



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las
gestantes en un hospital público de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen (orcid.org/0000-0001-8118-7505)

ASESORES:

PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

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

2023

Dedicatoria

A Dios por las bendiciones que me otorga cada día , a mi madre Rosa que ha sabido fortalecerme con sus sentimientos y valores eternos, a mis hijos y nietos Anyela, Luis, Kevin, Jaziel, Danna, Meyvis y Cedric quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos. Ha mi querido esposo Gustavo que ha sido el impulso y pilar fundamental en apoyar mis decisiones con mucho éxito.

Clara Elizabeth

Agradecimiento

Agradecer a Dios por tantas bendiciones que me ha dado en el largo camino de esta etapa.

A mi gran amiga Irina por su apoyo incondicional, para hacer posible el desarrollo de mi tesis

A la Dra. Cristina por su forma de enseñar, que me incentivo en muchos sentidos a seguir adelante y sin su apoyo eso no sería posible.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1.Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2.Variables, operacionalización	14
3.3.Población, muestra y muestro.....	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5.Procedimientos.....	17
3.6.Métodos de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo	19
---------	---	----

Índice de figuras

Tabla 1	Representación gráfica de la propuesta	33
---------	--	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo-propositivo, la muestra estuvo constituido por 60 gestantes, a quienes se les aplicó un cuestionario validados por expertos con una confiabilidad 0.8. Se encontró un nivel regular de satisfacción de 48% .La propuesta incluyo la formación de la cultura de calidad, el fortalecimiento de la infraestructura, un adecuado sistema de comunicación, la mejora de la atención y la optimación de las competencias del personal. Se concluye que la propuesta mejora la calidad de atención a criterios de expertos.

Palabras clave: Plan de calidad, satisfacción, atención, gestantes.

Abstract

The objective of this research is to propose a quality care plan to improve the satisfaction of pregnant women in the obstetric center of a public hospital in Chiclayo. Quantitative, non-experimental, descriptive-propositive study, the sample consisted of 60 pregnant women, to whom a questionnaire validated by experts with a reliability of 0.8 was applied. A regular level of satisfaction of 48% was found. The proposal included the training of the culture of quality, the strengthening of the infrastructure, an adequate communication system, the improvement of attention and the optimization of the personnel's competences. It is concluded that the proposal improves the quality of care according to expert criteria.

Keywords: Quality plan, satisfaction, care, pregnant women.

I. INTRODUCCIÓN

Día a día se muestran más pruebas de que las mujeres de todo el mundo no están contentas con los inaceptables tratos durante el parto. Las gestantes de todo el mundo resisten a violaciones de sus derechos, incluido el acceso a la información, derecho a la privacidad y el derecho a tener alguien confiable durante el parto (World Health Organization, 2022). A nivel internacional, una declaración conjunta del Royal College of Obstetrics and Gynecology (RCOG) y la British Maternal-Fetal Medicine Society (BMFMS) han sostenido que el grado de insatisfacción en mujeres gestantes es muy alarmante, porque más del 62% indican malos resultados feto-materno y falta de accesibilidad a la atención prenatal de manera oportuna (Anikwe et al., 2020).

Por otro lado, según el Ministerio de Salud de Brasil, el 77% de gestantes, independientemente de su nivel socioeconómico, se muestran insatisfechas con el servicio que se les brinda en obstetricia, donde se ven vulnerados sus derechos y sufren malos tratos durante el puerperio, parto y embarazo (Fabbro et al., 2022). Además, en Etiopía, el bajo control de la natalidad es muy baja en los países de ingresos bajos; es por ello, que ante la falta de equipos biomédicos y la falta de personal obstetra en los establecimientos hospitalarios, se muestra que las gestantes están insatisfechas con la prestación recibida (Birhanu et al., 2020).

En esa misma instancia, por medio de una Encuesta Demográfica y de Salud de Etiopía mostró que el 74% de las mujeres embarazadas asistieron al menos a una visita en el control prenatal, pero entre estas, solo el 48% de ellas indicaron estar insatisfechas con la atención que recibieron debido a los prolongados tiempos de espera y dotación de personal de salud para su control (Ethiopian Public Health Institute, 2020).

A nivel nacional, según la Defensoría del Pueblo (2021) señala que existe una necesidad urgente de atender los problemas de salud materna que afectan a las mujeres embarazadas en los hospitales de Lima y Callao;

debido a que, más del 42% indican estar insatisfechas con el acceso a los servicios de los centros y hospitales públicos, poniendo en riesgo la salud del bebe por nacer y de la madre. Sumado a ello, el Ministerio de salud (2020) enfatiza que alrededor del 80% de los riesgos del parto y del embarazo se pueden prevenir con una atención prenatal adecuada; sin embargo, muchas mujeres embarazadas reportan altos niveles de insatisfacción ya que no reciben un tratamiento rápido y oportuno cuando se encuentran con complicaciones.

Por otro lado, según la Defensoría del Pueblo (2020) en un hospital estatal de Juliaca, se viene desarrollando medidas para ayudar a garantizar la atención oportuna de las gestantes enviadas desde hospitales de menor complejidad debido a las complicaciones que estas presentan en su estado de gestación. A nivel local, Gonzales et al. (2020) señala que la prevalencia de la inadecuada calidad de atención en obstetricia ha traído como consecuencias la morbilidad materna siendo de 13 casos por cada mil nacidos vivos, y esto es originado por hemorragias, sepsis y trastornos hipertensivos.

Con respecto a la realidad institucional, en un hospital público de Chiclayo, se muestran muchos problemas referentes con la calidad de la atención de la maternidad, debido a que en esta ciudad suelen presentarse problemas de parto; por lo tanto, el hospital no brinda la ayuda necesaria a tiempo, porque no hay suficiente personal obstetra para brindar ayuda, y esto se debe a la situación actual, porque muchos de ellos son gestantes con labor de parto complejo, lo que significa que hay mucho tiempo de espera en dicho servicio y, sobre todo, la imposibilidad de responder con rapidez para solucionar dichos problemas; teniendo en cuenta los factores anteriores, estos factores contribuyen a la baja calidad obstétrica.

