de los especialistas en los establecimiento de salud a nivel

nacional, ausencia de medicamentos e insumos, deficientes condiciones de los centros de salud, aparatos de diagnóstico deteriorado, y ausencia de las normas de procedimiento médicos para el diagnósticos y tratamiento de enfermedades (Alva, 2017).

Dentro de los servicios que brinda los establecimientos de salud se tiene el área de obstetricia, en donde el personal proporciona un servicio eficiente y con calidez humana, el servicio de obstetricia se enfoca a la mujer durante el embarazo, el parto, el puerperio además de cuidar las complicaciones obstétricas, se trata de salvar la vida de la madre-feto no importa condición socioeconómica y cultural, por lo tanto el personal de salud de obstetricia trabaja de manera humana a las necesidades de las gestantes, siendo imparciales y eficiente para obtener resultados altos en la calidad del servicio. Por ello es prioritario evaluar la gerencia de la calidad en la prestación y el agrado en las madres gestantes, en un centro de salud de Jaén (León, 2019).

Frente a ello se plantea el problema siguiente ¿existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén? En nuestro país, el Ministerio de Salud menciona que la calidad en los establecimiento de salud y el agrado del paciente son mediciones usados ampliamente para estimar la calidad de la prestación en las dependencia de salud; asimismo las primordiales insatisfacciones observados por el paciente es lo referente a la calidad de atención son: las insatisfacción en las diligencias administrativos para la obtención de altas y hospitalizaciones, malestar al momento de generar citas médicas y el trato áspero del profesional de salud a los pacientes (Chuquiray, 2018).

Por lo tanto, esta investigación se justifica teóricamente porque se ejecuta con la intención de ayudar el conocimiento acerca de la relación de la administración de la calidad con satisfacción en las madres gestantes atendidas en un establecimiento de salud en la ciudad de Jaén; también existe una Justificación práctica en donde los datos obtenidos en el estudio nos demostraran el grado de la calidad en la atención y satisfacción de los pacientes, esto permitirá realizar estrategias de progreso para prestar a las gestantes una atención de calidad. En donde el centro de salud se percibirá favorecido en la concurrencia de usuarios y

también presenta una Justificación metodológica, porque con los datos conseguidos en el estudio una vez confirmada su eficacia y confianza se podrá usar como informe para nuevas investigaciones.

En la investigación se enunció el objetivo general: establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén. Y siendo los objetivos específicos: conocer el nivel de calidad de los servicios de un establecimiento de salud de la ciudad de Jaén; diagnosticar la satisfacción de las madres gestantes de un centro de salud de Jaén; establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción de las madres gestantes atendidas de un establecimiento de salud de Jaén. Por todo lo expuesto anteriormente y al no tener información actualizadas se considera importante establecer la hipótesis general: existe relación positiva entre la gestión de la calidad del servicio con la satisfacción de la madre gestante atendidas en un centro de salud de Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

En el actual estudio fue necesario consultar diferentes fuentes bibliográficas aplicadas al tema de la gerencia de la calidad en el servicio y complacencia en las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén, entre los más destacados a nivel internacional se menciona lo siguiente:

Menéndez (2020) mencionó que el control prenatal es el procesos más significativo que se desarrolla en el servicio de obstetricia, es donde la gestante presenta una comunicación constante con el personal de salud, con la finalidad de saber su estado en la gestación; desarrollo un estudio con la objetivo de conocer la asociación que hay en los niveles de calidad del área de obstetricia y el grado de satisfacción del control prenatal percibidas por las embarazadas atendidas en el establecimiento de salud Vinces, del Ecuador; su muestras fue de 81 gestantes, de las cuales 71 aceptaron participar y 10 rechazaron; por lo tanto se concluye que existe una relación efectiva entre el grado de calidad del área de obstetricia con el grado de satisfacción del vigilancia prenatal, asimismo, hay un alto grado entre el mecanismo interpersonal y la seguridad y un nivel bajo entre los componentes referido a la empatía y el entorno.

Lafaurie (2020) realizó un estudio precisó en el área hospitalaria pública de la ciudad de Bogotá, teniendo como objetivo la vigilancia de las gestantes ofreciéndose en un modo humanizado y se da a partir del trabajo arduo que ejecutan el personal de la salud con sustento a sus años de experiencias, inquietudes y miedos que presentan las embarazadas. La conclusión del estudio nos permite el fortalecimiento en la compañía que ejerce la pareja o familiar en el desarrollo de la gestación; reconfortar la confianza y el trato cálido hacia las gestantes; brindar seguridad y confianza durante el proceso de parto.

Cecagno et al. (2019) en un estudio ejecutado evaluaron los efectos del ciclo en el perfeccionamiento de la calidad en la advertencia y manejo de las enfermedades infecciosas del tracto urinario en gestantes; se usó un ciclo externo de progreso en la calidad para prevenir y manejar las infecciones del tracto urinario en la etapa prenatal, esto sucedió con valoraciones de cinco aspectos de calidad. El ciclo externo del progreso de la calidad ayudó en el remodelar los procesos referentes a la etapa prenatal; asimismo en la unificación de los equipos de trabajo,

fortificando la congestión y la acción del personal de la salud en procedimientos de gestión. Asimismo, facilitó reflexionar sobre los flujogramas vigentes, permitiendo la mejora de la atención a las gestantes en las áreas de salud y en la calidad asistencial.

Guadrón et al. (2019) realizó un estudio en la capital de México planteando el objetivo de narrar la opinión de las gestantes como consecuencia de la atención prenatal realizada por los profesionales en enfermería al ofrecer un cuidado humanizado, la metodología usada es descriptiva con corte trasversal. Se concluye que la destreza que aprobó que las gestantes cambien su percepción hacia las competencias del personal de salud fue brindarles comprensión, atención amable, ser sensibles y comprensible en sus situaciones particulares.

Yupa (2018) en la ciudad de Guayaquil, realizó un estudio acerca de la satisfacción en el control prenatal y la calidad de los servicios de obstetricia en el Centro de Salud Venus de Rio Quevedo, el estudio señala como objetivo, establecer la relación entre ambas variables para generar un plan de mejoras, se aplica una encuesta a 230 gestantes, resultando como conclusión que el tiempo de espera tiene un 35,7%, comprensión y precisión 49,8%; asimismo los valores a perfeccionar se hallan entre un 30 y 40%.

Con referente a los trabajos previos en el contexto nacional se tiene a Castañeda (2021) quien se desarrolla un estudio que posee como objeto de determinar la asociación que se da en la política de la atención de la salud y la calidad asistencial a embarazadas en el establecimiento de salud Nuevo Oriente, de la ciudad Cutervo; la investigación metodológicamente fue básica, descriptiva, correlacional, no experimental, la población fue de 60 gestantes y el tamaño muestral fue de 52 gestantes, a quienes se les ejecutó una encuesta. Los resultados encontrados son: el manejo del servicio de salud consiguió un puntaje alto, en el grado de categorización con 92.3%, en el grado de categorización medio con 7.7%; asimismo en la calidad de atención a las embarazadas se obtuvo calificación en un grado de categorización alto 67,3% y en el grado de categorización medio 32.7%.

Mesa (2020) ejecutó un estudio con el objetivo de medir la correlación entre el nivel de agrado en las gestantes y la seguridad de calidad en la atención del consultorio materno del Centro de salud el Trébol Azul en los meses de enero a

agosto del año 2019, la investigación es descriptiva, cuantitativa, prospectiva de corte transversal y correlacional. Se encontró que el 67.53 % presenta satisfacción, y la calidad de la asistencia que es percibida por las embarazadas es alta con un 69.3 %.

Barrios & Cachique (2019) para crear la asociación entre la calidad asistencial y el agrado de los pacientes de los consultorios de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica. El estudio es cuantitativo, transversal, correlacional y del tipo observacional. Los resultados fueron recolectados usando las encuestas ordenadas según el modelo SERVQUAL. Se llega a la conclusión que hay una asociación significativa entre la calidad asistencial y sus distintas dimensiones valoradas, con un grado de aprobación del 96.50%, seguido de la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía,

Ego (2019) menciona que la atención obstétrica presenta como objetivo preservar dos vidas, y monitorear todo el desarrollo de gestación evitando los peligros que están latentes y el compromiso de los integrantes de salud avala el confort de la pareja mamá e hijo. La totalidad de las gestantes que presentan cierto peligro se toma las disposiciones apropiadas y acertadas para lograr una mamá y un bebé recién nacido sano. Se llega a la conclusión que la atención externa está mostrada a prácticas defectuosamente monitoreadas; una eminente sobrecarga de trabajo por la gran cantidad de pacientes embarazadas. Asimismo, la falta de competitividad, falta de experiencia o la baja capacidad de resolución por parte de algunos profesionales de la salud genera a las gestantes una dificultad en la seguridad, confianza y calidad de atención.

Arteaga (2017) ejecuto un estudio sobre cómo influye la calidad asistencial en la satisfacción del usuario de la salud en las áreas de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia del Hospital II de Tarapoto, poseyó una metodología de estudio del tipo, descriptiva, no experimental, transversal y correlacional, la muestra estuvo formada por 62 pacientes, y los resultados logrados fueron: la dimensión de la calidad técnica con un 41.94%, fiabilidad 30.65%, alta satisfacción del paciente externo; concluyendo que la calidad asistencial favorece sustancialmente en la satisfacción del paciente.

A partir de los análisis anteriores se procede a consultar estudios desarrollado en el contexto local y se mencionan: Carlos (2017) que tiene como finalidad establecer la asociación entre los factores sociales y laborales con el del estado del cuidado recibido por las embarazadas atendidas en el servicio de control prenatal del Hospital General de Jaén; fueron encuestadas 100 gestantes. Se logró que las gestantes entre los períodos de 18 y 49 años mostraron un 75% y 25%; en la instrucción secundaria 47%; en estado de convivencia 79%; trabajar independiente 19% y dependiente 14 %; no perciben ingresos 67%; el 69% de las gestantes están satisfechas con el cuidado brindado en el servicio de salud. Por otro lado, las dimensiones que mostraron mayor satisfacción fueron: seguridad 84%, fiabilidad 68%, capacidad de respuesta 58%, y empatía 78%.

