



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un  
Centro de Salud de una provincia de Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Sanchez Romero, Lorena Alessandra (orcid.org/0000-0003-0081-6053)

**ASESOR:**

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios porque me permitió lograr concluir la maestría.

A mis padres por haberme forjado una persona de bien; porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

La autora

## **Agradecimiento**

A los profesores de la Universidad César Vallejo, que compartieron sus enseñanzas y conocimientos con nosotros; al Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio por el apoyo constante en la asesoría de la investigación para concretar este trabajo.

La autora

## Índice de contenidos

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

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Prueba de normalidad Shapiro Wilk calidad de atención y satisfacción..	18
<b>Tabla 2.</b> Relación entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes ....	19
<b>Tabla 3.</b> Relación dimensión técnico-científica y satisfacción de las gestantes.....	20
<b>Tabla 4.</b> Relación dimensión humana y satisfacción de las gestantes .....	21
<b>Tabla 5.</b> Relación dimensión entorno y satisfacción de las gestantes .....	22

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Esquema de diseño no experimental correlacional .....	14
--	----

## RESUMEN

En la investigación tuvo como finalidad Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca. Se basó en teorías relacionadas al tema de cada una de las variables, la metodología fue de tipo básica según su enfoque fue cuantitativo diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población conformada por 40 gestantes de un centro de la provincia de Cajamarca, la muestra igual que la población tuvo un muestreo no probabilístico, como técnicas e instrumentos fue las encuestas y cuestionarios, los resultados se observa la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,641 valor que indica una relación positiva (moderada), además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la calidad de atención está en relación directa con la satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca.

**Palabras clave;** calidad de atención, satisfacción, gestantes, entorno, humano, técnico científico

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of pregnant women in a health center in a province of Cajamarca. It was based on theories related to the subject of each of the variables, the methodology was of a basic type according to its approach was a quantitative non-experimental design of cross-sectional correlation. Its population made up of 40 pregnant women from a center in the province of Cajamarca, the sample, like the population, had a non-probabilistic sampling, as techniques and instruments were surveys and questionnaires, the results show the relationship between the variables quality of care and satisfaction where a Spearman's Rho was obtained is 0.641, a value that indicates a positive relationship (moderate), in addition, a p - value is 0.000 less than 0.05, representing significant values. Therefore, it can be concluded that the quality of care is directly related to the satisfaction of pregnant women in a health center in a province of Cajamarca.

Keywords; quality of care, satisfaction, pregnant women, environment, human, scientific technician



## I. INTRODUCCIÓN

El principal desafío que enfrenta hoy toda organización pública y privada del sector salud es fortalecer estrategias innovadoras para asegurar la excelencia en el servicio en relación con la calidad, metas y objetivos de la atención. El objetivo es evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, a partir de ahí podemos obtener las actitudes y percepciones de los encuestados sobre la atención que reciben. Aceptar, recopilar información que ayudará a mejorar los servicios de salud.

Das, et al. (2021) en Haryana, los hospitales de distrito y las unidades de primera referencia (FRU) realizan entre el 60% y el 70% del total de partos (datos administrativos no publicados). Las evaluaciones han documentado una preparación para el nacimiento, higiene y prevención de infecciones deficientes, y prácticas intraparto en la sala de partos, y prácticas de atención del recién nacido en los hospitales de distrito y FRU en Haryana, a pesar de la disponibilidad de infraestructura, equipos y suministros. La asfixia perinatal (47 %), la sepsis (22 %) y las complicaciones del bajo peso al nacer (17 %) fueron las principales causas de mortalidad neonatal. Sin mejorar la calidad de atención en estos hospitales de referencia, es poco probable que cambien los indicadores de salud materna y neonatal.

Alaya, et al. (2021) señalan que la satisfacción personal relacionada con el bienestar y la disposición de excelente consideración son preocupaciones crecientes, mientras que en realidad se centran en las mujeres embarazadas durante la pandemia. La naturaleza de la atención clínica de emergencia entre mujeres perinatales con y sin COVID-19. Hubo un problema de salud real fundamentalmente mayor entre las mujeres embarazadas con COVID-19. El bienestar emocional y el estado mental fueron comparativos en los dos encuentros. Es factible dar una excelente consideración durante una pandemia en un entorno de maternidad, prestando poca atención al estado de COVID-19.

Jhon, et al. (2021) afirma que el cumplimiento de las administraciones de PTMI de las mujeres embarazadas es un elemento decisivo para evaluar la naturaleza de la atención. No obstante, en los países emergentes, incluida Tanzania, la naturaleza de la atención sigue siendo una prueba, con diferencias entre países. Por ejemplo, el cumplimiento de las mujeres embarazadas pasó del 92% en Tanzania y del 74,7% al 82,2% en Etiopía. No obstante, gran parte de las investigaciones se centraron en

evaluar la naturaleza de los servicios estimando solo la impresión de las mujeres embarazadas, sin tener en cuenta sus creencias o el examen de la brecha entre las creencias y la opinión de los clientes. La escala de Calidad del Servicio que acciona el abismo entre los supuestos y discernimientos del cliente para medir el cumplimiento y la calidad de la gestión, para trabajar la naturaleza del cuidado.

En un Centro de la provincia de Cajamarca, la calidad de la salud se evaluó únicamente sobre la base del cumplimiento de los indicadores de gestión, limitados a la prestación del control prenatal y detección de complicaciones obstétricas, pero no la satisfacción de las gestantes (usuarias) con los servicios recibidos. Es por ello que las gestantes salen de la visita prenatal sabiendo que su opinión es desapegada, sobre todo si es la primera vez, ya que se observa que muchas de ellas no se adhieren al calendario prenatal, esto motiva esta práctica. Por esta razón se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca? Como problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de las gestantes del centro de salud Yauyucan- Santa Cruz?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca?

Este estudio se justifica en este caso que la satisfacción de las gestantes en la primera consulta prenatal es un factor necesario para mejorar la competitividad de la industria médica. Por lo tanto, identificar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de usuarios es fundamental para lograr su satisfacción.

Este estudio tiene como objetivo proporcionar información basada en resultados y enfoques específicos para mejorar continuamente la calidad y la calidez de la atención materna y ayudar a desarrollar recomendaciones para mejorar. Primera visita prenatal. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de brindar un servicio de calidad.

La investigación proporciona información valiosa mediante la aplicación de herramientas probadas y aprobadas por la comunidad científica, lo que hace que sus

resultados sean confiables e informen futuras investigaciones. Mujeres embarazadas (usuarias) de un Centro de la provincia de Cajamarca

Se plantea como objetivo general; Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca. Asimismo los objetivos específicos; Analizar el nivel de calidad de atención de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca; Identificar el grado de satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca; Identificar la relación entre la dimensión técnico científica y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca; Identificar la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca; Identificar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca.

Como hipótesis podemos plantear de la siguiente manera: H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca.

H0; No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un Centro de la provincia de Cajamarca.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, se encontró la postulación creada por Crespo (2020). En Ecuador, cuyo objetivo es reconocer la naturaleza de la atención que se brinda en la atención prenatal. Para hacer esto, fomentó una investigación atractiva y transversal, trabajando con una población compuesta por 100 mujeres embarazadas que fueron examinadas. Los resultados mostraron que la mitad de las mujeres embarazadas asesoradas dijeron que la atención prenatal fue excelente, el 27 % lo consideró normal y el 7 % dijo que es terrible; asimismo, pensaron que las técnicas de atención prenatal eran ordinarias. Razonó que la pandemia del coronavirus ha sido uno de los principales factores que han impactado en temas como la baja participación en la atención prenatal.

Adicionalmente, Latino (2019) en Nicaragua, pretendió exhibir que el nivel de cumplimiento está relacionado con la naturaleza de la atención prenatal que se brinda en dicha clínica médica. El sistema tuvo un alcance transversal y correlacional, con un ejemplo de 227 clientes atendidos en la región de ginecología y obstetricia, que fueron regulados en la encuesta SERVQUAL. Así, se indica que los componentes de productos sustanciales (98,6%) vista de simpatía (97,2%) estuvieron más relacionados con la naturaleza de la administración; mientras que la capacidad de respuesta estaba más alejada ( $R= 0.203$ ). Así, se presumía que el cumplimiento está relacionado con la naturaleza de la atención prenatal brindada en dicha oficina de bienestar.

Ansu, et al (2020) En Sudáfrica, cuyo objetivo es lograr una inclusión generalizada del bienestar eliminando todo tipo de límites monetarios para desarrollar aún más el acceso a la atención médica y disminuir las muertes maternas e infantiles para 2030. La filosofía utilizada fue un informe cuantitativo, un plan explicativo no exploratorio. Los resultados dieron sentido a la visión desafortunada de la calidad del servicio: retrasos significativos, mentalidades desafortunadas de los proveedores, stock insuficiente de medicamentos básicos y falta de agua potable, suministro inconsistente de especialistas preparados para el parto, pago en efectivo y marco débil de protesta del paciente. . Cerrando el impacto que la visión de las madres sobre la naturaleza del cuidado podría tener en el uso futuro de las administraciones de bienestar, se espera que más investigaciones a nivel de la familia, el área local y la oficina de bienestar ayuden a encontrar y abordar cada una de las dificultades secretas de la naturaleza del cuidado. y desarrollar aún más las administraciones de

bienestar materno para lograr los objetivos de avance económico en el bienestar materno e infantil.

Getachew, et al (2020) pretendía analizar la naturaleza primaria y cíclica de las administraciones para los jóvenes eliminados y su relación con el cumplimiento del cliente en las oficinas de bienestar en Etiopía. Se utilizó una filosofía metodológica cuantitativa e ilustrativa. Tuvo como resultados que entre los niños determinados con neumonía pensada, la frecuencia respiratoria estaba incluida en el 56% y la temperatura estaba controlada en el 77% de los casos. A la mayoría de los jóvenes (92%) se les tomó la temperatura. Solo el 3% de los niños con fiebre fueron aludidos o admitidos y el 60% recibió antiinfecciosos. Se infirió que los punteros subyacentes y de proceso compuestos no estaban relacionados con la lealtad del consumidor.

A nivel nacional, Castillo y Atoche (2018) cuyo objetivo fue determinar la conexión entre la naturaleza del cuidado de enfermería y la realización de las mamás de los jóvenes realmente enfocados en la gestión del CRED de la fundación de bienestar "El Obrero". Sullana, 2018. El tipo de exploración utilizada fue cuantitativa, con un plan no probatorio, correlacional; La población estuvo compuesta por 600 madres de niños atendidos en la administración CRED de la oficina de salud "El Obrero". Sullana. Se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta, aludiendo a la naturaleza del cuidado y cumplimiento del cliente; fueron aprobados por juicio maestro. Los resultados demuestran que existe una relación inmediata y crítica (Alta) de los aspectos componentes inequívocos, obligación y bienestar, de la naturaleza del cuidado de enfermería en el cumplimiento de las mamás de los niños atendidos en la gestión del CRED de la Fundación Salud" El Trabajador". Sullana, 2018, además existe una conexión inmediata y crítica (moderada) entre los aspectos de confiabilidad y simpatía de la naturaleza del cuidado de enfermería en el cumplimiento de las mamás.