En consecuencia, como formulación del problema, se tuvo el siguiente enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos que permitirán proponer un plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo, 2023? Por lo tanto,

la investigación fue importante porque en el contexto de la atención de la maternidad y por medio de un enfoque centrado en el paciente, es una forma de comprender la calidad de los servicios recibidos o prestados; por lo tanto, se ha diseñado una propuesta sobre calidad de atención que permita mejorar la satisfacción en mujeres gestantes que acuden para su atención a un hospital de Chiclayo. En cuanto al valor teórico del estudio, radica en los diversos autores que han respaldado a cada una de las variables propuestas en el estudio; en cuanto al valor práctico fue enmarcado en los resultados que se han demostrado en el estudio, ya que pueden ser publicados en revistas indexadas generando un mayor conocimiento científico. Con respecto a lo metodológico, ha sido enfocado en el instrumento que se utiliza para medir la variable dependiente y como valor social, se tiene a la usuaria gestante como beneficio directo de la presente tesis.

Con respecto al objetivo general fue: Proponer un plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo, 2023. Igualmente se tiene a los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo, b) adoptar fundamentos teóricos para la elaboración de la propuesta c) diseñar el plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo. Además, como último objetivo se tiene d) validar el plan de calidad de atención mediante el juicio de expertos.

Por último, por ser un estudio cuyo enfoque es descriptivo, no presentó ninguna hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

Haciendo mención a los trabajos previos, que ayudaron a reforzar el estudio, a nivel internacional, Rillera et al. (2021) tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención médica que recibieron en el departamento de obstetricia. Este estudio ha sido transversal, trabajando con una muestra de 207 pacientes. Se concluyó que el promedio general de la calidad fue del 49%, además, la tangibilidad tuvo una correlación muy significativa con la calidad de atención.

Kamanda et al. (2020) cuyo objetivo ha sido determinar la satisfacción materna con atención de calidad en el Policlínico del Hospital del Distrito de Huruma, Rombo Kilimanjaro. Como metodología fue un estudio transversal, utilizando un muestreo sistemático, 270 mujeres embarazadas fueron seleccionadas para participar en el estudio. Los resultados se enmarcaron en que el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la calidad de la atención tiene una correlación positiva siendo de $p < .001$. Además, el nivel de satisfacción fue regular con el 48,5%. Se concluyó que los niveles de insatisfacción en las 5 dimensiones del servicio fueron: empatía (-0,05), capacidad de respuesta (-0,09), seguridad (-0,10), tangible (-0,13) y confiabilidad (-0,17).

Emiru et al. (2020) presentó como finalidad evaluar la relación entre la satisfacción de la atención prenatal y la estructura y la dimensión del proceso de la calidad de la atención prenatal. Es así que el método fue transversal y la muestra quedó conformada por 795 mujeres embarazadas que asisten a las clínicas prenatales. El resultado reveló que solo el 30,3% de las gestantes estaban altamente satisfechas, mientras que el 31,7% tenían un nivel regular de satisfacción en la capacidad de respuesta.

Mocumbi et al. (2019) en su estudio cuyo fin ha sido abordar las experiencias y la satisfacción de las gestantes atendidas en un hospital de Mozambique; donde la investigación fue transversal de base poblacional, utilizando entrevistas estructuradas consecuencias publicadas de preguntas que evalúan la satisfacción, incluyendo 435

madres. Por lo tanto, los resultados arrojaron que la gran parte de los sujetos en estudio (92,5%) informaron estar satisfechas con la atención recibida. Sumado a ello, se ha concluido que el 94,7% se mostró satisfecho con la limpieza del establecimiento y el 92,0% informó estar insatisfecho con la empatía que demuestran los proveedores de salud.

A nivel nacional, Robles (2020) presentó como fin elaborar un plan de gestión para fortalecer la atención a los usuarios del hospital, este método es un caso cuantitativo, los sujetos informantes fueron 15 empleados que se desempeñaban como profesionales sanitarios; para la recolección de información se utilizaron métodos como encuestas y observaciones. El resultado ha sido una falta de enfoque en el usuario, falta de control, recursos físicos inadecuados, equipos obsoletos e inadecuados, desvinculación de los empleados, falta de programas de capacitación y revisiones de los empleados y encuestas de satisfacción de los usuarios. Finalmente, se diseña un programa integral para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios que enfrentan una mala calidad de atención, basado en una estrategia como es el fortalecimiento de la infraestructura del hospital y bajo el modelo de Donabedian.

Urtecho (2021) ha presentado como fin lograr que las personas estén satisfechas a través de un plan de calidad de atención en el Centro Médico Chimbote, donde se seleccionó a tres informantes. Se manejaron herramientas como entrevistas en profundidad y guías de observación. Se constató falta de capacitación del personal médico, la no aplicación de las normas de seguridad, la falta de cooperación y la insatisfacción del usuario por los errores del trabajo repercuten en la calidad de atención. Por ende, la creación del plan se encamina en el uso de un programa de capacitación y asesoramiento sobre medicamentos o estrategias de manejo, evaluaciones de salud de emergencia, evaluaciones de desempeño y evaluaciones periódicas de satisfacción del usuario. Se concluye que, por factibilidad la propuesta estructurada por el autor puede ser utilizada en un largo, mediano o corto plazo.

Lora et al. (2023) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un hospital de Trujillo. La metodología de investigación se trabajó con un enfoque cuantitativo. Para este estudio, la muestra fue de 96 pacientes. Se utilizaron dos tipos de instrumentos de encuesta, el primero SERVQHOS es para evaluar la calidad del servicio de telemedicina, y el segundo el SERVQUAL es para la satisfacción del usuario. Los resultados muestran una relación significativa de $p < 0,05$ entre las dos variables y una correlación positiva moderada de $Rho=0,525$. Además, la mayoría de los pacientes encuestados (41,7%) durante la pandemia de COVID-19 indicaron que la dimensión seguridad es regular y la satisfacción es aceptable.

Castro (2020) buscó diseñar una propuesta para mejorar la satisfacción del paciente en el hospital de Piura, es así como el autor ha trabajado con el enfoque propositivo, contando con una muestra de 85 usuarios para diagnosticar el nivel actual de la satisfacción que perciben en dicho hospital. Con respecto a los resultados, la primera evaluación de la calidad se define a partir del conocimiento, efectos y causas realizado en el área de estudio; además, la capacidad de respuesta fue regular, ya que determina a partir del conocimiento del tiempo de espera y el tiempo de trabajo. Finalmente, la propuesta planteada, es de gran utilidad, ya que se enfoca en el desempeño y la efectividad con base en el desempeño y logro de metas.