Curay (2021) realizó un estudio quien investigó sobre la calidad del área de obstetricia y la satisfacción de las gestantes atendidas en el control prenatal por tele-monitoreo, RIS Chaclacayo. La técnica de recolección de datos se realizó mediante encuestas y el instrumento los cuestionarios, la población estuvo conformada por 100 embarazadas y como muestra por 79 gestantes. Se obtuvo como conclusión que la calidad del servicio obstétrico se relaciona directamente y es significativa con la satisfacción de las madres gestantes en el control prenatal por tele-monitoreo, en las RIS Chaclacayo. Asimismo, al realizar la búsqueda de investigación relacionadas con el tema de estudio se encontró para el contexto local solo dos estudios de investigación.

En las teorías del fundamento teórico las políticas de los servicios del sector salud manifiesta que es de mucha importancia la consideración del paciente, porque es la guía inicial para medir el grado de satisfacción al servicio de salud prestado; el conocimiento o la opinión que el usuario reciba en cuanto a las destrezas y aptitudes del profesional de la salud que le ofrece en la atención realizada será el reflejo de sus perspectivas, por lo tanto si el usuario está satisfecho con el servicio que percibió en el establecimiento de salud se manifestará más satisfecho a cumplir con las indicaciones terapéuticas por parte del personal de la salud (Chacón & Rugel, 2018).

La salud es apreciada como el derecho esencial y adecuado de las personas, en la que cualquiera obtiene estos servicios sin ningún impedimento; el derecho a

la equidad en la salud es un carácter inherente en donde se debe servir las necesidades y beneficios de los pacientes. En el pacto mundial acerca de los derechos sociales, culturales y económicos, menciona que el derecho en la salud con calidad alcanza 4 componentes fundamentales que son: aceptabilidad, accesibilidad, calidad y disponibilidad (Cano & Charapaqui, 2018).

El grado de satisfacción en las madres embarazadas es la contestación al trato recibido durante la atención, a las acciones provisorias, y a los cuidados que reciben pues facilita una atmósfera de confianza y comodidad para poder instaurar un coloquio de juicio entre la gestante y el personal de salud. Se concluye que, la prevención, el análisis y el procedimiento de los elementos de peligro durante el periodo gestacional logran disminuir la morbilidad y mortalidad de la pareja madre-hijo; si a esto sumamos la ayuda de las gestantes en su cuidado en el desarrollo de su gestación, frente al conocimiento, orientaciones enseñanzas y destreza que garantice el servicio prenatal. Dentro del mecanismo de la administración institucional se establece y emplea la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades mediante planificación y mejoramiento del sistema de calidad (Cano & Charapaqui, 2018).

La satisfacción en los sistemas de la salud es utilizada como una guía conveniente para la calidad de los servicios que se ofrece, inclusive para medir los resultados por parte de los regímenes de salud. Es así que Parasuraman confecciona niveles multidimensional llamada SERVQUAL en el año 1988, que es validada con el fin de calcular en los usuarios externos los niveles de satisfacción en relación a los productos que reciben, por lo tanto, se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones que poseen los pacientes (Salud mental, 2018).

Las dimensiones de la satisfacción se pueden dividir en cinco dimensiones que son: fiabilidad (F), que es la capacidad en rescatar exitosamente lo realizado. La capacidad de respuesta (CR), que es la destreza de brindar y suministrar a los pacientes un servicio vertiginoso y adecuado, que reconozca sus necesidades en un tiempo adecuado. La seguridad (S) nace gracias al familiaridad y modo del personal al momento de ofrecer el servicio, mostrando habilidad para informar y generar una confianza. La Empatía (E) es la condición que poseen los individuos

para colocarse en el lugar de otros y así saber sus requerimientos. Y por último los Aspectos tangibles (T), es cuando el paciente diferencia el aspecto llamativo de la institución como: el tipo personal, la limpieza del establecimiento, equipos y materiales, la información (Arteaga, 2017).

La fiabilidad es la habilidad que posee el profesional de la salud para efectuar el servicio ofrecido de una manera cuidadosa y confiable (Alva, 2017). La empatía: es el cuidado individual que se ofrece a los pacientes por parte del personal de salud (Mesa, 2020); Asimismo, es colocarse en el lugar de la otra persona, respetando sus condiciones culturales y sociales que tiene el paciente y los componentes tangibles son: estructuras físicas, unidades, profesional de la salud y equipos de telecomunicación. Por ejemplo, la limpieza del centro de salud y la atención al paciente por parte del personal de salud (Curay, 2021).

La seguridad se describe como las capacidades competitivas que manifiestan el personal de salud y las destrezas que infunde familiaridad y credibilidad en el usuario. La satisfacción del usuario se precisa a toda aquella asistencia de cuidado en salud que se ha ofrecido de manera adecuada y que envuelve todas las necesidades y perspectivas del paciente externo. Se podría decir que la atención se puede valorar si el usuario apreció que lo atendieron y le dieron soluciones a todas las inconvenientes que se presentó (Wendy, 2018; Menéndez, 2020).

La capacidad de respuesta se muestra qué tan veloz y eficiente tu empresa responde a los problemas que afectan a los clientes. Desde la figura del cuidado al cliente, es el tiempo que demora que los agentes respondan a sus clientes (Pincay & Parra, 2020). Las teorías de la calidad son definiciones que existen acerca de la calidad y el conocimiento de cómo seguir implementándolas en la medida a los distintos tipos de servicios y productos. A mediados del siglo XX nacieron diferentes teorías acerca de cómo alcanzar la calidad y se han logrado diferentes beneficios a la hora de establecer mejores servicios y productos (Chacón & Rugel, 2018).

La satisfacción del cliente es la medida de la contestación que los clientes poseen con relación a un servicio o producto de una marca en especial. Las apreciaciones son importantes para perfeccionar el servicio que se les brinda y también para saber al detalle lo que requieren (Gavino, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se realizó según el Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología e innovación tecnológica y es del tipo básica porque se tiene como objetivo brindar datos que permitieron obtener tentativas al problema de investigación, asimismo estuvo centrada en mejorar la atención de la naturaleza o fenómeno (CONCYTEC, 2018). Este estudio analizo los resultados para establecer la Gestión de la calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, que son atendidas en los centros de salud de la ciudad de Jaén (CONCYTEC, 2018).

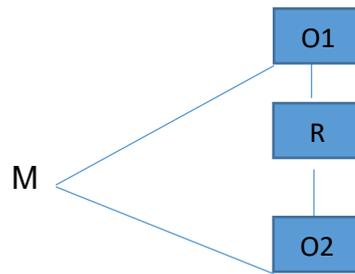
Diseño de la investigación

El Diseño de la investigación es no experimental, descriptiva y correccional ya que se recolecto datos en un tiempo determinado, asimismo el diseño no experimental identifica un conjunto de unidades que representa el estudio y en la investigación el investigador no va a manipular y alterara los datos de los participantes (CONCYTEC, 2018).

La investigación fue cuantitativa puesto que se obtuvo valores numéricos que fueron tabulados mediante el programa estadístico SPSS, versión 25, además se en emplearon la lógica empírica – deductivo, a partir de ordenamientos estrictos y la utilización de técnicas para la recolección de resultados estadísticos (Cadena et al., 2017).

Además, la investigación fue de carácter descriptivo, correlacional pues las variables no serán manejadas por el investigador; lo que se pretendió es conocer las relaciones que están entre las variables del estudio (Cadena et al., 2017).

Donde:



M : Madres gestantes, de un centro de salud de Jaén

O1 : Gestión de la calidad del servicio

O2 : Variable 2

R : Satisfacción de las madres gestantes

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión de la calidad del servicio

Definición conceptual: concierne a las diferentes acciones que ejecuta el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción de los usuarios.

Definición operacional: consultorios obstétricos calificados, en el conocimiento técnico, interpersonal y del entorno que se calculan por intermedio de la aplicación de un cuestionario.

Variable 2: Satisfacción de las madres gestantes.

Definición Conceptual: Agrado en la vigilancia y atención principal en la mujer embarazada, por parte del profesional de la salud, con la finalidad de advertir, establecer y dar tratamientos a los factores que determinen la muerte materna prenatal.

Definición operacional: Emoción de tranquilidad por la compañía en el desarrollo de la gestación en el establecimiento de salud, por los aspectos perceptibles, confianza, atención acertada, seguridad y empatía en el momento de la atención.

3.3 Población, muestra, muestreo.

3.3.1. Población

Estuvo conformada por todas las madres con periodo de gestación que acuden a sus atenciones prenatales, en el establecimiento de salud de Pomahuaca del Distrito de Jaén.

Criterios de inclusión: gestantes pertenecientes al Centro de Salud de Pomahuaca del Distrito de Jaén, que perciben atención ambulatoria, que accedan solucionar el cuestionario y el profesional de la salud que le atienda en el servicio labore en el establecimiento de salud.

Criterios de exclusión son: gestantes que no acepte en solucionar el cuestionario, y que ya no se atienden en el Centro de Salud Pomahuaca del Distrito de Jaén.

3.3.2. Muestras

La muestra, estuvo conformada por 60 madres gestantes del servicio de obstetricia que acudieron entre los meses de octubre a diciembre 2022; asimismo las encuestas se efectuarán los horarios de atención 8:00am a 17:00pm, durante la atención del servicio (lunes a sábado) en el área de consulta externa y se aplicará en las visitas domiciliarias ejecutadas por las obstetras.

3.3.3. Muestreo

Asimismo, las muestras fueron tomadas de manera probabilística, es decir, que cada madre gestante atendidas en consulta externa del área de Obstetricia van a tener la igual probabilidad de ser elegidas.

3.3.4. unidad de análisis

Las madres embarazadas que concurrieron al consultorio de obstetricia del establecimiento de salud de Pomahuaca del Distrito de Jaén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las encuestas como técnica para investigar sobre la Gestión de la calidad del servicio y Satisfacción de las madres gestantes, en donde se empleará

como herramienta un cuestionario (Gonzales, 2005) el que se usó para establecer la analogía entre la gestión de la calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén, englobados en 22 ítems con elección de una sola contestación adecuada, y se medirá en la escala de Likert del uno al cinco; la calificación será de bajo a alto y el tiempo será de 15 min (anexo 2 y 3), asimismo, se contará con el informe de tres jueces especialista en la materia para la validación.