Meza (2020) cuyo objetivo fue plantear la relación entre el nivel de cumplimiento de las gestantes y el aseguramiento de la naturaleza del cuidado en la maternidad del C. S. Trébol Azul durante los periodos largos de enero a agosto de 2019 para trazar una estrategia de crecimiento. Estudio, cuantitativo, cautivador, correlacional, inminente revisión transversal. Resultados: las gestantes cuyas miradas prenatales fueron cursadas en la maternidad de C. de S. Trébol Azul, mostraron 67,53% de satisfacción, mientras que 32,47% manifestaron decepción. La naturaleza del cuidado manifestado por las mujeres embarazadas presentó un alto

nivel de satisfacción (69,3%) y un bajo grado de decepción (32%). Finaliza: Se plantea que existe una relación entre el nivel de cumplimiento y la naturaleza del cuidado ( $Rho = 0.411$ ;  $p$  estima = 0.000)

Cueva y Guivin (2021) cuyo objetivo fue evaluar la naturaleza de la atención del control prenatal de las mujeres embarazadas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque 2019 - 2020.

El marco fue una revisión de prueba gráfica cuantitativa. El instrumento para la recopilación de datos fue el resumen Servqual modificado, aplicado a un cuadro completo de 144 mujeres embarazadas atendidas en centros de atención prenatal. Resultados: Las mujeres embarazadas mostraron satisfacción con la atención recibida en general, mientras que un expediente estándar mostró frustración con la atención prenatal. Como lo muestran las diferentes partes de Servqual, las mujeres embarazadas mostraron satisfacción en calidad constante, capacidad de respuesta, bienestar, cordialidad y puntos inconfundibles. Se contempló que en términos generales, las gestantes que son atendidas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque se contentan con la idea de atención prenatal

Paredes (2019), cuyo objetivo fue decidir la idea de la atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, investigación transversal no experimental, de carácter inequívoco. El instrumento Servqual modificado se utilizó para la selección de datos, aplicado a un total de 199 mujeres embarazadas que participaron. Se obtuvo: En calidad consistente el 51,8% mostró consistencia, el 63,1% según límite, en seguridad el 59,5%, en compasión el 55,8% y puntos incuestionables el 66,2%. Las mujeres embarazadas mostraron satisfacción con la idea recibida en un 58,9 %

Hipotéticamente, podríamos caracterizar los factores de calidad de la atención; La naturaleza de la atención debe basarse en los esfuerzos para garantizar el acceso y el valor a las administraciones de salud por parte de los mejores expertos, considerando los activos accesibles y permitiendo que los clientes estén satisfechos con la consideración que reciben.

Dueñas (2010) afirma que la calidad es un ciclo que debe cumplir con las necesidades y supuestos de las personas, debe ser confiable, competente, eficaz, útil, continuo, personalizado, productivo y afectar incesantemente a los clientes es más, al pendiente.

Donabedian (1984) sostuvo que la calidad es el mejor y más completo arreglo de bienestar para un paciente después de considerar la armonía entre las ventajas y desventajas esperadas que acompaña a todas las partes del ciclo de atención. Como indica Esteban (1998), la calidad une el razonamiento especializado de sus adoptantes (especialistas, médicos de cabecera, ejecutivos) con su perspectiva y preparación académica.

Según Fernández (2010), caracteriza la naturaleza de los servicios médicos como la disposición de la consideración clínica a clientes individuales y agregados de manera sensata y justa, considerando la armonía entre intereses, riesgos y gastos, a través de las mejores normas competentes, para lograr la adhesión y cumplimiento del cliente a este objetivo antes mencionado.

Para esta situación, Delgado et al. (2009) llaman la atención que la idea de valor ha creado un interés extraordinario en su aplicación a un énfasis en los clientes en diversas condiciones de consideración, lo que infiere una garantía para los ejecutivos, el grupo de trabajo, innovación de punta, etc. No es suficiente, obviamente, esto permite una mejor consideración, pero también una consideración encomiable.

Para Paganini (2007), significa mucho controlar la naturaleza de los beneficios clínicos, por lo que el asistente es generalmente recordado por la metodología, y muchos elementos impactan en la construcción e interacción de la meta de calidad, firmemente conectados entre sí.

Así, la naturaleza del cuidado se puede caracterizar como “la realización de un conjunto de cualidades y actividades para devolver a cada paciente a la condición de bienestar que queremos” (Moreno, 2015).

Estructura: estos elementos incluyen: representación de cuidadores médicos en varios niveles gerenciales en el marco de bienestar, nivel más prominente de convención en las hojas de varias unidades de enfermería, inversión dinámica en el avance de los planes y pautas de bienestar, apoyo en la organización de activos HR, diseña cursos de acción y planes de exploración, y, dentro del sistema de necesidades jerárquicas, contar con un cuerpo docente preparado epidemiológicamente por cada 300 camas clínicas, lo cual es un componente significativo en el control de las clínicas.

Designación y área de RRHH elaborados, estimación de los bienes materiales

fundamentales e interés en su porción, propuesta de proyectos de desarrollo, consultorios clínicos. Procesos: La enfermería impacta muchos ciclos relacionados con la naturaleza del cuidado. Aplicar la atención según los planes, normas y directrices. Únete al Consejo de Acreditación para la Docencia en Prevención en Salud. (Pagani, 2007)

Participo efectivamente en la junta de determinación para estudiantes interesados en estudios esenciales, específicos y de pregrado. Junto con el resto del grupo clínico, se establece un tiempo de prueba para los cuidadores médicos recién reclutados. En los programas de preparación de larga duración, en su preparación y perfeccionamiento. Trabajar con pioneros de la administración para realizar auditorías anuales de compensación. Orden del foco de limpieza de la unidad. Ejecuta estándares especializados de diferentes subsistemas, tanto más sencillos los relacionados con la utilización, conservación y control de medicamentos. Incorpora varios patronatos de ejercicios lógicos: contaminaciones, valoración de historias clínicas.

En estos y otros componentes, la Enfermería influye en las consecuencias del marco de bienestar, al controlar el modo de actuar de los factores de construcción e interacción, a través de direcciones dispuestas para ello, que así utiliza la crítica del Sistema. Los resultados se estiman en muchos casos a través del efecto especializado (viabilidad); el efecto social (adecuación) y el efecto financiero (eficacia). Cada uno de los elementos en los que la Enfermería se interesa por la naturaleza del cuidado está directamente relacionados con la satisfacción de los objetivos de calidad del marco de bienestar. El gran acto de aptitud social y, de hecho, enorme, la utilización efectiva de los activos tiene resultados monetarios: asegurando la disminución del daño y la satisfacción de los pacientes y sus amigos y familiares, relacionados con el efecto social del marco.

Paganini (2007) ha demostrado que la exhibición de todos los ejercicios de enfermería en cuanto a calidad se relaciona con la habilidad asombrosa, la respetabilidad de las técnicas y el uso de la moral clínica. Instrumentos para medir la naturaleza del cuidado Con base en el examen subjetivo y la idea de la naturaleza vista del cuidado, Parasuraman et al. (1994) impulsaron un instrumento para medir la naturaleza del cuidado o administración que denominan SERVQUAL.

SERVQUAL es un dispositivo que acciona la visión del cliente sobre la



naturaleza de la atención o administración. Como indica el modelo, la distinción entre discernimiento y asunción es una proporción de la naturaleza de una asistencia o cuidado. Desde su inicio, esta escala multifacética se ha aplicado a asociaciones locales, tanto públicas como privadas, desde supervisores gubernamentales, instructivos, de bienestar y locales hasta empresas en una amplia gama de regiones comerciales. Esta variedad permite que sea auditado y aprobado como un aparato para cuantificar la naturaleza de la atención o las administraciones y para la mejora constante.

Diferentes disecciones medibles utilizadas en la estructura SERVQUAL han mostrado una conexión crítica entre las "cosas" que abordan una parte de los primeros diez aspectos. (Espíritus et al. 2014)

Esto reduce la cantidad de aspectos a cinco de la siguiente manera: Dimensiones I: Componentes físicos relacionados con la presencia de elementos reales, dispositivos de datos y materiales de correspondencia. Además de que asumen un papel importante en el aprendizaje y la conducta demostrativa, pero también en la evaluación de la calidad de la gestión, también son puntos de vista reales que ven los clientes en una asociación, como el orden, la innovación, la ejecución desde ahí, el cielo está el límite.

Aspecto 2: la confiabilidad es la capacidad de reconocer problemas, minimizar errores y rastrear soluciones para evitar riesgos a través de la mejora de procesos, el avance mecánico y la preparación de representantes, ingresar y realizar administraciones seguras con respeto y circunspección.

Ángulo 3: La responsabilidad es un valor moral en el corazón humano que permite a los individuos reflexionar, cumplir, orientar y evaluar los resultados de sus actividades, así como su disposición para ayudar a los clientes y prestarles una asistencia oportuna.

Contenido IV: Seguridad, entendida como la información que tienen los representantes de lo que hacen, su cercanía o energía, y su capacidad para generar confianza en los clientes. Esto implica el trato que los clientes sienten hacia las cooperativas especializadas y la confianza que necesitan para reforzar su relación con los clientes (Mira y Aranaz, 2013).

Aspecto V: La empatía es la capacidad de las personas para interactuar con los demás y cumplir completamente con sus requisitos, hablando de sus

pensamientos y consideraciones para que los demás se sientan completamente bien con ellos.

La simpatía es una parte importante de la calidad de la asistencia educativa e incorpora la capacidad de proporcionar a los clientes atención y consideración personalizada. La consideración personalizada es cuando los trabajadores se enfocan en los clientes en un clima de buena disposición. La cordialidad y consideración del personal, así como una disposición positiva y considerada, obviamente se convierte en una impresión de la naturaleza de la asistencia brindada.

Significado de la variable posterior cumplimiento del cliente Por definición, el cumplimiento del cliente es el prerrequisito esencial para Morales y Hernández (2014) para tener un lugar en la “mente” del cliente y consecuentemente en el mercado objetivo ha empujado los límites como un objetivo principal en cada región útil. En consecuencia, cada individuo que efectivamente debe trabajar en una asociación sabe cuál es su identidad. Lograr el cumplimiento del cliente, la forma no del todo establecida, qué es el cumplimiento, cómo se enmarcan los supuestos del cliente y qué se recuerda para la ejecución aparente, con el fin de que puedan ser una ayuda positiva superior en todos los emprendimientos para lograr la Satisfacción del tan esperado Usuario.