Merelo (2021) tiene como fin medir el grado de cooperación entre la satisfacción de la gestante respecto a la calidad de atención en un nosocomio de la ciudad de Piura; por ello, el enfoque ha sido cuantitativo y correlacional; es así, que 100 gestantes han conformado la muestra del estudio. Los hallazgos han indicado que existe concordancia directa y significativa entre la calidad y la satisfacción de la gestante con un $Rho=-,604$; $p<,01$. Asimismo, se concluyó que la satisfacción está en un nivel normal (45%) debido a una rápida capacidad de respuesta y trato del personal.

A nivel local, Sánchez (2022) realizó el estudio en la Micro Red Ferreñafe, donde ha presentado como objetivo medir la asociación entre la satisfacción y la calidad de atención en el área de obstetricia en dicha institución antes mencionada. La metodología empleada por el investigador fue correlacional, donde la muestra estuvo compuesta por 80 usuarias, utilizando encuestas para la recolección de los datos. Como resultados se ha demostrado que la calidad de atención presenta una correlación alta y positiva de 0,760 con la satisfacción. Además, se ha concluido que realizado el análisis descriptivo las variables se encuentran en un nivel regular y las dimensiones de la calidad de atención se relacionan significativamente con la satisfacción.

Florián (2020) realizó su informe en el centro de salud de Reque, cuyo objetivo ha sido elaborar una propuesta de mejora basado en la calidad del servicio, con el fin de satisfacer a los usuarios; por ende, corresponde a un estudio de tipo descriptivo, donde se obtuvo una muestra fija de 315 usuarios, medido por intermedio del análisis de SERVQUAL. Los resultados muestran mayor insatisfacción bajo la perspectiva del usuario externo (63%), el parámetro con mayor insatisfacción le corresponde a la empatía (76%) y la seguridad (64%), por lo que se decidió que el programa de desarrollo debe enfocarse en el usuario interno cuando se encuentre cambios en la satisfacción de los usuarios porque se priorizaron los sectores con mayor insatisfacción.

De igual manera, Muro (2022) ha planteado como fin proponer un plan que contribuya a la mejora de la satisfacción y calidad en una área (emergencia) que implica una alta demanda de pacientes. Como tal, el autor, ha trabajado con la metodología propositiva y cuantitativa, contando con un número de 200 pacientes quienes han tomado el rol de ser parte de la muestra y quienes respondieron a la encuesta; en consecuencia, se ha obtenido que tras el análisis de las tres dimensiones, arrojó los siguientes enunciados: trato humano y puntualidad de la atención ha sido calificado en un nivel regular siendo del 52%, sumado a ello, para la segunda dimensión denominada seguridad se obtuvo un

nivel deficiente siendo del 46%. Por último, como parte de la conclusión se tiene que la propuesta desarrollada está dirigida a que todo el personal médico como asistencial llegue a sensibilizarse con estos aspectos; además, mediante el juicio de expertos, los especialistas han determinado que la propuesta tiene un alto grado de viabilidad para que sea aplicada en los diversos niveles de atención con el fin de contribuir a una mayor satisfacción de los usuarios.

Por lo que se refiere a la fundamentación teórica, en primer lugar, se habló sobre la calidad de atención, el cual, es muy trascendental mencionar la teoría que respalda dicha variable, y esta le corresponde al modelo de Donabedian por su sencillez, flexibilidad y adecuación a situaciones críticas. Donabedian describe un patrón vinculado donde las medidas de estructura impactan en las medidas de proceso, que a su vez impactan en las medidas de resultado. El énfasis está en el uso de estas tres áreas en paralelo, ya que el empleo de una sola medida de resultado conducirá a una captura de datos inexacta (Moore et al., 2017).

Según Donabedian, tanto las cualidades técnicas como las interpersonales de los servicios de salud son esenciales para mejorar la calidad de los servicios de salud. El cuidado técnico se refiere a la forma y dimensiones del cuidado del paciente, y el cuidado de la relación interpersonal se refiere a la comunicación con el paciente sobre su bienestar. En general, se acepta que la calidad de los servicios de atención de la salud debe medirse de acuerdo con criterios explícitos que reflejen los valores de una sociedad en particular. Además, debe realizarse bajo los enfoques de los primordiales actores, como usuarios, prestadores de salud, etc (Binder et al., 2021).

Dicho ello, según el Instituto de Medicina de EE. UU (2013) describió la calidad de atención como el estado en que los servicios relacionados a la salud para los individuos y la sociedad amplían la posibilidad de adquirir los resultados deseados y corresponden a los últimos conocimientos de los profesionales sanitarios. Además, según Donabedian (citado por Rovithis et al., 2022) describió la calidad como

un atributo y criterio de la atención médica brindada, que consta de al menos dos partes: técnica e interpersonal.

En esa misma instancia, Allen et al. (2017) sostiene que la calidad de la atención presenta un grado de importancia, debido a que tiene una valoración y prestación de una atención eficaz e indudable, que se refleja en una cultura bajo los cimientos de la excelencia y tiene como resultado el beneficio de la salud deseada y óptima. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud, precisa que uno de los beneficios de la calidad en la atención es que brinda servicios de atención de la salud a la población, con el único fin de mejorar la calidad de vida, el cual, implica garantizar que la atención sea seguro, efectivo, oportuno, eficiente, confiable y humano (Singh y Boyle, 2020).

Dado que los sistemas de salud contemporáneos se enfocan en el paciente para lograr una alta calidad de los servicios, factores como la atención personalizada, la capacidad de respuesta de las obstetras a las solicitudes de los pacientes, una relación paciente-obstetra efectiva, la información adecuada y la accesibilidad se valoraron como dimensiones importantes de la atención de calidad y satisfacción del paciente (Fatima et al., 2018).