3.5. Procedimientos

La investigación se inició identificando la situación del problema, y por qué se resolvió a estudiar; (ii) del problema de la investigación se precisaron las variables, afines a las líneas de estudios en la Escuela de Posgrado; (iii) se fundamentaron las variables con las teorías respectivas; (iv) en las variables, dimensiones e indicadores se agregó el marco teórico; (v) se estableció la metodología a realizar; (vi) se diseñó la técnica de instrumentos en la recolección de resultados; (vii) se solicitó el permiso del encargado de la institución para las gestiones que se ameriten (anexo 5); (viii) se calcularon los datos y se ingresaron en Excel; (ix) se analizaron los datos para presentarlos en tablas y gráficos que fueron descifrados; y, (x) se mostraron los resultados en el informe final de tesis.

3.6. Método de análisis de datos.

Primeramente se anotaron la base de datos en el programa de Excel mediante tablas y en gráficos, asimismo se utilizó el procedimiento de análisis descriptivo de los datos, para lograr nivelar y contar las particularidades del problema, sin la alteración de los dato; asimismo los motivos se descubrieron con la enunciación de interrogantes que en un instrumento nombrado como cuestionario con interrogaciones ordenadas, en base a la graduación de Likert, con tres valores ordinales de menor (1) a mayor (3), para las dos variables; y en segundo lugar los datos serán colocados en el programa estadístico de Excel y el análisis se ejecutó mediante programa estadístico SPSS en donde se obtuvo el valor exacto con un nivel de confianza del 95%.

3.7. Aspectos éticos (UCV)

Según el Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2022), indico lo siguiente:

Beneficencia: puesto a que el estudio presentará un beneficio ante su aplicación, ya que se determinará los efectos psicológicos en los menores de cinco años, de esta manera al finalizar la investigación poder brindar las conclusiones del estudio y sus recomendaciones respectivas en solución al problema.

Respeto a las personas: este criterio consta del respeto hacia las personas que participaran en el estudio, ya que no se pretende en primer lugar hacer algún daño, ni de manera directa o indirecta.

Autonomía: en este contexto el personal de salud tiene la capacidad para decidir, siempre que exprese su deseo.

La justicia: cuando vinculamos los principios de justicia a la investigación científica, podemos afirmar que lo que es justo y lo que es bueno y correcto: así, en este caso, todas las personas pueden beneficiarse de los resultados experimentales, son prácticos en grupos que necesitan ser investigados, y utilizan a los grupos vulnerables sólo si las consecuencias son a su favor. Sin duda, en la búsqueda de la excelencia científica se buscará una asignación justa y óptima.

Asimismo, se ejecutó con el permiso respectivo de la Red de Salud de Jaén para realizar las encuestas a las madres gestantes de los establecimientos de salud, asimismo se garantizará la confidencialidad en anonimato en el momento de realizar la encuestar, en donde no se colocará datos personales del participante, de esta manera se respetará los códigos de ética internacional teniendo en cuenta los principios éticos de justicia, autonomía beneficencia y no maleficencia (Salazar et al., 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Gestión de la calidad del servicio en madres gestantes, de un centro de salud de Jaén.

Gestión de Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	45
Medio	21	35
Alto	12	20
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: El nivel de gestión de la calidad del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén es bajo con un 45% (27), seguido del nivel medio con un 35% (21), mientras que el nivel alto solo logró un 20% (12).

Tabla 2

Satisfacción del servicio en madres gestantes, de un centro de salud de Jaén.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	41,7
Poco satisfecho	29	48,3
Satisfecho	6	10
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: El nivel de satisfacción del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén es poco satisfecho con un 48.7% (29), seguido del nivel insatisfecho con un 41.7% (25), mientras que el nivel satisfecho solo logró un 10% (6).

Tabla 3

Relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Gestión de Calidad	Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	17	68,00%	8	27,60%	2	33,30%	27	45,00%
Medio	6	24,00%	15	51,70%	0	0,00%	21	35,00%
Alto	2	8,00%	6	20,70%	4	66,70%	12	20,00%
Total	25	100,00%	29	100,00%	6	100,00%	60	100,00%

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Chi-cuadrado de Pearson 18,697
 Razón de verosimilitud 18,570
 Asociación lineal por lineal 10,053

Interpretación:

En el grado de insatisfacción de las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén el 68% lo relacionan con una gestión de calidad baja, el 24% con una gestión de calidad media y el 8% con una gestión de calidad alta; asimismo en el grado de poco satisfecho el 27.60% lo relaciona con una gestión de calidad baja, el 51.70 % con una gestión de calidad media y el 20,70% con una gestión de calidad alta y por otro lado en el grado de satisfecho el 33.30% lo relacionan con una gestión de calidad baja y el 66.70% con una gestión de calidad alta.

Tabla 4

Elementos tangibles en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	46,7
Medio	22	36,7
Alto	10	16,7
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: Los elementos tangibles de la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fueron bajo 46.7% (28), medio 36,7% (22) y 16,7% (10).

Tabla 5

Fiabilidad en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	46,7
Medio	20	33,3
Alto	12	20
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: La fiabilidad de la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fue bajo 46.7% (28), medio 33,3% (20) y 20% (12).

Tabla 6

Capacidad de respuesta en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	58,3
Medio	15	25
Alto	10	16,7
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: La Capacidad de respuesta de la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fue bajo 58.3% (35), medio 25% (15) y 16.7% (10).

Tabla 7

Seguridad en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	43,3
Medio	22	36,7
Alto	12	20
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: La seguridad en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fue bajo 43.3% (26), medio 36,7% (22) y 20% (12).

Tabla 8

Empatía en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	53,3
Medio	16	26,7
Alto	12	20
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: La Empatía en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fue bajo 53.3% (32), medio 26,7% (16) y 20% (12).

Tabla 9

Satisfacción en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	41,7
Poco satisfecho	29	48,3
Satisfecho	6	10
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: La Satisfacción en la gestión de la calidad en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén fue insatisfecha 41,7% (25), poco satisfecho 48,3% (29) y 10% (6).

Tabla 10

Nivel cognitivo en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Nivel Cognitivo	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	28	46,7
Poco satisfecho	26	43,3
Satisfecho	6	10
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: El nivel cognitivo en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén. fue insatisfecha 46,7% (28), poco satisfecho 43,3% (26) y 10% (6).

Tabla 11

Nivel afectivo en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Afectiva	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	25	41,7
Poco satisfecho	23	38,3
Satisfecho	12	20
Total	60	100

Nota: cuestionario aplicado a los jefes de familia

Interpretación: El nivel afectivo en la satisfacción gestantes en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén. fue insatisfecha 41,7% (25), poco satisfecho 38,3% (23) y 20% (12).

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado que el nivel de gestión de la calidad del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén. es bajo con un 45% (27 gestantes), seguido del nivel medio con un 35% (21 gestantes), mientras que el nivel alto solo logró un 20% (12 gestantes); asimismo el nivel de satisfacción del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén es poco satisfecho 48.7% (29 gestantes), seguido del nivel insatisfecho con un 41.7% (25 gestantes), mientras que el nivel satisfecho solo logró un 10% (6 gestantes).

Estos resultados se deben a que la salud pública en el Perú muestra una indiscutible carencia relacionado a los servicios de calidad; se menciona que el sistema de salud es segmentado y fragmentado y la deficiencia en el servicio de salud se debería a varios factores como: ausencia de personal de salud, fallo en las competencias, pésima distribución de los especialistas en los establecimiento de salud a nivel nacional, ausencia de medicamentos e insumos, deficientes condiciones de los centros de salud, aparatos de diagnóstico deteriorado, y ausencia de las normas de procedimiento médicos para el diagnósticos y tratamiento de enfermedades (Alva, 2017).

Por otro cabe de mencionar que la satisfacción del cliente es la medida de la contestación que los propios clientes poseen con relación a un servicio o producto de una marca en especial. Las apreciaciones son importantes para perfeccionar el servicio que se les brinda y también para saber al detalle lo que requieren así lo menciona Gavino, 2020, por lo tanto, el sistema de salud de brindar servicio que sus usuarios de salud queden totalmente satisfechos con los servicios que brindan los profesionales de la salud.

Asimismo estos resultados demuestran que la política de salud en nuestro país no está adaptada para el requerimiento que necesitan los usuarios en salud sobre todo las madres gestantes pues no siente que el personal de salud que las atienden pueden llenar sus expectativas, asimismo al no lograr esa confianza muchas de ellas no expresan todo los problemas de salud que puedan presentar, obviando muchas veces algunos síntomas en el momento de la consulta, por eso es importante la atención la atención prenatal.

Igualmente la OMS (Organización Mundial de Salud) menciona que la calidad como una asistencia sanitaria que asegura a cada usuario a recibir el conjunto de servicios médicos, análisis de laboratorio y terapéuticos más conveniente para obtener una óptima atención sanitaria; se debe tener en cuenta que todos los componentes y los conocimientos del usuario y del servicio del profesional de la salud, y alcanzar el excelente resultado con los riesgos mínimo de los efectos iatrogénicos y el máximo agrado del paciente con la atención realizada, en la actualidad la calidad en la salud en los hospitales es deficiente y repercute en el progreso de la gestión hospitalarias.

Por eso es importante resaltar lo mencionado por Menéndez (2020) en donde señala que el control prenatal es el procesos más significativo que se desarrolla en el servicio de obstetricia, es donde la gestante presenta una comunicación constante con el personal de salud, con la finalidad de saber su estado en la gestación, por eso la importancia de generar una relación efectiva entre el grado de calidad del área de obstetricia con el grado de satisfacción del vigilancia prenatal, también menciona que un alto grado entre el mecanismo interpersonal y la seguridad va a permitir un buen desarrollo en la atención. Por eso Lafaurie (2020) menciona que es importante el fortalecimiento que brinda el acompañamiento de la pareja o familiar en el desarrollo de la gestación; pues reconfortar la confianza y el trato cálido hacia las gestantes; y les brindar seguridad y confianza durante el proceso de parto.