En cuanto a la satisfacción con el cuidado, Mira y Aranaz (2013) muestran que la satisfacción del paciente con la atención de largo alcance recibida es la etapa inicial para organizar el replanteamiento de la transmisión del cuidado para garantizar la presencia de buenos clientes. Se deben recopilar datos de todas las oficinas sobre el cumplimiento del cliente con la recuperación real, estilo de vida, valores y convicciones, bienestar, familia y área local, ya que esta situación actual cambia.

Según Hernández (2010), la satisfacción del paciente es la forma de garantizar una gran correspondencia, un trato complaciente y la naturaleza del cuidado, que depende de muchos elementos, por ejemplo, el comportamiento de la propia asistente, el clima en el que ocurre el movimiento y el reconocimiento. de la antigua consideración.

Según Mira y Aranaz (2013), la satisfacción del paciente se considera una parte importante de la naturaleza de la atención, una peculiaridad extremadamente alucinante. La satisfacción es la condición del cuerpo donde se han logrado los procesos de pensamiento, el objetivo o la experiencia del individuo en el que se

satisface el deseo o el hambre.

Para Gonzales (2015), el cumplimiento es el estado contemplado, esforzándose por no ocultarlo pero haciendo lo importante por refrescarlo. La evaluación del cumplimiento casual asume una parte importante en la comunicación de un paciente asistente dado, ya que tiende a ser la mayor parte del tiempo utilizada por expertos para evaluar y dirigir esa consideración y, finalmente, para evaluar su éxito. Las evaluaciones de cumplimiento del cliente se pueden comunicar con respecto al cumplimiento o la decepción con respecto a los resultados físicos, profundos, sociales y de otro mundo, que son todas las evaluaciones que muestran el cumplimiento.

Ventajas de la satisfacción del cliente Según Ortiz (2012), cualquier organización o asociación puede obtener ventajas específicas al lograr la satisfacción del cliente y estas ventajas se pueden resumir en tres ventajas clave que obviamente muestran la impresión de la importancia de la satisfacción del cliente:

El beneficio principal: la mayoría de los clientes satisfechos regresan a esta oficina para recibir tratamiento. En adelante, la organización o asociación acepta su dedicación como una ventaja.

La siguiente ventaja: un cliente satisfecho habla de sus encuentros positivos con la ayuda de otras personas. En este sentido, la organización se beneficia de la distribución gratuita por parte de un cliente satisfecho a sus familiares, compañeros y compañeros.

El tercer beneficio, los clientes satisfechos dejan la oposición. En consecuencia, la organización obtiene una posición específica (parte del pastel) en el mercado como beneficio. Factores que se suman a la satisfacción del cliente. Carvajal (2013) ha demostrado que el cumplimiento del cliente se compone de tres partes:

Rendimiento visto se refiere a la presentación que los clientes aceptan que reciben después de comprar el servicio. En definitiva, es el "resultado" que el cliente "obtiene" en la administración comprada.

La ejecución vista tiene los atributos que la acompañan: no es inamovible según la perspectiva del cliente, no de la organización, y depende de la exposición del cliente en la ayuda. Depende de la percepción del cliente, no realmente de la realidad. Afectado por las evaluaciones de otros que impactan a los clientes. Se basa

en la disposición y el pensamiento del cliente. Debido a su complejidad, la "ejecución de sierra" se puede caracterizar después de un amplio examen que comienza y termina con "cliente".

Suposición, esta es la "confianza" que tiene el cliente de lograr algo. Los supuestos del cliente se ven afectados por al menos una de las cuatro situaciones siguientes: La garantía de una organización similar sobre las ventajas que ofrece el soporte. Pasado participación con la enfermería. Valoraciones de acompañantes, familiares, compañeros. Por el lado del negocio, la organización debe establecer minuciosamente supuestos apropiados. Por ejemplo, suponiendo que las suposiciones sean demasiado bajas, no atraerá a una cantidad adecuada de clientes, pero si las suposiciones son demasiado altas, los clientes se sentirán frustrados después de que se brinde la ayuda.

El nivel de cumplimiento luego de comprar una asistencia, los clientes experimentan uno de tres grados de cumplimiento: - Insatisfacción: Ocurre cuando la aparente presentación de la ayuda no está a la altura de las suposiciones del cliente. El cumplimiento ocurre cuando la presentación aparente de una asistencia coincide con las suposiciones del cliente.

Los factores de satisfacción del cliente, correspondencia verbal: es una forma perspicaz, consciente, receptiva y conveniente de manejar los datos.

Clima de administración: agradable, despreocupado, inofensivo, lo que hace que sea fácil para los clientes sentirse intelectualmente bien y, sorprendentemente, seguro. Los empleados son benévolo, resolutivos, empáticos, sólidos, capaces, fieles al grupo de la organización, preparados y equipados para actuar, tener una apariencia decorosa, incorporar personas limpias y usar un uniforme total, cumpliendo con los supuestos del cliente.

Proteja a la junta: los empleados deben responder rápidamente con consideración, confiabilidad, empatía y una habilidad increíble, de esta manera los clientes en cualquier momento pueden ser informados rápidamente durante la interacción de la queja hasta que se resuelva el acuerdo adecuado.

Área y acceso: Explique el área, gráfica o verbalmente, y cualquier progresión que influya en los clientes con una precisión que refleje el carácter corporativo importante y brinde compasión a los clientes. Seguridad y consuelo: Proporcione suficiente iluminación, techos y señalización en todas las puertas, al tiempo que

garantiza que el espacio real considere los elementos de asociación humana.

Nota para clientes con necesidades únicas: no hay una buena razón para oprimir grupos con requisitos excepcionales basados en la edad, discapacidad visual, limitaciones reales u otras razones relacionadas. La consideración acerca de ellos provoca la aparición de las características humanas en la arena pública.

Tiempo y velocidad del intercambio, evita demoras significativas e intente que la interacción y la consideración, los datos o el respaldo sean lo más corto posible según lo indiquen los deseos del cliente.

En vista de la hipótesis de Imogene M. Ruler (1984) (Teoría del logro de la meta). Como indican Marriner y Raile (2007), la hipótesis del logro objetivo se centra en los marcos relacionales y las comunicaciones humanas, en particular, la relación del asistente con el paciente. Durante el sistema de crianza, cada parte ofrece comentarios y realiza ejercicios. Juntos, estos ejercicios cortaron en una amistad. Hay una colaboración, y si hay una consistencia esperada y se eliminan los elementos disuasorios, el intercambio finaliza.

El marco está preparado para recibir críticas en cualquier fase de los ejercicios que puedan influir en la hipótesis de logro del objetivo 1. Suponiendo que se vea la precisión en la conexión, se ejecutará el intercambio de clientes asistente dos. Suponiendo que se llegue a un entendimiento entre el asistente y el cliente, se logrará el objetivo. 3. Siempre que se cumpla el objetivo, habrá una sensación de cumplimiento. 4. Cumpla sus objetivos y considere con éxito. 5. En la cooperación del paciente acompañante hay un intercambio que favorece el desarrollo y el avance. 6. Suponiendo que el cuidador médico y el cliente vean una suposición de consistencia de los trabajos en la vida real y los ejercicios, se llegará a un acuerdo. 7. En caso de que haya una lucha laboral entre el asistente médico, el cliente o ambos, la colaboración del cliente del cuidador médico puede ser perturbadora. 8. La fundamentación y cumplimiento de los objetivos compartidos ocurre cuando los médicos asistentes con información y habilidades explícitas entregan datos significativos a sus clientes.

Lord (1984) también dice: fomentar la interacción deliberada con los clientes para proponer juntos objetivos, investigar y establecer medios para lograr esos objetivos. La base de los objetivos compartidos depende de la evaluación de los cuidadores médicos de las preocupaciones, problemas y angustias de bienestar del individuo, su impresión de los problemas y la realidad de colocar los datos de manera similar para avanzar por el camino del bienestar realización de metas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio

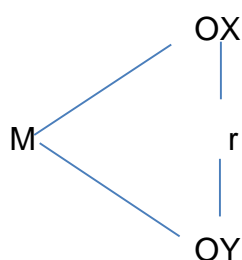
La presente investigación fue de tipo básica por cuanto no se orientó a la resolución de un problema científico, sino que abordaron una construcción especulativa para mejorar diversos exámenes (Arias, 2020).

Según su enfoque fue cuantitativa por excelencia en la forma en que la evaluación de la(s) variable(s) se hizo numéricamente utilizando tasas y frecuencias y utilizando metodologías genuinas (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño corresponde a una investigación no experimental porque, desde el punto de vista operativo del investigador, éste actúa únicamente como un observador ajeno al hecho en estudio, es decir, no interferirá. Intervenir para provocar cambios o cambios en el comportamiento de la variable, actuará únicamente como observador, en un estado normal, del comportamiento de la variable de investigación (Hernández et al., 2017). Debido a que estará orientado a mostrar la relación entre las variables de búsqueda, utilizará la descripción de la asociación. Además, dado que el momento en que se recolectará la información es único o en un solo momento, se utilizará un diseño transversal (Hernández et al., 2017).

**Figura 1**

*Esquema de diseño no experimental correlacional*



Donde:

M: Gestantes

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción de las gestantes

r: relación estadística entre dos variables

### 3.2. Variables, operacionalización

V1: Calidad de atención

V1: Calidad de atención

Definición conceptual. Debe basarse en ejercicios encaminados a garantizar administraciones de bienestar disponibles y justas con expertos idóneos y considerando los activos accesibles, logrando la satisfacción del cliente con la contraprestación obtenida.

Definición operacional; proceso de instrucción en ciencias que incorpora los aspectos: dominio lógico, comportamiento hacia la ciencia y preparación lógica, los cuales serán estimados a través de una encuesta organizada

Escala de medición: ordinal

V2: Satisfacción

Definición conceptual; La satisfacción del paciente con respecto a la consideración recibida por parte del médico asistente es un elemento vital para evaluar la consideración amplia obtenida, se llena como etapa inicial para repensar la ejecución de otra consideración que asegure la prosperidad de los clientes (López, 2017).

Definición operacional, Esta variable se medirá con la encuesta SERQVUAL

Escala de medición: ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La prueba tiene en cuenta la población general de estimadores cuantitativos o subjetivos (individuos, organismos, realidad, detalles, asociaciones, implícitos) en el examen. (Hernández y Mendoza 2018). Estuvo conformado por 40 gestantes de un centro de la provincia de Cajamarca.

Criterios de inclusión; Gestantes que se atendieron en un centro de salud de Cajamarca, gestantes que desean participar del estudio.

Criterios de exclusión, gestantes que se atienden en otras provincias, gestantes que no quieren participar del estudio.

**Muestra:** Es una reunión de la población que se vuelve delegada o grande de ella y que está sujeta a estimación o examen (Hernández y Mendoza, 2018). Será equivalente a la población.