En consecuencia, las principales dimensiones de la calidad las propone Donabedian y estas son: La dimensión humana, donde es importante porque es la razón de ser de los servicios de salud. Esta es una preocupación y garantía de la salud de las personas. Por tanto, la medicina no es sólo una disciplina de la ciencia y la tecnología, sino que también tiene un importante papel humano y social (Felix et al., 2022). Se demuestra por la comprensión del equipo médico sobre el paciente, viéndolo como una persona que merece una buena relación, basada en ser tratado con dignidad, respeto, confianza y compasión, cuando el paciente y la persona que lo acompaña se sienten satisfechos por el cuidado. Por ende posee las siguientes características: Cortesía, amabilidad y cordialidad; apoyo al esfuerzo; confianza y empatía y respeto (Barrington, 2021)

La siguiente dimensión técnico-científico, referido a los métodos profesionales de atención, tratamiento e intervención; se obtiene del uso de la ciencia y la tecnología de modo que traiga el mayor beneficio para la salud del usuario con el menor riesgo, es decir, el proveedor del servicio tiene los conocimientos y habilidades que le permitan brindar asistencia de vez en cuando o en proceso continuo, es decir, cada vez que una persona está sana o enferma, y según sus necesidades y su idoneidad, además de proporcionar bienes (Ruiz et al., 2020). De la misma manera contiene reconocimiento de problemas, habilidades analíticas y toma de decisiones rápidas para lograr buenos resultados. Cuando una persona asiste a un centro médico es porque necesita ayuda con su salud (Shi y Wang, 2022).

Como última dimensión es el entorno, ya que se caracteriza por un equipo multidisciplinario que brinda asistencia al individuo, familia o comunidad a nivel comunitario, hospitalario; horas laborales; señales de seguridad; luz y ventilación; limpieza, orden y medio ambiente; comodidad; la apariencia de los trabajadores y otros factores relacionados con el medio ambiente, que incluye las características físicas del área de atención; es decir, el medio ambiente, debe ser seguro y proteger al usuario de daños físicos y mentales (Febres y Mercado, 2020).

Con respecto a la satisfacción, se tiene la teoría de Bull (2021) quien ha señalado que la satisfacción del paciente y la experiencia de este están estrechamente relacionadas, aunque son conceptos distintos. Aunque se han usado indistintamente, es importante distinguirlos. A su vez, la satisfacción considera las expectativas de los pacientes con respecto a la atención médica, mientras que la experiencia del paciente está más estrechamente relacionada como los pacientes perciben los servicios en los entornos de atención médica específicamente, la experiencia del paciente es una construcción compleja que generalmente se define por las interacciones percibidas de los pacientes con varios proveedores (Aoki et al., 2020).

En consecuencia, según el Ministerio de salud (2017) indica que es la medida en que una organización de atención médica cumple con las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios que promete. Por otro lado, según Feldman et al. (2014) sostiene que la satisfacción del paciente se entiende como una valoración positiva de los distintos tratamientos que recibe. Por otro lado, Ahmad et al. (2017) es un fenómeno universalmente reconocido que debe ser evaluado constantemente para ser compatible con otros métodos de evaluación y la calidad del funcionamiento efectivo del sistema de salud.

En consecuencia, entre las principales características de la satisfacción del paciente, es que ayuda a medir la calidad de la atención sanitaria, convirtiéndose así en un indicador imprescindible y de uso frecuente. Afecta los resultados clínicos, las reclamaciones por negligencia médica y la prestación de atención médica oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Otra característica importante, es que la satisfacción del paciente y la calidad de los servicios de salud son una prioridad debido al aumento de la demanda y son elementos críticos para el éxito a largo plazo de las instituciones de salud (Kaya et al., 2020).

De igual manera, se tiene a la importancia de la satisfacción en el sector salud, ya que, Arshad et al. (2016) sostuvo que es en gran medida un constructo dinámico multifacético que consiste en la evaluación del paciente de su experiencia sobre la calidad de la atención recibida en el centro de salud. Los criterios citados con más frecuencia para medir la satisfacción con los hospitales incluyen la condición de salud particular y el tipo de tratamiento disponible, el entorno hospitalario, la calidad de los servicios hospitalarios, el comportamiento general del personal, el costo de la hospitalización y las instalaciones posteriores al alta (seguimiento).

Sin embargo, factores como la edad, los ingresos, la comunicación, la situación laboral, el género y la educación del paciente también pueden afectar la percepción de satisfacción. Por lo tanto, se vuelve importante comprender el alcance del constructo 'paciente de salud' bajo la percepción del paciente (Afolabi et al., 2016). Es así, que tienen ciertas

expectativas antes de su visita al hospital y la satisfacción o insatisfacción resultante es el resultado de su experiencia real. Toda esta información puede ser utilizada de forma eficaz para identificar barreras, abordar las brechas de tratamiento, mejorar la rotación de pacientes y crear servicios de atención médica (Afolabi et al., 2016).

Según Miao et al. (2020) sostiene que la satisfacción del paciente logra ser útil para estructurar evaluaciones referidas a juicios del paciente según la atención hospitalaria. Es relevante desde una perspectiva de gestión organizacional. La satisfacción del paciente y la calidad de los servicios de salud son, por lo tanto, elementos cruciales para el éxito a largo plazo de las instituciones de salud (Ferreira et al., 2023).

Con respecto a las dimensiones de la variable en mención, para evaluar la satisfacción del paciente, la principal herramienta para su medición la es la escala SERVQUAL ejecutada por Parasuraman et al. (1991), lo que supuso avances significativos en la medición y conocimiento de la calidad. Primeramente, el modelo SERVQUAL no solo pretendía evaluar la satisfacción con los servicios médicos, sino que también se utilizó para describir el nivel de los servicios médicos en muchos estudios en países occidentales y orientales. SERVQUAL tiene cinco (5) componentes primordiales de evaluación, como compromiso, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía (Parasuraman et al., 1991).

Dicho ello, la primera dimensión corresponde a la tangibilidad, donde se visibiliza que es la capacidad física del servicio, es decir, la aparición de los equipos e infraestructura que pueden brindar los diversos servicios del hospital que inciden psicológicamente en la recuperación del paciente; requiriendo entornos y consultorios lo más limpios posibles.

Con respecto a la confiabilidad, es la segunda dimensión, que se describe como la capacidad de producir un servicio de manera efectiva con el fin de ofrecer una oportuna prestación sanitaria al usuario (Murante et al., 2014).