También es importante lo mencionado por Cecagno et al. (2019) en su estudio en donde evaluaron los efectos del ciclo en el perfeccionamiento de la calidad en la advertencia y manejo de las enfermedades infecciosas del tracto urinario en gestantes; en donde se observó que el ciclo externo del progreso de la calidad ayudó en el remodelar los procesos referentes a la etapa prenatal; asimismo en la unificación de los equipos de trabajo, fortificando la congestión y la intervención del personal de la salud en procedimientos de gestión. Asimismo, facilitó reflexionar sobre los flujogramas vigentes, permitiendo la mejora de la atención a las gestantes en las áreas de salud y en la calidad asistencial.

En el presente trabajo de investigación se observa que en el grado de insatisfacción de las madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén el 68% lo relacionan con una gestión de calidad baja, el 24% con una gestión de calidad media y el 8% con una gestión de calidad alta; asimismo en el grado de poco satisfecho el 27.60% lo relaciona con una gestión de calidad baja, el 51.70 % con una gestión de calidad media y el 20,70% con una gestión de calidad alta y por otro lado en el grado de satisfecho el 33.30% lo relacionan con una gestión de calidad baja y el 66.70% con una gestión de calidad alta, y al realizar las pruebas estadísticas se observa que si existe relación.

Se debe resaltar lo expresado por Castañeda (2021) quien desarrolló un trabajo investigación que tiene como finalidad establecer la asociación que se da en la política de la atención de la salud y la calidad asistencial a las embarazadas en el establecimiento de salud nuevo oriente, en la ciudad Cutervo; en donde menciona que el manejo del servicio de salud consiguió un puntaje alto, en el grado de categorización alto con 92.3%, en el grado de categorización medio con 7.7%; asimismo en la calidad de atención a las embarazadas se obtuvo calificación en un grado de categorización alto 67,3% y en el grado de categorización medio 32.7%.

Estos resultados no concuerdan con lo realizado por Mesa (2020) quien ejecuto un trabajo de investigación con la finalidad de medir la correlación entre el nivel de satisfacción en las gestantes y la seguridad de calidad en la atención del consultorio materno del Centro de salud el Trébol Azul en los meses de enero a agosto del año 2019, en donde se encontró que el 67.53 % presenta satisfacción, y la calidad de la asistencia que es percibida por las embarazadas es alta con un 69.3 %. Concluyendo que la calidad de prestación se mide con la satisfacción del usuario.

También estos resultados no concuerdan por lo realizado por Barrios y Cachique (2019) quien estableció la asociación entre la calidad asistencial y la satisfacción de los pacientes del área de ginecología y obstetricia del Hospital José Agurto Tello de Chosica, encontrando que hay una asociación significativa entre la calidad asistencial y sus distintas dimensiones valoradas, con un grado de aprobación del 96.50%, seguido de la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Es importante también resaltar lo mencionado por Ego (2019) quien señala que la atención obstétrica presenta como objetivo preservar dos vidas, y monitorear todo el desarrollo de gestación evitando los peligros que están latentes y el compromiso de los integrantes de salud avala el confort de la pareja mamá e hijo. La totalidad de las gestantes que presentan cierto peligro se toma las disposiciones apropiadas y acertadas para lograr una mamá y un bebe recién nacido sano. Se llega a la conclusión que la atención externa está mostrada a prácticas defectuosamente monitoreadas; una eminente sobrecarga de trabajo por la gran cantidad de pacientes embarazadas. Asimismo, la falta de competitividad, falta de experiencia o la baja capacidad de resolución por parte de algunos profesionales de la salud genera a las gestantes una dificultad en la seguridad, confianza y calidad de atención.

Y por último es importante destacar lo expuesto por Arteaga (2017) quien ejecuto un estudio sobre cómo influye la calidad asistencial en la satisfacción del paciente en las áreas de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia del Hospital II de Tarapoto, en donde se observa que la calidad asistencial favorece sustancialmente en la satisfacción del paciente.

Si comparamos nuestros resultados con investigaciones del plano local observamos lo realizado por Carlos (2017) que tiene como finalidad establecer la asociación entre los factores sociales y laborales con el del estado del cuidado recibido por las gestantes atendidas en el servicio de control prenatal del Hospital General de Jaén, teniendo como resultado que las gestantes entre los períodos de 18 y 49 años mostraron un 75% y 25%; en la instrucción secundaria 47%; en estado de convivencia 79%; trabajar independiente 19% y dependiente 14 %; no perciben ingresos 67%; el 69% de las gestantes están satisfechas con el cuidado brindado en el servicio de salud. Por otro lado, las dimensiones que mostraron mayor satisfacción fueron: seguridad 84%, fiabilidad 68%, capacidad de respuesta 58%, y empatía 78%. Las dimensiones que determinan un alto nivel de insatisfacción son a los aspectos tangibles 46%.

Por otro lado, es importante mencionar que el grado de satisfacción en las madres embarazadas es la contestación al trato recibido durante la atención, a las acciones provisorias, y a los cuidados que reciben pues facilita una atmósfera de

confianza y comodidad para poder instaurar un coloquio de juicio entre la gestante y el personal de salud. Por lo tanto, podemos concluir que, la prevención, el análisis y el procedimiento de los elementos de peligro durante el periodo gestacional logran disminuir la morbilidad y mortalidad de la pareja madre-hijo; si a esto sumamos la ayuda de las gestantes en su cuidado en el desarrollo de su gestación, frente al conocimiento, orientaciones enseñanzas y destreza que garantice el servicio prenatal.

Dentro del mecanismo de la administración institucional se establece y emplea la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades mediante planificación y mejoramiento del sistema de calidad por lo tanto la fiabilidad es la habilidad que posee el profesional de la salud para efectuar el servicio ofrecido de una manera cuidadosa y confiable; mientras la empatía es el cuidado individual que se ofrece a los pacientes por parte del personal de salud. Asimismo, es colocarse en el lugar de la otra persona, respetando sus condiciones culturales y sociales que tiene el paciente y los componentes tangibles son: estructuras físicas, unidades, profesional de la salud y equipos de telecomunicación. Por ejemplo, la limpieza del centro de salud y la atención al paciente por parte del personal de salud (Curay, 2021).

La capacidad de respuesta se muestra qué tan veloz y eficiente tu empresa responde a los problemas que afectan a los clientes. Desde la figura del cuidado al cliente, es el tiempo que demora que los agentes respondan a sus clientes (Pincay & Parra, 2020). Las teorías de la calidad son definiciones que existen acerca de la calidad y el conocimiento de cómo seguir implementándolas en la medida a los distintos tipos de servicios y productos. A mediados del siglo XX nacieron diferentes teorías acerca de cómo alcanzar la calidad y se han logrado diferentes beneficios a la hora de establecer mejores servicios y productos (Chacón & Rugel, 2018).

Por lo tanto, la salud es el derecho esencial y adecuado de las personas, en la que cualquiera obtiene estos servicios sin ningún impedimento; el derecho a la equidad en la salud es un carácter inherente en donde se debe servir las necesidades y beneficios de los pacientes alcanzado 4 componentes fundamentales que son: aceptabilidad, accesibilidad, calidad y disponibilidad; en donde la satisfacción en los sistemas de la salud es utilizada como una guía

conveniente para la calidad de los servicios que se ofrece, inclusive para medir los resultados por parte de los regímenes de salud y La fiabilidad es la habilidad que posee el profesional de la salud para efectuar el servicio ofrecido de una manera cuidadosa y confiable.

Es importante que el usuario de la salud (paciente) siente seguridad en el momento de la atención para sentirse satisfecho, se puede decir que seguridad se describe como las capacidades competitivas que manifiestan el personal de salud y las destrezas que infunde familiaridad y credibilidad en el usuario. La satisfacción del usuario se precisa a toda aquella asistencia de cuidado en salud que se ha ofrecido de manera adecuada y que envuelve todas la necesidades y perspectivas del paciente externo. Se podría decir que la atención se puede valorar si el usuario apreció que lo atendieron y le dieron soluciones a todas las inconvenientes que se presentó (Wendy, 2018; Menéndez 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de gestión de la calidad del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén. es bajo con un 45%, seguido del nivel medio con un 35%, y nivel alto 20%.
2. El nivel de satisfacción del servicio en madres gestantes de un centro de salud de Jaén es poco satisfecho 48.7%, seguido del nivel insatisfecho 41.7%, y el nivel satisfecho solo logró 10%.
3. Si existe relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén, en donde el grado de insatisfacción el 68% lo relacionan con una gestión de calidad baja, el 24% con una gestión de calidad media y el 8% con una gestión de calidad alta; asimismo en el grado de poco satisfecho el 27.60% lo relaciona con una gestión de calidad baja, el 51.70 % con una gestión de calidad media y el 20,70% con una gestión de calidad alta y por otro lado en el grado de satisfecho el 33.30% lo relacionan con una gestión de calidad baja y el 66.70% con una gestión de calidad alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las Jefaturas de los Centro de Salud de Jaén debe fortificar la calidad del servicio continuamente, y así se formará confianza y empatía con las embarazadas alcanzando un mayor contacto de las mismas al sector salud que facilite un excelente control prenatal, baja de la mortalidad materna y de índices de anemia.
2. El personal de salud de los establecimientos debe tener cuenta que las gestantes buscan que su atención se desarrolle en un ambiente cómodo, que la atención sea cálida y que refleje un buen trato humano y comprensivo.
3. EL personal de salud debe de prestar cuidado y comprensión en la atención de las gestantes como política en los servicios de salud, con el fin de garantizar el progreso de la calidad del servicio prestacional de salud durante su etapa de gestación.
4. Los profesionales de los establecimientos de salud de Pomahuaca, deben avalar la efectividad de la calidad del servicio ofrecido a las madres embarazadas pues influye en la imagen del personal de salud.

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.