**Muestreo:** se utilizaron pruebas medibles no probabilísticas, es un método de

examen en el que el especialista elige las pruebas en vista del juicio emocional en lugar de tomar la determinación de manera irregular. (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el momento de la revisión de la evaluación se utilizó el resumen, que es muy utilizado para recopilar las evaluaciones de las variables de las pruebas unitarias que examinan el experimento (Hernández et al., 2018). Como parte de nuestra evaluación continua, seguimos recopilando datos sobre las variables clave de la encuesta.

Para recopilar datos sobre los elementos, se utilizarán dos revisiones coordinadas como instrumentos de investigación o elección: la vital planea abordar el nivel de la naturaleza de la atención y contiene 26 estudios con opciones de respuesta en una escala ordinal, tipo Likert: nunca (1) , aquí y allá (2), confiablemente (3); el segundo se supone que refleja el nivel de consistencia y contiene 18 preguntas con opciones de respuesta en una escala ordinal, tipo Likert: nunca (1), cada cierto tiempo (2), continuamente (3).

La validez alude al grado en que los instrumentos para evaluar las variables cumplen con la inspiración para hacer un calibrador de calidad, como lo demuestran las razones, la idea de la información y los resultados ordinarios del calibrador (Hernández y Mendoza, 2018). Para ello, se utilizará la regla del aval de expertos, por la cual integran la dirección un especialista en la materia esencial y dos jefes de organización en los organismos de asistencia al gobierno. Para este aval se utilizará un plan estándar del modelo de prueba de la Universidad Cesar Vallejo.

La confiabilidad Herramientas de valoración que miden la certeza o certidumbre en el uso de los ajustes de valoración del factor de descuento. Para ello, se realizará una prueba empírica sobre el suministro de un agente similar con propiedades similares a la prueba de evaluación con implicaciones reales similares para la presente investigación y caso de prueba. Los ensayos experimentales aún no están completamente resueltos.

### **3.5. Procedimiento**

El avance de la auditoría requerirá la utilización de principios clave para el detalle del examen y los objetivos de la encuesta, la disposición de la forma de pensar coherente. Para el surtido de información se pretendía aplicar una revisión cara a cara. Asimismo, se refirió el aval del jefe de una asociación de lugar de asistencia



gubernamental para la aplicación de las pautas de evaluación del factor de modificación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la administración de los datos se utilizará el programa cuantificable o programación SPSS, v25. Esto permitirá la valoración y preparación de tablas y figuras genuinas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la investigación de información, a continuación se utilizaron:

Se utilizaron procedimientos de análisis de perspectiva clara, por ejemplo, tablas de transmisión repetidas y cifras reales, por ejemplo, barras que organizarán los datos cuantitativos de los niveles de calibre de los factores de auditoría y sus diferentes puntos de vista.

El nivel de significación ( $p$ ) se utilizará para demostrar o mostrar la asociación real entre las variables exploradas. Como demuestra esta prueba, si  $p$  está por debajo de 0,05, se afirma la relación y se percibe la hipótesis de investigación, y si el valor de  $p$  es superior a 0,05, se percibe la hipótesis. Inválida (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

El diseño del estudio y su ejecución recomendarán mantener una actitud ética en las diferentes labores de investigación: en la recopilación de información, se debe tener en cuenta modelos de fortaleza o descripción detallada de las fuentes de información, incluyendo referencias y bibliografía estructura, en Etapa organizativa del método, validación del modelo, configuración de la herramienta, aval, confiabilidad y procedimientos de investigación de datos, objetividad, calidad de presentación de resultados cuantitativos y detalles de recomendaciones o legitimidad en la presentación de informes de evaluación de naturalidad en el forma de coaching, Honestidad y Desarrollo

## IV. RESULTADOS

### Análisis inferencial

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Shapiro Wilk calidad de atención y satisfacción*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,768	40	,000
Satisfacción	,773	40	,000

*Nota.* \*Se muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Los resultados muestran que el p-valor es menor a 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0), afirmando que los datos tienen una distribución no normal, por lo que el estadístico a elegir es del tipo no paramétrico, y el estudio del tipo de correlación se hará mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Se plantearon como hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca. H0; No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca.

Regla de decisión

- Se acepta Ho; si  $p > 0,05$
- Se rechaza Ho; si  $p < 0,05$

Para esto se aplica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

## Tabla 2

*Relación entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca.*

		Satisfacción
		,641
Rho de Spearman	Calidad de atención	,000
		40

*Nota.* Se de datos Spss v.25

Muestra la relación entre las variables calidad de la atención y satisfacción, donde el Rho de Spearman es de 0,641, lo que indica un valor para una relación positiva (moderada), y los valores de p inferiores a 0,000 indican un valor significativo. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad de atención está directamente relacionada con la satisfacción de las gestantes en un centro de salud de la provincia de Cajamarca.

Por otro lado, para comprobar la relación entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción se plantearon como hipótesis:

H1: Se correlaciona la dimensión técnico-científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

H0: No se correlaciona la dimensión técnico-científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

Regla de decisión

- Se acepta H0; si  $p > 0,05$
- Se rechaza H0; si  $p < 0,05$

Para esto se aplica nuevamente el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

**Tabla 3**

Relación entre la dimensión técnico-científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

		Satisfacción
		,631
Rho de Spearman	Técnico-científica	,000
		40

*Nota.* Se de datos Spss v.25

Esta tabla muestra la relación entre el aspecto técnico y la satisfacción ya que la Rho de Spearman obtenida es de 0,631, valor indicativo de una relación positiva (moderada), así como un pequeño p-valor de 0,000. Representa más de 0,05 valores significativos. Por lo tanto, se puede concluir que el aspecto científico técnico tiene relación directa con la satisfacción de las mujeres en uno de los centros de salud de la provincia de Cajamarca.

Por otro lado, para comprobar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción se plantearon como hipótesis:

H2: Se correlaciona la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

H0: No se correlaciona la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

Regla de decisión

- Se acepta H0; si  $p > 0,05$
- Se rechaza H0; si  $p < 0,05$

Para esto se aplica nuevamente el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

#### Tabla 4

*Relación entre la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca*

		Satisfacción
		,651
Rho de Spearman	Humana	,000
		40

*Nota.* Se de datos Spss v.25

En la tabla se observa la relación entre la dimensión humana y la satisfacción donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,651 valor que indica una relación positiva (moderada), además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la dimensión humana está en relación directa con la satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca.

Por otro lado, para comprobar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción se plantearon como hipótesis:

H3: Se correlaciona la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

H0: No se correlaciona la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

Regla de decisión

- Se acepta H0; si  $p > 0,05$
- Se rechaza H0; si  $p < 0,05$

Para esto se aplica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca*

		Satisfacción
		,680
Rho de Spearman	Entorno	,000
		40

*Nota.* Se de datos Spss v.25

La tabla muestra la relación entre la dimensión ambiental y la satisfacción, donde el Rho de Spearman es 0.680, un valor para una relación positiva (moderada), y un valor p de 0.000 es menor a 0.05, lo que indica un valor significativo. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión ambiental está directamente relacionada con la satisfacción de las gestantes en un centro de salud de la provincia de Cajamarca.

## V. DISCUSIÓN

Como es sabido, el cumplimiento está relacionado con la calidad en su conjunto y más explícitamente con la naturaleza de las administraciones. El primero se considera cuán grande es la ayuda, dependiendo de las suposiciones para el cliente, el cliente o el público. También se caracteriza como el contraste entre las suposiciones del cliente y la opinión de la ayuda recibida. Presenta la forma en que la calidad debe ser según las solicitudes o necesidades del cliente. En este sentido, el presente examen se planteó como objetivo general decidir la conexión entre la naturaleza del cuidado y la realización de las gestantes en un lugar de bienestar de una región de Cajamarca, en correspondencia con lo expresado y la especulación de este estudio donde se muestra estimando la relación de los factores, se vio que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.641, demostrando una relación positiva moderada.

Los resultados contrastan, con Paredes (2019) es claro que existe una gran relación, y esto se comprobó a través de la prueba fáctica de chi cuadrado, donde se obtuvo  $p \leq 0.05$ , una conexión crítica entre la naturaleza del cuidado y el nivel de cumplimiento. según sus aspectos. la cual fue  $p= 0.43$ .

En otra revisión comparativa, Morales y Hernández (2019), según el autor, demuestran que el 16,9% de los pacientes que acudieron al centro de traumatología fueron visitados por un experto en la materia. La estimación de la permanencia que el perito dedica al abogado fue de 384,8 minutos (DE: 368,5) contrastada con las personas que no fueron vistas por él, 205,4 minutos (DE: 220,2) ( $t: 3,49$ ,  $p < 0,001$ ). Fue factible comprobar la presencia de una conexión genuinamente crítica entre la realización tranquila y el tiempo aparente del paciente con  $F: 4,84$ ,  $p < 0,029$ . Asimismo, se confirmó la conexión entre el cumplimiento y el tiempo transcurrido hasta la evaluación subyacente y la evaluación clínica real, así como las temporadas aparentes (de evaluación inicial, clínica y final). Correspondiendo el grado de valoración con el grado de cumplimiento de las gestantes, se detectó que según la mayoría de las gestantes, el 35% expresó que el nivel de calidad a nivel mundial (3 aspectos) es medio y se cumplieron

Sobre las bases hipotéticas, como indica Ortiz (2018), expresó que el punto de vista del cliente es fundamental porque los pacientes satisfechos están obligados a consentir el tratamiento y seguir utilizando los servicios de salud. Además, los pacientes esperan tener una participación relacional aceptable en cooperativas de especialistas en bienestar. Por lo que se requería información y datos actualizados y

eso transmite confianza en la viabilidad de la asistencia. Por otra parte, Reque (2020) expresó que: Si la ayuda no es tanto como supuestos, el cliente no lo será tanto como cuando entre en contacto con la acción asistencial y el cumplimiento disminuirá. En cuanto a su, presenta a los proveedores y los resultados de la atención como variables significativas para la consistencia del paciente. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo natural para cualquier responsable de las administraciones de salud y una parte de los resultados y sus mediaciones.

En cuanto a la relación del aspecto lógico especializado, la relación fue dirigida positiva con un Rho de Spearman de 0.631. Estos hallazgos concuerdan con Alaya, et al (2021) mostraron que los resultados encontrados en el examen según el grado de valor en el aspecto lógico especializado reportan una tipicidad del 48% y en cuanto al cumplimiento en este aspecto expresaron que estaban decepcionados. .