Por lo que se refiere a la capacidad de respuesta, es la provisión de personal médico para ayudar y cooperar con los pacientes con un

servicio oportuno y rápido, para brindarles una prestación sanitaria centrada en el paciente. Siguiendo con la descripción; ahora se tiene a la seguridad, siendo la cuarta dimensión, donde se refiere al conocimiento que tienen los profesionales de la salud y su capacidad para infundir confianza a los pacientes. Las organizaciones primero deben realizar una evaluación exhaustiva del paciente (Gupta et al., 2021). Finalmente, se presenta la dimensión empatía, dimensión que involucra la atención personalizada e individualizada que los profesionales de la salud brindan a los pacientes en función de su condición y sobre todo entender las necesidades de salud por las que acuden a su atención (Triana, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) menciona que la investigación fue básica, porque también se llama investigación pura, que sirve como base para crear, para buscar nueva información, y así puede ser utilizado como una investigación base para futuros estudios.

De igual manera, el estudio le corresponde una investigación cuantitativa, porque según Pereyra (2020) generalmente tiene como objetivo proporcionar estimaciones precisas e imparciales de parámetros de interés para toda la población mediante el uso de las estadísticas.

3.1.2 Diseño de la investigación

Por lo que se refiere al diseño, fue no experimental, porque según Escobar et al. (2018) implica recopilar datos del participante de la investigación en su entorno natural. Los estudios no experimentales suelen ser de diagnóstico. Además, el estudio fue descriptivo, porque este tipo de indagación requiere procesos de investigación flexibles que sean inductivos y dinámicos, pero que no transformen los datos más allá del reconocimiento del fenómeno que se está estudiando

Al mismo tiempo fue propositivo, porque según Ñaupas et al. (2019) es la parte que, de acuerdo con los resultados del proceso anterior, brinda soluciones al problema escogido, utilizando una propuesta afines al conocimiento del investigador.

3.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Propuesta de calidad de atención

Definición conceptual: Donabedian (citado por Rovithis et al., 2022) describió la calidad como un atributo y criterio de la atención médica brindada, que consta de al menos dos partes: técnica e interpersonal.

Definición operacional: Fue evaluada por el diseño de una propuesta basada en la calidad de atención que contribuya a una mejor satisfacción para el paciente.

Indicadores: Información completa al paciente, interés en la persona, orientación integral al paciente, interacción entre médico-paciente, Competencias del personal médico, respeto hacia el paciente, efectividad de la atención, eficiencia en el proceso de atención, atención continua, comodidad del servicio, infraestructura del servicio, cultura de calidad, privacidad.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2. Satisfacción de la gestante

Definición conceptual: Arshad et al. (2016) sostuvo que la satisfacción del paciente es en gran medida un constructo dinámico multifacético que consiste en la evaluación del paciente de su experiencia sobre la calidad de la atención recibida en el centro de salud.

Definición operacional: Fue evaluada el cuestionario denominado SERVQUAL, a través de 5 componentes como es: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad.

Indicadores: Visita diaria, comprensión en relación a la evolución, comprensión en relación al tratamiento, comprensión en relación a exámenes, comprensión en relación al alta, hospitalización, exámenes de laboratorio, exámenes radiológicos, trámites de alta, estado de salud, en cuanto a su nutrición, en cuanto a su recuperación, en cuanto a su privacidad, amabilidad, respeto, paciencia, saber escuchar, interés, ambientes del servicio, servicios higiénicos, equipos biomédicos, habitación.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestro

3.3.1 Población

Se ha tenido en cuenta a las gestantes que ingresan al centro obstétrico del hospital en mención, siendo un promedio de 60 gestantes por mes que ingresan al centro obstétrico con labor de parto.

Criterios de inclusión

Gestante con labor de parto natural

Gestantes mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

Gestantes que requieran cirugía (cesaría).

Gestantes adolescente

Gestantes con complicaciones obstétricas

Gestantes que no acepten participar en el estudio

3.3.2 Muestra

Para determinar la muestra, es importante conocer que se empleó una población censal, dado que, el estudio se analizó con la misma cantidad de la población; es decir, las 60 gestantes; quienes asumieron el rol de sujetos informantes.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el probabilístico, porque en el estudio todos los sujetos de la población objetivo han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados en la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Cada una de las gestantes que acuden al centro obstétrico del hospital en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Baena (2017) indica que la técnica a emplear en esta investigación, se tiene a la encuesta, que es cualquier serie de preguntas predefinidas destinadas a recopilar información de las personas, ya sea personalmente, por Internet o cualquier otro medio; en este caso, se realizan de manera personal.

Por otra parte, para la satisfacción se tomó el cuestionario Servqual realizado y modificado por el Ministerio de salud (2017) conformado por las percepciones y expectativas de las pacientes y divididas en las 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles haciendo un total de 22 preguntas.

Ante lo mencionado, se puede deducir que el cuestionario ha pasado nuevamente por el juicio de expertos, para determinar la validez de

dichas encuestas, es decir, han sido expuestas ante la perspectiva de un especialista en gestión de los servicios de salud aprobando su coherencia y pertinencia del estudio. También, se puede afirmar que para evaluar la confiabilidad se realizó una prueba piloto a 20 gestantes de otro establecimiento de salud arrojando un puntaje de 0,855 siendo altamente confiable.

3.5 Procedimientos

Tomando como primer punto para la factibilidad del estudio, se ha considerado pedir la autorización al director del hospital a través de una solicitud, para que se acepte efectuar el estudio y aportar las facilidades de los cuestionarios.

Como segundo punto, se abordó a cada uno de las gestantes, haciendo prevalecer su intervención voluntaria, tomando como precedente el consentimiento informado; posteriormente, se dieron las indicaciones pertinentes para el desarrollo de la lista de preguntas y se aclaró que todo se ha mantenido bajo anonimato y que todos los hallazgos son con fines investigativos. Conjuntamente, se resolvieron las dudas antes, durante y después de realizar la prueba, que dura unos 20 minutos. Al finalizar la aplicación, se les agradeció su colaboración en cada participante.

3.6 Métodos de análisis de datos

Las estadísticas descriptivas son métodos específicos que se utilizan básicamente para calcular, describir y resumir los datos de investigación recopilados de una manera lógica, significativa y eficiente. Las estadísticas descriptivas fueron reportadas numéricamente en el texto del manuscrito y/o en sus tablas, o gráficamente en sus figuras (gráfico de líneas, un gráfico circular, un diagrama de dispersión). La media, la mediana y la moda son 3 medidas del centro o tendencia central de un conjunto de datos.

