

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES
EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD Y SATISFACCIÓN

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: CAMARENA BORROVIC JORGE

ASESOR: DR. ALVARADO DUEÑAS ROGELIO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A dios todo poderoso, por permitirme alcanzar las metas que me he propuesto y la culminación de mi carrera. Al señor de mayo (distrito de Baños, provincia de Lauricocha, Departamento de Huánuco) por otorgarme e iluminarme en momentos gozosos y momentos difíciles. A mi Madre Felicísima por el apoyo incondicional e infinito desde el inicio de mi existencia en valor, fuerza y templanza para afrontar la vida. A mi Padre Francisco por vencer obstáculos de la vida y enseñarme a ser competitivo y perspicaz. A mi hermano Francisco por enseñarme el valor del compartir en familia, velar por la familia sin ataduras y estar presente en todos los momentos de mi vida, mil gracias por las sugerencias y mesura en mi carrera profesional y personal. A mi adorada hija Feli por su inocencia, ternura y apoyo espiritual en momentos de alegría inmensa y momentos dificultosos. A mi compañera de vida Doris por su apoyo, tolerancia y comprensión por todos los días que vivimos y compartimos. A toda mi familia, por sus consejos, valores, su cariño y apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en referencia a su decano, catedráticos, planta académica y administrativos por la preocupación permanente en mejorar la educación peruana impartiendo y compartiendo conocimientos y experiencias.

RESUMEN

El trabajo de investigación "Calidad de Atención y Satisfacción de las Gestantes en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco" se centra en el estudio detallado de la calidad de la atención y la satisfacción de las mujeres gestantes en un centro de salud público en la ciudad de Pasco. Según el Instituto Nacional de Estadística (INEI), los usuarios entrevistados sobre su percepción de la atención recibida se declararon satisfechos, pero según el Latinobarómetro, solo el 31,6% de los encuestados percibió satisfacción en los hospitales públicos. Además, un estudio del Instituto Nacional Materno Perinatal en Perú reveló que el 48,24% de las mujeres estaba insatisfecha con la calidad de atención del parto. Esta problemática no solo se da en nuestra ciudad de cerro de pasco, sino que se extiende a nivel nacional, ya que, según el Instituto Nacional de Estadística (INEI), entre los usuarios entrevistados acerca de la percepción que tuvieron en cuanto a la atención recibida fue de estar satisfecho; resultado que este resultado no concuerda y entra en contradicción con el latinobarómetro, donde en su estudio realizado se encontró que solo el 31,6% percibió satisfacción en los hospitales públicos; reflejando que la calidad del servicio y atención brindada no sean prioritarios, en las políticas de estado peruano. La investigación busca establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las gestantes que acuden al Servicio de Medicina del Puesto de Salud "Daniel Alcides Carrión" en Cerro de Pasco durante los meses de diciembre 2020 a febrero 2021. La investigación se enfoca en la falta de interpretación adecuada y/o desconocimiento de la teoría de atención al cliente y satisfacción en el contexto del servicio de salud.

Palabra claves: Medicina, Gestante, Calidad, Atención, Satisfacción.

ABSTRACT

The research work "Quality of Care and Satisfaction of Pregnant Women at the Daniel Alcides Carrión Health Post in Cerro de Pasco" focuses on a detailed study of the quality of care and satisfaction of pregnant women in a health center public in the city of Pasco. According to the National Institute of Statistics (INEI), the users interviewed about their perception of the care received declared themselves satisfied, but according to the Latinobarómetro, only 31.6% of those surveyed perceived satisfaction in public hospitals. In addition, a study by the National Maternal Perinatal Institute in Perú revealed that 48.24% of women were dissatisfied with the quality of delivery care. This problem not only occurs in our city of Cerro de Pasco, but also extends to the national level, since, according to the National Institute of Statistics (INEI), among the users interviewed about the perception they had regarding the attention received was to be satisfied; result that this result does not agree and is in contradiction with the latinobarómetro, where in its study it was found that only 31.6% perceived satisfaction in public hospitals; reflecting that the quality of the service and attention provided are not a priority, in the policies of the Peruvian state. The research seeks to establish the relationship between the quality of care and the satisfaction of pregnant women who attend the Medical Service of the "Daniel Alcides Carrión" Health Post in Cerro de Pasco during the months of December 2020 to February 2021. The research focuses in the lack of adequate interpretation and/or ignorance of the theory of customer service and satisfaction in the context of the health service.

Keywords: Medicine, Pregnant, Quality, Attention, Satisfaction.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	ix

CAPÍTULO I:

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Fundamentación del problema.....	11
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.3 Viabilidad de la investigación	17
1.4 Formulación del problema.....	18
1.4.1 Problema general.....	18
1.4.2 Problema específico	18
1.5 Formulación de los objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específico	18

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS	19
2.1. Formulación de las Hipótesis	19
2.1.1. Hipótesis General	19
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	19
2.2. Operacionalización de Variables	19
2.3. Definición operacional de las variables	20

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes de la Investigación.....	21
3.2. Bases Teóricas.....	24
3.3. Bases Conceptuales	38
3.4. Bases Filosóficas	40

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO.....	41
4.1. Ámbito de estudio	41
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	41
4.2.1 Tipo de investigación	41
4.2.2. Nivel de investigación	42
4.3. Población y muestra	42
4.3.1 Descripción de la población	42
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	42
4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	42
4.4. Diseño de la Investigación.....	43
4.5. Técnicas e instrumentos	44
4.5.1. Técnicas	44
4.5.2. Instrumentos.....	44
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos	44
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	44
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	44
4.7. Aspectos éticos.....	47

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
5.1 Análisis Descriptivo	48
5.2 Contrastación de Hipótesis	68
5.3 Discusión de Resultados.....	69
5.4 Aporte Científico de la Investigación	69
CONCLUSIONES	71

SUGERENCIAS	72
REFERENCIAS	73
ANEXOS	79

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de Atención y Satisfacción de las Gestantes en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco” se realizó a nivel de un estudio minucioso de la figura de la calidad de la atención y la satisfacción de las madres gestantes.

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, la satisfacción es una medida del resultado obtenido de la atención, la cual permite conocer el punto de vista de las mujeres sobre la atención de las madres.

La Atención que reciben los pacientes en los establecimientos de salud, es una gran preocupación en nuestro país, que ha ido aumentando a través de los años por la presunción de falta de atención en salud. La calidad de la atención en salud es un derecho ciudadano relacionada directamente con la satisfacción de los usuarios.

Actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar la calidad de las atenciones de los servicios sanitarios. Debido a que proporciona información directamente basada en criterios de infraestructura, procedimiento de trámite para la atención desde la parte inicial hasta la parte final, y resultados obtenidos basada en atención percibida.

Es por ello que la presente investigación se basará en el Centro de Salud Daniel Alcides Carrión ubicado en la Ciudad de Pasco. Dicho establecimiento es una institución pública con el objetivo de brindar una buena calidad de atención a los usuarios que poseen inconvenientes de salud como es lo requerido. Asimismo, brindar ayuda en los momentos de emergencia, seguidamente con tratamientos y medicina correspondiente a los usuarios, para así fomentar el cuidado integral en la salud pública.

La presente investigación se dividió en cuatro capítulos:

El primer capítulo se denominó como el Planteamiento del problema de investigación, donde se desarrolló la fundamentación del problema, su justificación e importancia, su viabilidad, la formulación del problema y los objetivos de investigación.

El segundo capítulo es el marco teórico donde se presentó los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases conceptuales y las bases filosóficas.

El tercer capítulo es titulado: sistema de hipótesis, ello presentó la formulación de las hipótesis la operacionalización y la definición de las variables.

El cuarto capítulo fue el marco metodológico, donde se analizó el ámbito de estudio, el tipo y nivel de investigación, como la población y muestra con su respectivo método de muestreo, el diseño las técnicas y los instrumentos, así como la validación y la confiabilidad de los instrumentos y los aspectos éticos.

En el último capítulo se desglosó de los resultados y su discusión, que se centrará en el análisis descriptivo, la contrastación de la hipótesis, la discusión de resultados y el aporte científico de la investigación.

La información presentada fue basada en fuentes primarias como: encuestas y entrevistas. Con motivo de manifestar las acciones y estrategias del Centro de Salud El Porvenir para brindar la atención adecuada a los usuarios atendidos desde una perspectiva personal. Seguidamente el trabajo se basó en fuentes secundarias como: libros y otros. Con motivo de conocer conceptos claves a tratar sobre el tema e incluirlo en el marco teórico. Cabe recalcar que la selección del establecimiento es debido a las facilidades de acceso a la información, tanto primarias como secundarias, Asimismo la investigación servirá de base para investigaciones posteriores en distintas instituciones, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio brindado, asegurando su fidelidad en la atención y desenvolvimiento constante.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Según la Organización mundial de la salud (OMS) La calidad en la atención en salud es una prioridad mundial, que todos los niveles asistenciales deberían garantizar que se cumpla con los estándares internacionales de calidad, para a la vez, protegerlos de los riesgos inherentes al sistema de salud, y este debe ser mayor en lo que respecta a la atención del parto considerada como fundamental para mantener al binomio madre e hijo sanos.

Según una encuesta realizada por el Banco Mundial (2014), la insatisfacción de los pacientes de los servicios de salud es mayor al 50 %. La encuesta reveló que el 40% de los pacientes sentía que no se les trataba adecuadamente, 52% consideraba que había demasiadas deficiencias al momento de la atención y 8% que no había recibido el tratamiento médico cuando lo había necesitado

Hay problemas de calidad en todos los países. Sin embargo, la intensidad del problema es variable; sigue siendo mucho peor en los países de bajos y medianos ingresos y, al interior de esos países, entre los grupos más vulnerables, como aquellos que viven en situación de pobreza o están marginados de los sistemas de salud por distintas razones. A nivel nacional, según el Instituto Nacional de Estadística (INEI), entre los usuarios entrevistados acerca de la percepción que tuvieron en cuanto a la atención recibida fue de estar satisfecho; resultado que no concuerda y entra en contradicción según el latinobarómetro, donde en su estudio realizado se encontró que solo el 31,6% percibió satisfacción en los hospitales públicos; reflejando que la calidad del servicio y atención brindada no sean prioritarios, en las políticas de estado peruano

Por otro lado, en el Perú se realizó un estudio en el Instituto Nacional Materno Perinatal, el cual determinó que el 48,24% de las mujeres se mostraron insatisfechas ante la calidad de atención del parto vaginal.

No obstante, la atención prenatal, catalogada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una estrategia prioritaria en salud pública, será una estrategia exitosa,

siempre y cuando se garantice una intervención integral, que incluya atención con educación continuada y atención especializada desde el primer nivel, pero sobre todo con calidad.

MINSA (2016) menciona que la calidad de la atención se basa en atender las necesidades de salud del usuario de una manera segura y duradera, en todos los aspectos y las veces que sea necesario, además, la atención debe ser la que necesita y espera, si una persona es bien atendida y se siente satisfecha, hablará bien del servicio, lo promoverá y lo recomendará. Por ello, la vigilancia de la calidad de la atención prenatal es importante ya que ésta permite la mejora continua en los servicios que se brinda a las gestantes.

Cuando se brinda una atención de calidad, la gestante tiene una mayor adherencia al sentirse satisfecha con la atención que recibe; por lo tanto, tomará conciencia de su salud y la de su niño por nacer, estará atenta a las indicaciones que el obstetra mencione, cumplirá con el tratamiento indicado, tomará responsabilidad de sus decisiones, aportará su punto de vista, además tendrá interés en actividades educativas y de promoción de la salud. Por el contrario, si una gestante está insatisfecha con la atención que se le brinda no le dará la importancia necesaria a la atención prenatal y/o dejará de asistir a este, contribuyendo al aumento de la morbilidad materna y disminución de la calidad de vida de la gestante.

Para lograr una mejor calidad de atención en los Servicios de Salud, es necesario elaborar instrumentos adecuados para su evaluación; pero en la actualidad existen múltiples tendencias para evaluar esta variable, esto debido a que la Calidad de Atención a la gestante comprende varias dimensiones tales como: Dimensión Técnica-Científica, Dimensión del Entorno, Dimensión Humana. Se suele utilizar algunas de estas dimensiones para la elaboración de indicadores de Calidad de Atención en Salud, Se tiene evidencia que existe relación entre la satisfacción, utilización de los servicios y la conducta de la gestante, siendo la satisfacción tomada en cuenta como elemento clave, pero no el único, en la evaluación de la calidad de los Servicios de Salud, en razón de proporcionar información para la mejora de los Servicios y darle legitimidad social a las intervenciones Sanitarias.

En nuestro país, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), publicó que los pacientes que acudieron a atenciones de consulta externa calificaron la atención

como satisfecho a nivel nacional con un porcentaje de 73,85%, donde el departamento de Cajamarca reportó la satisfacción más alta con 83,75%, resaltando con ello una buena calidad en atención en consultorios externos tanto a nivel nacional como regional.

Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. Por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

La política de Salud, de nuestro país promueve servicios donde la atención tenga como eje la satisfacción de los usuarios y la protección de la dignidad personal, en tanto personas con derechos fundamentales e inalienable; bajo esta óptica se busca desarrollar un trato solidario con la población que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la salud integral y la satisfacción del usuario. Los usuarios se sienten satisfechos cuando el prestador de salud que los atiende es un buen profesional, eficiente que acierte en los diagnósticos y en el tratamiento que les ofrece. La usuaria siente respeto y reconocimiento hacia el prestador de la salud que soluciona su problema de salud.

En el Hospital “Hipólito Unánue” de Tacna tras un estudio para medir el nivel de expectativa y el grado de satisfacción de las usuarias que acuden a su control prenatal, se demostró que la mayor insatisfacción devenía de la prolongada espera y el corto tiempo de la atención recibida, representada por un 43%.

En la provincia de Cajabamba, en el Hospital General de Cajabamba “Nuestra Señora del Rosario”, durante el año 2018 se reportaron 12 quejas en la plataforma de atención al usuario (PAUS), dentro de las cuales 6 de estas fueron de consultorios externos, específicamente de atención prenatal. En el año 2019 hasta el mes de Julio las quejas aumentaron a 17, de las cuales 8 quejas fueron a nivel de consultorios externos y 2 exclusivamente de atención prenatal, motivo que generó la inquietud por realizar la

presente investigación con el objetivo de determinar la calidad de atención prenatal en las gestantes que fueron atendidas en el Hospital General “Nuestra Señora del Rosario”.

Cerro de Pasco no es ajena a la situación; con relativa frecuencia se escucha manifestar a las mujeres que no quieren ir al hospital o a un determinado establecimiento de salud porque en alguna oportunidad han sido víctimas de algún tipo de maltrato, ya sea verbal o discriminatorio, dejando entrever que la calidad de la atención del parto deja mucho de ser la ideal.

En la región existen investigaciones de medición de satisfacción de las usuarias frente a la atención del parto dentro del sistema de prestaciones de salud, sin embargo no existen estudios que determinen la calidad de atención de parto, a partir de la percepción de la usuaria, ya que este viene siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es importante considerar la gestión de calidad de la institución, infraestructura, insumos y materiales indispensables, y sobre todo el desempeño del personal de salud, para determinar el nivel de percepción que tiene la puérpera asociado a la calidad de servicio dado al momento del parto.

Es imprescindible tener en cuenta que la percepción del usuario al recibir una atención de calidad en salud, con diagnóstico y tratamiento confiables, aplicando protocolos de atención, tecnología e instrumentos apropiados, para detectar precozmente patologías, realizar el manejo adecuado, debe ser una prioridad de toda institución de salud.

De acuerdo a las estadísticas antes señaladas, nos damos cuenta de que la calidad en la salud conforme avanza los años se vuelve más deficiente, es importante recuperar niveles adecuados en cuanto a esta se refiere, mediante programas, normas y estándares que permitan disminuir los efectos adversos de la atención a la salud, y evaluando de forma continua las instituciones que brindan estos servicios. Ofreciéndole nuevas expectativas y una mejor calidad de vida al paciente

Observando esta problemática concluimos para la motivación del presente estudio se nutre de la inquietud por conocer hasta qué punto la actual atención dada en el servicio de medicina a las gestantes en el Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión” de Pasco diciembre 2020 a febrero 2021, las satisface, y qué contribuciones serían válidas para

mejorar la atención de las gestantes, en función de las expectativas planteadas por las usuarias.

una vez obtenidos los resultados serán socializados con los personajes involucrados para así poder identificar las debilidades, deficiencias en el proceso de atención a las usuarias y contribuir a la mejora mediante la implementación, reforzamiento de estrategias en el servicio de Medicina.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación de la investigación

Para el Dr. (Chavarria Puga, 2016) la Justificación de la investigación se define Como:

La fundamentación con argumentos convincentes o razones suficientes para la realización de una investigación. Toda investigación se realiza con propósitos bien definidos, dichos propósitos deben ser lo suficientemente persuasivos para mostrar las causas, motivos o razones que justifiquen su realización. (p. 1)

De acuerdo a (Méndez Carlos, 1995) lo divide en los siguientes criterios de justificación: Justificación Teórica, Metodológica y Practica (pág. 92), los cuales pasamos a detallar de acuerdo a nuestra investigación.