- Asociación Médica Mundial. (2013). Declaración de Helsinki de la AMM. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 2013. <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fdinvestigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>.
- Alva, G. (2017). Los problemas de salud del Perú, ¿cómo curar una enfermedad? [nota de prensa]. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-problemas-de-salud-del-peru-como-curar-una-enfermedad>.
- Aldean, G. (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. Tesis para optar la Licenciatura en Obstetricia. Escuela Profesional de Obstetricia. Facultad De Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/761/TE-SIS%20%20ALDEAN%20Y%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre, C. y Jaramillo, J. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa Cinta moebio. 2015; 53: 175-189. <file:///D:/User/Downloads/37207-1-128088-1-10-20150827.pdf>.
- Alves R. (2017). "Evaluación de atención prenatal bajo la perspectiva de los diferentes modelos en la atención primaria". Rev. Latino-Am. Enfermagem. www.scielo.br/pdf/rlae/v21n2/es_0104-1169-rlae-21-02-0546.pdf
- Arteaga T. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II – 2 Tarapoto. Enero – junio 2016. [Tesis]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Escuela de Postgrado, Unidad de postgrado de la facultad de ciencia de la salud, Programa de Maestría Salud Pública.

- Barrios, L. y Cachiqui, S. (2021). Calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia del hospital José Agurto Tello de Chosica año 2019. Tesis para optar el grado académico de. Maestro de Gestión en Salud. Escuela de Posgrado. Universidad Norbert Wiener.
- Barraza, J., Fernández, Y. y García, J. (2022). Governance in Latin America: Between the Philosophical Dimension and Citizen Power (Article). *Revista de Filosofía (Venezuela)*. Volumen 39, Issue 102, September - December 2022, Pages 218-228. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0.85137355232&doi=10.5281%2fzenodo.7042316&origin=inward&txGid=5a6d77dc7f0d574ca90e8dd9cb8798b7>
- Banco Mundial BIRF. (2018). Atención de salud de Mala Calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Delivering Quality Health Services: A Global Imperative. [nota de prensa]. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>.
- Cadena-Iñiguez, P.; Rendón-Medel, R.; Aguilar-Ávila, J.; Salinas-Cruz, E.; de la Cruz-Morales, F.; Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, vol. 8, núm. 7, septiembre-noviembre, 2017, pp.1603-1617.: <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>.
- Cáceres, F. y Nieves, F. (2017). Atención humanizada del parto. Diferencial según condición clínica y social de la materna. *Rev Col Obstet Ginecol*. 2017; 68(2): 128-134. DOI: <http://dx.doi.org/10.18597/rcog.3022>.
- Cano, L. y Charapaqui, E. (2018). Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica-2018. Para optar el título profesional de licenciado (a) en Enfermería. Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica

- Castañeda, D. (2021). Política de Servicio de Salud y Calidad Prestacional a las Gestantes en el Centro de Salud Nuevo Oriente, Cutervo. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejos.
- Castro, M.; Enriquez, C. y López, (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. South Florida Journal of Development, Miami, v.3, n.2. p.2812-2825, mar./apr., 2022. ISSN 2675-5459. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/ART.+096+SFJD%20(2).pdf.
- Cecagno, S., de Lima, J., Correa, M., Da Silva, A., y Cecagno, D. (2017). Gestión de calidad en el prenatal: atención a las infecciones urinarias en un municipio de la Amazonia Legal. Enferm. glob. vol.18 no.55 Murcia jul. 2019. Epub 21-Oct-2019. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300012.
- Concytec (2018). Bases para el otorgamiento de la “Distinción al mérito Santiago Antúnez de Mayolo Gómero”, de reconocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoriasam18/basesantiago_antunez_mayolo.pdf.
- Curay, A. (2021). Calidad de servicio obstétrico y satisfacción de las gestantes en el control prenatal por tele-monitoreo, RIS Chaclacayo, 2021. Tesis para obtener el grado académico De: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de Pos Grado. Universidad Cesar Vallejo.
- Chacón, J, y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015. Vol. 39 (Nº 50) Año 2018. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
- Chuquiray, R. (2018). Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina - Hospital

- Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2018. Universidad Nacional Federico Villareal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3033>.
- Ego Salazar. (2019). El problema de la seguridad de la atención obstétrica- lima. Scielo.2019; Rev. Perú. ginecol. obstet. vol.65 no.1 Lima ene./mar. 2019. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322019000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Gavino, B. (2020). Nivel de satisfacción de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en el Mercado Central Ciudad Universitaria, Huancayo – 2020. Para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Industria. Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial. Facultad De Ingeniería. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10237/1/IV_FIN_108_TI_Gavino_delaCruz_2020.pdf.
- Guimarães, W., Parente, R., Guimarães, T., Garnelo L, (2018). Acesso e qualidade da atenção pré-natal Estratégia Saúde da Família: infraestrutura, cuidado e gestão. Cad. Saúde Pública. 2018;34(5):1-13.
- Gonzales, F. (2005). El proyecto de investigación. Disponible en: https://www.academia.edu/15527118/EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION
- Klotz CR, Osório MM, Taconeli CA, Schmidt ST, Correa da Silva BH, Bettega CCH. (2017) Prevalence and risk factors of anemia in children. J Pediatric (Rio J); 92(4): 353-360. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jped.2015.09.007>.
- León, C. (2019). Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco- obstétrica del centro de salud tipo C – Bastión Popular. [Tesis]. Guayaquil – Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, sistema de Posgrado. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13235>.
- Lafaurie, M.; Angarita, M., Chilatra C. (2020). Atención humanizada del embarazo Costa Rica. Scielo. 2020; Enfermería Actual de Costa Rica n.38 San José Jan./Jun.2020.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140945682020000100180&script=sci_arttext.

Solari, L. (2018). Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca. *Rev. gastroenterol. Perú* vol.38 no.3 Lima jul./set. 2018. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292018000300015.

Lozano, L., Troncoso, L., & Noriega, V. (1 de abril de 2019). Participación materna en prevención y control de anemia con micronutrientes en lactantes. Distrito de Independencia, Lima – 2015. *Horizonte Médico*, 19(1), 19-25. Doi: doi: 10.24265/horizmed. 2019.v19n1.04.

Maldonado, T. 2016. Artículo Investigación No Experimental. Art de investigaciones descriptivas o no experimentales Cabudare 2016. <https://es.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c..>

Menéndez, A. 2020. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Martínez, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciênc. Saúde Coletiva*; 2012; 17(3): 613-619. DOI:<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>,

Mesa, L. (2020). Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de san juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gerencia de Proyecto de Inversión en Salud. Facultad de Obstetricia Y Enfermería Unidad De Posgrado.

Universidad San Martín. de Porras.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ministerio de salud. (2018). Norma técnica de salud para la gestión de la historia clínica.
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2018/R.M_214-2018-MINSA2.pdf.

Mogollón, R. (2016). Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal enero - febrero 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Obstetricia Escuela Académico Profesional de Obstetricia. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%C3%B3n_rk.pdf?sequence=3.

Mohamamdiriz S, Mohamadirizi M, Mohamadirizi S. (2018). The comparison of fear of childbirth and sense of coherence among low-risk and high-risk pregnancy women. *J Educ Health Promot.* 2018; 7: 143. DOI: http://dx.doi.org/10.4103/jehp.jehp_179_17.

Norena A, Alcaraz-Moreno N, Rojas J, Rebolledo-Malpica D. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan.*;12(3):263–74. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es.

Organización Mundial de la Salud. (2021, 22 de julio). ¿Qué es la calidad de la atención? [nota de prensa]. <https://www.who.int/es/multi-media/details/what-is-quality-of-care>.

Organización Panamericana de la Salud. (2022, 27 de agosto). Quienes Somos [nota de prensa]. <https://www.paho.org/es/quienes-somos#:~:text=La%20OPS%20est%C3%A1%20comprometida%20a,de%20todos%20a%20la%20salud>.

- Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas. (2017). Publicación científica y técnica n°642, pag 208. <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras Una mirada en Ecuador. Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 1118-1142. <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>.
- Preciado, K., y Siancas, D. (2016). Satisfacción de las usuarias del consultorio materno del puesto de salud i- 2 Gerardo González Villegas Tesis Pregrado Perú: 2016 <file:///C:/Users/ALDEAN/Desktop/DISCUSSIONES/TESIS%20-%20PRECIADO%20Y%20SIANCAS.pdf>.
- Rivera, F.; Burgos, N.; Gómez, J., Moquillaza, V. (2017). Factores asociados al acceso a la atención prenatal en los hospitales de Huaral y Chancay, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832018000200005&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Carlos, R. (2021). "Relación entre las condiciones sociolaborables y la Calidad de Atención percibida por la gestante atendida en el Programa de Control Prenatal, Hospital General de Jaén 2017". Tesis Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Escuela De Posgrado. UNPRG. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9415/Marti_Rodriguez_Roberto_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. 2018. La importancia de la ética en la investigación. Universidad y Sociedad vol.10 no.1 Cienfuegos ene.-mar. 2018.Epub02-Mar-2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305.

- Solari, L. 2018. Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca. Rev. gastroenterólogo. Perú vol.38 no.3 Lima jul./set. 2018. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292018000300015.
- Unicef. (15 de octubre de 2019). Estado Mundial de la Infancia 2019 incluye a Perú entre las experiencias exitosas de lucha contra la desnutrición crónica infantil. Obtenido de <https://www.unicef.org/peru/nota-de-prensa/estado-mundial-infancia-nutricion-alimentos-derechos-peru-experiencias-exitosasdesnutricion-cronica-infantil-reporte>
- Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6ta ed.). Lima: San Marcos. http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product
- Vesga Guadrón LM, Ruiz de Cárdenas CH. (2019). Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. Dialnet 2019; Investig Enferm Imagen Desarr. 2019. Inicio Vol. 21 Núm. Artículos Originales de Investigación. <https://www.doi.org/10.11144/Javeriana.ie21-1.ptgc>.
- Wendy M. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en relación con la atención del usuario en el Hospital General de Milagro. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- World Health Organization. (2014). The prevention and elimination of disrespect and abuse during facility-based childbirth. Washington: Department of Reproductive Health and Research, World Health Organization; 2014. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/134588/WHO_RHR_14.23_eng.pdf?sequence=1.
- Zamora S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención

primaria. Horiz. Med. vol.16 no.1 Lima ene./mar. 2016
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de la investigación	Objetivos	Hipótesis.	Variable	Dimensiones	Metodología
General	General	General	Gestión de la calidad del servicio	Fiabilidad	Diseño: no experimental
¿existe relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén?	establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén	Existe relación positiva entre la gestión de la calidad del servicio con la satisfacción de la madre gestante atendidas en un centro de salud de Jaén		Capacidad de respuesta	
				Tangible	
				Empatía	
				Seguridad	
	Específicos.		Satisfacción de las madres gestantes	Cognitiva	Nivel: Descriptivo
	Conocer el nivel de calidad de los servicios de un establecimiento de salud de la ciudad de Jaén			Afectiva	Muestra: 326 madres gestantes
	Diagnosticar la satisfacción de las madres gestantes de un centro de salud de Jaén				Técnica o instrumento: Encuestas cuestionario
	Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción de las madres gestantes atendidas de un establecimiento de salud de Jaén				Métodos de análisis de datos: descriptivo