3.7 Aspectos éticos

Según Bitter et al. (2018) indica que los aspectos éticos, brindan protección a los sujetos de investigación, así como orientación para la

realización segura de los estudios; dicho ello, se tiene a la privacidad y confidencialidad, donde el autor ha tomado en cuenta las medidas correspondientes para buscar la protección y sobre todo la confidencialidad de los datos e información de cada uno de las personas involucradas en el estudio.

Consentimiento informado: La colaboración de las personas que han dado su consentimiento y conocimiento como información ha sido voluntaria.

Trasparencia: La investigación se ha llevado a cabo de manera justa, honesta, imparcial y transparente después de que las personas asociadas con la investigación han hecho su divulgación completa de cada aspecto de su interés en la investigación y cualquier conflicto de intereses que pueda existir.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Proponer un plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo, 2023

El plan de calidad de atención para el centro obstétrico del hospital público de Chiclayo en 2023 busca mejorar la satisfacción de las gestantes mediante varias estrategias clave. Estas incluyen fomentar una cultura de calidad con programas de capacitación continua y políticas internas que promuevan la excelencia en el servicio. Además, se mejorará la infraestructura y se adquirirán equipos médicos de última generación, creando áreas de espera cómodas.

Para asegurar una comunicación eficaz, se establecerán protocolos claros y se utilizarán herramientas tecnológicas para mantener un seguimiento personalizado. Se optimizarán los procesos internos para reducir tiempos de espera y agilizar la atención médica. También se ofrecerán programas de formación y desarrollo profesional para el personal, junto con un sistema de incentivos y reconocimiento.

El éxito del plan se evaluará mediante encuestas de satisfacción, análisis de tiempos de espera y revisiones de mejoras en infraestructura. El plan se desarrollará en cuatro trimestres con un presupuesto total de \$95,000, distribuidos en capacitación, mejoras en infraestructura, adquisición de equipos médicos y un sistema de citas y triaje. Se designará un coordinador del proyecto y equipos especializados para llevar a cabo las acciones propuestas.

Primer objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo

Tabla 1

Nivel de satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo

	Niveles	N	%
Satisfacción de la gestante	Insatisfecho	24	40,0
	Medianamente satisfecho	29	48,3
	Satisfecho	7	11,7
	Total	60	100,0

La tabla 2, muestra que la gran parte de los sujetos informantes ha identificado en un 40,0% un grado de insatisfacción referente al servicio que le han brindado, sumado a ello, el 48,3% estaba medianamente satisfechos y solo un mínimo porcentaje siendo del 11,7% estaba satisfechas. La proporción de insatisfechos, indica que se debe implementar medidas prioritarias porque la satisfacción se encuentra en un proceso.

Esto quiere decir, que no se satisface a la totalidad las necesidades de salud en las usuarias pacientes que acuden a dicho servicio y esto se puede dar a diversos factores como la infraestructura, la capacidad de respuesta por parte del personal obstetra, dotación del personal, tiempo de espera, entre otros factores.

Segundo objetivo específico: adoptar fundamentos teóricos para la elaboración de la propuesta

Para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo, se adoptarán fundamentos teóricos clave. Se aplicará el modelo de Donabedian para mejorar la infraestructura y procesos de atención, implementando un ciclo de mejora continua. La Teoría de la Calidad Total guiará la capacitación del personal y la optimización de procesos. Se utilizará el modelo SERVQUAL para garantizar tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio. La comunicación efectiva según Watzlawick facilitará un seguimiento personalizado. El modelo de Satisfacción del Cliente orientará la evaluación mediante encuestas para ajustar el servicio según expectativas y percepciones de las gestantes.

relevante en el contexto de la atención obstétrica, ya que asegurar que las pacientes se sientan protegidas y cómodas incrementa su satisfacción.

Además, se puede incorporar el ciclo de mejora continua de Deming, conocido como PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que proporciona una metodología estructurada para implementar y ajustar mejoras en los servicios. Este enfoque garantizaría que el plan de calidad no solo se implemente correctamente, sino que también se mantenga actualizado y eficaz a largo plazo.

Por último, la teoría de la motivación e higiene de Herzberg puede aportar claridad sobre los factores que impactan en la satisfacción de las pacientes. Esta teoría sugiere que elementos como el trato humanizado y la atención personalizada actúan como factores motivadores, mientras que otros aspectos, como la infraestructura y tiempos de espera, son factores que deben gestionarse adecuadamente para evitar la insatisfacción.

Tercer objetivo específico: diseñar el plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo.

El plan se enfoca en mejorar la experiencia de las gestantes en el centro obstétrico del hospital público de Chiclayo a través de diversas estrategias clave. Se incluye la mejora de la infraestructura y la adquisición de equipos médicos modernos para asegurar un entorno seguro y confortable. Además, se implementarán programas continuos de capacitación para el personal médico en atención humanizada y protocolos actualizados, junto con la optimización de procesos para reducir tiempos de espera y gestionar mejor las citas.

Se establecerán canales claros de comunicación entre el personal médico y las gestantes, utilizando tecnología para ofrecer un seguimiento personalizado y mantener informadas a las pacientes sobre su atención. La evaluación continua mediante encuestas de satisfacción permitirá ajustar y mejorar constantemente los servicios según la retroalimentación recibida.

El plan será ejecutado por un equipo multidisciplinario, con un cronograma detallado y evaluaciones periódicas para garantizar la calidad y la satisfacción de las gestantes durante su atención obstétrica en el hospital público de Chiclayo.

El diseño del plan de calidad de atención en el centro obstétrico tiene como objetivo implementar mejoras significativas en diversas áreas clave para aumentar la satisfacción de las gestantes. Entre estas mejoras se encuentran la optimización de los tiempos de espera, la personalización de la atención, el fortalecimiento de la comunicación entre el personal de salud y las pacientes, así como el incremento en la accesibilidad a información clara sobre los procesos médicos y cuidados prenatales. Además, se pretende capacitar continuamente al personal en habilidades interpersonales y técnicas para asegurar un trato más humano y eficiente. Estos cambios no solo buscarán reducir el estrés de las pacientes, sino también garantizar un entorno más seguro y acogedor durante todo el proceso de atención.