1.2.1.1 Justificación teórica

La calidad de atención prenatal constituye un factor importante estrechamente ligado a la salud materna e infantil, es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS) concibe que todas las embarazadas del mundo reciben una atención de calidad durante el embarazo, el parto y el puerperio, por ello en el año 2016 publicó 49 recomendaciones sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo, para mejorar la calidad de vida, incrementar la utilización de los servicios de atención de la salud y aumentar la calidad de la atención. La OMS además recomienda a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir

los progresos logrados. Por otro lado, menciona que son las percepciones de la calidad, y no los indicadores clínicos de calidad, lo que impulsa la utilización de los servicios. En el Perú, la calidad de atención está considerada dentro de los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA), y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude al establecimiento de salud.

Además, dentro del plan bicentenario del Perú hacia el 2021, considera en el Eje número II las oportunidades y acceso a los servicios, la cual tiene como objetivo nacional: “Garantizar el acceso a servicios de calidad que permitan el desarrollo pleno de las capacidades y derechos de la población, en condiciones equitativas y sostenibles “. Así mismo dentro del plan de desarrollo concertado de Cajamarca, visualizando hacia el 2021 se plantea diversos ejes, uno de ellos es el eje Social-Cultural con el objetivo de “Desarrollo social inclusivo y acceso universal a los servicios básicos”, dentro del cual buscan la atención universal y equitativa en salud para la población Cajamarquina, y con ello además busca incorporar políticas de participación y vigilancia de la comunidad sobre temas de salud que permitan garantizar desempeños de eficiencia y calidad.

Está presente trabajo de investigación, es para establecer la relación que existe en la atención de las gestantes que acude al servicio de medicina y la satisfacción de estas usuarias, sirve para demostrar que calidad brinda este servicio. Es de trascendencia para la sociedad, es para saber cómo es la calidad que se brinda en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión. Los beneficiarios son todas aquellas gestantes que acuden al servicio de medicina ya que van a proporcionar lo real de atención que brinda este servicio. Después se les invitará a volver al Puesto de Salud y ver si existen cambios después de su aplicación de este proyecto. Tiene relevancia social porque ayudará a resolver problemas que se demuestren en esta investigación y la mejora de la atención a las gestantes que acuden a esta área.

Tiene valor teórico porque con este trabajo de investigación, se llenarán huecos de conocimientos no existentes actualmente en este servicio de medicina y la calidad de atención que brinda el personal de salud, toda esta información se elevará al MINSA para su conocimiento y publicará en internet para las próximas investigaciones en los diferentes servicios de los diferentes establecimientos de salud. Esta investigación va

a servir como un instrumento para la recolección de datos para posteriores investigaciones. Así mismo como definición de conceptos y relaciones existentes entre variables.

1.2.1.2 Justificación metodológica

Encuentra su justificación metodológica ya que sustenta su aportación en el uso de las técnicas e instrumentos que ayudaran a la contrastación de las hipótesis de la presente investigación, como también la comodidad y confort de la calidad de atención y la satisfacción de las madres gestantes.

1.2.1.3 Justificación práctica

La presente investigación ayudara a generar soluciones a los problemas actuales de la buena atención a las madres gestantes y su relación con la satisfacción de las expectativas y mejorar las percepciones que se tiene del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

1.2.2 Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación encuentra su importancia desde el punto de vista jurídico, porque va a coadyuvar a que los órganos jurídicos puedan contar con una herramienta que puedan emplear en los casos que se presenten en la realidad y así seguir la búsqueda de un sistema de salud eficaz.

1.3 Viabilidad de la investigación

Pese a las limitaciones por las actuales circunstancias que pasa el país, creemos que el estudio será viable debido a que consideramos que tendremos acceso sin mucha restricción a la base de datos a fin determinar el tamaño de dicha muestra. He visto por conveniente realizar la presente investigación con el objetivo de conocer la calidad de atención que se brinda a las gestantes y el grado de satisfacción, en el servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” - Pasco, y plantear las posibles soluciones de salud que permitan se logre atender y en forma oportuna a las mujeres que son atendidas en esta institución.

De igual manera el presente trabajo de investigación será viable porque contamos con los siguientes recursos:

Recurso Económico: Se contó con el efectivo suficiente para realizar las investigaciones pertinentes, como el también para la aplicación del cuestionario.

Recurso Financiero: Los gastos fueron asumidos por el investigador, en su totalidad.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

PG ¿Qué grado de relación existe de la Calidad de atención y la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco 2020 - 2021?

1.4.2 Problema específico

PE1 ¿Cuáles son las expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021?

PE2 ¿Cuáles son las percepciones de las madres gestantes entendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021?

1.5 Formulación de los objetivos

1.5.1 Objetivo general

OG Determinar el grado de relación existente de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco.

1.5.2 Objetivos específico

OE1 Identificar cuáles son las expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 – 2021.

OE2 Determinar cuáles son las percepciones de las madres gestantes entendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 – 2021.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

HG. El grado de relación existente de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco es directa y significativamente negativa.

2.1.2. Hipótesis específicas

HE1 Existen buenas expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021

HE2 Se aprecia no tan buenas percepciones de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021

2.2. Operacionalización de variables

Variable dependiente:

- Calidad de Atención

Variable independiente:

- Satisfacción de las madres gestantes

Variables	Dimensión	Indicador
CALIDAD DE ATENCIÓN	Comodidad y Confort	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura Adecuada - Efectividad de tratamientos - Calidad de servicio - Tiempo de espera - Calidad de equipo
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Respeto - Privacidad - Responder Deudas

	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Respeto del turno - Horario programado - Orientación del personal
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES GESTANTES	Expectativa de las gestantes	<ul style="list-style-type: none"> - Gestante satisfecha - Gestante insatisfecha - Espera de ser atendido sin diferencia de otros pacientes - Espera de la atención respetando el orden de llegada
	Perspectiva de la gestante	<ul style="list-style-type: none"> - La atención de la farmacia es rápida - Atención amable del centro de salud - Establecimientos limpios - Consultorio con buenos equipos

2.3. Definición operacional de las variables

Se dio inicio al trabajo de investigación determinando sus variables, las mismas que requieren un marco teórico que albergue a los antecedentes, la base teórica, la base conceptual y la base epistemológica, todas ellas como podemos ver son teorías.

En seguida se incluye el marco metodológico, que facilita pasar del aspecto teórico de la investigación al aspecto práctico de la misma, es por eso que en esta parte del proyecto se encuentra el nivel y tipo de investigación, el diseño y su respectivo esquema, la técnica y el instrumento, la técnica para el caso específico para este estudio es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

Respecto a los antecedentes no se han desarrollado tesis que analicen en forma precisa y con carácter concreto nuestro tema de investigación, sin embargo, si existen investigaciones que se llegan a relacionar con nuestra materia de estudio, presentándolos de la siguiente manera:

Antecedentes internacionales

En Ecuador, Cabrera, C. (2018), en la tesis titulada: “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LAS EMBARAZADAS EN LA ATENCIÓN PRENATAL RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A- PUGACHO”, en Ibarra, llegó a las siguientes conclusiones:

- Los datos obtenidos revelaron que el 64% de embarazadas tenía entre 20-29 años de edad, el 54% fueron bachilleres, el 51% se dedicaban a las labores domésticos, el 61% fueron multigestas, 51% inició el control prenatal desde los 2 meses, 52% se realizaron de 4-6 controles. Dentro del análisis cuantitativo, las usuarias percibieron la atención ofrecida por las obstetras como satisfecha 54%, medianamente satisfecha 29%, y poco satisfecha 17%. En la conclusión descriptiva de la investigación, llegó a establecerse que las usuarias sintieron que la atención fue ofrecida con calidad y amabilidad.

Antecedentes nacionales

En Lima, Mogollón, K. (2016), Realizó una investigación basada en el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes que fueron atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se realizó con una muestra total de 368 gestantes, de las cuales el rango de edad más frecuente fue entre los 20 a 34 años de edad (81%). El estado civil predominante fue conviviente (69%), seguido por el de casada (17,4%). Respecto al grado de instrucción, el 60.1% tenía secundaria y el 35,9% superior. La principal ocupación de

las gestantes fue de ama de casa en un 65,2%, mientras que hubo otras con trabajo independiente (16,8%). Dentro de las características obstétricas se obtuvo que el 51,1% de las gestantes acudieron a 4 - 5 atenciones prenatales y un 48,9% asistió a más de 6 atenciones.

- El tiempo de gestación se encontró en el tercer trimestre (79,9%) y en el segundo trimestre (19%). Este trabajo de investigación se dividió en tres dimensiones con los siguientes resultados: organización de la consulta prenatal: el 53,8% se encontró “satisfecha”, el 40,2% “medianamente satisfecha” y el 6% se mostró “insatisfecha”; atención recibida por el profesional: el 78,3% estuvo “satisfecha”, el 17,9% “medianamente satisfecha” y el 3,8% se encontró “insatisfecha; aspectos tangibles: el 76,6% se encontró “satisfecha”, el 21,7% “medianamente satisfecha” y el 1,6% estuvo “insatisfecha”. Concluyendo así que el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el consultorio de obstetricia fue de 86,4% “satisfecha”, el 12% “medianamente satisfecha” y un 1,6% “insatisfecha”.

En Lima, Sevillano, P. (2018), Realizó una investigación titulada: “CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRENATAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL “EL PROGRESO”, llegó a las siguientes conclusiones:

- La cual tuvo como resultados que las gestantes que acudieron a su atención prenatal se encontraban en su mayoría entre 18 a 24 años de edad (44.5%) y con grado de instrucción secundaria (59.6%). El estado civil que predominó fue el de conviviente (76.0%) y de ocupación ama de casa (64.4%). Se encontraban en el tercer trimestre del embarazo el 65,1%.

- Las cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se consideraron como buena en un 59,6%, en un 43,2%, en un 54,8%, en un 52,1% y en un 69% respectivamente. Desde la perspectiva de las gestantes la calidad de la atención prenatal global fue calificada como buena por el 54,8%, el 43,8% como regular y el 1,4% como mala. El tiempo de espera fue muy largo para la mayoría de las gestantes. El 91,8% de las gestantes sí acudieron en su cita programada y el 8,2% de las gestantes no acudieron en su cita programada.

En Lima, Larrea H. (2018), realizó una investigación con el fin de determinar la percepción sobre la calidad de atención prenatal que tenían las gestantes que acudían al Centro de Salud El Bosque, llegó a las siguientes conclusiones:

- Esta estuvo constituida por una muestra de 132 usuarias gestantes, que en su mayoría estaba conformada por gestantes jóvenes, pertenecientes al grupo etario de 21-25 años con un 33%, solo un 2% del total de la población fueron gestantes añosas, en cuanto al estado civil de las usuarias, el mayor porcentaje pertenecía al grupo de convivientes, con 74,2%. La mayoría de las usuarias contaban con algún grado de instrucción, siendo el preponderante el nivel secundario (59,1%), a pesar de ello, el gran porcentaje de estas usuarias presentaron como ocupación el ser amas de casa (86,4%).
- Respecto a la zona de procedencia, se encontró que la totalidad de encuestadas provenían de zonas urbanas. Durante la investigación se aplicó la encuesta Servqual adaptada según la escala de Likert, encontrando que gran parte de las usuarias (75%) tenían buena percepción de la confiabilidad, en lo referente a la percepción de capacidad de respuesta, manifestaron que fue buena en 59,8%, la percepción que tuvieron sobre la seguridad fue buena en el 86,4% de gestantes, por último, el 66,7% de las usuarias refirieron haber percibido buena empatía.

Antecedentes locales

En Cerro de Pasco, Huaccho S. (2017), realizó una investigación con el fin de encontrar el nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán, llegó a las siguientes conclusiones:

- Conformado por 374 participantes, de las cuales el 93% fueron usuarias y el 7% acompañantes, encontró que el grado de instrucción predominante fue el nivel secundario con 70% mientras que el menor porcentaje de 0,5% fue analfabeto.
- En la evaluación de las dimensiones de calidad Huaccho obtuvo que en la dimensión de fiabilidad predominó la insatisfacción con 53,64 %, al igual que en la

dimensión de capacidad de respuesta con 57,69 % de insatisfacción, sin embargo en la dimensión de seguridad encontró mayor satisfacción con un porcentaje de 52,0% de satisfacción, en la dimensión de empatía 52,25 % de insatisfacción, por último en la dimensión de aspectos tangibles el 50,33% mostró insatisfacción, el promedio total de las dimensiones mostró que el 47,6% se encontró satisfecho, mientras que la mayoría con 52,4% mostró insatisfacción, Huaccho concluyo que la mayoría de usuarios presento insatisfacción en la atención en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán.

3.2.Bases teóricas

Satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de medicina

Satisfacción del paciente hospitalizado.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Desde el punto de vista de los diversos esfuerzos desarrollados en el campo asistencial, las definiciones han ido variando desde abordajes tan cualitativos como los expresados en los criterios de Lee y Jones hasta definiciones como la del Institute of Medicine Washington: calidad del cuidado de la salud es “la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional”.

Desde el marco referencial la European Foundation for Quality Management (EFQM), (45) se encuentra también una asociación entre satisfacción y expectativa en relación con la utilización de servicios. Tal y como se operativiza el término en este documento, se considera la satisfacción como una forma de medir los resultados de la calidad de un producto o servicio desde la óptica de la persona o entidad que los utiliza.

Desde esta definición, consideramos 4 factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público desde el marco conceptual EFQM:

a) Necesidad del servicio prestado: Los servicios prestados en el centro de Hospitalización, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales.

Desde esta relación satisfacción-necesidad, existirá satisfacción cuando el Centro de Emergencia resuelva las necesidades sociosanitarias para las que ha sido definido.

b) Imagen del servicio: La imagen del servicio existe independientemente de la utilización de este. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el usuario del servicio.

c) Calidad del servicio: Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor posible en cada momento.

d) Importancia del servicio público: Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio.

Habida cuenta que hablar de satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en niveles sino determinar su existencia o no. Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes.

Medición de la satisfacción

La medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención sanitaria. En este sentido, sea incorporado a la calidad percibida como una línea de gestión y evaluación de todos los centros asistenciales y los resultados de las encuestas son herramientas poderosas para conocer demandas y resultados, así como para introducir planes de mejoras concretos. Porque nos permite monitorizar los cambios y las innovaciones en los servicios desde una perspectiva inexplorada a gran escala en los servicios de salud, pero fundamental en la evaluación como es desde la experiencia asistencial de los usuarios.

AGUIRRE (2008) señala que es indispensable la práctica de encuestas debidamente estructuradas y aplicadas, la evaluación de quejas, las comunicaciones de los usuarios y sus familiares relacionados con los servicios recibidos.

GRANADO DE LA ORDEN, RODRÍGUEZ, OLMEDO, CHACÓN, VIGILY RODRÍGUEZ, mencionan que el papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de la calidad; su valoración es imprescindible para prestar una correcta asistencia sanitaria.

Para evaluar la calidad de atención en Hospital II-2 Tarapoto, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia médica se ha partido del modelo denominado "tubo de la satisfacción" propuesto por Elías y Álvarez que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros:

- a. **Fiabilidad:** Es la opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita o explícita sobre el servicio sanitario que prestan las instituciones.
- b. **Capacidad de respuesta:** Es la expectativa que tiene el servicio sobre el porcentaje de atención a los pacientes por un tiempo adecuado en cada uno de los servicios de atención.
- c. **Tangibilidad:** Es la valoración que hace el usuario respecto al aspecto de las personas y de las estructuras de las entidades prestadoras.
- d. **Aseguramiento:** Es la opinión acerca de la cortesía, profesionalidad y seguridad que brindan los actores del acto asistencial en la institución.
- e. **Empatía:** opinión respecto de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario por parte del personal de las instituciones.

Atención prenatal

La atención prenatal se define como el cuidado que proporciona el equipo de salud a la mujer gestante, con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de salud para ella y el feto durante la gestación y, posteriormente, una óptima atención del parto. Esta actividad es una responsabilidad de carácter institucional, a través de un grupo pequeño y estable de profesionales de la salud, adecuadamente capacitado, que brinda una atención directa a la gestante; permitiendo además integrar la atención brindada antes del embarazo con la actual, durante la gestación, y luego con el parto y el postparto.

Los objetivos de la atención prenatal son:

- a. Identificar los factores de riesgo
- b. Determinar la edad gestacional
- c. Diagnosticar la condición fetal
- d. Diagnosticar la condición materna
- e. Educar a la madre.

Características de la atención prenatal

La atención prenatal debe ser precoz, periódica, integral y de amplia cobertura. Precoz, porque debe iniciarse antes de las 14 semanas de gestación, con la confirmación del embarazo. Debe ser también periódica y frecuente, cumpliendo la siguiente estructura:

- a. Una atención mensual hasta las 32 semanas
- b. Una atención quincenal entre la 33 a 36 semanas
- c. Una atención semanal desde las 37 semanas

Los controles mínimos que debe tener la gestante según MINSA son:

- a. Dos atenciones antes de las 22 semanas
- b. La tercera entre las 22 a 24 semanas
- c. La cuarta entre las 27 a 29 semanas
- d. La Quinta entre las 33 a 35 semanas
- e. La Sexta entre las 37 a 40 semanas

Las atenciones prenatales deben ser completamente integrales englobando una serie de actividades a realizar en la madre y el feto. Son de amplia cobertura, ya que debe llegar a todas las gestantes garantizando su atención de acuerdo a las necesidades de salud en los diferentes niveles de atención.

Atención prenatal reenfocada

La atención prenatal reenfocada se basa en la vigilancia, evaluación, prevención, diagnóstico y tratamiento de las complicaciones que puedan condicionar la morbi-

mortalidad materna y perinatal, para obtener un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre, considerando el contexto físico, psicológico y social, en el marco de los derechos humanos y con enfoque de género e interculturalidad. La atención prenatal reenfocada se debe realizar antes de las 14 semanas de gestación.