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad del servicio	Conjunto de pasos lógicos y ordenados con la finalidad de satisfacer las demandas de los pacientes en los servicios de salud.	Mediante el cuestionario se evaluará la calidad del servicio	Fiabilidad	Atención según la fecha programado	Ordinal
				Interés del profesional de salud en la atención	
				Profesional proporciona tranquilidad.	
				tranquilidad por forma de la atención	
				Procedimientos precisos.	
			Capacidad de respuesta	Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención	Ordinal
				Servicio veloz y eficaz	
				Disposición del profesional	
				Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	
			Tangible	Instrumento y materiales operativos	Ordinal
				Limpieza y orden.	
				Profesional con el uniforme correcto	
				Ubicación y Señalización	
Empatía	Priorizar a los usuarios	Ordinal			
	Horario de atención prudente				
	Consulta privada				

				Interés por atender al usuario.	
				Profesional de la salud comprende prioridades.	
			Seguridad	Transmisión de confianza	Ordinal
				Confianza de información	
				respetuosidad en la atención del personal	
				Nivel de preparación para despejar molestias.	
Satisfacción de las madres gestantes	Agrado en la vigilancia y atención principal en la mujer embarazada, por parte del profesional de la salud.	Escala tipo Likert	Cognitiva	Garantía	Ordinal
				Conocimiento	
				Confianza en la institución	
			Afectiva	Atención	Ordinal
				Interés	
				Diálogo	
				Comportamiento	
				Cortesía	

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nro.



INSTRUMENTO N° 1

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



Escala le Likert

BAJO	MEDIO	BAJO
1	2	3

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			1	2	3
ELEMENTOS TANGIBLE	Instrumento y materiales operativos.	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios?			
	Limpieza y orden.	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?			
	Profesional con el uniforme correcto	¿El personal estuvo correctamente uniformado?			
	Ubicación y Señalización	¿El personal estuvo en sus áreas de trabajo?			
FIABILIDAD	Atención según la fecha programado.	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?			
	Interés del profesional de salud en la atención	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?			
	Profesional proporciona tranquilidad.	¿Le inspiro confianza el personal que le proporciono atención?			
	tranquilidad por forma de la atención	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?			
	Procedimientos precisos.	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención			
	Servicio veloz y eficaz	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.			
	Disposición del profesional.	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?			
	Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?			
SEGURIDAD	Transmisión de confianza	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?			
	Confianza de información	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?			
	Respetuosidad en la atención del personal	¿El personal se mostró amable y atento?			
	Nivel de preparación para despejar molestias	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?			
EMPATIA	Priorizar a los usuarios	¿Percibió que para el personal "el paciente es primero?"			

Horario de atención prudente	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?			
Consulta privada	¿El personal le brindo atención personalizada?			
Interés por atender al usuario	¿El personal mostro interés por su atención de salud?			
Profesional de la salud comprende prioridades	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?			

INSTRUMENTO N° 2

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES GESTANTES



INSASTIFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO
1	2	3

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			1	2	3
COGNITIVA	GARANTÍA	La atención fue inmediata por parte del personal de salud			
		¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?			
		El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención			
		Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable			
		El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico			
		El personal de salud me atendió sin prisas			
		El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad			
		¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?			
	CONOCIMIENTO	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.			
		El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud			

		El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir			
		Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.			
		El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa			
	CONFIANZA EN LA INSTITUCIÓN	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite			
		El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención			
		El personal de salud supo escuchar con paciencia			
		La atención de salud siempre fue oportuna			
AFECTIVA	ATENCIÓN	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.			
	INTERÉS	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso. .			
	DIÁLOGO	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.			
	COMPORTAMIENTO	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.			
	CORTESÍA	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.			

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén

Investigador (a): Concepción Chacón De Torres, Adriana Soledad

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén”, cuyo objetivo de la investigación es establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo del Campus Chiclayo y Filial Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de los centros de salud de Jaén.

Por lo tanto, este trabajo se realiza con la intención de ayudar al conocimiento sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en las salas de espera de los establecimientos de salud. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Concepción Chacón De Torres, Adriana Soledad. y Docente Asesor: Dra. Monteagudo Zamora, Vilma

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

.....

ANEXO 5

JUEZ 1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 5 de noviembre del 2022

MSc. César Wilson Arellano Sánchez

Ciudad. Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en gestión de los servicios de la salud

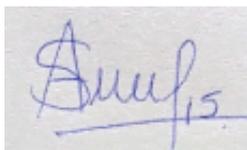
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Adriana Soledad Concepción Chacón De Torres
DNI: 48047543

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Gestión de la calidad del servicio.

Variable a medir:

Calidad de atención.

Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de la calidad del servicio	Fiabilidad	1. Atención según la fecha programado.	1 a 5
		2. Interés del profesional de salud en la atención	
		3. Profesional proporciona tranquilidad.	
		4. tranquilidad por forma de la atención	
		5. Procedimientos precisos.	
	Capacidad de respuesta	6. Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	6 a 9
		7. Servicio veloz y eficaz.	
		8. Disposición del profesional.	
		9. Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	
	Tangible	10. Instrumento y materiales operativos.	10 a 13
		11. Limpieza y orden.	
		12. Profesional con el uniforme correcto	
		13. Ubicación y Señalización	
	Empatía	14. Priorizar a los usuarios	14 a 18

		15. Horario de atención prudente	
		16. Consulta privada	
		17. Interés por atender al usuario	
		18. Profesional de la salud comprende prioridades	
	Seguridad	19. Transmisión de confianza	19 a 22
		20. Confianza de información	
		21. Respetuosidad en la atención del personal	
		22. Nivel de preparación para despejar molestias.	

Instrumento De Recolección De Información 1

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



Instrumento de recolección de datos Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la calidad del servicio						
DIMENSION: Elementos tangibles						
1	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios?					
2	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?					
3	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
4	¿El personal estuvo en sus áreas de trabajo?					
DIMENSION: Fiabilidad						
1	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
2	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?					
3	¿Le inspiro confianza el personal que le proporcione atención?					
4	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?					
5	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?					

DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
1	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención					
2	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.					
3	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?					
4	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
1	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?					
2	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?					
3	¿El personal se mostró amable y atento?					
4	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					
DIMENSIÓN: Empatía						
1	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero?”					
2	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?					
3	¿El personal le brindo atención personalizada?					
4	¿El personal mostro interés por su atención de salud?					
5	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad del servicio	ELEMENTOS TANGIBLE	Instrumento y materiales operativos.	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios para desarrollar acciones?	X		X		X		X		
		Limpieza y orden.	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?	X		X		X		X		
		Profesional con el uniforme correcto	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		X		
		Ubicación y Señalización.	¿El personal estuvo en su área de trabajo?	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Atención según la fecha programado.	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
		Interés del profesional de salud en la atención	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?	X		X		X		X		
		Profesional proporciona tranquilidad	¿Le inspiro confianza el personal que le proporciono atención? .	X		X		X		X		

		tranquilidad por forma de la atención	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?	X		X		X		X		
		Procedimientos precisos	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención.									
		Servicio veloz y eficaz	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.	X		X		X		X		
		Disposición del profesional.	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?	X		X		X		X		
		Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?	X		X		X		X		
		Transmisión de confianza	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	Confianza de información	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?	X		X		X		X		
		Respetuosidad en la atención del personal	¿El personal se mostró amable y atento?	X		X		X		X		
		Nivel de preparación para despejar molestias	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

Empatía	Priorizar a los usuarios	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero?”	X		X		X		X		
	Horario de atención prudente	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?	X		X		X		X		
	Consulta privada	¿El personal le brindó atención personalizada?	X		X		X		X		
	Interés por atender al usuario	¿El personal mostró interés por su atención de salud?	X		X		X		X		
	Profesional de la salud comprende prioridades	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**

Grado y Nombre del Experto: MSc. César Wilson Arellano Sánchez



MSc. César Wilson Arellano Sánchez
Firma del experto
DNI: 42910566
EXPERTO EVALUADOR

Ficha técnica del instrumento 2

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Satisfacción de las madres gestantes

2. Variable a medir:

Satisfacción del usuario.

3. Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

5. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de las madres gestantes	Cognitiva	1. Garantía	1 – 17
		2. Conocimiento	
		3. Confianza en la institución	
	Afectiva	4. Atención	18 - 22
		5. interés	
		6. Diálogo	
		7. Comportamiento	
		8. Cortesía	

Instrumento 2 de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción de las madres gestantes					
Dimensión: Cognitiva					
La atención fue inmediata por parte del personal de salud					
¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención					
Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable					
El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico					
El personal de salud me atendió sin prisas					
El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad					
¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					
El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.					
El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud					

	El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir					
	Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.					
	El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa					
	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite					
	El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención					
	El personal de salud supo escuchar con paciencia					
	La atención de salud siempre fue oportuna					
Dimensión: Afectiva						
	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.					
	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso.					
	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.					
	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.					
	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 2

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								OBSERVACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción De Las madres gestantes	Cognitiva	Garantía	La atención fue inmediata por parte del personal de salud.	X		X		X		X		
			¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
			El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención.	X		X		X		X		
			Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable	X		X		X		X		
			El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico	X		X		X		X		
			El personal de salud me atendió sin prisas	X		X		X		X		
			El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad	X		X		X		X		
			¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

	Conocimiento	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.	X		X		X		X		
		El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir	X		X		X		X		
		Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.	X		X		X		X		
		El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa	X		X						
		El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud supo escuchar con paciencia	X		X		X		X		
	Confianza en la institución	La atención de salud siempre fue oportuna	X		X		X		X		
		Atención	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.	X		X		X		X	
			interés	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso. .	X		X		X		X

	Diálogo	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.	X		X		X		X		
	Comportamiento	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.	X		X		X		X		
	Cortesía	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**

Grado y Nombre del Experto: MSc. César Wilson Arellano Sánchez



MSc. César Wilson Arellano Sánchez
Firma del experto
DNI: 42910566
EXPERTO EVALUADOR

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	ARELLANO SANCHEZ
Nombres	CESAR WILSON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42910566

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rectora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Directora	TOMASA VALLEJOS SOSA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL
Fecha de Expedición	23/01/21
Resolución/Acta	26-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0003
Fecha Matriculación	07/05/2014
Fecha Egreso	18/09/2016

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001927647

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
Módulo: Servidor de Apésta automatizado.
Fecha: 17/12/2022 05:20:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores 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

Chiclayo, 6 de noviembre del 2022

MSc. Fransk Amarildo Carrasco Solano

Ciudad. Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en gestión de los servicios de la salud

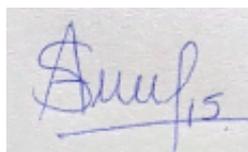
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Adriana Soledad Concepción Chacón De Torres
DNI: 48047543

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Gestión de la calidad del servicio.

Variable a medir:

Calidad de atención.

Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de la calidad del servicio	Fiabilidad	1. Atención según la fecha programado.	1 a 5
		2. Interés del profesional de salud en la atención	
		3. Profesional proporciona tranquilidad.	
		4. tranquilidad por forma de la atención	
		5. Procedimientos precisos.	
	Capacidad de respuesta	6. Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	6 a 9
		7. Servicio veloz y eficaz.	
		8. Disposición del profesional.	
		9. Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	
	Tangible	10. Instrumento y materiales operativos.	10 a 13
		11. Limpieza y orden.	
		12. Profesional con el uniforme correcto	
		13. Ubicación y Señalización	
	Empatía	14. Priorizar a los usuarios	14 a 18
		15. Horario de atención prudente	

		16. Consulta privada	
		17. Interés por atender al usuario	
		18. Profesional de la salud comprende prioridades	
	Seguridad	19. Transmisión de confianza	19 a 22
		20. Confianza de información	
		21. Respetuosidad en la atención del personal	
		22. Nivel de preparación para despejar molestias.	

Instrumento De Recolección De Información 1

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

Nro.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la calidad del servicio						
DIMENSION: Elementos tangibles						
1	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios?					
2	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?					
3	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
4	¿El personal estuvo en sus áreas de trabajo?					
DIMENSION: Fiabilidad						
1	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
2	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?					
3	¿Le inspiro confianza el personal que le proporciono atención?					
4	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?					
5	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
1	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención					

2	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.					
3	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?					
4	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
1	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?					
2	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?					
3	¿El personal se mostró amable y atento?					
4	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					
DIMENSIÓN: Empatía						
1	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero”?					
2	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?					
3	¿El personal le brindo atención personalizada?					
4	¿El personal mostro interés por su atención de salud?					
5	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad del servicio	ELEMENTOS TANGIBLE	Instrumento y materiales operativos.	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios para desarrollar acciones?	X		X		X		X		
		Limpieza y orden.	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?	X		X		X		X		
		Profesional con el uniforme correcto	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		X		
		Ubicación y Señalización.	¿El personal estuvo en su área de trabajo?	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Atención según la fecha programado.	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
		Interés del profesional de salud en la atención	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?	X		X		X		X		
		Profesional proporciona tranquilidad	¿Le inspiró confianza el personal que le proporciono atención? .	X		X		X		X		

		tranquilidad por forma de la atención	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?	X		X		X		X		
		Procedimientos precisos	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención.									
		Servicio veloz y eficaz	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.	X		X		X		X		
		Disposición del profesional.	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?	X		X		X		X		
		Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	Transmisión de confianza	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?	X		X		X		X		
		Confianza de información	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?	X		X		X		X		
		Respetuosidad en la atención del personal	¿El personal se mostró amable y atento?	X		X		X		X		
		Nivel de preparación para despejar molestias	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

Empatía	Priorizar a los usuarios	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero?”	X		X		X		X		
	Horario de atención prudente	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?	X		X		X		X		
	Consulta privada	¿El personal le brindo atención personalizada?	X		X		X		X		
	Interés por atender al usuario	¿El personal mostro interés por su atención de salud?	X		X		X		X		
	Profesional de la salud comprende prioridades	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**

Grado y Nombre del Experto: MSc. Fransk Amarildo Carrasco Solano



Fransk A. Carrasco Solano
MICROBIOLOGO PARASITÓLOGO.
DOCENTE UNPRG - FCCBB.
C.B.P. 9545

MSc. Fransk Amarildo Carrasco Solano

Firma del experto

DNI: 42910294

EXPERTO EVALUADOR

Ficha técnica del instrumento 2

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Satisfacción de las madres gestantes

6. Variable a medir:

Satisfacción del usuario.

7. Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

8. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

9. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de las madres gestantes	Cognitiva	1. Garantía	1 – 17
		2. Conocimiento	
		3. Confianza en la institución	
	Afectiva	4. Atención	18 – 22
		5. interés	
		6. Diálogo	
		7. Comportamiento	
		8. Cortesía	

Instrumento 2 De Recolección De Información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. Por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción de las madres gestantes					
Dimensión: Cognitiva					
La atención fue inmediata por parte del personal de salud					
¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención					
Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable					
El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico					
El personal de salud me atendió sin prisas					
El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad					
¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					
El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.					

El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud					
El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir					
Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.					
El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa					
El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite					
El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención					
El personal de salud supo escuchar con paciencia					
La atención de salud siempre fue oportuna					
Dimensión: Afectiva					
Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.					
Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso.					
El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.					
La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.					
En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 2

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								OBSERVACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción De Las madres gestantes	Cognitiva	Garantía	La atención fue inmediata por parte del personal de salud.	X		X		X		X		
			¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
			El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención.	X		X		X		X		
			Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable	X		X		X		X		
			El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico	X		X		X		X		
			El personal de salud me atendió sin prisas	X		X		X		X		
			El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad	X		X		X		X		
			¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

	Conocimiento	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.	X		X		X		X		
		El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir	X		X		X		X		
		Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.	X		X		X		X		
		El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa	X		X						
		El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud supo escuchar con paciencia	X		X		X		X		
		La atención de salud siempre fue oportuna	X		X		X		X		
	Afectiva	Atención	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.	X		X		X		X	

	interés	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso. .	X		X		X		X		
	Diálogo	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.	X		X		X		X		
	Comportamiento	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.	X		X		X		X		
	Cortesía	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**



FRANSK A. CARRASCO SOLANO
MICROBIÓLOGO PARASITÓLOGO
DOCENTE UHPRG - FCCBB.
C.B.P. 9545

MSc. Fransk Amarildo Carrasco Solano
Firma del experto
DNI: 42910294
EXPERTO EVALUADOR

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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 Jefe 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	CARRASCO SOLANO
Nombres	FRANSK AMARILDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42910294

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
Secretario General (E)	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director De Posgrado	LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: MICROBIOLOGIA CLINICA
Fecha de Expedición	09/03/18
Resolución/Acta	RCU. N°087-2018/UNT
Diploma	00016347



CÓDIGO VIRTUAL 6509619

Santiago de Surco, 24 de Enero de 2021

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

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

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

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

(**) Tiene una vigencia de 100 días calendario que vence el 23 de Julio de 2021

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 7 de noviembre del 2022

MSc. Espinoza Delgado Katty Linsey

Ciudad. Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en gestión de los servicios de la salud

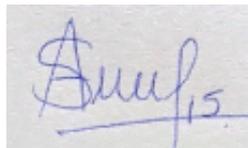
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Adriana Soledad Concepción Chacón De Torres
DNI: 48047543

Ficha Técnica Del Instrumento 1

Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Gestión de la calidad del servicio.

Variable a medir:

Calidad de atención.

Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de la calidad del servicio	Fiabilidad	1. Atención según la fecha programado.	1 a 5
		2. Interés del profesional de salud en la atención	
		3. Profesional proporciona tranquilidad.	
		4. tranquilidad por forma de la atención	
		5. Procedimientos precisos.	
	Capacidad de respuesta	6. Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	6 a 9
		7. Servicio veloz y eficaz.	
		8. Disposición del profesional.	
		9. Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	
	Tangible	10. Instrumento y materiales operativos.	10 a 13
		11. Limpieza y orden.	
		12. Profesional con el uniforme correcto	
		13. Ubicación y Señalización	
	Empatía	14. Priorizar a los usuarios	14 a 18
		15. Horario de atención prudente	

		16. Consulta privada	19 a 22
		17. Interés por atender al usuario	
		18. Profesional de la salud comprende prioridades	
	Seguridad	19. Transmisión de confianza	
		20. Confianza de información	
		21. Respetuosidad en la atención del personal	
		22. Nivel de preparación para despejar molestias.	

Instrumento De Recolección De Información 1

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Cuestionario sobre Gestión de calidad
del servicio y satisfacción de madres gestantes
de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. Por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de la calidad del servicio						
DIMENSION: Elementos tangibles						
1	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios?					