Finalmente, en el último objetivo específico, validar el plan de calidad de atención mediante el juicio de expertos.

Evaluar y confirmar la efectividad del plan de calidad de atención a través de la opinión y el análisis de expertos. Este proceso implica someter el plan a la revisión de profesionales con experiencia en la atención obstétrica y gestión hospitalaria, quienes proporcionarán observaciones y recomendaciones para garantizar que el plan cumpla con los más altos estándares de calidad y responda adecuadamente a las necesidades de las gestantes.

Para garantizar la efectividad del plan de calidad de atención en el centro obstétrico del hospital público de Chiclayo, se realizará un proceso de validación con expertos en obstetricia, ginecología, gestión hospitalaria y calidad de atención. El plan será presentado detalladamente, se recogerán y analizarán las opiniones y sugerencias de los expertos, y se ajustará según sea necesario para asegurar su relevancia y efectividad. Finalmente, se obtendrá la aprobación final del plan validado antes de su implementación, garantizando así mejoras significativas en la experiencia y satisfacción de las gestantes.

Los expertos que participarían en la validación del plan de calidad de atención incluirían profesionales con experiencia en el ámbito de la salud, especialmente en el área obstétrica, como médicos obstetras, enfermeras especializadas en atención materna, y gestores hospitalarios. También podrían participar especialistas en gestión de calidad y en atención al paciente. Estos expertos analizarán cada aspecto del plan, evaluando su viabilidad, pertinencia y efectividad. Además, brindarán sugerencias para mejorar las áreas críticas y asegurar que el plan esté alineado con los estándares de calidad y las mejores prácticas en la atención de las gestantes.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, para ser efectivo el proceso de proponer el plan de calidad de atención se implementaron mecanismo tales como: la gestión de la autorización de la institución donde se realizó la investigación, así como se generó el compromiso por parte de la investigadora para proporcionar el plan a la institución luego de que este validado y haya concluido el proceso de investigación; es por ello, que se ha propuesto medidas (estrategias) para la adecuada prestación sanitaria para facilitar la atención del paciente en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo; en tanto, esta información coincide con Robles (2020), Urtecho (2021) y Florián (2020) quienes han diseñado un programa integral para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios que enfrentan una mala calidad de atención, basado en una estrategia como es el fortalecimiento de la infraestructura del hospital. En efecto, es necesario indicar que el hospital en mención, puede tomar como base la propuesta que se ha realizado, ya que por intermedio de su implementación y desarrollo se ofrecerá una atención personalizada, segura y oportuna a la paciente. Por tal motivo, estos resultados concuerdan con el enfoque teórico de la Organización Mundial de la Salud, donde precisa que uno de los beneficios de la calidad en la atención es que brinda servicios de atención de la salud a la población con el único fin de mejorar la calidad de vida, el cual, implica garantizar que la atención de la salud sea seguro, efectivo, oportuno, eficiente, confiable y humano.

Con respecto al primer objetivo específico, referido al nivel de satisfacción en las gestantes, el 48.3% de las encuestadas han mencionado estar medianamente satisfechas; además, el 40% de las encuestadas refieren estar insatisfechas; es decir, cuando las pacientes acuden al centro obstétrico por labor de parto, no se les brinda el adecuado servicio y esto se puede dar a diversos factores como la infraestructura, la capacidad de respuesta por parte del personal obstetra, dotación del personal, tiempo de espera, entre otros factores.

En definitiva, esos resultados pueden ser comparados con Kamanda et al. (2020) y Sánchez (2022) quienes han obtenido que por intermedio del análisis descriptivo el nivel de satisfacción fue regular con el 48,5%, donde interviene en la calidad de atención. Por el contrario, Sehngelia et al. (2021), Emiru et al. (2020) y Mocumbi et al. (2019) han concluido en sus estudios que existe un alto nivel de satisfacción y se debe a los factores estructurales de la atención a la salud materna como la tangibilidad, disponibilidad y accesibilidad. En tal sentido, se puede mencionar que la satisfacción laboral toma un papel muy indispensable en las organizaciones sanitarias, sobre todo en servicios de alta demanda de pacientes, como es un centro obstétrico, donde se define la calidad de atención. Por tanto, esta afirmación lo corrobora la base teórica de Arshad et al. (2016) quien sostuvo que es en gran medida un constructo dinámico multifacético que consiste en la evaluación del paciente de su experiencia sobre la calidad de la atención recibida en el centro de salud, donde incluye el comportamiento general del personal y las instalaciones posteriores al alta (seguimiento).

Asimismo, en la tabla 3, se muestra que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel de insatisfacción con el 53.3% según la percepción de las usuarias pacientes; seguido del nivel mediamente satisfecho con el 28.3%; lo que quiere decir que, que el personal obstetra no está prestando un servicio de manera correcta desde el primer momento que se interactúa con las usuarias pacientes, el cual genera una mala calidad de atención. Es así, que estos resultados son corroborados por Kamanda et al. (2020) y Sehngelia et al. (2021) quienes han señalado que existe un alto nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad. Por consiguiente, se puede mencionar que la tarea principal de los sistemas nacionales de salud es brindar servicios de salud que sean seguros, accesibles, de alta calidad y orientados a las personas para demostrar la fiabilidad del servicio. Dicho ello, este comentario es respaldado por la teoría de Murante et al. (2014) quien indica que la fiabilidad se describe a la capacidad de producir un servicio dado de manera efectiva.

Pasando a la descripción de la segunda dimensión se tiene a la capacidad de respuesta, donde el 41.7% de las encuestadas han señalado estar mediamente satisfechos, seguido del 40% quienes enfatizan estar insatisfechos con el servicio que se les ha brindado en el centro obstétrico; es decir el personal obstetra no ofrece un servicio rápido, ni oportuno y ni mucho menos inmediato cuando se necesita atender a las pacientes, haciendo que la experiencia de las usuarias sea inapropiada debido al servicio que se le brinda en dicho establecimiento de salud. Estos resultados son corroborados por Emiru et al. (2020) quien ha revelado que el 32% tenían un regular de satisfacción en la capacidad de respuesta. De igual manera, Castro (2020) determina que la capacidad de respuesta fue regular, ya que determina a partir del conocimiento del tiempo de espera y el tiempo de trabajo. En efecto, se puede mencionar que es muy importante evaluar la capacidad de los sistemas de salud para responder a diferentes necesidades de los pacientes, el cual debe amoldarse a las expectativas del paciente. Este argumento, es fundamentado por la teoría de Gupta et al. (2021) quien indica que es la provisión de personal médico para ayudar y cooperar con los pacientes con un servicio oportuno y rápido, para brindarles una prestación sanitaria centrada en el paciente.