Según MINSA una gestante debe recibir seis atenciones prenatales como mínimo durante la atención prenatal reenfocada, por un cronograma establecido por el mismo, distribuido de la siguiente manera:

- a. La primera antes de las 14 semanas.
- b. La segunda entre las 14 a 21 semanas.
- c. La tercera entre las 22 a 24 semanas.
- d. La cuarta entre las 25 a 32 semanas.
- e. La quinta entre las 33 a 36 semanas.
- f. La sexta entre las 37 a 40 semanas.

La atención prenatal reenfocada debe cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Brindar educación sobre identificación de signos de alarma, parto y puerperio, así como preparar a la madre para la lactancia y cuidados del recién nacido.
- b. Realizar orientación nutricional y suplementación con ácido fólico, calcio y hierro.
- c. Detección de cáncer de cuello uterino y mama.
- d. Detección de ITS/VIH, brindar información y orientación sobre métodos anticonceptivos.
- e. Realizar tamizaje de violencia intrafamiliar.
- f. Permitir el acompañamiento de la gestante por parte de la pareja o la familia.
- g. Detección y manejo temprano de complicaciones.
- h. Elaborar el Plan de Parto para la atención institucional.

Primera consulta en atención prenatal:

Durante la primera consulta de atención prenatal es importante brindar información completa, veraz, clara y oportuna sobre la importancia de la atención prenatal e información sobre las posibilidades de tener un producto con malformaciones congénitas, especialmente cuando existan antecedentes familiares o factores de riesgo.

- a. Realizar examen vaginal en la primera atención prenatal, lo que incluye especuloscopia, toma de muestra para Papanicolaou y valoración de pelvis. Sin embargo, este examen puede posponerse hasta la siguiente consulta si es que la gestante no se encuentra preparada.
- b. Solicitar los análisis de laboratorio (hemoglobina, sífilis, VIH, glicemia basal y urocultivo o examen de orina completo), estos se deben de actualizar a partir de la semana 33, con un intervalo mínimo de 3 meses en relación a la primera muestra.
- c. Durante la atención se brindará información a la pareja o familiar que acompaña, sobre los cuidados necesarios durante el proceso de la gestación, parto y puerperio.
- d. En toda consulta se realizará la detección de síntomas y signos de alarma.

Procedimientos de la primera atención prenatal

- a. Elaboración de la Historia Clínica Materno Perinatal:
 - Anamnesis.
 - Examen físico.
- b. Exámenes auxiliares basales
 - Tamizaje de proteínas
 - Hemoglobina, grupo sanguíneo y factor Rh, glucosa, pruebas rápidas para sífilis y VIH) o RPR y ELISA, urocultivo, excepcionalmente examen completo de orina en establecimientos que no cuentan con microbiología.
 - Ecografía obstétrica antes de las 14 semanas para confirmar la edad gestacional, en gestantes mayores de 35 años solicitar evaluación del pliegue nuchal entre las 10 y 14 semanas.
- c. Prescripción de ácido fólico 500 mcg hasta la semana 13.
- d. Prescripción de ácido fólico (400 mcg) y sulfato ferroso (60 mg) a partir de las 14 semanas hasta el parto.
- e. Prescripción de calcio (2000 mg) a partir de las 20 semanas hasta el parto
- f. Evaluación odontológica

- g.** Vacunación antitetánica y contra Influenza Estacional, la gestante no vacunada debe recibir su primera dosis de vacuna DT al término de la primera consulta y continuar según el Esquema Nacional de Vacunación.

Toda gestante debe recibir una dosis de vacuna contra la influenza a partir de las 20 semanas de gestación.

Procedimientos en las atenciones prenatales posteriores (En todas las consultas siguientes)

- a.** Interrogar por signos y síntomas de alarma asociados a la gestación y evaluación integral.
- b.** Indagar sobre el cumplimiento de las indicaciones, exámenes auxiliares y de laboratorio.
- c.** Controlar el aumento de peso materno, las funciones vitales (especialmente presión arterial), reflejos y presencia de edemas.
- d.** Control del crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina.
- e.** Realizar prueba de proteinuria con ácido sulfosalicílico o tira reactiva en toda gestante.
- f.** Evaluar edad gestacional, auscultación de latidos fetales y detección de movimientos fetales (desde las 20 semanas).
- g.** Interpretación de exámenes auxiliares.
- h.** Indicar suplemento de hierro con ácido fólico a partir de las 14 semanas.

Calidad de la atención a la gestante

ISO 9000:2015, define el término calidad como grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. La definición que usa el organismo internacional de normalización ISO, en su norma 8402, establece que la calidad es la totalidad de características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

La calidad también ha sido definida como el conjunto de características de un servicio o productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse seguro de poseer un producto o de recibir un buen servicio al más bajo costo posible.

Aguirre H. y Vásquez F. define que la calidad de la atención médica es la propiedad de la atención médica y puede poseer grados variables, en cuanto a su estructura, proceso y resultados; repercute en la satisfacción del usuario. Además, que la Calidad de la Atención Médica (enfoque médico-administrativo) consiste en otorgar atención médica al usuario, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas, las de los prestadores de servicios y las de la institución.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), 2004; define a la calidad de atención como el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento. Grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de que se logren los resultados sanitarios deseados y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

Según algunos expertos, como E. Deming dice: "la calidad es el orgullo de la mano que se define en términos de quien la valora". P. Crosby, dice: "La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia" y como "aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias.

Como podemos apreciar definir calidad no es fácil, haciendo una referencia R. SCHONBERGER, indica que "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es".

Para DONABEDIAN, A. "La calidad de la atención en salud es el grado en que las características de un producto o un servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado que se podrían atribuir a la atención en el presente".

El Ministerio de Salud (MINSA) reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.

Así mismo Donabedian, propone diferentes definiciones de calidad como son:

a) La Absolutista: Yo quiero lograr lo más posible, en el nivel de la salud de mi paciente. Muchas veces esto implica el indicar muchos estudios, a veces se hace un estudio y no estoy conforme por eso mando hacer otro estudio. Yo quiero hacer todo lo posible por mi paciente, gráficamente es como el practicar una higiene muscular con todo el equipo posible, con toda la tecnología disponible y en un sujeto que esté dispuesto a que yo lo fije, lo varíe y le haga muchas cosas. Esto es la definición absolutista y está un poco más cercana a la media.

b) Individualista: El paciente como sujeto es el que sufre, del que tomo muestra de sangre, el que paga por los estudios que yo le pida, y no necesariamente, va a ser igual su definición de calidad a la que yo tengo como médico, yo como médico si no estoy seguro que mi paciente tenga cáncer, voy a sugerirle: vamos a realizarle una biopsia, o una intervención quirúrgica; pero el paciente puede decir, bueno y que me ofrece usted a cambio de esta nueva vida, ¿el que usted sepa exactamente si yo tengo cáncer va a prolongar mi vida? y puede ser que la respuesta sea no.

c) Social: Nosotros tenemos unos bienes comunes y que son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, el que yo le dé a un sólo individuo, implica que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto es un beneficio de la mayoría de la sociedad.

Enfoques de calidad

La incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del campo; algunos de los más importantes son:

a) Calidad en salud como expresión del desarrollo humano: La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida, por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

b) Calidad en salud como expresión de derecho a la salud: Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud

abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

c) Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud: el desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

Dimensiones de la calidad de atención

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, a lo cual Donabedian Avedis propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención.

La comprensión y manejo de tales dimensiones pueden expresarse de la siguiente manera:

Dimensión Técnico – Científico, referida a los aspectos científico – técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener recursos estimados para obtener los resultados esperados.

- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

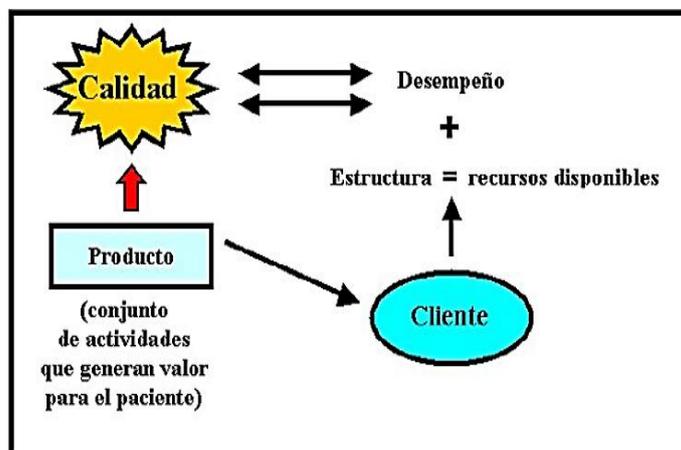
Dimensión del entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas podemos decir que la calidad depende fundamentalmente:

- Del desempeño de las personas o trabajadores de la salud, o de ambos
- De la estructura (recursos disponibles)

Entonces, el proceso de calidad en el servicio (figura1) es el "conjunto de actividades que, juntas, producen un resultado de valor para el paciente, familiar o trabajador".



Componentes de la calidad del servicio

Como referente de un servicio, el profesional posee una amplia gama de herramientas específicas a utilizar para detectar oportunidades y aumentar la cantidad de pacientes satisfechos.

La propuesta de servicio debe orientarse a resolver los problemas del paciente y a agregarle valor al mismo como individuo. El verdadero desafío en esta etapa es comprender que cada paciente está ubicado mental y conceptualmente en planos diferentes.

Esta comprensión de la realidad del mercado permitirá la elaboración de una propuesta de servicio profesional única y excluyente para cada paciente, que contemple su punto de vista particular y agregarle los beneficios adicionales que excedan el marco de su expectativa.

El punto de partida de toda gestión de calidad consiste en captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades. Así, si se admite que ofrecer calidad significa corresponder a las expectativas de los pacientes e incluso sobrepasarlas, "Se debe medir la calidad del servicio en forma realista". Esto implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos según sea el caso, para ello se debe establecer estándares y evaluar en forma fehaciente los principales componentes de la calidad del servicio.

Así, los principales componentes de la calidad del servicio según Parasuraman, Zeithame y Berry, citados por Cerezo, Farache y Morales son:

- a) **Carácter tangible:** es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se lo atiende por teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo recibe la recepcionista etc.).
- b) **Fiabilidad:** consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente el 96% de los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones, pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si atiende un paciente mal o no le prestó la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que él va a tener y luego es muy difícil de modificarla.
- c) **Rapidez:** se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.
- d) **Competencia:** del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. El personal que acompaña debe conocer todas las indicaciones del servicio de manera de poder transmitir las claramente al paciente y evitarle molestias y trámites innecesarios.
- e) **Cortesía:** expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.
- f) **Credibilidad:** es decir, honestidad del profesional que presta los servicios, tanto en sus palabras como en sus actos.
- g) **Seguridad:** ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- h) **Accesibilidad:** que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.
- i) **Comunicación:** se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.
- j) **Conocimiento del paciente:** se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.

3.3.Bases conceptuales

➤ **Calidad:**

Es conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le otorgan capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una observación del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad de este para satisfacer sus necesidades.

➤ **Calidad en salud:**

Según la Organización Mundial de la Salud la calidad es: “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

➤ **Embarazo:**

Período que transcurre entre la concepción (fecundación de un óvulo por un espermatozoide) y el parto; durante este período el óvulo fecundado se desarrolla en el útero. En los seres humanos, el embarazo dura aproximadamente 288 días. También se llama gestación.

➤ **Gestante:**

Son los nueve meses durante los cuales el feto se desarrolla en el útero de la mujer es para la mayoría de las mujeres un período de gran felicidad.

➤ **Medicina**

La medicina es la ciencia dedicada al estudio de la vida, la salud, las enfermedades y la muerte del ser humano y/o animales no humanos, e implica ejercer tal conocimiento técnico para el mantenimiento y recuperación de la salud, aplicándolo a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades.

➤ **Personal de Salud o personal sanitario**

El personal sanitario son todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud (Informe sobre la salud en el mundo 2006). Los trabajadores de los sistemas de salud de todo el mundo están sometidos a una amplia y compleja gama de fuerzas que están generando una tensión e inseguridad crecientes. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.

El imperativo ineludible es el fortalecimiento de la fuerza laboral, de modo que los sistemas de salud puedan hacer frente a las enfermedades incapacitantes y lograr los objetivos sanitarios nacionales y mundiales. La existencia de una fuerte infraestructura humana es fundamental para reducir las diferencias entre las promesas y las realidades sanitarias y poder anticiparse a los retos sanitarios del siglo XXI.

➤ **Puesto de salud**

Los términos centro de salud o centro de atención primaria se refieren al edificio donde se atiende a la población en un primer nivel asistencial sanitario. El personal y actividad asistencial del mismo puede variar de un país a otro y de un centro a otro.

➤ **Satisfacción del usuario**

La satisfacción es entendida como la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.

Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario.

➤ **Usuario de salud**

El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública del Servicio de Salud.

➤ **Gineco obstétrica**

La Gineco-obstetricia es la parte de la medicina que se ocupa de la reproducción humana y de las afecciones génito-mamarias. Por lo tanto, la temática está relacionada con el estudio anatómico, fisiológico y patológico del aparato génito-mamario, así como el embarazo, parto, puerperio normal y patológico.

3.4.Bases filosóficas

El lirismo antiguo expresaba la subjetividad de los hombres y mujeres de la época y, según Frankel, constituía una forma literaria que antecedió al género de la obra filosófica. Archilochus es reconocido como el primer letrista, su "fundador". Y desde el mismo comienzo de la misma lírica prefilosófica, el alcohol ha sido uno de los grandes temas. Martí Durán reconoció recientemente que la pieza centésima quinta del poeta no alude a una tormenta ni describe preparativos para una guerra, sino la culminación de una reunión cuando los productos fallan, lo que culmina en perturbar las percepciones de los participantes y provocarles conductas indisciplinadas. Pero aun suponiendo sin admitir que este filólogo estaba completamente equivocado y la lectura tradicional en la que Arquíloco habla de una elevación literaria y poco ética seguiría siendo innegable que entre los poetas destaca el que destacaba las distorsiones de la percepción y de la mente de los dionisiacos. Hiponacte. (Frankel, 1993, págs. 137-153)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo durante periodo de diciembre 2020 a febrero del 2021.

La investigación fue desarrollada en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, tiene como domicilio legal en el pasaje Tupac Amaru S/N y Calle Eduardo Carhuaricra S/N, distrito Chaupimarca, Provincia y Departamento de cerro de Pasco Está situada a 4380 m s. n. m., en la meseta del Bombón, altiplano de la cordillera de los Andes El departamento del Pasco se encuentra ubicado en la zona central del país, abarcando su territorio zonas de sierra y ceja de selva. Limita al norte con Huánuco, al sur con Junín, al este con Ucayali y al oeste con Lima. Su capital es la ciudad de Cerro de Pasco, que dista de Lima 296 km, la que se extiende sobre la falda inclinada del cerro de Ulianchin y a orillas de laguna de Patarcocha.

El Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco es un órgano desconcentrado, dependencia, Jerárquica y funcional de la Micro Red Centro y la Dirección Regional de Salud y en el aspecto técnico normativo del Ministerio de Salud, cuenta con la Categoría I-2. Como tal es responsable de satisfacer la necesidad de salud de la población en general, brindando atención integral ambulatoria, con énfasis en la Preventivo Promocional de problemas de salud.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque se va a medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular); retrospectivo, ya que la recolección de los datos se hace a partir de información ya registrada anteriormente y transversal porque la información se obtuvo en un solo momento y en un tiempo único.

4.2.2. Nivel de investigación

Según la clasificación de Dankhe, el nivel de nuestro estudio es descriptivo correlacional, porque buscamos determinar la calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión de diciembre 2020 a febrero 2021., evaluamos las dimensiones de la misma, aplicando una serie de preguntas y se midieron cada una de ellas independientemente (técnica, humana y entorno), para así describirlas.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población estuvo constituida por todas gestantes, atendidas en el Puesto de salud Daniel Alcides Carrión, durante el periodo de diciembre 2020 a febrero 2021. Conformada por 17 gestantes.

Según Hernández R, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen características comunes la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Muestra

El estudio fue censal. La muestra del estudio estuvo constituida por 17 gestantes, mayores de 18 años atendidas en el Puesto de salud Daniel Alcides Carrión, durante el periodo de diciembre 2020 - febrero 2021.

La unidad de muestreo es:

Profesional que atienden en el servicio de medicina.

Gestantes atendidas en el servicio de medicina.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

- Gestante comprendidos a partir de los 18 años de edad.

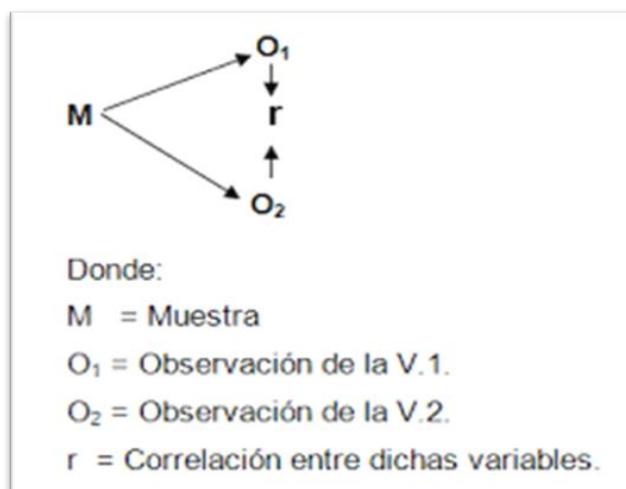
- Usuarías que solicitaban atención de salud en el servicio de medicina.
- Usuarios que desearon participar y firme el consentimiento informado en el estudio.
- Usuarios sin alteración del habla, audición y comprensión.
- Usuarios sin problemas médicos que le impidan resolver la encuesta correspondiente al estudio de investigación.

b) Criterios de exclusión

- Gestantes con edad de menor a 18 años.
- Gestante que no desean participar del estudio.
- Usuarios con alteración del habla, audición y comprensión.
- Usuarios con problemas médicos que le impidan resolver la encuesta correspondiente al estudio de investigación.