Además, Martínez (2021) hace notar la forma en que el nivel de consistencia con la idea de cuidado fue considerado por la mayor parte honrosamente alto. Con respecto a los puntos de vista evaluados, en la perspectiva coherente particular, el 65% (52) tiene un nivel de consistencia bajo, de igual forma el 18,8% (15) tiene un nivel de consistencia medio, por último el 16,3% (13) tiene un nivel evidente. Expresa que es la impresión de rasgos explícitos bajo la esmerada atención de las gestantes, ya que al ingresar al ambiente laboral invitó a la madre, aún con alguna preocupación o agonía respecto a su cría, la gestante se sintió apreciada y excepcionalmente comprometida. , el ambiente de trabajo lleva la comodidad a la atención plena. La explicación de por qué el nivel de consistencia no es absolutamente ideal podría deberse a la perspectiva de la razón particular, que según la prueba cuantificable obtuvo un bajo grado de consistencia, lo que sugiere que el tutor clínico debe mostrar un interés más inequívoco, amable. disposición, dar más información. en el campo laboral de la promoción y la mejora, que en determinados accesos se ve restringido por el tremendo interés de los pacientes y los extravagantes registros de enfermería en la reunión.

Pagnanini (2017) comunicó en su encuesta que el nivel de consistencia de la gestante con la atención prenatal fue transitoria en 61%, satisfecha en 38% y frustrada en 1%. Las mujeres embarazadas fueron representadas como adultas jóvenes en un 56%, estado conyugal en convivencia en un 56% y preparación discrecional en un 51%. Con respecto a ellos, Pflugeisen, et al (2017) encontraron que el 26 % estaba satisfecho con el pensamiento recibido y acudió a su control en



la fecha indicada, mientras que el 41 % no consintió particularmente y, sin embargo, acudió a su control. plan de juego. Por último, solo se transmiten partes para comunicar que un establecimiento de salud que desee alcanzar altos niveles de significación debe pensar en las valoraciones de sus clientes o clientes, tanto internos (Profesionales) como externos (Pacientes).

Para una aclaración comparativa, diferenciando y Cueva y Guivin (2021) en su evaluación sobre la idea de cuidado en mujeres embarazadas y su buen efecto en la consistencia, se reconoció que la cualidad legítima específica denota que influyen en el nivel de consistencia, mostró todo expedientes básicos cuantificables, que demuestren que las madres tienen una titulación digna de coherencia desde el punto de vista Técnico-Científico. En esta encuesta, Cortez (2017) muestra que no hay semejanza con la encuesta en curso; ya que la encuesta muestra que los compañeros que laboran en el foco de bienestar Characato en Arequipa entienden que es un componente central de gran valor y aluden a su nivel de información para atender padecimientos y posteriormente dar un pensamiento de calidad y atender condiciones médicas. Así, la particular perspectiva inteligente está dada por el nivel de dominio de los asociados clínicos que integran lo completamente coherente, que se controla educativamente con el cumplimiento de los estándares y las pautas de actuación o consideración que satisfacen medidas explícitas, según lo demostrado por que el cuidado de Enfermería debe ser convincente y, en consecuencia, es la marca más percibida y menos discutida cuando se habla de calidad.

Similar al punto de vista humano, el Rho de Spearman fue de 0,651, un valor que muestra una relación positiva (moderada). Se presentan de manera contrastante según Meza (2020) afirma que a partir de los resultados de la auditoría en curso posiblemente se puede razonar que la consistencia de las mamás en cuanto a la atención que el especialista brinda a sus hijos, refleja una atención con mínimos créditos de calidad a la misma. , ya que sigue honorablemente las premisas, sospechas y objetivos de las madres, tanto reales como claros, además se suele observar que el tutor no está dando la debida consideración, centrándose en un trato muy individual y dejando de lado su comprensión.

Por otra parte, se han utilizado varios modelos para cuantificar la calidad. La aplicada en esta sugerencia se apoya en la realizada por Donabedian, quien propone velar por la calidad desde tres ángulos; el punto de vista humano, la perspectiva particular consistente y el ángulo climático, en cada uno de los cuales se pueden

rastrear atribuciones de valor o necesidades. Con respecto al punto de vista humano; donde se apreció que el 61,1% presentaba consistencia absoluta, el 31,4% consistencia típica y sólo el 7,4% desencanto.

Estos resultados se pueden percibir en la forma en que la mayor parte de las mamás consideran que los colaboradores son complacientes con sus hijos y con ellos; como cuando entran al ambiente de trabajo son invitados, a pesar de cualquier irritación con respecto a su hijo, la madre se siente apreciada y sumamente comprometida; son complacientes y manejan la condición y el cuidado en términos legítimos. Del mismo modo, no podemos dejar de aludir a la forma en que hubo frustración en las mamás, como lo sugiere la forma en que el personal de salud no se muestra y no le da importancia a los problemas de las mujeres embarazadas; lo cual es desagradable por la forma en que puede mostrar causas ilimitadas; como, la severidad, cierta ansiedad, o esencialmente la unidad del asistente clínico en estas condiciones.

En las consecuencias del presente examen, se observó que la relación con el aspecto Humano es como las detalladas por Adeyinka, et al (2018), quienes obtuvieron que el 52,5% presentó un grado elevado de cumplimiento, seguido por el 47,5%. con baja satisfacción(3); Esta realidad puede deberse a la forma en que se tomaron los temas de revisión, donde el experto fue más cauteloso con el estado del paciente, y que en los dos exámenes se prestó atención a la facultad de bienestar y al paciente. Según Jean Barret, el aspecto humano comunica la comprensión del paciente como vía de gran consideración, lo que sugiere saber que como las personas tienen necesidades, entonces el cuidador médico debe acoger al paciente y familiar, llamar al paciente por su nombre y familia, acercarse con deferencia y pensamiento, dar terapia bien dispuesta, mantener una gran correspondencia de una manera razonable y directa.

A la luz de lo anterior, se pudo afirmar que el aspecto humano es fundamental ya que la justificación de ser de las administraciones y establecimientos de salud de primer nivel era dar consideración a la calidad y garantizar la salud del niño. ), es decir, ponerse en el lugar de la madre y su hijo, tratando de suplir sus necesidades y estar a la altura de sus supuestos. Además, el que obtuvo el mejor cumplimiento, estos resultados fueron muy pertinentes, lo cual es excelente ya que el aspecto tiene la mayor importancia en la evaluación del cuidado del valor, ya que es el vehículo para completar la consideración. profesional lógico correcto, ya que a través del

intercambio de palabras y buen trato, la paciente transmite los datos esenciales en cuanto a sus controles, lo que permite elegir las técnicas de consideración más adecuadas, y en vista de que a través de este aspecto la paciente se sentirá más estimulado a volver.

Finalmente, en el aspecto clima y cumplimiento, un Rho de Spearman es de 0,680, valor que demuestra una relación positiva (moderada), se contrastan estos resultados y Crespo (2020), en este estudio se encontró que el 51,8% comunicó un cumplimiento normal, el 48,1% expresaron estar totalmente satisfechos, mientras que en el grado de decepción no se registró ningún referente. Estos resultados pueden ser percibidos por la forma en que las mujeres embarazadas consideran que el ambiente de trabajo en general es impecable, hay una adecuada mejora, iluminación y mobiliario durante la atención; por otra parte, no se puede descartar que el nivel de consistencia sea medio teniendo en cuenta la forma en que los pacientes expresaron que no tienen un espacio para lavarse las manos, y si tiene un espacio para evaluar palidez, es 't utilizado por el maestro, según lo indicado por la impresión de las mamás. Los resultados de este estudio en cuanto a la perspectiva del Medio Ambiente no concuerdan con los resultados encontrados por Coronado y Vásquez (2020), cuyos resultados muestran que el 83% comunica que está muy satisfecho, el 16% comunica que está satisfecho y solo el 1% se sorprende. ; obviamente hay una diferenciación absolutamente inequívoca, ya que se hizo en diferentes entornos sanitarios, y que el entorno de un consultorio es único en comparación con el de un centro. La parte Ambiente de la idea de cuidado dada por el colega clínico recomienda un nivel central de consuelo, ambiente, orden, cuidado, seguridad, y la parte de confianza que el cliente ve por ayuda, inquietud de Nightingale sobre la necesidad de blindar una vida señorial. El estado de orden se movió hacia los lugares de trabajo de la organización de bienestar, Nightingale creía que para estar al tanto de una buena consideración clínica era esencial contar con un ambiente sano, que tenía cinco focos principales para asegurar la prosperidad: aire limpio, agua impecable, canales capaces, impecables y espléndidos.

Moreno (2019) a pesar de que los hechos realmente confirman que las cualidades socio-segmentarias del cliente o cliente externo son factores que impactan en la impresión de la naturaleza del cuidado y por ende del cumplimiento, existe toda una discusión en cuanto a la objetividad de la opinión de los clientes. clientes, algunos especialistas expresan la ausencia de objetividad de los clientes

para ver estados de cuidado explícitos en todo un arreglo de intervenciones sociales y sociales. Sin embargo, no por el hecho de que tengamos clientes de bajo nivel económico y social vamos a disminuir su reconocimiento, no dejemos de recordar que el cliente busca en nosotros para encontrar una respuesta al problema que lo aqueja y a nosotros también. Los servidores están obligados a brindar una atención decente y hacer todo lo posible para que sea alto para la prosperidad de nuestros pacientes. La mayoría de las veces se imagina que la estimación del cumplimiento tanto del cliente como del cliente es adecuada para cuantificar la naturaleza de las gestiones, y según la investigación, el cumplimiento está fuertemente relacionado con el trato recibido por parte del personal. En esta línea, la realidad de trabajar el tratamiento en la fundación bienestar trabajará en la realización del cliente o clienta.

## V. CONCLUSIONES

1. En objetivo general, se concluye según los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos una relación significativa entre las variables de calidad de atención y satisfacción donde indica la relación positiva moderada con un valor de Rho de 0,641, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.
2. La dimensión técnico-científica está en relación directa con la satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca. se obtuvo un Rho de Spearman es 0,631 valor que indica una relación positiva (moderada), además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos.
3. La dimensión humana está en relación directa con la satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca. se obtuvo un Rho de Spearman es 0,651 valor que indica una relación positiva (moderada)
4. Existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,680 valor que indica una relación positiva (moderada)

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1 Para los centros de salud de Cajamarca, realizar periódicamente este tipo de encuestas sobre la satisfacción de las gestantes con la calidad de los servicios de primera atención prenatal en el establecimiento de salud para conocer sus opiniones y luego revisar las mayores debilidades en algunas áreas, mejorando así la calidad de atención y calidez.
2. Al evaluar la calidad de la atención en los establecimientos de salud, se recomienda incluir la satisfacción materna (usuaria) y el cumplimiento de las normas de atención.
3. El personal de salud mejore la calidad de la información que se brinda a las mujeres embarazadas sobre su estado de salud o sobre los procedimientos o exámenes realizados.
4. Capacitar al personal de salud obstétrica para mejorar continuamente la calidad de los servicios hospitalarios.