2	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?					
3	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
4	¿El personal estuvo en sus áreas de trabajo?					
DIMENSION: Fiabilidad						
1	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
2	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?					
3	¿Le inspiró confianza el personal que le proporcionó atención?					
4	¿La atención de salud concluyó en forma satisfactoria?					
5	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
1	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención					
2	El personal le brindó un servicio rápido y oportuno.					
3	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?					
4	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
1	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?					
2	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?					
3	¿El personal se mostró amable y atento?					
4	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					
DIMENSIÓN: Empatía						
1	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero”?					
2	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?					
3	¿El personal le brindó atención personalizada?					
4	¿El personal mostro interés por su atención de salud?					
5	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de la calidad del servicio	ELEMENTOS TANGIBLE	Instrumento y materiales operativos.	¿Encontró instrumentos y equipos operativos y/o necesarios para desarrollar acciones?	X		X		X		X		
		Limpieza y orden.	¿Observo orden y limpieza en el lugar de atención?	X		X		X		X		
		Profesional con el uniforme correcto	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	X		X		X		X		
		Ubicación y Señalización.	¿El personal estuvo en su área de trabajo?	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Atención según la fecha programado.	¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
		Interés del profesional de salud en la atención	¿El personal de salud mostro interés en atenderlo?	X		X		X		X		
		Profesional proporciona tranquilidad	¿Le inspiro confianza el personal que le proporciono atención? .	X		X		X		X		
		tranquilidad por forma de la atención	¿La atención de salud concluyo en forma satisfactoria?	X		X		X		X		

		Procedimientos precisos	¿Consiguió entender las indicaciones del recetario?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Horario de procesamiento, tiempo aproximado por cada atención.	Recibió información sobre horario de atención, tiempo aproximado en el proceso de atención.									
		Servicio veloz y eficaz	El personal le brindo un servicio rápido y oportuno.	X		X		X		X		
		Disposición del profesional.	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo?	X		X		X		X		
		Profesional de salud entrenado para responder preguntas.	¿El personal estuvo disponible para responder sus preguntas?	X		X		X		X		
		Transmisión de confianza	¿La información por parte del personal le transmitió confianza?	X		X		X		X		
		Confianza de información	¿Sintió seguridad al recibir la atención de salud?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	Respetuosidad en la atención del personal	¿El personal se mostró amable y atento?	X		X		X		X		
		Nivel de preparación para despejar molestias	¿El personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

Empatía	Priorizar a los usuarios	¿Percibió que para el personal “el paciente es primero?”	X		X		X		X		
	Horario de atención prudente	¿El horario de atención fue conveniente a sus necesidades?	X		X		X		X		
	Consulta privada	¿El personal le brindo atención personalizada?	X		X		X		X		
	Interés por atender al usuario	¿El personal mostro interés por su atención de salud?	X		X		X		X		
	Profesional de la salud comprende prioridades	¿Considera que el personal comprendió su necesidad de atención?	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**

Grado y Nombre del Experto: MSc. Espinoza Delgado Katty Linsey



Mg. Katty L. Espinoza Delgado
BIOLOGA - MICROBIOLOGA
C.B.P. 5969

MSc. Espinoza Delgado Katty Linsey

Firma del experto

DNI: 40853568

EXPERTO EVALUADOR

Ficha Técnica Del Instrumento 2

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Satisfacción de las madres gestantes

2. Variable a medir:

Satisfacción del usuario.

3. Objetivo:

Establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción en las madres gestantes atendidas de un centro de salud de Jaén.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra representativa de madres gestantes atendidas en un centro de salud de Jaén.

5. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de las madres gestantes	Cognitiva	1. Garantía	1 – 17
		2. Conocimiento	
		3. Confianza en la institución	
	Afectiva	4. Atención	18 - 22
		5. interés	
		6. Diálogo	
		7. Comportamiento	
		8. Cortesía	

Instrumento 2 de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la Satisfacción de usuario externo. A continuación, lee detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

Nro.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio y satisfacción de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén.



Señor(ra) El objetivo del presente cuestionario es recopilar datos de calidad de atención en el área de obstetricia. Se agradece anticipadamente la colaboración de las de las madres gestantes del establecimiento de salud de Pomahuaca del distrito de Jaén. por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Muy de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

Variables y sus dimensiones / Escala	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción de las madres gestantes					
Dimensión: Cognitiva					
La atención fue inmediata por parte del personal de salud					
¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?					
El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención					
Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable					
El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico					
El personal de salud me atendió sin prisas					
El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad					
¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?					

	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.					
	El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud					
	El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir					
	Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.					
	El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa					
	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite					
	El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención					
	El personal de salud supo escuchar con paciencia					
	La atención de salud siempre fue oportuna					
Dimensión: Afectiva						
	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.					
	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso.					
	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.					
	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.					
	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio.					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO 2

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								OBSERVACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción De Las madres gestantes	Cognitiva	Garantía	La atención fue inmediata por parte del personal de salud.	X		X		X		X		
			¿Iniciaron el servicio de atención en el tiempo programado?	X		X		X		X		
			El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención.	X		X		X		X		
			Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable	X		X		X		X		
			El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico	X		X		X		X		
			El personal de salud me atendió sin prisas	X		X		X		X		
			El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad	X		X		X		X		
			¿Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato personal mostro conocimiento para responder sus dudas?	X		X		X		X		

	Conocimiento	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud.	X		X		X		X		
		El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir	X		X		X		X		
		Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado.	X		X		X		X		
		El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa	X		X						
		El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite	X		X		X		X		
		El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención	X		X		X		X		
		El personal de salud supo escuchar con paciencia	X		X		X		X		
	Confianza en la institución	La atención de salud siempre fue oportuna	X		X		X		X		
		Atención	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención.	X		X		X		X	
			interés	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso. .	X		X		X		X

	Diálogo	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas.	X		X		X		X		
	Comportamiento	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable.	X		X		X		X		
	Cortesía	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio	X		X		X		X		

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento del Cuestionario sobre Gestión de calidad del servicio de madres gestantes de un Centro de Salud de Jaén, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de Calidad de atención, procedo a **confirmar su validez de contenido**



Mg. Katty L. Espinoza Delgado
BIOLOGA - MICROBIOLOGA
C.B.P. 5965

MSc. Espinoza Delgado Katty Linsey
Firma del experto
DNI: 40853568
EXPERTO EVALUADOR



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	ESPINOZA DELGADO
Nombres	KATTY LINSEY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40863688

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO GUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	28/10/16
Resolución/Acta	0688-2016-UCV
Diploma	UCV18962
Fecha Matricula	Sin Información (*****)
Fecha Egreso	Sin Información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001053803

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
Rubrico: Servidor de
Agente Autorizado.
Fecha: 07/01/2023 12:23:21-0531

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores 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.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO 6

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Gestión de la calidad del servicio

Definición conceptual: concierne a las diferentes acciones que ejecuta el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción de los usuarios.

Definición operacional: consultorios obstétricos calificados, en el conocimiento técnico, interpersonal y del entorno que se calculan por intermedio de la aplicación de un cuestionario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	22

Satisfacción de las madres gestantes.

Definición Conceptual: Agrado en la vigilancia y atención principal en la mujer embarazada, por parte del profesional de la salud, con la finalidad de advertir, establecer y dar tratamientos a los factores que determinen la muerte materna prenatal.

Definición operacional: Emoción de tranquilidad por la compañía en el desarrollo de la gestación en el establecimiento de salud, por los aspectos perceptibles, confianza, atención acertada, seguridad y empatía en el momento de la atención.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	22

ANEXO 7

PLAN DE ACCION PARA APLICAR INSTRUMENTO

Se desarrollará un plan de acción para la recopilación de datos, en el cual incluirá los pasos siguientes:

1. Se elegirá la fuente para la recolección de los datos es decir el cuestionario a utilizar para la obtención de los datos.
2. Se utilizará a las madres gestantes del servicio de obstetricia que acudieron entre los meses de octubre 2021 a enero 2023
3. Se continuará con la recolección de los datos mediante el uso de cuestionario con un determinado tiempo: en el cual se les explicara el desarrollo del instrumento que usaremos, para lo cual se mantendrán sus datos de forma anónima.
4. Y por último los datos se usarán mediante tablas que muestren un porcentaje, para así determinar la relación que existe entre las variables de estudio que se procesarán mediante el programa estadístico SPSS, para determinar la relación que existe entre la gobernanza territorial y la anemia y así poder llegar a una conclusión de los datos obtenidos en relación al problema planteado en el proyecto.

ANEXO 8

BASE DE DATOS PROGRAMA SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 63 de 63 variables

	cod	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9
37	37	2	4	4	4	2	3	2	2	2
38	38	4	5	5	4	4	4	4	4	4
39	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	40	4	4	4	1	2	2	2	2	4
41	41	5	4	4	4	2	2	2	2	2
42	42	1	2	4	1	1	1	1	1	4
43	43	4	4	4	4	4	4	4	3	2
44	44	4	1	4	4	4	4	4	4	4
45	45	5	3	2	4	4	4	4	5	5
46	46	5	1	3	5	5	5	5	5	5
47	47	1	5	5	5	1	3	5	5	5
48	48	2	2	3	2	3	3	3	3	4
49	49	4	3	3	4	3	4	4	4	5
50	50	2	3	3	3	2	3	4	4	5
51	51	3	2	3	1	2	3	3	3	4
52	52	1	1	2	2	1	2	2	3	3
53	53	1	1	1	2	1	2	2	2	2
54	54	1	1	1	1	1	3	1	1	2
55	55	1	2	2	2	2	2	2	3	3
56	56	4	1	1	1	1	2	2	2	1
57	57	1	1	1	1	1	1	1	2	2
58	58	4	2	2	2	2	3	2	2	3
59	59	1	1	1	1	1	2	2	2	2
60	60	2	2	3	1	1	1	1	1	1
61										

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	S17	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
41	S18	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
42	S19	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
43	S20	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
44	S21	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
45	S22	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
46	puntjD1GC	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
47	puntjD2GC	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
48	puntjD3GC	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
49	puntjD4GC	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
50	puntjD5GC	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
51	puntjGC	Numérico	3	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
52	puntjD1S	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
53	puntjD2S	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
54	puntjS	Numérico	3	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
55	D1GC	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
56	D3GC	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
57	D4GC	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
58	D2GC	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
59	D5GC	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
60	GestienCali...	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
61	Satisfaccion	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
62	D1S	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
63	D2S	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
64											
65											

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTEAGUDO ZAMORA VILMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad del servicio y satisfacción de las madres gestantes, de un centro de salud de Jaén", cuyo autor es CONCEPCION CHACON ADRIANA SOLEDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTEAGUDO ZAMORA VILMA CARNET EXT.: 01725395 ORCID: 0000 - 0002-7602-1807	Firmado electrónicamente por: MMONTEAGUDOZA el 14-01-2023 10:08:00

Código documento Trilce: TRI - 0497500