4.4. Diseño de la investigación

Tipo de Diseño No Experimental: Transversal, Descriptivo, Correlacional por lo que está dirigido a determinar la situación de las variables a estudiar; es decir donde ocurrirán los fenómenos dados porque los datos se captan por vez única, según se manifiestan, durante un período limitado de recolección.



4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

En el estudio se utilizarán las siguientes técnicas:

- ✓ **Encuesta:** La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.

4.5.2. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar son los siguientes:

- **Fichas:** Se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas, textuales y de resumen, para registrar los datos de la indagación para las bases teóricas del estudio.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación de nuestro instrumento se aplicará mediante la revisión de 3 expertos en la materia, de preferencia que sean de profesión docentes, quienes evaluarán cada uno de los ítems del instrumento mediante la Matriz de Validación del Instrumento, para lo cual se tendrá coherencia entre la medición de problemas, objetivos hipótesis y enfoque.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad del instrumento será aplicada mediante la prueba estadística de Alfa de Crombach o KR20, según la naturaleza dicotómica o politómica del instrumento que aplicaremos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Primero.

Se solicitó permiso al director de la Micro Red Centro mediante una solicitud, el cual otorgó el permiso necesario para la realización del proyecto de investigación.

Segundo.

Se realizó todas las gestiones necesarias para poder acceder al servicio de medicina y tener contacto con las gestantes atendidas en el Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, diciembre 2020 - febrero 2021.

Tercero.

Obtenida la autorización se procedió a aplicar el cuestionario en el servicio de medicina mediante la siguiente secuencia:

- Se informó el procedimiento a realizarse en la aplicación de la encuesta a las gestantes atendidas del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, diciembre 2020 - febrero 2021.
- Se encuestó en un ambiente cómodo, libre de ruidos en donde las gestantes se sintieron tranquila, para poder entrar en más confianza y así poder responder a las preguntas del cuestionario.
- Las gestantes estuvieron sentadas cómodamente y el encuestador facilitó el entendimiento de las preguntas para que la puérpera pueda responder con toda confianza y sin dudas.
- Finalmente, se les agradeció a las gestantes por su participación y apoyo en la realización del proyecto de investigación.

Cuarto.

Se realizó la revisión correspondiente, clasificación de la información recolectada de las gestantes encuestadas, a fin de organizar los datos obtenidos para su respectivo análisis.

Quinto.

Ordenamiento y clasificación de variables; Se elaboró una base de datos en hoja de cálculo Microsoft Excel 2018. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS 22.0 para Windows, con el que se realizó un análisis de acuerdo a la naturaleza del estudio.

El ingreso de datos lo realizó una persona con experiencia en el manejo de equipos de cómputo Hojas de cálculo Excel y software SPSS.

Los datos fueron presentados en tablas de frecuencias absolutas y relativas.

Se inició el análisis con la parte descriptiva cuantificando y caracterizando la población de estudio.

Tratamiento estadístico

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicadas, serán incorporados al programa computarizado SPSS v. 23 y con ello se elaborarán informaciones como cuadros con precisiones porcentuales. Los estadísticos que probablemente se emplearán teniendo en cuenta las características de la muestra y el nivel de las variables serán los siguientes estadísticos:

- ✓ Media: Muestra el promedio aritmético; la suma dividida por el número de casos.
- ✓ Mediana: Valor por encima y por debajo del cual se encuentran la mitad de los casos. La mediana es una medida de tendencia central que no es sensible a los valores atípicos (a diferencia de la media, que puede resultar afectada por unos pocos valores extremadamente altos o bajos).
- ✓ Moda: El valor que ocurre con mayor frecuencia. El Coeficiente Alfa de Cronbach: Es una medida de la homogeneidad de los ítems y se define como el grado en que los reactivos de la prueba se correlacionan entre sí. Este coeficiente implica trabajar con los resultados de todas las pruebas incluyéndose en el análisis las respuestas individuales a cada ítem (Anastasi 1968, Brown 1980, Magnusson 1976). Su ecuación es:

Coeficiente de Correlación de Pearson: Mide el grado de correlación (la dirección de esa correlación es positiva o negativa) entre dos variables de escala métrica (intervalar o de razón). Este coeficiente, normalmente representado por la letra "r" asume apenas valores entre -1 y 1.

Prueba Z de Comparación de Proporciones: Es una prueba estadística para analizar si dos proporciones difieren significativamente entre sí. La puntuación Z resultante se compara con la puntuación Z de la distribución de puntuaciones Z

(normal) que corresponda al nivel de confianza elegido. El valor calculado de Z (resultante de aplicar la fórmula) debe ser igual o mayor que el valor de la tabla de áreas bajo la curva normal correspondiente. Si es mayor o igual, se acepta la hipótesis de investigación. Si es menor se rechaza.

4.7. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente estudio tendremos en cuenta los siguientes principios.

- **Beneficencia:** Entregaremos un informe al despacho de la fiscalía, con los resultados, conclusiones y recomendaciones de nuestro estudio.
- **No maleficencia:** Brindaremos seguridad de los datos de cada uno de los miembros de la muestra y no permitiremos que personas ajenas a la investigación tengan acceso a ello.
- **Justicia:** Trataremos adecuadamente a cada uno de los participantes, otorgándole a cada uno lo que le corresponde

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

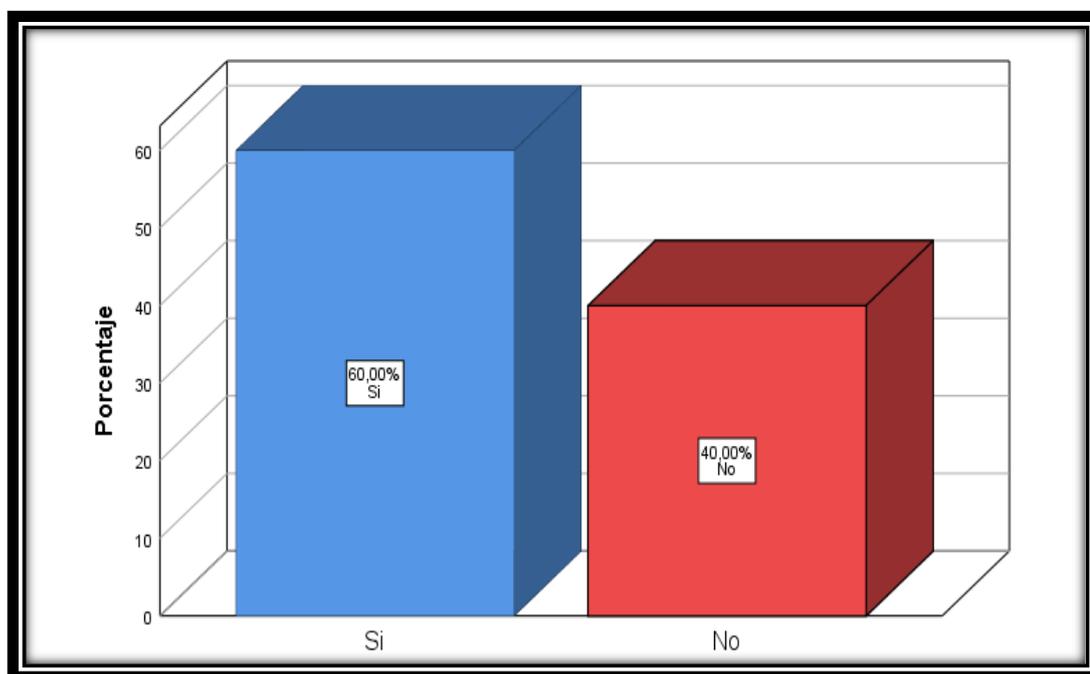
5.1 Análisis Descriptivo

Tabla N° 1

¿Estimada señora, en su permanencia en el establecimiento de salud Daniel Alcides Carrión, el personal brindó un trato cordial y amable para con usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	60,0	60,0	60,0
	No	7	40,0	40,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 1.-



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

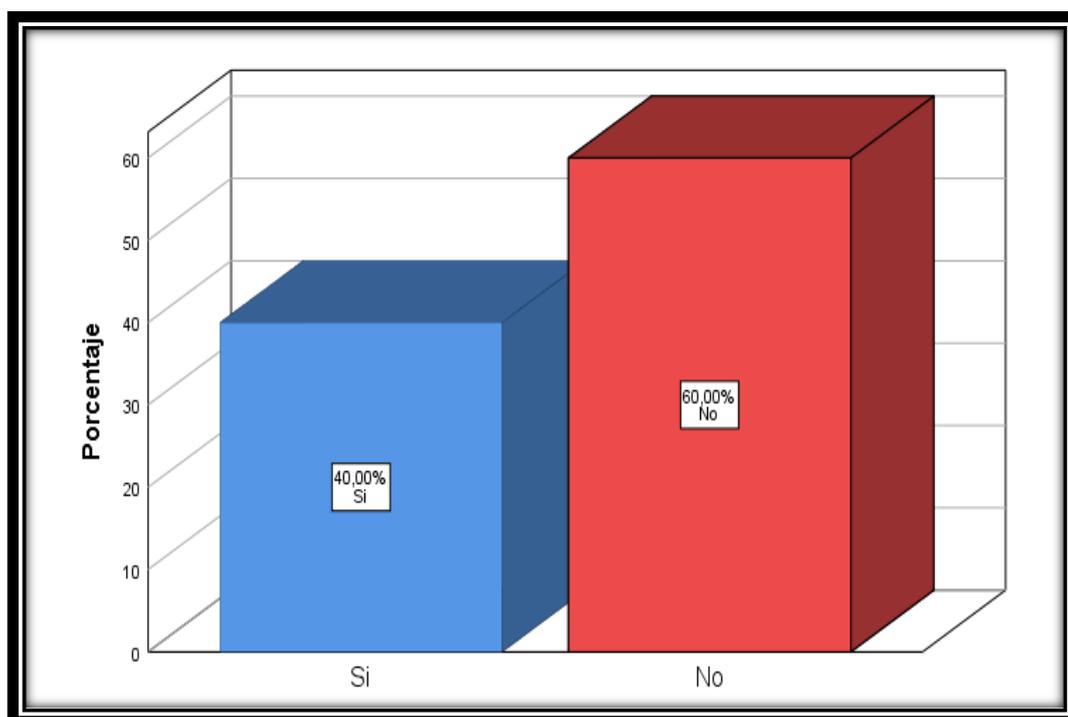
En la presente tabla y gráfico, se evidencia que, de la totalidad de las madres encuestadas, en su mayoría 60.0% relata que en el puesto de salud se brindó un trato cordial, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% señala que no los trataron con amabilidad y poca paciencia de los profesionales de salud y administrativo.

Tabla N° 2

¿Estimada señora, en su permanencia en el establecimiento de salud Daniel Alcides Carrión, el personal de salud respeto el orden de llegada de las pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	40,0	40,0	40,0
	No	10	60,0	60,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 2



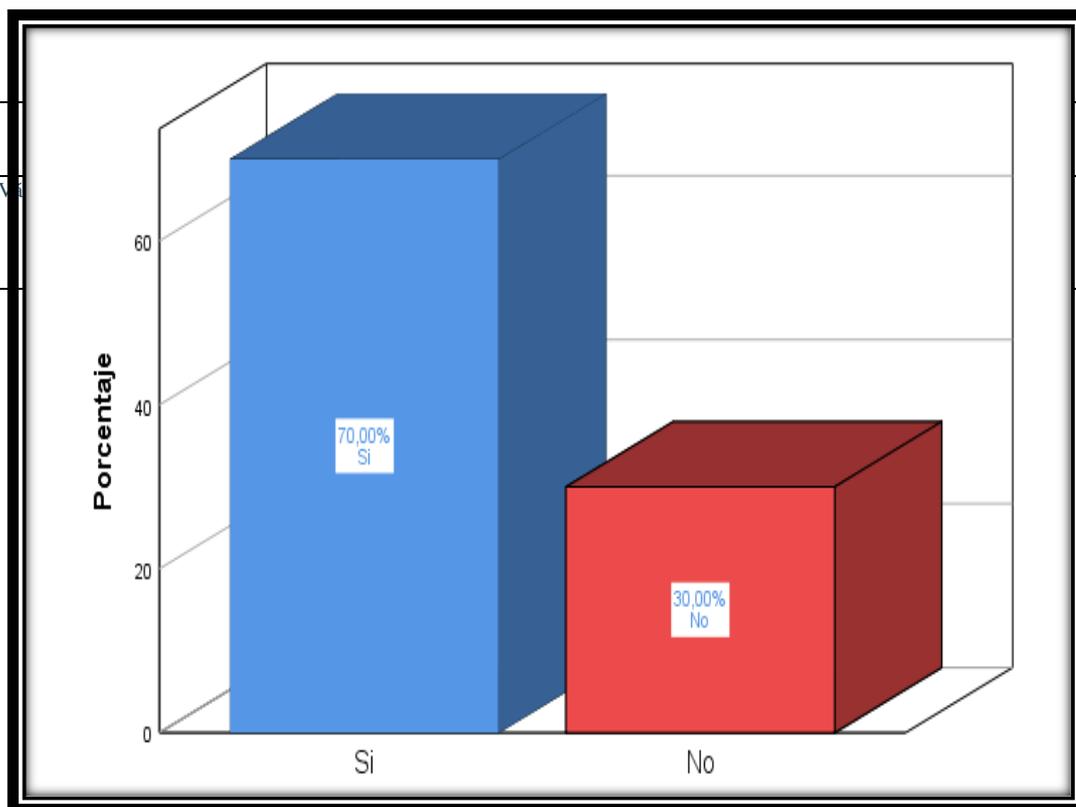
Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, se evidencia que, de las madres encuestadas en su mayoría 60.0% manifiestan que no se respeta el orden de llegada de los pacientes, y hay veces en que personas sin cita previa ingresan antes de las que hicieron cola desde horas tempranas, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que se respeta el orden de llegada.

Tabla N° 3

¿Estimada Señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión recibió charlas educativas relacionados a su salud mientras espero ser atendida en el servicio de medicina?

Gráfico N° 3

Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

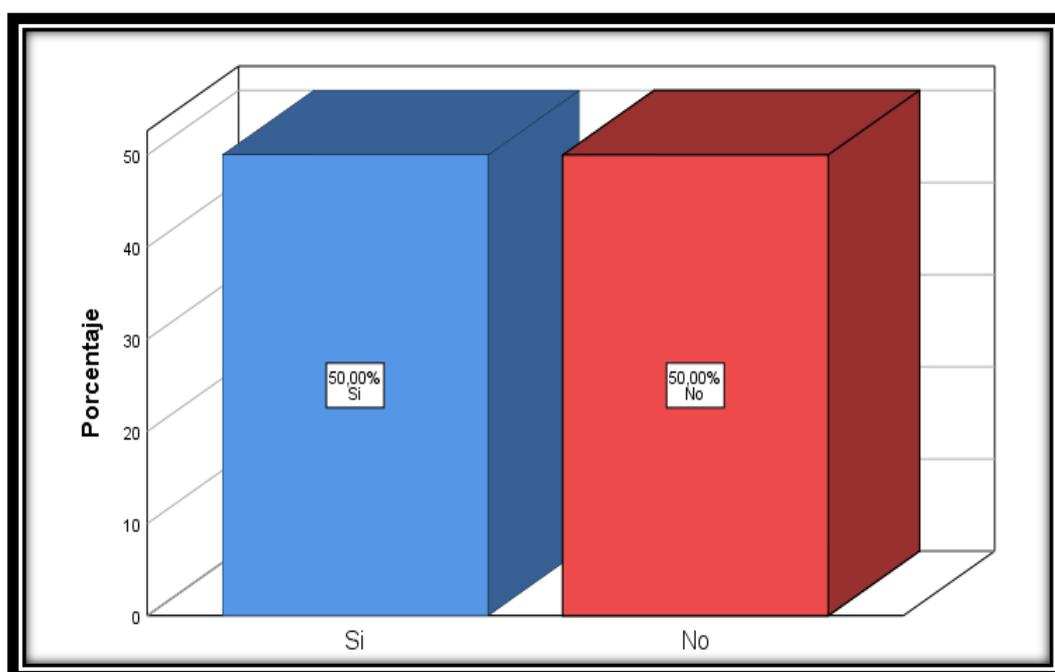
Interpretación:

Se desprende de la presente tabla y gráfico que, analizado la encuesta dirigida a las madres gestantes, que en un 70.0% manifiestan que ellas recibieron charlas educativas y motivadoras para continuar asistiendo al centro de salud a realizarse los controles respectivos, por otro lado, y en cantidad muy reducida 30.0% aseguran que no recibieron ningún tipo de comunicado o charla de los médicos o enfermeras.