## REFERENCIAS

- Alaya F; Worrall A; Doyle R (2021) *Health-related quality of life and quality of care in pregnant and postnatal women during the coronavirus disease 2019 pandemic: A cohort study*. International Journal of Gynecology & Obstetrics. 154, Issue 1 p. 100-105. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13711>
- Ansu, M., Danquah, F.I., Bawontuo, V. (2020) *maternal perceptions of the quality of Care in the Free Maternal Care Policy in sub-Sahara Africa: a systematic scoping review*. BMC Health Serv Res 20, 91. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05755-9>.
- Adeyinka O, Jukic AM, McGarvey ST (2018) *Predictors of prenatal care satisfaction among pregnant women in American Samoa*. BMC Pregnancy Childbirth. 17(1):381. doi: 10.1186/s12884-017-1563-6
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2018). *Determinants of patient satisfaction: A systematic review*. Perspectives in Public Health, 137(2), 89–101.
- Das MK, Arora NK, Dalpath SK, Kumar S, Kumar AP, Khanna A, et al. (2021) *Improving quality of care for pregnancy, perinatal and newborn care at district and sub-district public health facilities in three districts of Haryana, India: An Implementation study*. PLoS ONE 16(7), e0254781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254781>
- Crespo S. (2020) *Calidad de la atención en el control prenatal en el hospital básico baba primer semestre del año 2020*. [Tesis maestría]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo, 2020. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9144/C-UTBCEPOSMGSS000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, E (2018) *Satisfacción del usuario de consulta médica del Hospital “Adolfo Ruíz Cortínez” del IMSS de Veracruz*. Tesis de licenciatura de la facultad de Estadística e Informática. Universidad Veracruzana. Xalapa Veracruz, México.
- Castillo C y Atoche F (2018) *calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de cred del establecimiento de salud “el obrero” Sullana, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao.

- Corbella, A. y Saturno P. (2018) La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.
- Cueva I y Guivin B (2021) calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque minsa 2019-2020. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva\\_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, R (2017) La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de medicina nuclear.
- Delgado, A (2019) Calidad de atención de enfermería desde la Percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencias de la Salud 2:2. Perú. Disponible en <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>.
- Dueñas, O (2019). Calidad Salud: Dimensiones de la Calidad. [www.gerenciassalud.com](http://www.gerenciassalud.com)
- Das MK, Arora NK, Dalpath S, Kumar S, Qazi SA, Bahl R (2018) *Improving quality of care for perinatal and newborn care at district and subdistrict hospitals in Haryana, India: Implementation research protocol*. J Adv Nurs. 74(12):2904–11. pmid:29989201
- Esteban, A (2019). El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Revista Clínica de España. 24 (1). Pág.24
- Fernández, E. (2019) Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, ISCM-H, Cuba.
- Fryer, K., Delgado, A., Foti, T., Reid, C. N., & Marshall, J. (2020). *Implementation of obstetric telehealth during COVID-19 and beyond*. Maternal and Child Health Journal, 24(9), 1104–1110.
- John L, Odero N, Nziku J, Njau B (2021) Análisis de la brecha entre las expectativas y las percepciones de las mujeres embarazadas que asisten a los servicios de prevención de la transmisión materno-infantil del VIH en un hospital de referencia privado en el norte de Tanzania: un estudio descriptivo transversal. PLoS ONE 16(9): e0257771. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257771>



- Hernández, M (2019) Satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería en el Servicio de Tomografía.
- Huaccho S (2019) nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán. [Tesis para optar el título de profesional de obstetricia]. Cerro de Pasco: universidad Nacional Alcides Carrión; 2017. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND\\_8955e46e9fc29e11799c7576fa265234/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND_8955e46e9fc29e11799c7576fa265234/Details)
- Huané M y Uribe L (2018) Calidad de atención y satisfacción de gestantes del consultorio obstétrico, centro de salud Huarupampa, Huaraz. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Getachew, T., Abebe, S.M., Yitayal, M. (2020) *Assessing the quality of care in sick child services at health facilities in Ethiopia*. BMC Health Serv Res 20, 574 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05444-7>
- Gonzales, J. (2019) Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano. <http://delbensayos.com/temas-variados/niveldesatisfacciónc3>.
- Gómez, M.(2018) Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud en el nivel primario. Revista Cubana de Medicina General Integral.
- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2018). *Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis*. British Medical Journal Open, 7(8), e016242.
- Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua junio 2019. [Tesis de maestría]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2019. [Citado el 07 de julio del 2021]. <https://repositorio.unan.edu.ni/11193/1/t1067.pdf>.
- Liu, C.H., Goyal, D., Mittal, L (2021). *Patient Satisfaction with Virtual-Based Prenatal Care: Implications after the COVID-19 Pandemic*. Matern Child Health J 25(1) 1735–1743. <https://doi.org/10.1007/s10995-021-03211-6>
- Liu, C. H., & Doan, S. N. (2020). *Psychosocial stress contagion in children and*

*families during the COVID-19 pandemic*. Clinical Pediatrics, 59(9–10), 853–855.

King, I. (2018). Enfermería como profesión. México: Limusa

Marriner A. y Raile M (2017) Modelos y teorías en enfermería. España. 6° edic. Madrid.

Malhotra, T., Thomas, S. & Arora, K.S (2019) *Impact of Medical Students on Patient Satisfaction of Pregnant Women in Labor and Delivery Triage*. Matern Child Health J **23**, 1467–1472. <https://doi.org/10.1007/s10995-019-02771-y>

Martínez, J. (2021) Sistema de auditoría médica hospitalaria. Revista Cubana de Administración de Salud.

Manu A, Arifeen S, Williams J, Mwasanya E, Zaka N, Plowman BA, (2018) *Assessment of facility readiness for implementing the WHO/UNICEF standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities—experiences from UNICEF’s implementation in three countries of South Asia and sub-Saharan Africa*. BMC Health Serv Res. 18(1):531–543. pmid:29986692

Mascort Z, (2018). La satisfacción de los pacientes Hospitalizados como indicador de la calidad asistencial.

Mwangi J (2018) *The effect of free maternal health care services on perceived quality of service delivery at Nakuru provincial general hospital*. Strat Bus Sch Strat Univ. 11074(2474):1–65.

Mira, J y Aranaz, J. (2013) La satisfacción de los pacientes como una medida del resultado de la atención sanitaria. Barcelona – España. Disponible: <http://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>.

Meza L (2020) grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. Tesis de post grado. Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza\\_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Moreno R., A (2019). La calidad de la acción de Enfermería. *Enfermería Global*.
- Morris BJ, Jahangir AA, Sethi MK. (2018) Patient satisfaction: an emerging health policy issue. *Am Acad Orthop Surg* ;9:29.
- Morales, V. Y Hernández, A. (2019) Calidad y Satisfacción en los Servicios: Conceptualización." *Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital (Buenos Aires)*, 10 (7). Disponible: <http://www.efdeportes.com>
- Odetola TD, Fakorede EO. (2018) *Assessment of perinatal care satisfaction amongst mothers attending postnatal care in Ibadan, Nigeria*. *Ann Glob Health*. 84(1):36. doi: 10.29024/aogh.10
- Ortiz, G (2018) Satisfacción de los Usuarios Externos, recuperado de [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Gerardo%20Ortiz%20Gonzalez.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Gerardo%20Ortiz%20Gonzalez.pdf).
- Onyeajam DJ, Xirasagar S, Khan MM, Hardin JW, Odutolu O (2018). Antenatal care satisfaction in a developing country: a cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public Health*. 18(1):368. Doi: 10.1186/s12889-018-5285-0
- Reque L (2020) Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza. *Mestría de gestión de los servicios de la salud*. Universidad Cesar Vallejo.
- Paganini, M (2017) *La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe*, Ed.: OPS, OMS.
- Pflugeisen, B. M., & Mou, J. (2017). *Patient satisfaction with virtual obstetric care*. *Maternal and Child Health Journal*, 21(7), 1544–1551. <https://doi.org/10.1007/s10995-017-2284-1>
- Paredes, A (2019) Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba. [Para optar el Título Profesional en Obstetricia]. Cajabamba: universidad nacional de Cajamarca facultad ciencias de la salud. 2019. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sohrabi, M., Mehdipour-Rabori, R., Bagherian, B., & Nematollahi, M. (2021). The effect of a training program on maternal role adaptation and self-esteem of mothers with preterm infants: a quasi-experimental study. *BMC Women's*

*Health, 21(1), 1-12.*

Twum P, Qi J, Aurelie KK, Xu L (2018). *Effectiveness of a free maternal healthcare programme under the National Health Insurance Scheme on skilled care: evidence from a cross-sectional study in two districts in Ghana.* *BMJ Open.*;8(11):1–10.

Vidanka V; Sweet L, Smith M, (2021) *Part-time positions in Caseload Midwifery Group Practice: Impact on satisfaction and quality of care, Women and Birth, Volume 34, Issue 6, 2021, Pages e567-e574, ISSN 1871-5192, <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2020.11.001>.*

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Analizar el nivel de calidad de atención de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>2. Identificar el grado de satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>3. Identificar la relación entre la dimensión técnico científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>4. Identificar la relación entre la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>5. Identificar la relación entre la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p>	<p>H1: Existe relación relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El nivel de calidad de atención influye en las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>El nivel de satisfacción influye en las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>Se relaciona la dimensión técnico científica y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>Se relaciona la dimensión humana y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>Se relaciona la dimensión entorno y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p>	<p>V.I.: Calidad de Atención</p> <p>V.D.: Satisfacción de las gestantes</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población de estudio está conformada por 40 gestantes de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Dato para el cálculo de la muestra será igual que la población</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox --&gt; r     Oy --&gt; r             </pre> </div>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta a las gestantes de salud de una provincia de Cajamarca</p> <p>Fuente: Encuesta tipo LIKERT.</p> <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.</p>

## Anexo 2: Cuadro de operacionalización

Variables De estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>calidad de atención</b>	Se define como el tipo de atención que el paciente espera, para maximizar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdidas y ganancias relacionadas con todas las partes del proceso en su estructura, proceso y resultado (Dueñas, 2019)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario de opinión las mismas que contienen ítems para las dimensiones técnica, humana y entorno	Técnico-Científica	Informe de evolución del paciente	Siempre=1 A veces =2 Nunca= 3
				Realiza examen físico	
				Orientación integral	
				Derivación al especialista	
				Continuidad	
			Humana	Respeto	
				Información	
				Interés	
				Amabilidad	
			Entorno	Comodidad	
				Ambientación	
				Limpieza	
				Orden	

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
<b>Satisfacción de las gestantes</b>	Percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal (Hernández, 2019)	Esta variable se medirá con la encuesta SERQVUAL	Fiabilidad	- Demuestra Consejo entendible - Brinda servicio prometido.	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo
			Capacidad de Respuesta	- Suministra el servicio en el momento preciso - Suministra el servicio de manera correcta. - Proporciona un servicio rápido	
			Seguridad	- Demuestra buena reputación el servicio - Trasmite confianza - Demuestra atención personalizada	
			Empatía	- Muestra Horarios adecuado a las necesidades. - Demuestra cordialidad - Demuestra claridad en el lenguaje	
			Aspectos tangibles	- Demuestra orden y limpieza. - Evidencia buena Iluminación. - Muestra Condiciones generales apropiadas. Usa Equipos sofisticados.	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Encuesta sobre calidad de atención de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

#### Datos generales

Edad:

#### INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, su edad es muy importante, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre    2. A veces    3. Nunca

	Ítems	1	2	3
<b>Dimensión: Humana</b>				
1	Al ingresar un centro de salud de una provincia de Cajamarca la obstetra saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación de la obstetra es clara con usted			
3	La obstetra la trata con respeto durante la consulta.			
4	Durante la atención la obstetra mantiene un tono de voz adecuado			
5	La obstetra le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que se le va a realizar			
6	La obstetra le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	La obstetra le informa la importancia de las vacunas correspondientes			
8	La obstetra muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera en el proceso del embarazo.			
9	La obstetra pregunta las razones de su inasistencia a los controles y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
<b>Dimensión: Técnico-Científico</b>				
10	La obstetra brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla			
11	La obstetra registra el peso y talla en el carnet explicándole su estado nutricional			
12	La obstetra realiza el lavado de manos antes y después de examinarla			
13	La obstetra la examina desde la cabeza hasta los pies.			