Tabla N° 4

¿Estimada Señora, en su estadía en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión el profesional de salud mostró interés sobre sus consultas que le formulaba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	50,0	50,0	50,0
	No	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico N° 4

Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

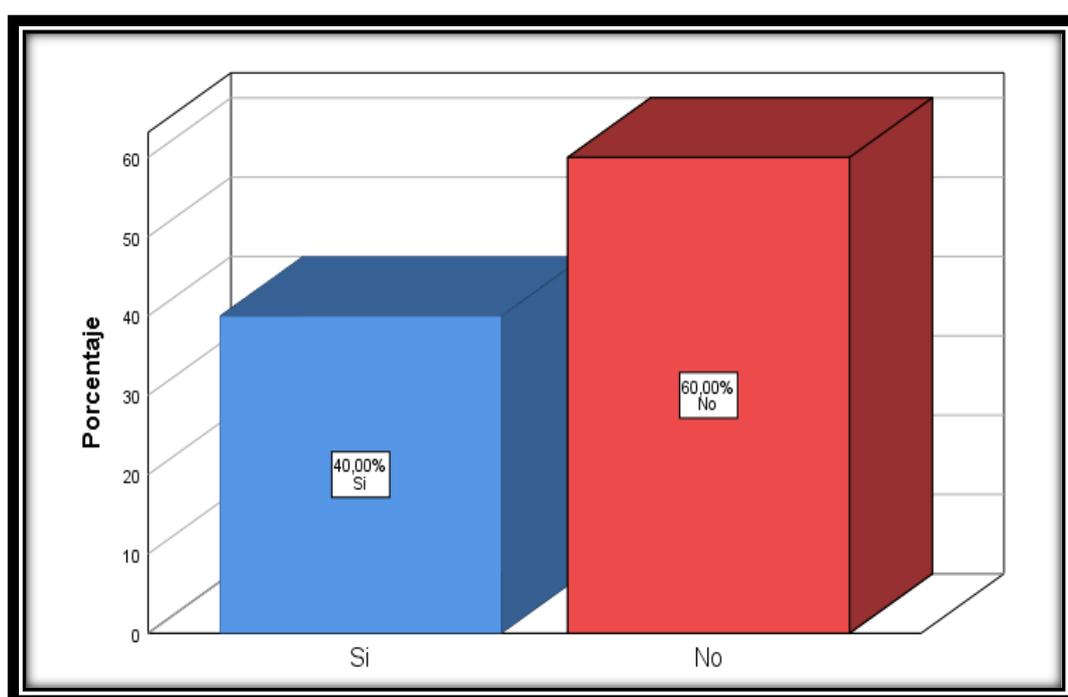
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes, se obtuvo el siguiente resultado 50.0% manifiestan que los profesionales de salud muestran interés y preocupación por su estado de salud física y psicológica previo al parto, por otro la y en cantidad similar 50.0% aseguran que no hicieron seguimiento a la manera o preocupación de los médicos y/o enfermeras para consigo do,

Tabla N° 5

¿Estimada señora, en su estadía en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el personal de salud respeto su espacio y privacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	40,0	40,0	40,0
	No	10	60,0	60,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 5



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

el personal de salud no respeta su espacio privado puesto que no existe demasiado espacio para atender a todos los pacientes en una sola habitación, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que respetaron su privacidad e inclusive los ayudaron a con las dudas y necesidades que tuvieron las madres

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 60.0% manifiestan que

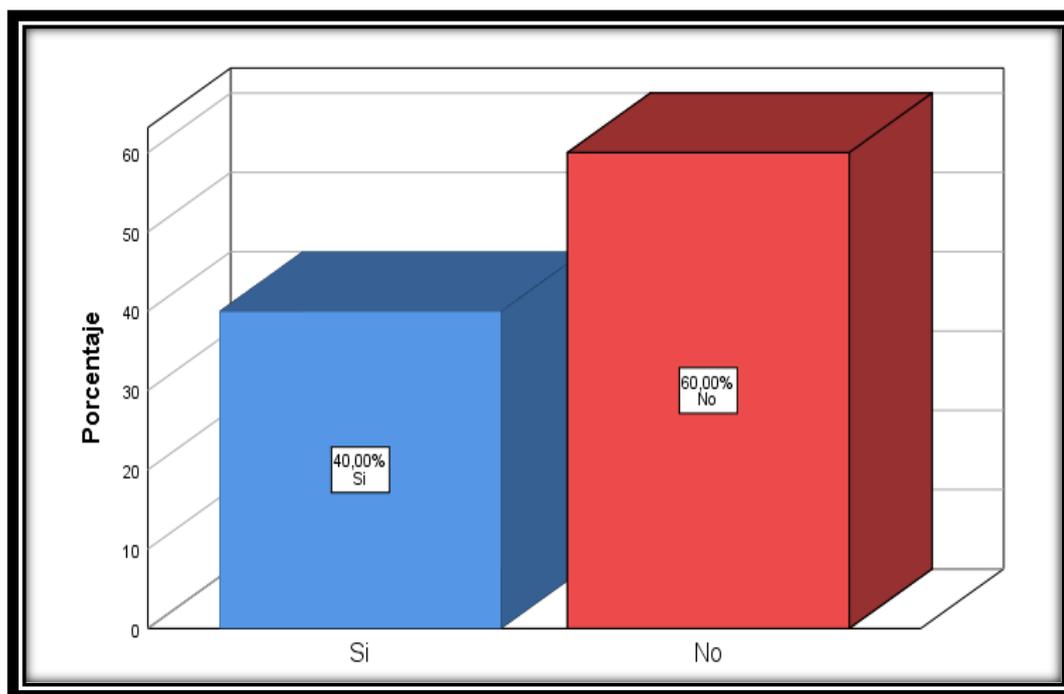
el personal de salud no respeta su espacio privado puesto que no existe demasiado espacio para atender a todos los pacientes en una sola habitación, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que respetaron su privacidad e inclusive los ayudaron a con las dudas y necesidades que tuvieron las madres

Tabla N° 6

¿Estimada señora, en su estadía en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el personal de salud realizo cuidadosamente el examen físico de acuerdo a las dolencias o el área afectada?

Gráfico N° 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	40,0	40,0	40,0
	No	10	60,0	60,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



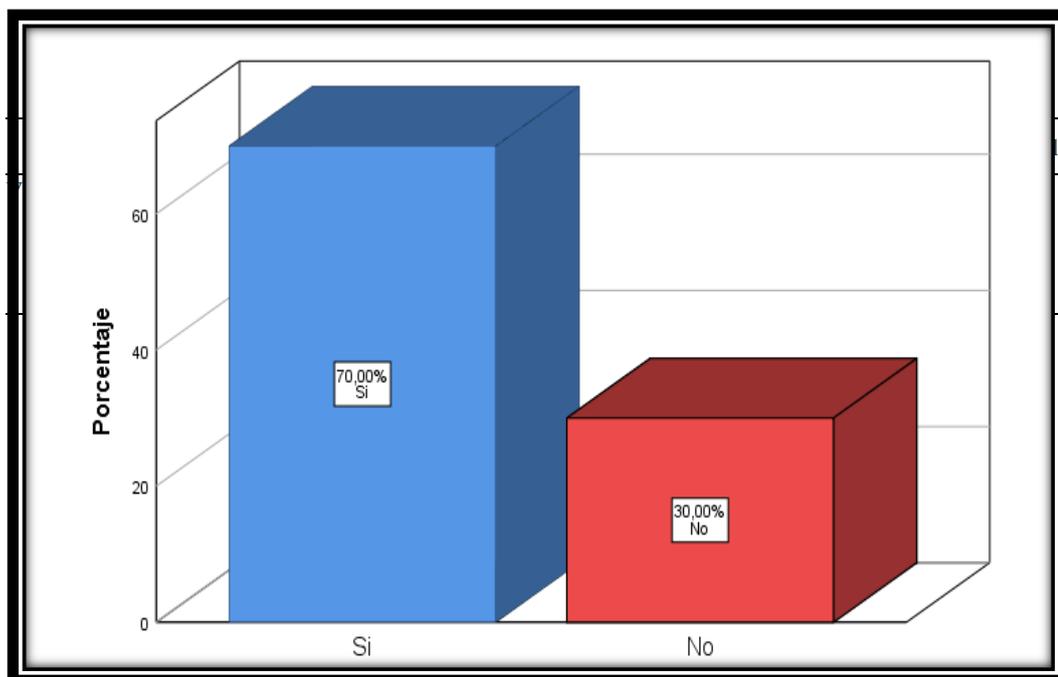
Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 60.0% manifiestan que el personal de salud no le realizado con el cuidado respectivo el examen físico y le causo dolores que no existían, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que si se respetó y cuido de manera efectiva a las madres gestantes.

Tabla N° 7

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión el profesional de salud que lo atiende mantiene la confidencialidad acerca de su estado de salud y/o su diagnóstico?

Gráfico N° 7

Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que el personal de salud mantiene la confidencialidad acerca de su estado de salud y/o su

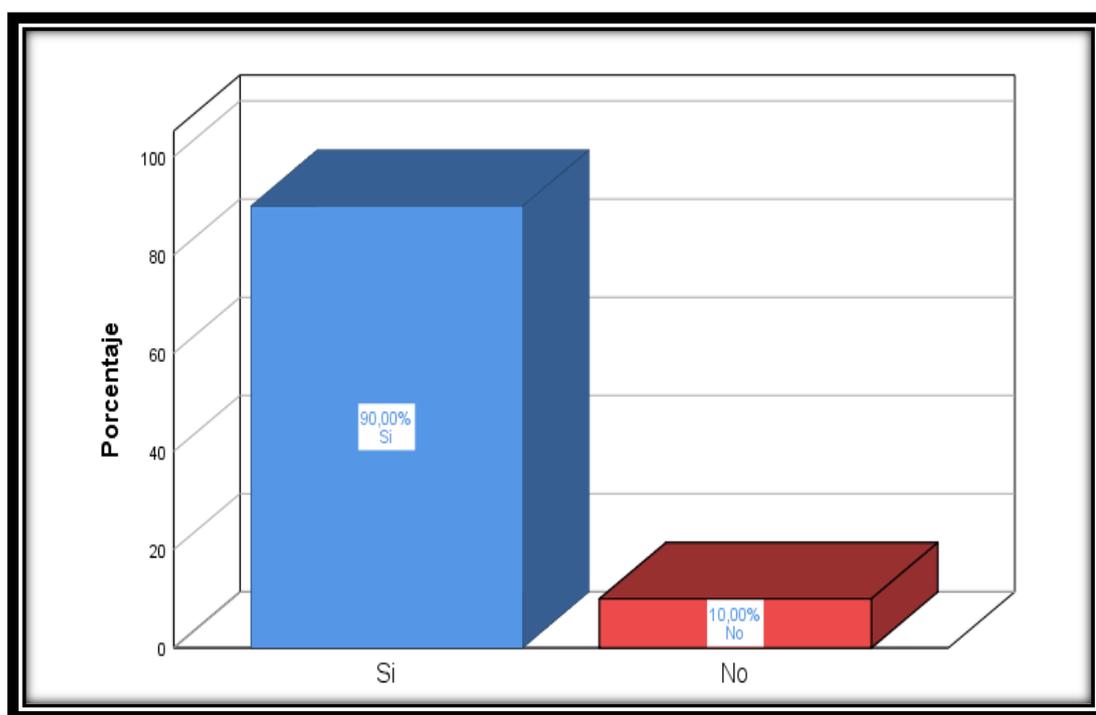
diagnóstico, por otro lado, y en cantidad reducida 30.0% aseguran que no se mantiene la confidencialidad acerca de su estado de salud y/o su diagnóstico

Tabla N° 8

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud le otorga descanso médico en caso de que lo requiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 8



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes.

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal de salud le otorga descanso médico en caso de que lo requiera, por otro

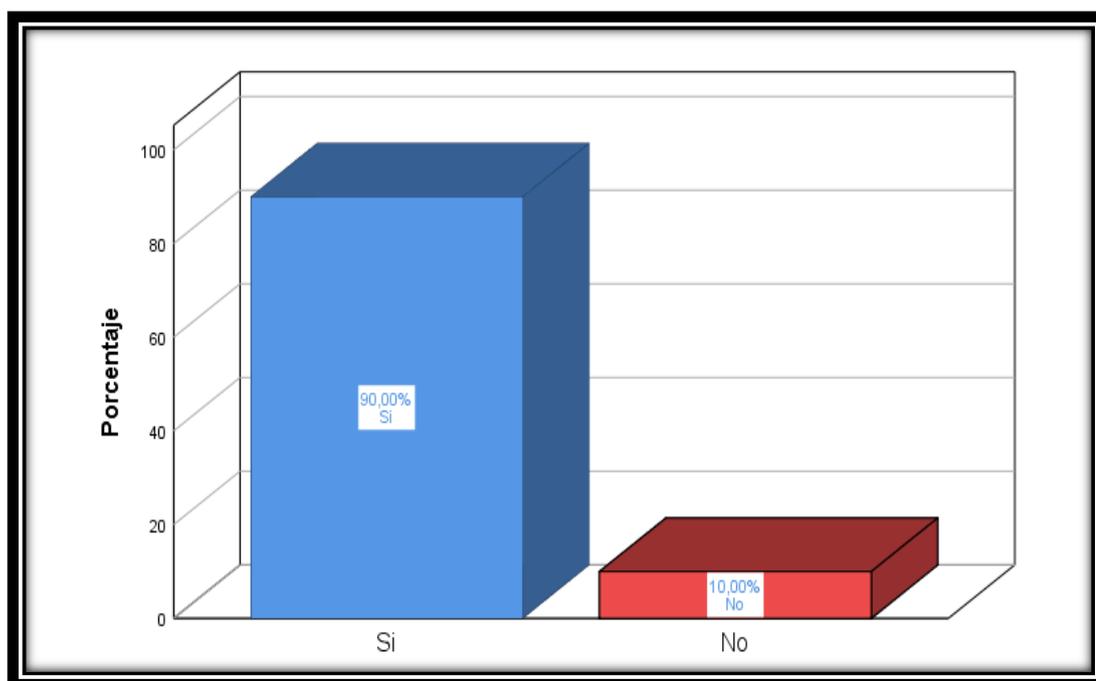
lado, y en cantidad reducida 10.0% aseguran que el profesional de salud no le otorgó descanso médico en caso de que lo requiera.

Tabla N° 9

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud le motivó para la atención del parto institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 9



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas.

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que

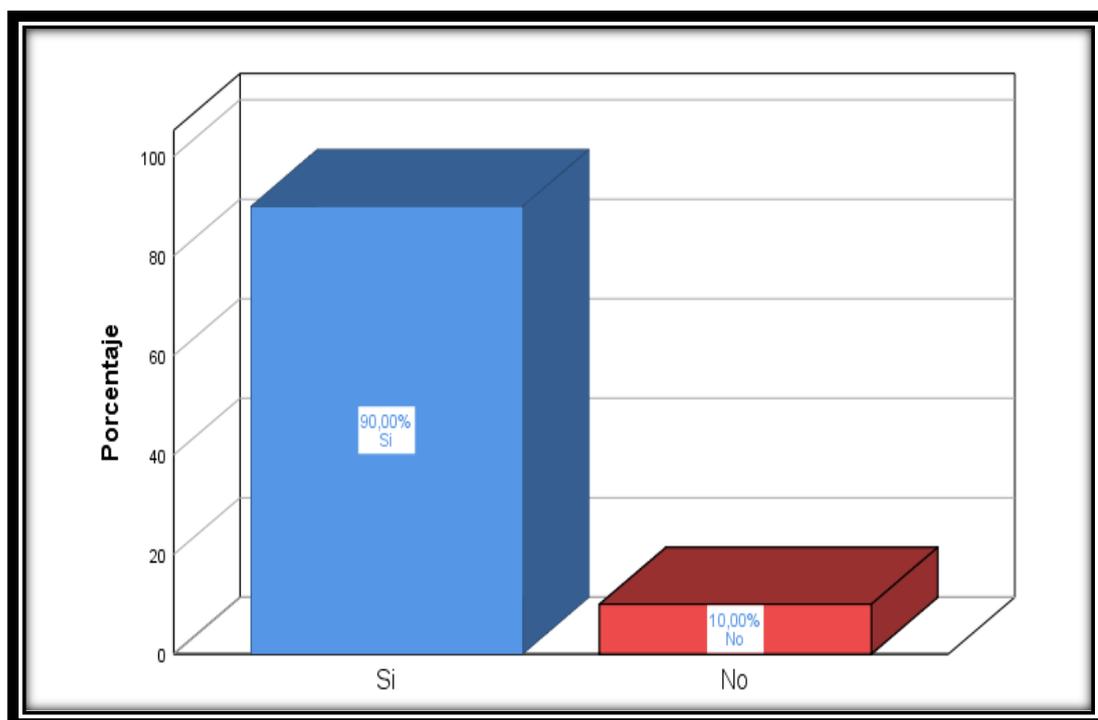
el profesional de salud le motivó para la atención del parto institucional, por otro lado, y en cantidad reducida 10.0% aseguran que el profesional de salud no le motivó para la atención del parto institucional

Tabla N° 10

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 10



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal de salud se encuentra uniformado y limpio, por otro lado, y en cantidad.