14	La obstetra le sonríe y le habla cuando lo evalúa.			
15	La obstetra evalúa el desarrollo de su embarazo y le habla del comportamiento físico que ira teniendo.			
16	La obstetra utiliza materiales cuando la evalúa.			
17	La obstetra aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza que tiene que tener cuando nazca su bebe.			
18	La obstetra educa sobre los cuidados que tiene que tener en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en su proceso de embarazo la obstetra le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
<b>Dimensión: Entorno</b>				
21	Es limpio y ordenado el centro de salud donde recibe la consulta.			
22	Es adecuado para usted el centro de salud, y se siente cómoda			
23	Se mantiene la privacidad durante su control			
24	Las condiciones físicas del centro de salud son seguras para usted.			
25	Cuenta con espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

## Encuesta sobre satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca

Instrucciones; En primer lugar, califique la calidad (Que se refiere a la importancia que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio del consultorio de obstetricia) Utilice una escala numérica del 1 al 3. Considera a 1. Casi nunca, 2. A veces y 3. Siempre

N°	Ítems	1	2	3
<b>Fiabilidad</b>				
1	¿La obstetra le brinda una buena orientación para su atención prenatal?			
2	¿Su atención se realiza de acuerdo al horario establecido?			
3	¿Encuentra citas disponibles para su atención prenatal?			
4	¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención prenatal?			
5	¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
6	¿La atención es eficaz en admisión?			
7	¿Le brindan una buena atención en triaje?			
8	¿La atención es eficaz en farmacia?			
9	¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?			
<b>Seguridad</b>				
10	¿La obstetra le brinda confianza en el momento de su atención prenatal?			
11	¿La obstetra le brinda respeto al momento de su atención prenatal?			
12	¿La obstetra realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención prenatal?			
13	¿La obstetra responde sus dudas de una manera rápida y concisa?			
<b>Empatía</b>				
14	¿La obstetra le trata con respeto, amabilidad y paciencia?			
15	¿La obstetra comprende sobre su problema de salud?			
16	¿La obstetra que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su gestación?			
17	¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre sus exámenes auxiliares?			
18	¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre los suplementos a tomar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
<b>Aspectos tangibles</b>				
19	¿El ambiente es adecuado para recibir su atención prenatal?			
20	¿Que el consultorio obstétrico cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
21	¿Los carteles, afiches o información visual son entendibles para Ud.?			
22	¿El consultorio obstétrico se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?			

### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de atención
Autor(a):	Reque (2020)
Adaptación	Perú
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de calidad de atención
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	30 minutos
Muestra:	40 participantes
Dimensiones:	-Técnico científico - Humana -Entorno
Escala valorativa:	-Siempre - A veces -Nunca
Validez	Por la misma autora
Confiabilidad	0,940

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción
Autor(a):	Huané y Uribe (2018)
Adaptación	Perú
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la satisfacción
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	30 minutos
Muestra:	40 participantes
Dimensiones:	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles
Escala valorativa:	-Siempre - A veces -Nunca
Validez	Por la misma autora
Confiabilidad	0,874

## Anexo 5: confiabilidad de los instrumentos de medición

### Confiabilidad de calidad de atención

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	10

### Confiabilidad de satisfacción

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	22

## Validación de los instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las gestantes	Aspectos tangibles	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	¿El ambiente es adecuado para recibir su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Que el consultorio obstétrico cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		x		
			¿Los carteles, afiches o información visual son entendibles para Ud.?	x		x		x		x		
			¿El consultorio obstétrico se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?	x		x		x		x		
	Fiabilidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	¿La obstetra le brinda una buena orientación para su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Su atención se realiza de acuerdo al horario establecido?	x		x		x		x		
			¿Encuentra citas disponibles para su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención prenatal?									
			¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?									
	Capacidad de respuesta.	Cortesía Suministra el servicio en el momento preciso. Servicio rápido.	¿La atención es eficaz en admisión?	x		x		x		x		
			¿Le brindan una buena atención en triaje?	x		x		x		x		
			¿La atención es eficaz en farmacia?	x		x		x		x		
			¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?									
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	¿La obstetra le brinda confianza en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra le brinda respeto al momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra responde sus dudas de una manera rápida y concisa?									
	Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	¿La obstetra le trata con respeto, amabilidad y paciencia?	x		x		x		x		
			¿La obstetra comprende sobre su problema de salud?	x		x		x		x		
			¿La obstetra que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su gestación?	x		x		x		x		
¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre sus exámenes auxiliares?												
¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre los suplementos a tomar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?												
Humano	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario	Al ingresar un centro de salud de una provincia de Cajamarca la obstetra saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		x			
		La comunicación de la obstetra es clara con usted	x		x		x		x			
		La obstetra le trata con respeto durante la consulta.	x		x		x		x			





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	SIGIFREDO ORBEGOSO VENEGAS
Secretario General	VICTOR SANTISTEBAN CHAVEZ
Decano	GUILLERMO GIL MALCA

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
Fecha de Expedición	15/10/2007
Resolución/Acta	790-2007-UCV
Diploma	A771178
Fecha Matriculación	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:  
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000998220

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 09/11/2022 00:24:38-0500

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

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

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

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://votinea.sunedu.gob.pe>



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción de las gestantes	Aspectos tangibles	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	¿El ambiente es adecuado para recibir su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿Que el consultorio obstétrico cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		x			
			¿Los carteles, afiches o información visual son entendibles para Ud.?	x		x		x		x			
			¿El consultorio obstétrico se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?	x		x		x		x			
	Fidelidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	¿La obstetra le brinda una buena orientación para su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿Su atención se realiza de acuerdo al horario establecido?	x		x		x		x			
			¿Encuentra citas disponibles para su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención prenatal?										
			¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?										
	Capacidad de respuesta	Cortesía Suministra el servicio en el momento preciso. Servicio rápido.	¿La atención es eficaz en admisión?	x		x		x		x			
			¿Le brindan una buena atención en triaje?	x		x		x		x			
			¿La atención es eficaz en farmacia?	x		x		x		x			
			¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?										
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	¿La obstetra le brinda confianza en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿La obstetra le brinda respeto al momento de su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿La obstetra realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x			
			¿La obstetra responde sus dudas de una manera rápida y concisa?										
	Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	¿La obstetra le trata con respeto, amabilidad y paciencia?	x		x		x		x			
			¿La obstetra comprende sobre su problema de salud?	x		x		x		x			
			¿La obstetra que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su gestación?	x		x		x		x			
¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre sus exámenes auxiliares?													
¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre los suplementos a tomar: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?													
Humano	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario	Al ingresar un centro de salud de una provincia de Cajamarca la obstetra saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		x				
		La comunicación de la obstetra es clara con usted	x		x		x		x				
		La obstetra le trata con respeto durante la consulta.	x		x		x		x				

Técnico científico	Compromiso con el usuario Comunicación.	La obstetra le trata con respeto durante la consulta.	x		x		x		x		
		Durante la atención la obstetra mantiene un tono de voz adecuado	x		x		x		x		
		La obstetra le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que se le va a realizar									
		La obstetra le pregunta si usted comprendió lo explicado.									
		La obstetra le informa la importancia de las vacunas correspondientes									
		La obstetra muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera en el proceso del embarazo.									
	La obstetra pregunta las razones de su inasistencia a los controles y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.										
	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	La obstetra brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla	x		x		x		x		
		La obstetra registra el peso y talla en el carnet explicándole su estado nutricional	x		x		x		x		
		La obstetra realiza el lavado de manos antes y después de examinarla	x		x		x		x		
La obstetra la examina desde la cabeza hasta los pies.		x		x		x		x			
La obstetra le sonríe y le habla cuando lo evalúa.											
La obstetra evalúa el desarrollo de su embarazo y le habla del comportamiento físico que ira teniendo.											
La obstetra utiliza materiales cuando la evalúa.											
La obstetra aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza que tiene que tener cuando nazca su bebe.											
Entorno	Interés Servicios de atención de salud Satisfacción	La obstetra educa sobre los cuidados que tiene que tener en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.									
		Ante un problema detectado en su proceso de embarazo la obstetra le informa y lo deriva a un especialista.									
		El tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la atención es adecuada.									
		Es limpio y ordenado el centro de salud donde recibe la consulta.	x		x		x		x		
		Es adecuado para usted el centro de salud, y se siente cómoda	x		x		x		x		
Satisfacción	Se mantiene la privacidad durante su control	x		x		x		x			
	Las condiciones físicas del centro de salud son seguras para usted.	x		x		x		x			
	Cuenta con espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	x		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: Mg. Hernández Burgos, Fanny Elizabeth

Firma del experto : |

EXPERTO EVALUADOR

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ BURGOS**  
Nombres **FANNY ELIZABETH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45834729**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **19/07/21**  
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**  
Diploma **052-120164**  
Fecha Matriculación **02/09/2019**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
**09 de Noviembre de 2022**