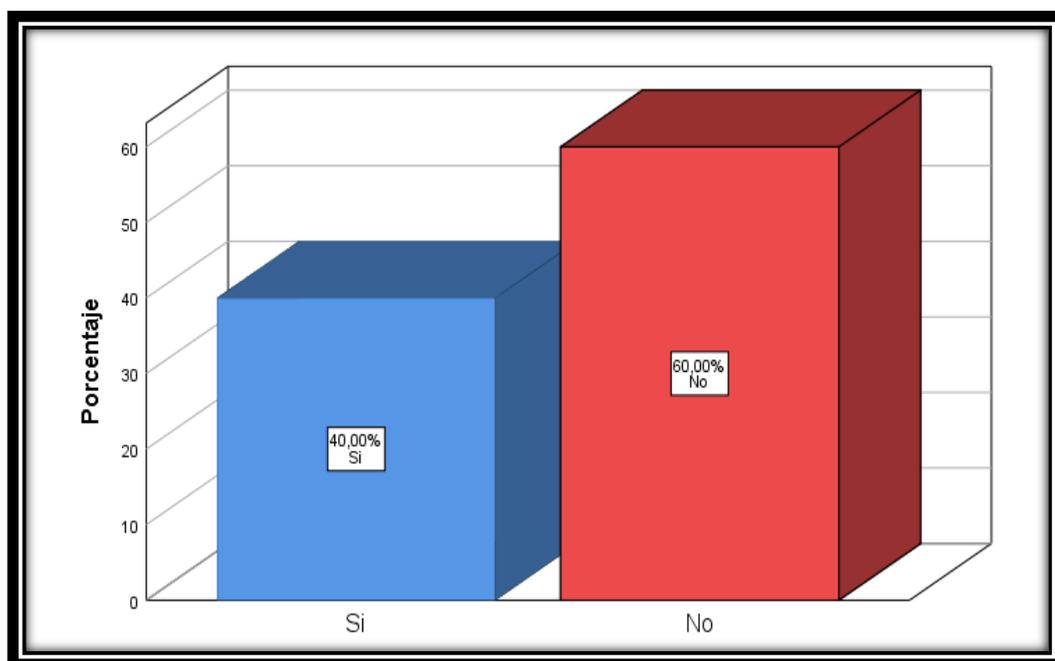
reducida 10.0% aseguran que no notaron la diferencia, puesto que acudieron por un emergencia

Tabla N° 11

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud le menciono que sería trasferida si presenta alguna complicación con su salud o de su bebé?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	40,0	40,0	40,0
	No	10	60,0	60,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 11



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 60.0% manifiestan que el personal de salud no le menciono que podría ser trasferida si existe alguna

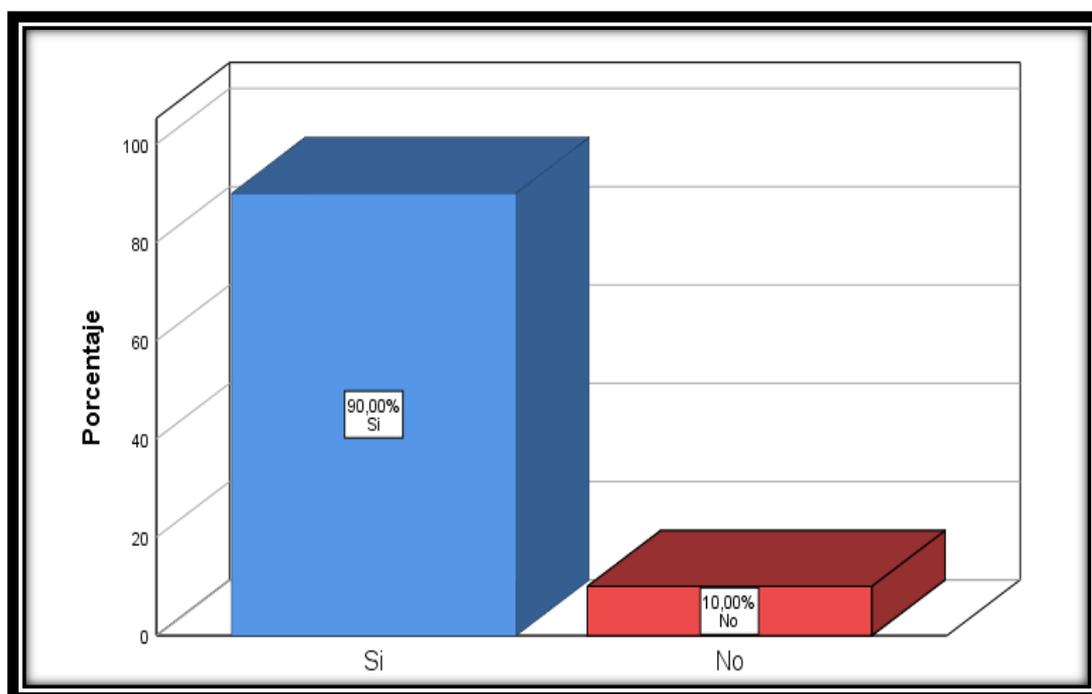
complicación con ella o con su hijo, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que si se le informo previa a hacerle firmar los papeles de transferencia.

Tabla N° 12

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud la motiva a acudir a realizar las consultas respectivas si es que concurre a algún problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico 12. –



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

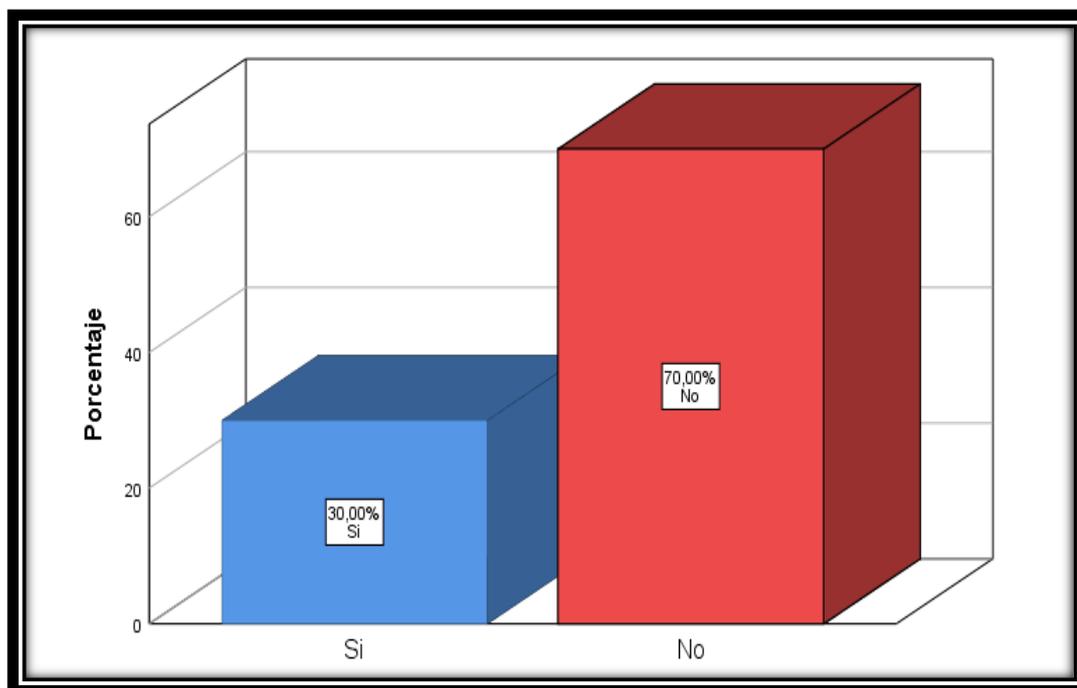
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal de salud la motivó a acudir y continuar con su tratamiento antes del parto y que le informara si existe alguna complicación, por otro lado, y en cantidad reducida

Tabla N° 13

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud utiliza material educativo para poder informarle?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	30,0	30,0	30,0
	No	12	70,0	70,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

10.0% aseguran que le dijeron que acuda cuando este en trabajo de parto, porque no tenían suficiente confianza con el medico de turno.

Gráfico N° 13

Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

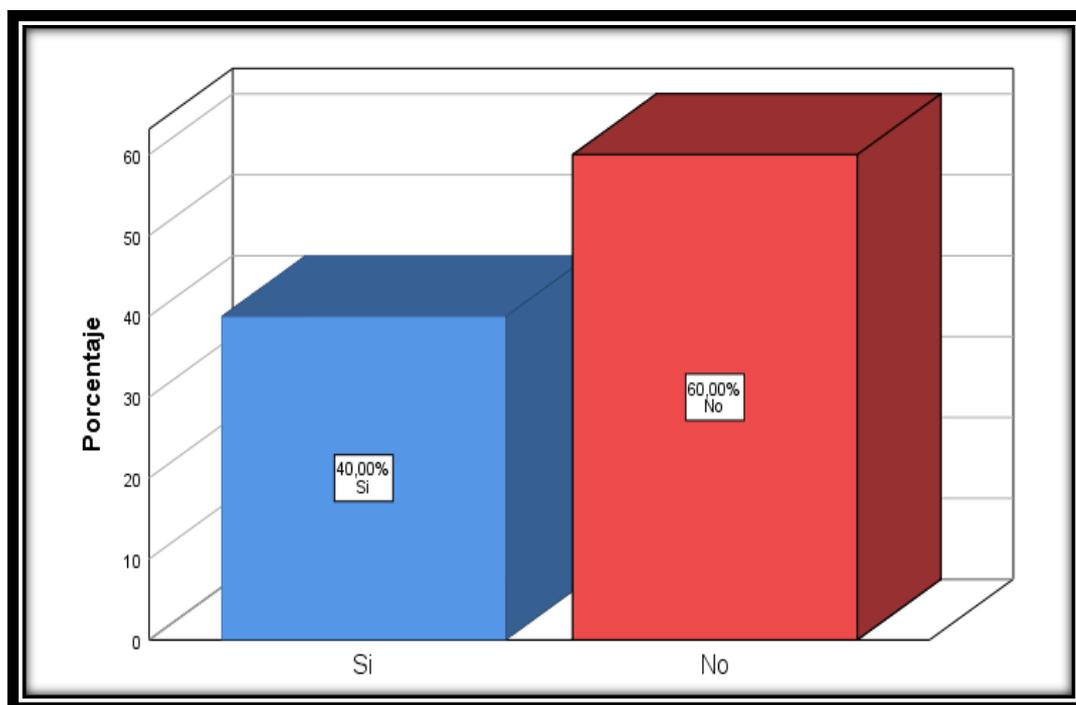
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que el personal no le informo de manera educativa el procedimiento de embarazo, por otro lado, y en cantidad reducida 30.0% aseguran que, si le informaron de manera idónea.

Tabla N° 14

¿Estimado señora, en el puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, usted observo que el lugar se encuentra limpio y ventilado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	40,0	40,0	40,0
	No	10	60,0	60,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 14



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

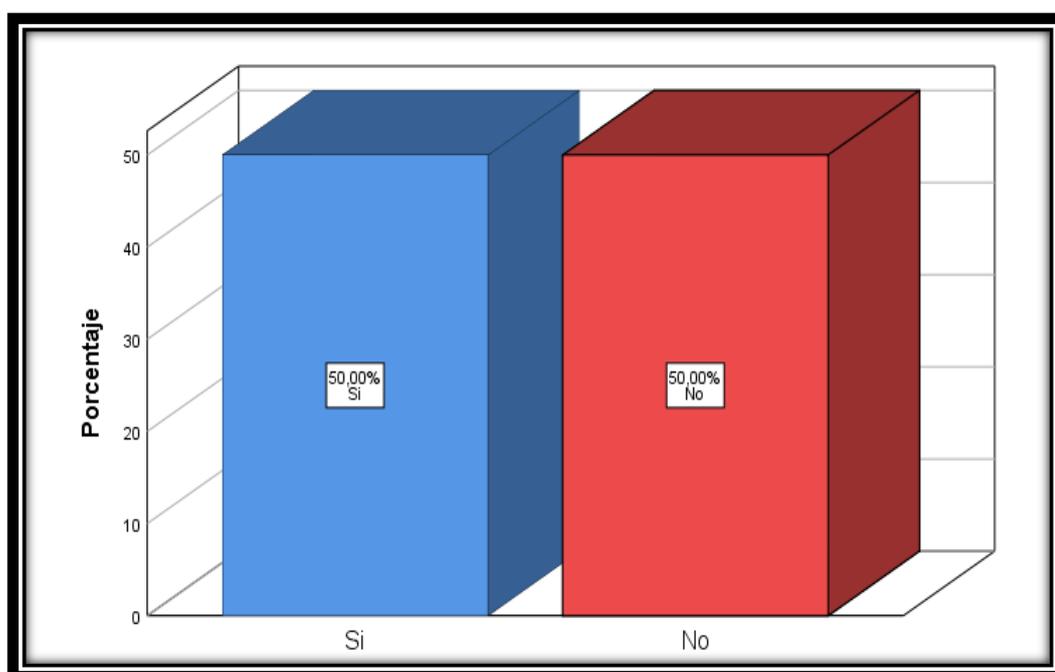
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 60.0% manifiestan que el establecimiento no se encontró en las buenas condiciones que debería tenerlo, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que si existe buena limpieza al menos en la parte consultoría.

Tabla N° 15

¿Estimado señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de la salud se alarma ante su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	50,0	50,0	50,0
	No	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico N° 15



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

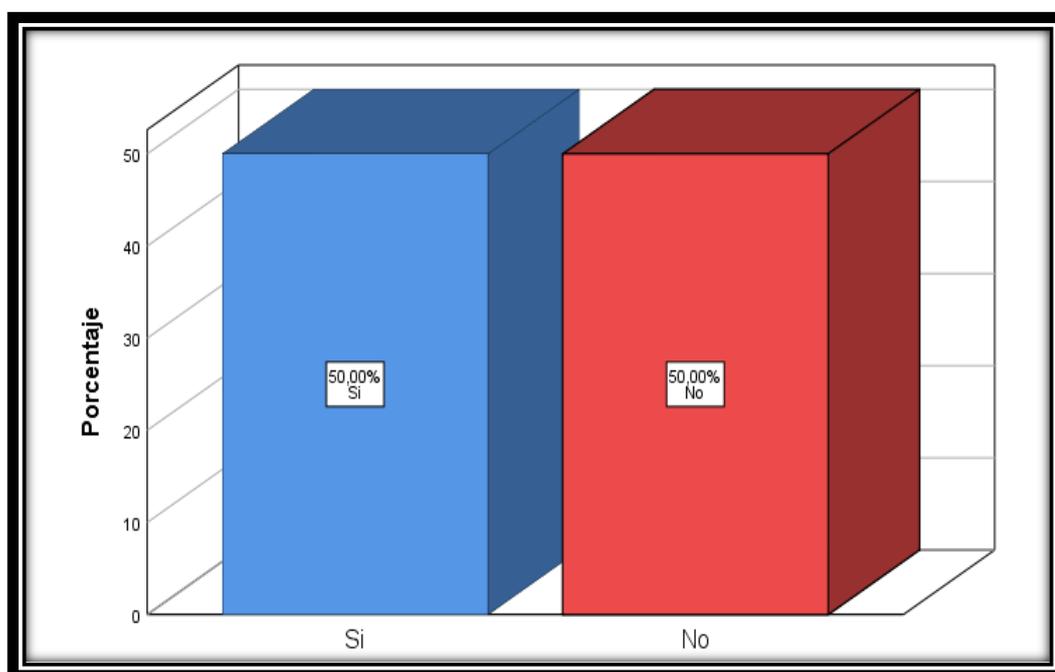
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 50.0% manifiestan que el personal de salud se alarma con el problema de su salud, por otro lado, y en cantidad reducida 50.0% aseguran que no se alarman y guardan la cordura y profesionalismo que corresponden.

Tabla N° 16

¿Estimado señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de la salud brinda confianza y seguridad durante los exámenes que se viene realizando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	50,0	50,0	50,0
	No	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Gráfico N° 16



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

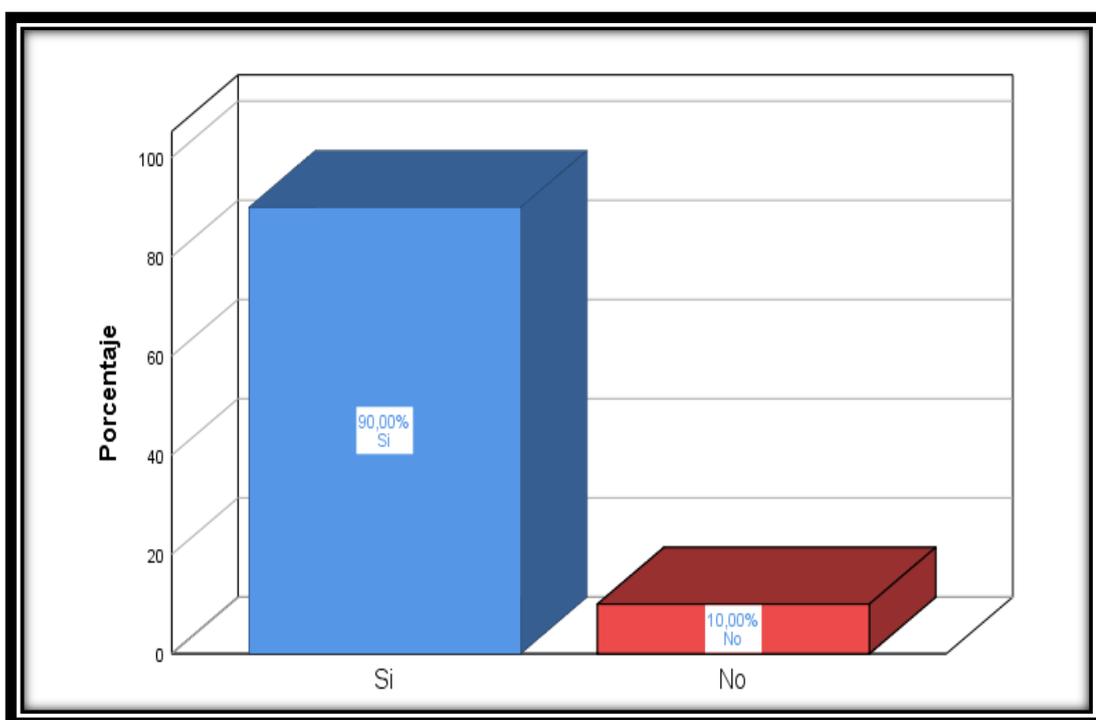
En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 50.0% manifiestan confían en el procedimiento y la experiencia del personal de salud que los viene atendiendo, por otro lado, y en cantidad reducida 50.0% aseguran que existen días en que parece que los personales médicos ignoran el procedimiento y/o los tratan de diferente manera a días anteriores, o los cambios de personal afectan a las expectativas de las madres gestantes.

Tabla N° 17

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión, el profesional de salud conoce los procedimientos que está realizando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 17



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

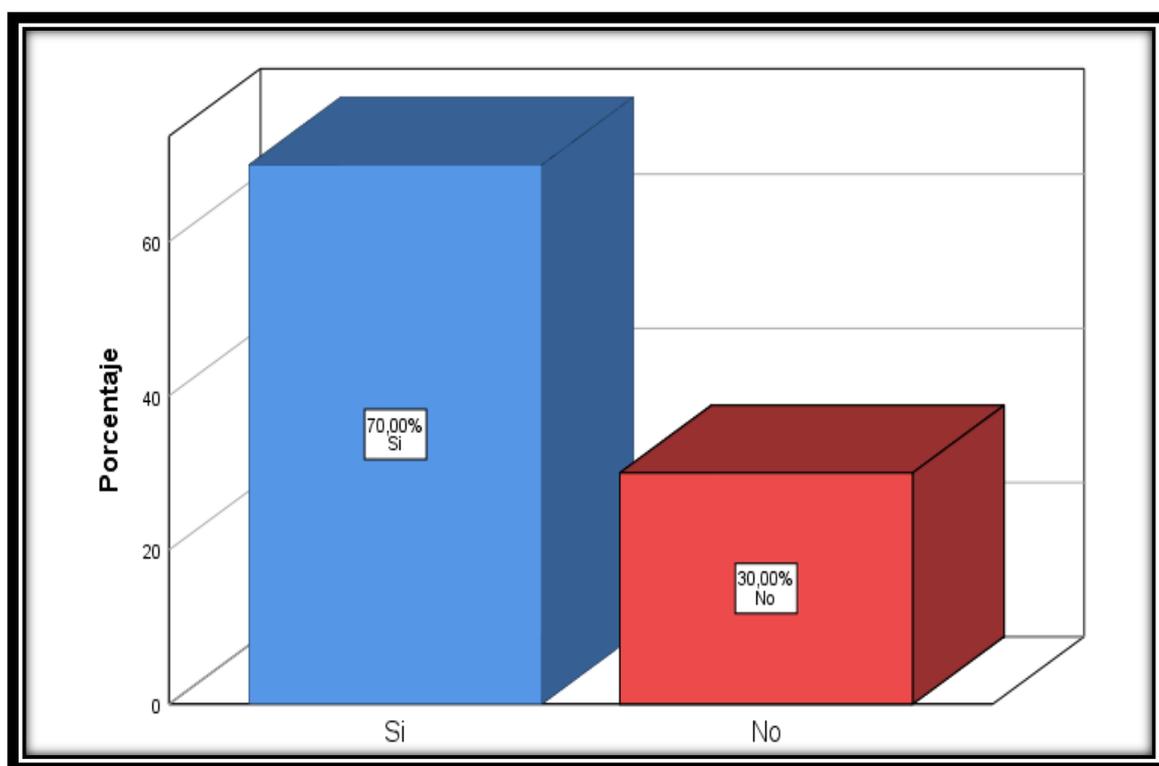
Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal médico tiene los conocimientos de los procedimientos que se le está realizando, por otro lado, y en cantidad reducida 10.0% aseguran que las enfermeras a veces ignoran ciertos procedimientos retardando las citas o confundiendo en el orden.

Tabla N° 18

¿Estimada señora, en el puesto de salud Daniel Alcides Carrión el profesional de salud le brinda confianza al momento de atenderla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	12	70,0	70,0	70,0
No	5	30,0	30,0	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 18

Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que

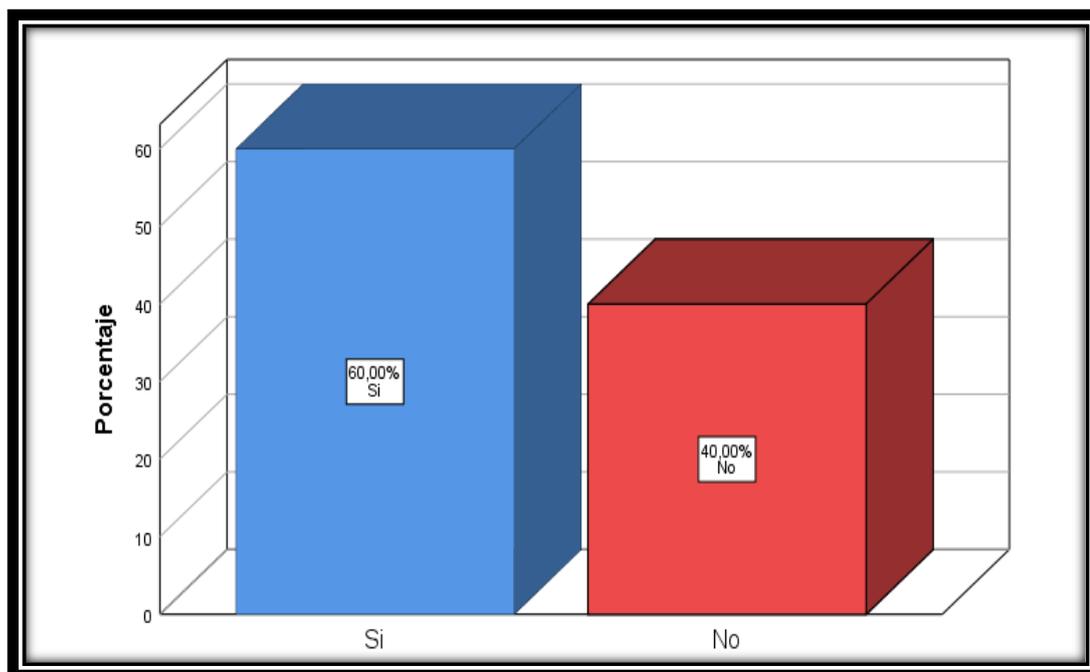
el personal profesional del puesto de salud le genera confianza por su buen trato y respeto, por otro lado, y en cantidad reducida 30.0% aseguran que no tienen confianza con ciertos médicos y prefieren esperar al de confianza.

Tabla N° 19

¿Estimada señora, en su permanencia en el establecimiento de salud Daniel Alcides Carrión, el personal de salud se preocupa por su salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	60,0	60,0	60,0
	No	7	40,0	40,0	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Figura 19.-



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 60.0% manifiesta que en

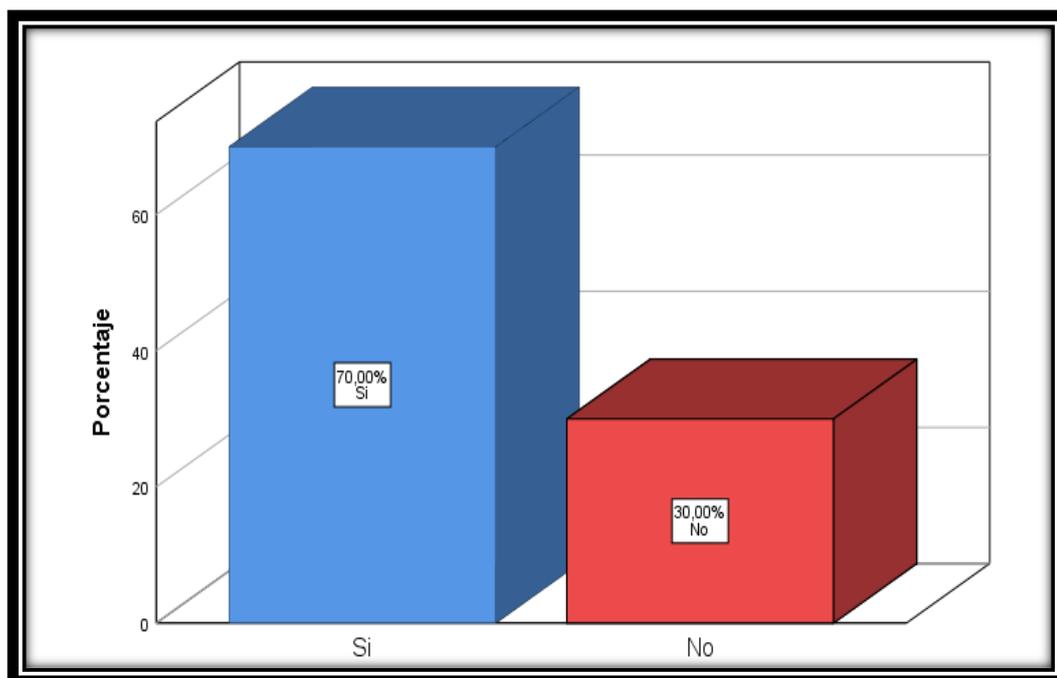
el puesto de salud sintió preocupación de los médicos por su condición y brindo asesoría para llevar un embarazo saludable, por otro lado, y en cantidad reducida 40.0% aseguran que no se preocupan de su salud en el ya mencionado puesto de salud.

Tabla N° 20

¿Estimada señora, está usted satisfecha con el trato recibido del servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	acumulado
Válido Si	12	70,0	70,0	70,0
No	5	30,0	30,0	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 20



Nota: La figura muestra las cifras de las madres gestantes encuestadas

Interpretación:

En la presente tabla y gráfico, dirigido a las madres gestantes sobre la calidad y la satisfacción de sus expectativas, se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que

se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido por el ya mencionado puesto de salud, por otro lado, y en cantidad reducida 30.0% aseguran que aún tienen cosas por mejorar y que deberían hacerse más encuestas de este tipo para visualizar la verdadera realidad desde un punto de vista más objetivo.

5.2 Contrastación de Hipótesis

De las tablas estudiadas, la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de las madres gestantes que acudieron al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de la Ciudad de Pasco en los periodos diciembre del 2020 a febrero del 2021

VARIABLES DE CORRELACIÓN	VALOR	Df	Significación asintótica (bilateral)
Calidad de atención de las madres gestantes	4,889	6	,558
Satisfacción de las gestantes			

(Elaboración propia)

En las tablas presentadas, se analizó la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de las madres gestantes que acudieron al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de la Ciudad de Pasco en los periodos diciembre del 2020 a febrero del 2021; por lo tanto, el valor que se calcula para Chi cuadrado es de 4.889 del diseño muestral y un porcentaje de significancia del 0.558; es decir, existe un margen de error superior al 5%. Siendo rechazada la probabilidad nula determinándose evidentemente la existencia relacional de estas variables y que es significativa, por ende es mas trabajoso poder diferenciarlos, ya que su relacion supera el 5% aceptable.

5.3 Discusión de Resultados

El objetivo planteado en la presente tesis fue “Determinar el grado de relación de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina del Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión” Pasco diciembre 2020 - febrero 2021.”

Ahora bien, por consiguiente y de acuerdo a la tabla N° 01 hacia el 20, se analiza la explicación y el nivel de satisfacción de las madres gestantes que acudieron al puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

Estos resultados, al ser comprobados con los resultados de (Cabrera, C. 2018) que llego a la siguiente conclusión: Los datos obtenidos revelaron que el 64% de embarazadas tenía entre 20-29 años de edad, el 54% fueron bachilleres, el 51% se dedicaban a las labores domésticos, el 61% fueron multigestas, 51% inició el control prenatal desde los 2 meses, 52% se realizaron de 4-6 controles. Dentro del análisis cuantitativo, las usuarias percibieron la atención ofrecida por las obstetras como satisfecha 54%, medianamente satisfecha 29%, y poco satisfecha 17%. En la conclusión descriptiva de la investigación, llegó a establecerse que las usuarias sintieron que la atención fue ofrecida con calidad y amabilidad.

5.4 Aporte Científico de la Investigación

El aporte del estudio realizado se explica porque la investigación centró su atención en el logro del siguiente objetivo general: Determinar el grado de relación de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina del Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión” Pasco diciembre 2020 - febrero 2021.

Para alcanzar tal objetivo se hizo uso de dos métodos fundamentales: la observación y el no experimental. El primero ayudó a encontrar problemas y el segundo aplicar la variable independiente conocer la satisfacción de las madres gestantes. Párrafos más adelante se definió, el tipo de investigación, que por la naturaleza de la investigación fue de tipo básica. La razón fue porque, el problema establecido requiere de una solución práctica, bajo este marco, no se brinda una buena atención y la satisfacción de las madres gestantes no están del todo satisfechas.

Determinado el objetivo, los métodos y el tipo de estudio se arribó al siguiente resultado: Primero; se comprueba la relación entre la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión Pasco diciembre 2020 - febrero 2021., como los niveles de calidad y el grado de satisfacción de las madres gestantes con la atención de los profesionales de salud.

En consecuencia, en base a los resultados del trabajo de campo se comprobó que existe una influencia significativa de la calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina del Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión”

CONCLUSIONES

PRIMERO: Que luego de realizada la encuesta y analizar los cuadros estadísticos, en especial la tabla N° 1 se evidencia que de la totalidad de las madres encuestadas, en su mayoría 60.0% relata que en el puesto de salud se brindó un trato cordial, en la tabla N° 7 se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que el personal de salud mantiene la confidencialidad acerca de su estado de salud y/o su diagnóstico, en la tabla N° 9 se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el profesional de salud le motivó para la atención del parto institucional, en la tabla N° 12 se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal de salud la motivó a acudir y continuar con su tratamiento antes del parto y que le informara si existe alguna complicación, en la tabla N° 17 se colige que en su mayoría 90.0% manifiestan que el personal médico tiene los conocimientos de los procedimientos que se le está realizando, en la tabla N° 18 se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que el personal profesional del puesto de salud le genera confianza por su buen trato y respeto, en la tabla N° 19 se colige que en su mayoría 60.0% manifiesta que en el puesto de salud sintió preocupación de los médicos por su condición y brindo asesoría para llevar un embarazo saludable, en la tabla N° 20 se colige que en su mayoría 70.0% manifiestan que se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido por el ya mencionado puesto de salud. Se pudo determinar que en su mayoría las madres gestantes manifiestan que existe una relación significativa entre la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al Servicio de Medicina del Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión” Pasco diciembre 2020 - febrero 2021.

SEGUNDO: Que validado las tablas y datos establecidos se llega a la conclusión de que las expectativas de las madres gestantes son altas pero que comprobando los resultados en las tablas y gráficos demostró que la gran parte es de buena calidad la atención del personal de salud del puesto de salud Daniel Alcides Carrión.

TERCERO: Luego de visualizar las tablas se llega a la siguiente conclusión: las percepciones de las madres gestantes son buenas en la mayoría y malas en una cantidad reducida, ya que como se pudo observar en los gráficos y tablas se demostró las percepciones divididas de las encuestadas.

SUGERENCIAS

Primero: Incentivar campañas y programas psicosociales, donde impartan charlas a los ciudadanos y la población en general para poder darles a conocer las ventajas de atenderse en el centro de salud, mas no de manera casera.

Segundo: Se recomienda la capacitación constante de obstetras especialista, en monitoreo fetal, alto riesgo obstétrico y ecografía, la atención por obstetras con las competencias necesarias para la detección temprana y oportuna de complicaciones en el embarazo, parto y puerperio, tener protocolo de bioseguridad y referencia oportuna.

Tercero: Establecer mecanismos o buzones para atender sugerencias de como quisieran recibir los usuarios su atención y hacer seguimientos a ello

Cuarto: Ejecutar habitualmente este tipo de investigaciones sobre la satisfacción de las gestantes respecto a la calidad de atención, con el fin de conocer su opinión, para luego modificar algunos aspectos de mayor debilidad, perfeccionando de esta forma la calidad y calidez en la atención prenatal.

REFERENCIAS

Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención integral de la salud Materna. Lima: MINSA; 2014.

Cáceres F, y cols. La atención prenatal: una mirada desde los profesionales de salud. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología. Colombia: Debate; 2015.

Instituto Nacional de Estadística e Informática - Dirección Técnica de Demografía. Perú: INEI; 2019.

Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para la atención de parto vertical en el marco de los derechos humanos con pertinencia intercultural. Lima: MINSA; 2016.

Aguilera S, Soothill P. Control prenatal. Revista médica clínica los condes; 2014.

Sevillano P. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de gestantes atendidas en el centro materno infantil el progreso. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2018.

Organización Mundial de la Salud. Maternal mortality. [Internet]. Geneve: OMS; 2019 [cited 2023 Apr 13]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>.

Ramírez Tj, Nájera P, Nigenda G. Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los usuarios. Salud Pública. Mexico: Debate; 2005.

Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Serie Perspectivas en salud pública. Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública; 2005.

Velásquez A, et al. Estudio Comparativo de la Calidad y Uso de Servicios de Salud Materno Perinatales. Lima Perú: EAT Proyecto 2000; 2002.

Aguirre-Gas H. Evaluación de la atención médica. Expectativas de pacientes y trabajadores. Salud Pública México: Debate; 2005.