**CÓDIGO VIRTUAL 000998228**

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 09/11/2022 00:47:18-0500

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

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

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

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las gestantes	Aspectos tangibles	Personal correctamente uniformados Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena iluminación.	¿El ambiente es adecuado para recibir su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Que el consultorio obstétrico cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	x		x		x		x		
			¿Los carteles, afiches o información visual son entendibles para Ud.?	x		x		x		x		
			¿El consultorio obstétrico se encuentra limpio, es cómodo y tiene buena iluminación para usted?	x		x		x		x		
	Fidelidad	Interés por su pronta atención. Brinda servicio prometido. Demuestra consejo entendible.	¿La obstetra le brinda una buena orientación para su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Su atención se realiza de acuerdo al horario establecido?	x		x		x		x		
			¿Encuentra citas disponibles para su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿Se respeta la programación y turno para recibir su atención prenatal?									
			¿El tiempo de espera para que ingrese a su consulta es corto?									
	Capacidad de respuesta	Cortesía Suministra el servicio en el momento preciso. Servicio rápido.	¿La atención es eficaz en admisión?	x		x		x		x		
			¿Le brindan una buena atención en triaje?	x		x		x		x		
			¿La atención es eficaz en farmacia?	x		x		x		x		
			¿La atención es eficiente en los exámenes auxiliares?									
	Seguridad	Confianza brindada por el médico. Solución a su problema de salud. Confianza.	¿La obstetra le brinda confianza en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra le brinda respeto al momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra realiza una evaluación minuciosa en el momento de su atención prenatal?	x		x		x		x		
			¿La obstetra responde sus dudas de una manera rápida y concisa?									
	Empatía	Comparación con el servicio. Interés del médico. Claridad en las indicaciones médicas.	¿La obstetra le trata con respeto, amabilidad y paciencia?	x		x		x		x		
			¿La obstetra comprende sobre su problema de salud?	x		x		x		x		
			¿La obstetra que le atiende, muestra interés en solucionar alguna complicación en su gestación?	x		x		x		x		
¿Usted comprende la explicación que la obstetra le brinda sobre sus exámenes auxiliares?												
Humano	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario	Al ingresar un centro de salud de una provincia de Cajamarca la obstetra saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		x			
		La comunicación de la obstetra es clara con usted	x		x		x		x			
		La obstetra la trata con respeto durante la consulta.	x		x		x		x			

Técnico dentífico	Comunicación.	Durante la atención la obstetra mantiene un tono de voz adecuado	X		X		X		X	
		La obstetra le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que se le va a realizar	X		X		X		X	
		La obstetra le pregunta si usted comprendió lo explicado.	X		X		X		X	
		La obstetra le informa la importancia de las vacunas correspondientes	X		X		X		X	
		La obstetra muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera en el proceso del embarazo.	X		X		X		X	
		La obstetra pregunta las razones de su inasistencia a los controles y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.	X		X		X		X	
	Seguridad del usuario. Compromiso con el usuario Comunicación.	La obstetra brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla	X		X		X		X	
		La obstetra registra el peso y talla en el carnet explicándole su estado nutricional	X		X		X		X	
		La obstetra realiza el lavado de manos antes y después de examinarla	X		X		X		X	
		La obstetra la examina desde la cabeza hasta los pies.	X		X		X		X	
		La obstetra le sonríe y le habla cuando lo evalúa.	X		X		X		X	
		La obstetra evalúa el desarrollo de su embarazo y le habla del comportamiento físico que ira teniendo.	X		X		X		X	
		La obstetra utiliza materiales cuando la evalúa.	X		X		X		X	
		La obstetra aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza que tiene que tener cuando nazca su bebé.	X		X		X		X	
		La obstetra educa sobre los cuidados que tiene que tener en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	X		X		X		X	
Entorno	Interés Servicios de atención de salud Satisfacción	Ante un problema detectado en su proceso de embarazo la obstetra le informa y lo deriva a un especialista.	X		X		X		X	
		El tiempo de espera para la atención y el tiempo que dura la atención es adecuada.	X		X		X		X	
		Es limpio y ordenado el centro de salud donde recibe la consulta.	X		X		X		X	
		Es adecuado para usted el centro de salud, y se siente cómoda	X		X		X		X	
		Se mantiene la privacidad durante su control	X		X		X		X	
		Las condiciones físicas del centro de salud son seguras para usted.	X		X		X		X	
		Cuenta con espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Panaifo Gurmendi, Anthony Franklin

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PANAIFO GURMENDI**  
Nombres **ANTHONY FRANKLIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41541031**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **15/04/17**  
Resolución/Acta **0073-2017-UCV**  
Diploma **052-006394**  
Fecha Matricula **25/02/2015**  
Fecha Egreso **31/08/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
09 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000598237

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 09/11/2022 08:28:53-0500

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

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

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

### Base de datos

ENCUESTA	HUMANA											TÉCNICO CIENTÍFICO											ENTORNO						TOTAL
	p1	p2	p3	p2	p3	p6	p7	p8	p9	D1	p10	p11	p12	p13	p12	p13	p16	p17	p18	p19	p20	D2	p21	p22	p23	p24	p25	D3	
1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	2	2	3	2	2	11	54
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	24	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	29	2	3	3	3	2	13	66
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	10	61
2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	27	2	3	3	3	2	13	61
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	27	2	3	2	2	2	11	62
6	3	2	3	3	1	2	2	3	2	21	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	25	3	2	2	2	2	11	57
7	2	2	3	2	3	2	2	3	3	22	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	28	2	2	2	2	2	10	60
8	1	1	3	2	1	2	1	2	1	14	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	15	2	1	1	1	3	8	37
9	3	2	2	2	3	3	2	2	3	22	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	29	2	2	3	3	2	12	63
10	3	3	3	2	2	2	2	3	2	22	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	29	2	2	2	2	2	10	61
11	3	3	2	2	2	1	3	3	2	21	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	28	2	2	3	3	2	12	61
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	15	74
13	3	3	3	3	2	3	2	2	3	24	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	26	1	2	3	3	2	11	61
12	3	3	2	3	1	2	2	3	2	21	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	18	2	2	3	2	2	11	50
13	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	27	2	3	3	2	3	13	64
16	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	30	2	3	2	3	2	12	65
17	1	1	3	2	1	2	1	2	1	14	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	15	2	1	1	1	3	8	37
18	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	14	2	1	1	1	3	8	33
19	2	2	2	1	1	1	2	3	3	17	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	25	3	3	1	1	3	11	53
20	2	3	3	3	1	3	2	3	2	22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	2	2	3	2	3	12	66
21	2	2	3	3	3	3	3	2	3	24	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	26	2	3	3	3	2	13	63
22	1	1	3	2	1	2	1	2	1	14	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	15	2	1	1	1	3	8	37
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	26	2	3	2	2	2	11	62
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	30	3	3	3	3	3	15	71

<b>25</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	2	<b>24</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	<b>29</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	65	
<b>26</b>	2	2	3	2	3	2	2	2	3	<b>21</b>	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	<b>24</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	56
<b>27</b>	2	2	3	2	3	2	2	2	3	<b>21</b>	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	<b>24</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	56
<b>28</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	2	<b>22</b>	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	<b>28</b>	2	2	3	3	2	<b>12</b>	62
<b>29</b>	1	1	3	2	1	2	1	2	1	<b>14</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	<b>15</b>	2	1	1	1	<b>3</b>	<b>8</b>	37
<b>30</b>	1	1	3	1	1	1	1	1	1	<b>11</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	<b>14</b>	2	1	1	1	<b>3</b>	<b>8</b>	33
<b>31</b>	3	3	2	2	2	1	3	3	2	<b>21</b>	2	2	1	2	3	1	1	3	3	2	3	<b>23</b>	2	3	3	3	3	<b>14</b>	58
<b>32</b>	1	1	3	2	1	2	1	2	1	<b>14</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	<b>15</b>	2	1	1	1	<b>3</b>	<b>8</b>	37
<b>33</b>	1	1	3	1	1	1	1	1	1	<b>11</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	<b>14</b>	2	1	1	1	<b>3</b>	<b>8</b>	33
<b>34</b>	3	3	2	3	1	2	1	3	2	<b>20</b>	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	<b>22</b>	2	2	3	2	2	<b>11</b>	53
<b>35</b>	2	2	3	2	3	2	2	2	3	<b>21</b>	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	<b>24</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	56
<b>36</b>	3	2	2	3	2	2	2	2	2	<b>20</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>22</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	53
<b>37</b>	2	2	3	2	3	2	2	3	3	<b>22</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	<b>30</b>	3	2	2	2	2	<b>11</b>	63
<b>38</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	<b>19</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>22</b>	2	2	2	2	3	<b>11</b>	52
<b>39</b>	3	2	2	1	1	3	2	3	3	<b>20</b>	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	<b>24</b>	3	1	3	1	3	<b>11</b>	55
<b>40</b>	2	3	3	3	1	3	2	3	2	<b>22</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	<b>31</b>	2	2	3	2	3	<b>12</b>	65



FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					TANGIBLES				TOTAL			
F1	F2	F3	F4	F5	I12	I13	I12	I13		S10	S11	S12	S13		E14	E13	E16	E17	E18		T19	T20	T21		T22		
3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	3	2	12	3	2	3	2	10	53
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	11	62
2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	60
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	65
3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	2	3	1	3	2	11	3	2	3	2	10	55
2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	10	51
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	66
2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	6	36
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
2	2	3	1	3	11	2	3	1	2	8	2	3	2	2	9	2	3	1	3	2	11	3	2	3	2	10	49
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	65
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	63
2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	6	42
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	12	62
2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	8	48
3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	37
3	3	3	3	1	13	2	2	3	1	8	2	3	2	2	9	2	2	3	1	1	9	1	1	1	1	4	43
2	1	2	1	3	9	1	1	3	3	8	3	1	3	3	10	3	1	3	3	1	11	3	1	3	2	9	47
2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	6	41
2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	8	51
1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	6	29
3	2	2	3	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12	61
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	53
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	2	3	3	2	12	3	2	3	2	10	59

2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	10	50
3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	10	51
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	12	62
2	1	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	1	3	2	2	1	9	2	1	2	1	6	43
3	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	2	3	1	1	7	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4	34
3	2	2	3	1	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	3	3	1	11	3	1	3	1	8	47
1	2	2	1	1	7	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	31
3	2	2	3	1	11	2	3	2	2	9	2	3	3	1	9	2	2	3	1	1	9	1	1	1	1	4	42
2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	8	51
3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	2	3	2	3	10	55
3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	48
2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	3	2	3	10	50
2	2	2	1	3	10	2	1	3	3	9	3	1	1	3	8	1	1	1	3	3	9	1	1	3	3	8	44
3	1	1	3	3	11	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	1	1	3	3	3	11	3	1	1	3	8	50
3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	62



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y satisfacción de las gestantes de un centro de salud de una provincia de Cajamarca", cuyo autor es SANCHEZ ROMERO LORENA ALESSANDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO <b>DNI:</b> 02855165 <b>ORCID</b> 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 12-08- 2022 19:06:54

Código documento Trilce: TRI - 0396681