Ministerio de Salud. Oficina General de Estadística e Informática Huánuco - Perú; 2019.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Salud Materna. Lima: INEI; 2017.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. Lima: INEI; 2016.
- González H. Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM, [Tesis bachiller]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2005.
- Gestión y desempeño de los recursos humanos en los servicios de salud reproductiva. Rev. Panamericana de Salud Pública. OPS; 2005.
- Carmen Vildoso Chirinos. Ministra de la mujer y desarrollo social. Políticas de protección a madres gestantes. Lima. Perú; 2009.
- Paredes AR. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el hospital general nuestra señora del rosario - tesis para optar el título profesional de obstetra Cajabamba. Cajamarca. Perú; 2019.
- Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo. Washington, D.C.; 2018.
- Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de atención de salud en todo el sistema sanitario [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [cited 2023 Apr 13]. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
- Organización Mundial de la Salud. De la política a la acción [Internet]. Geneva: WHO; 2017 [cited 2023 Apr 13]. Available from: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.
- Ministerio de Salud. Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad en el primer nivel. Lima. Perú; 2012.
- Ministerio de Salud. Minsa.gob.pe. [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2013 [cited 2023 Apr 13]. Available from: <https://www.minsa.gob.pe/especial/2013/reforma/documentos/documentoreforma11122013.pdf>.

Gobierno Regional de Cajamarca. Plan de desarrollo regional concertado [Internet]. Cajamarca: Mesadeconcertación.org.pe; 2010 [cited 2023 Apr 13]. Available from: https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2015/documentos/11/6_pdrc_cajamarca_2010_2021.pdf.

Cabrera C. Calidad percibida de la atención prenatal recibida en el centro de salud tipo A-Pugacho - tesis de titulación para enfermería. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Ibarra. Ecuador; 2018.

Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal - tesis postgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de Medicina. Lima. Perú; 2016.

Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto - tesis de maestría. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. San Martin. Perú; 2017.

Urbina K. Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari, región Huánuco - tesis de maestría. Huánuco: Universidad de Huánuco, Departamento de Ciencias de la Salud. Huánuco. Perú; 2015.

Larrea H. Percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud el Bosque [tesis]. Lambayeque (Perú): Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.

Flores H. Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del centro de salud Aucayacu de Abril a Setiembre del 2017 [tesis]. Tingo María (Perú): Universidad de Huánuco; 2018.

Pérez K. Calidad de Atención en el Control Prenatal en gestantes. Hospital José Soto [tesis]. Cajamarca (Perú): Universidad Nacional Cajamarca; 2015.

Huaccho S. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del hospital II-1 Huaycán [tesis]. Cerro de Pasco (Perú): Universidad Nacional Alcides Carrión; 2017.

ISO 9000:2015 (es). Sistemas de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario [Internet]. [Lugar desconocido]: [editor desconocido]; 2015. [citado 13 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.6.4>

Aguirre HG, Vásquez F. El error médico: eventos adversos, cirugía y cirujanos [Internet]. Revista Medigraphic Artemisa. 2006;74(6). [citado 13 de abril de 2023]. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDREVISTA=10&IDARTICULO=11054&IDPUBLICACION=1182>

OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1. informe técnico definitivo [Internet]. WHO/IER/PSP/2010.2. [citado 13 de abril de 2023]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf

Deming E. Qualidade. A revolução da Administração. Rio de Janeiro: Editorial Marques Saraiva SA; 1990.

Philip C. Quality is Free. New York: Mc Graw Hill; 1979.

Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Ann Arbor. Michigan: Health Administration Press; 1980.

Zurita B. Calidad de la atención de la salud: anales de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1996;57(4): [página desconocida]. Lima (Perú).

Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud. (2009). Documento técnico (R.M. N°727-2009/MINSA) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud - Lima: Ministerio de Salud. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf. Lima. Perú.

Ministerio de Salud. (2007). Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima. Perú.

Cerezo, Farache y Morales Farache, L. "El servicio: fuente de fidelidad", Investigación y marketing. Disponible en: <http://www.aedemo.es>. Tarapoto. San Martín. Perú.

Ramírez C. A., Perdomo A. Y. (2013). Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Universidad Nacional de Colombia. *Revistas avances en enfermería*, XXXI (1): 42-51, 2013 [Disponible: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/html>. Colombia.

Calidad total-EFQM-ISO 9000. (2001). Diferencias y similitudes. Improven consultores. Valencia, España. Disponible en: www.improven-consultores.com/paginas/documentos_Gratuitos/iso_efqm.php 38k.6. España.

Silva M. C., García M., Ochoa O., Castilla M. C., Silva L., Perea-Milla E., Gómez D. y "et al". (2006). Centros hospitalarios de alta resolución de (CHAREs): técnico especialista en laboratorio. Editorial Mad S.L. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?> España.

Aguirre H. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. [Internet] *Revista electrónica Medigraphics Artemisa en Línea*, 2008. 76, 187-196. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=11756>. México.

Granado S., Rodríguez C., Olmedo M. C., Chacón A., Vigil D. y Rodríguez P. (2006). Diseño y evaluación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital en Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81, 637-645. España.

Elias J. Alvarez J. (1988). El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. *Revista de administración Sanitaria*. Vol. II. España.

Maúrtua N. (2017). Atención prenatal reenfocada y complicaciones obstétricas durante el parto en gestantes de 18 a 35 años en el hospital María Auxiliadora. San Juan de Miraflores. Lima: Universidad Privada Sergio Bernales. Lima. Perú.

Ministerio de Salud. Estrategia sanitaria nacional salud sexual y reproductiva: atención materno perinatal. Lima: Ministerio de Salud; 2016.

Hernandez Sampieri R. M -metodología . { ...oiiiiim jz xzm
lkz0073 DVñ-gñl de la investigación. 5th ed. México D.F.: McGraw Hill
Interamericana Editores; 2010.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ANEXO 01



MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESCUELA DE POSGRADO

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO”

Tesista: Jorge, CAMARENA BORROVIC

FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		TIPO DE INVESTIGACION
PG. ¿Qué grado de relación existe de la Calidad de atención y la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco 2020 - 2021?	OG. Determinar el grado de relación existente de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco.	HG. El grado de relación existente de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco es		Gestante satisfecha Gestante insatisfecha Espera de ser atendido sin diferencia de otros pacientes	Básica ENFOQUE DE INVESTIGACION Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACION

		directa y significativamente negativa.	Satisfacción de las madres gestantes	Espera de la atención respetando el orden de llegada La atención de la farmacia es rápida Atención amable del centro de salud Establecimientos limpios Consultorio con buenos equipos	Descriptivo – Explicativo
--	--	--	--------------------------------------	---	---------------------------

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	<p>Infraestructura Adecuada Efectividad de tratamientos Calidad de servicio Tiempo de espera Calidad de equipo Confianza Respeto Privacidad Responder Deudas Tiempo de espera Respeto del turno Horario programado Orientación del personal</p>	DISEÑO DE INVESTIGACION
PE1 ¿Cuáles son las expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides	OE1 Identificar cuáles son las expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto	HE1 Existen buenas expectativas de las madres gestantes atendidas en el puesto	Calidad de Atención		No experimental

<p>Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021?</p> <p>PE2 ¿Cuáles son las percepciones de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021?</p>	<p>de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 – 2021</p> <p>OE2 Determinar cuáles son las percepciones de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021</p>	<p>de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 – 2021</p> <p>HE2 Se aprecia no tan buenas percepciones de las madres gestantes atendidas en el puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco en el periodo de 2020 - 2021</p>			
---	--	---	--	--	--



ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE CERRO DE PASCO

OBJETIVO:

Determinar el grado de relación existente de la Calidad de atención con la Satisfacción de las gestantes que acude al servicio de medicina del puesto de salud “Daniel Alcides Carrión” de Cerro de Pasco.

INVESTIGADOR: CAMARENA BORROVIC JORGE

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO 03

INSTRUMENTOS

**ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES QUE
ACUDE AL SERVICIO DE MEDICINA DEL PUESTO DE SALUD DANIEL
ALCIDES CARRIÓN**



FECHA: Día: Mes: Año:

Te damos nuestro cálido saludo. En esta oportunidad estamos realizando un estudio para conocer la satisfacción de usted que acude al servicio de medicina. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Marque con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente.

I. DATOS GENERALES

Entrevistador:

Lugar: Servicio de medicina del Puesto de salud Daniel Alcides Carrión – Pasco

II. INFORMACIÓN GENERAL

Edad: Estado Civil: Ocupación:
.....

Grado de Instrucción:

III. INSTRUCCIONES

La Encuesta consta de 20 preguntas referida a la satisfacción de la gestante, donde usted debe marcar con un aspa (x) la respuesta correcta.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

IV.DATOS ESPECÍFICOS

1. Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

2. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes (gestantes).

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

3. Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido en el servicio de medicina.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

4. El profesional de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

5. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

6. En la consulta, el profesional de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

7. El profesional de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

8. El profesional de salud le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.

- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
9. El profesional le motivó para la atención del parto institucional.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
10. El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
11. El profesional le mencionó que sería transferido inmediatamente si se presentara alguna complicación.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
12. El profesional la motiva a acudir a la consulta ante cualquier problema.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
13. El profesional utiliza material educativo para informarle.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
14. El lugar de la atención está limpio y ventilado, durante el examen que se le realiza.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
15. El profesional se alarma ante su problema de salud.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
16. El profesional de salud le brinda confianza y seguridad durante el examen.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
17. El profesional de salud conoce los procedimientos que le está realizando.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.
18. El profesional de salud le brinda confianza.
- (1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

19. El personal de salud se preocupa por su salud.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

20. Esta usted satisfecha con el trato recibido en el servicio de medicina.

(1) Si. (2) No. (3) A veces. (4) No responde.

Muchas Gracias



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO 04



FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

-
1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez:
.....
- 1.2. Grado Académico:
.....
- 1.3. Mención:
.....
- 1.4. DNI/Celular:
.....
- 1.5. Cargo e institución donde labora:
.....
- 1.6. Lugar y fecha:

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología					
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez= $1x A + 2x B + 3x C + 4x D + 5x E = \dots\dots\dots$
50

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]

No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

FIRMA DEL EXPERTO O JUEZ



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**Ficha de evaluación del instrumento de investigación por el criterio de
experto o juez**

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez: *Chavarrio Delgado, Janio Julio Eduardo*
- 1.2. Grado Académico: *Medico Cirujano Obstetra*
- 1.3. Mención: *Especialista en Cirujano obstetricio*
- 1.4. DNI/Celular: *72465688 / 981575748*
- 1.5. Cargo e institución donde labora: *Medico Asistente Hospital Regional Daniel Alcides Carrión García - Pasco*
- 1.6. Lugar y fecha: *Pasco, enero 2021*

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X

6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					5	5

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez= $1xA + 2x B + 3xC + 4xD + 5xE = \frac{0.9}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→ ✓	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

Aplicar el instrumento de investigación.

.....

.....

Janis
CHAVARRÍA DELGADO JANIS
 MÉDICO CIRUJANO
 GINECOLOGO - OBSTETRA
 CMP: 75086 - RNE: 040938

.....
 Firma del experto o juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**Ficha de evaluación del instrumento de investigación por el criterio de
experto o juez**

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez: *Ortiz Huaman, Edgar Raymundo*
- 1.2. Grado Académico: *Medico Gineco obstetra*
- 1.3. Mención: *Especialista en Gineco obstetricia*
- 1.4. DNI/Celular: *22513007 / 942978149*
- 1.5. Cargo e institución donde labora: *Medico Asistente Hospital Regional H.V.M. Huánuco*
- 1.6. Lugar y fecha: *Huánuco, enero 2021*

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X

6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					4	6

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez= $1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE = \frac{0.92}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

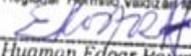
CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→ ✓	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

Aplicar el instrumento de investigación.

.....

.....

Gobierno Regional Huánuco
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional "Herminio Valdizán Medrano"

 Ortiz Huaman Edgar Raymond
 GINECO OBSTETRA
 CMP. 18360 - RNE 6698

Firma del experto o juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**Ficha de evaluación del instrumento de investigación por el criterio de
experto o juez**

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez: NEGRILLO ANDRES, WALTER
- 1.2. Grado Académico: MÉDICO GINECO OBSTETRA
- 1.3. Mención: ESPECIALISTA EN GINECO OBSTETRICIA
- 1.4. DNI/Celular: 22 42 43 80 1994440784
- 1.5. Cargo e institución donde labora: MEDICO ASISTENTE HOSPITAL REGIONAL HVM - HUÁNUCO
- 1.6. Lugar y fecha: HUÁNUCO, ENERO 2021

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X

6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					3	7

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez= $1x A + 2x B + 3x C + 4x D + 5x E = \frac{0.94}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→ ✓	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

Walter Negrillo
 Walter Negrillo Andrés
 MÉDICO GINECO OBSTETRA
 C.M.D. 14738 RNE 9435

Firma del experto o juez



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**Ficha de evaluación del instrumento de investigación por el criterio de
experto o juez**

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez:
Vasquez Salas Werner
- 1.2. Grado Académico:
Médico Gineco-obstetra
- 1.3. Mención:
Especialista en Gineco-obstetricia
- 1.4. DNI/Celular:
23920882 / 971500947
- 1.5. Cargo e institución donde labora:
Médico Asistente Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco
- 1.6. Lugar y fecha:
Pasco, Enero 2021

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X

6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					4	6

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez= $1xA + 2x B + 3xC + 4xD + 5xE = \frac{0.92}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→ ✓	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

..... *Aplicar el Instrumento de Investigación*

.....

.....



.....
Firma del experto o juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**Ficha de evaluación del instrumento de investigación por el criterio de
 experto o juez**

Instrumento: cuestionario sobre sobre calidad de atención en el servicio de medicina del puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

Investigación: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de medicina, puesto de salud Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, octubre a diciembre 2020.

1. DATOS GENERALES:

-
 1.1. Apellidos y nombres del experto o Juez:
RUEDA CAMANA MANUEL ANTONIO
-
 1.2. Grado Académico:
MÉDICO GINECÓLOGA - OBSTETRA
-
 1.3. Mención:
ESPECIALISTA EN GINECO-OBSTETRICIA
-
 1.4. DNI/Celular:
06797356 / 994503980
-
 1.5. Cargo e institución donde labora:
MÉDICO ASISTENTE HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - PASCO
-
 1.6. Lugar y fecha:
PASCO, ENERO 2021

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	

6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E
					3	7

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1xA + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50} = \frac{0.94}{1}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformular	→	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	→	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	→	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	→ ✓	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

..... APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

.....

.....

Manuel F. R. R. R.
MÉDICO GINECÓLOGO OBSTETRA
C.M.P. 47092 - R.N.E. 024054

.....
Firma del experto o juez

NOTA BIOGRÁFICA

CAMARENA BORROVIC, Jorge, nacido el catorce de agosto de mil novecientos setenta y nueve (14/08/1979) en la ciudad de Huánuco, con estudios primarios y secundarios en el Colegio Fiscalizado “José Andrés Rázuri” – La Oroya, respecto a su formación profesional cursó estudios universitarios en la UDABOL (Universidad De Aquino Bolivia) logrando el título profesional de “Médico Cirujano” y estudios de Posgrado en la UNHEVAL (Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco), cursó a lo largo de su carrera profesional cursos adicionales como Informática de nivel básico a nivel avanzado, Diplomado como Médico Auditor y Diplomado en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo.

Desempeñándose en el rubro como médico cirujano en el Puesto de Salud “Daniel Alcides Carrión”, el centro de Salud “Tupac Amaru”, EsSalud Huánuco, con reconocimiento por el colegio Médico del Perú a favor de la vida, la salud de la comunidad peruana en tiempos de pandemia Covid-19 y actualmente desempeñándose como Médico Cirujano en el “Hospital Daniel Alcides Carrión – Cerro de Pasco en el área de emergencia general.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día martes **28 DE MARZO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Tomasa Veronica CAJAS BRAVO
Dra. Clara FERNANDEZ PICON
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Rogelio ALVARADO DUEÑAS (Resolución N° 0907-2021-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don Jorge CAMARENA BORROVIC.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de..... DIECISEIS..... (16)
Equivalente a BUENO....., por lo que se declara APROBADO.....
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... 20:50... horas de 28 de marzo de 2023.


.....
PRESIDENTE
DNI N° 08045126.....


.....
SECRETARIO
DNI N° 100118817.....


.....
VOCAL
DNI N° 22474880.....

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0813-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO”**, realizado por el Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Jorge CAMARENA BORROVIC**, cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 15 de marzo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE S
ALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN PASCO**

AUTOR

JORGE CAMARENA BORROVIC

RECUENTO DE PALABRAS

15233 Words

RECUENTO DE CARACTERES

79951 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

614.4KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 15, 2023 12:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 15, 2023 12:06 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	CAMARENA BORROVIC JORGE								
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962606899	
Nro. de Documento:	40486354					Correo Electrónico:	jorgecamarena1234@gmail.com		

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO							
Apellidos y Nombres:	ALVARADO DUENAÑS ROGELIO				ORCID ID:	0000-0003-0837-1546				
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22403443		

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CAJAS BRAVO VERONICA TOMASA
Secretario:	FERNANDEZ PICON CLARA
Vocal:	DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)	
"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL PUESTO DE SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE CERRO DE PASCO"	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)	
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CALIDAD		SALUD		SATISFACCIÓN	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CAMARENA BORROVIC JORGE		Huella Digital
DNI:	40486354		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 03/10/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.