Con respecto, a la seguridad también prevaleció el nivel insatisfecho (51,7%) y un 35% de las encuestas manifiestan que están mediamente satisfecho; lo que significa que las usuarias pacientes que acuden al centro obstétrico sienten que el personal no les brinda la confianza necesaria para expresarles todo lo que les ocurre durante su estadía en su labor de parto. Los resultados son corroborados por Muro (2022) y Florián (2020) quienes han obtenido un nivel deficiente en la dimensión analizada. Por lo tanto, se puede mencionar que la seguridad del paciente ahora se reconoce como un gran desafío de salud pública que todos los hospitales de cualquier nivel de atención deben poner énfasis en su mejora para brindar confianza en el usuario. Dicho ello, lo mencionado puede ser respaldado por la base teórica de Gupta et al. (2021) quien manifiesta que se refiere al conocimiento que tienen los

profesionales de la salud y su capacidad para infundir confianza a los pacientes.

Bajo ese mismo contexto, ahora se tiene a la dimensión empatía; donde se llega a visualizar que el 53% de las encuestadas del centro obstétrico de un hospital público se encuentran insatisfecha con el servicio que han recibido por parte del personal de salud y un 30% enfatiza que es regular; lo que quiere decir, que es evidente que el personal obstétrico no cuenta con habilidades blandas para entender y comprender las necesidades y el monitoreo que las pacientes requieren al momento de acudir a su labor de parto. Como tal, los resultados son respaldados por Kamanda et al. (2020) y Mocumbi et al. (2019) quienes indican que la gran parte de los sujetos que han evaluado señalan que se encuentran insatisfechos con el personal de salud en relación a la dimensión empatía. Por lo tanto, se sabe que los comportamientos empáticos de los profesionales de la salud conducen a niveles más altos de satisfacción y producen mejores resultados de salud para los pacientes. En esencia, esta afirmación esta respaldado por el enfoque de Triana (2017) quien sostiene que la empatía involucra la atención personalizada e individualizada que los profesionales de la salud brindan a los pacientes en función de su condición y sobre todo entender las necesidades de salud por las que acuden a su atención.

Por último, se tiene a la dimensión aspectos tangibles donde el 51,7% indicaron estar insatisfechas, seguido del 25% quienes indican estar mediamente satisfecho; lo que quiere decir, que en los aspectos tangibles la gran parte de usuarias refieren que el centro obstétrico, no se cuenta con una adecuada infraestructura, falta de equipos biomédicos, ambientes en mal estado, entre otros factores que afectan la satisfacción de la paciente. Dichos hallazgos son corroborados por Robles (2020) quien determinó que el resultado ha sido una falta de enfoque en el usuario, falta de control, recursos físicos inadecuados, equipos obsoletos e inadecuados, desvinculación de los empleados, falta de programas de capacitación y revisiones de los empleados, y encuestas de satisfacción

de los usuarios. Asimismo, Rillera et al. (2021) ha llegado a la conclusión que la tangibilidad tuvo una correlación muy significativa con la calidad de atención. Por lo tanto, se tiene que tomar en cuenta todos esos factores que afectan la satisfacción; porque son los predictores principales que definen la calidad de atención y pueden repercutir en el bienestar del paciente. En consecuencia, este comentario es respaldado por Murante et al. (2014) quien manifiesta que esta dimensión se relacionada a la capacidad física del servicio, es decir, la aparición de los equipos e infraestructura que pueden brindar los diversos servicios del hospital que inciden psicológicamente en la recuperación del paciente; requiriendo entorno y consultorios lo más limpios posible.

En el segundo objetivo específico, se tiene al fundamento teórico en que se ha basado la propuesta, dicho, ello se ha tomado el enfoque de Donabedian por su adecuación, flexibilidad y sencillez ante contextos críticos en el sector salud, además, refiere que la calidad de los servicios hospitalarios no serían eficaces si no existen herramientas válidas y confiables. Dicho ello, este enfoque teórico ayudará a los hospitales a prepararse para brindar los servicios deseados y estándar. Dichos hallazgos, coinciden con Robles (2020) quien ha diseñado un programa integral para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios, basado en una estrategia como es el fortalecimiento de la infraestructura del hospital y bajo el modelo de Donabedian. En efecto, la calidad de los servicios se basaba en los criterios para evaluar los servicios, así como en las características de agilidad, flexibilidad y actualización. Tal y como lo menciona, Singh y Boyle (2020) quien señala mejorar la calidad de vida, implica garantizar que la atención de la salud sea seguro, efectivo, oportuno, eficiente, confiable y humano

El tercer objetivo específico, se basa en el diseño del plan de calidad de atención, las cuales son: Formación de una cultura de la calidad en el centro obstétrico de un hospital público, por medio de la unificación de lineamientos estratégicos y de organización; fortalecimiento del servicio por medio de la infraestructura y soporte que permitan mejorar la

satisfacción de la gestante, promover un adecuado sistema de comunicación, por intermedio de canales de atención y métodos de accesibilidad a la información, mejorar el proceso de atención a la gestante y simplificación administrativa y optimizar las competencias del personal obstetra bajo un esquema de capacitaciones. Por ello, este plan mejorará la satisfacción de las mujeres embarazadas por intermedio de su implementación y desarrollo. Los resultados son comparados con Muro (2022) y Castro (2020) han indicado que su propuesta planteada, es de gran utilidad, ya que se enfoca en el desempeño y la efectividad con base al logro de metas, así como una evaluación de la salud del empleado. En consecuencia, estas estrategias toman un rol indispensable, porque contribuye a la mejora de la atención hospitalaria a partir de un sistema eficaz de comunicación, liderazgo y compromiso.

El cuarto objetivo específico, el cual recae en la validación de la propuesta mediante el método Delphi, la cual será firmada por tres especialistas de gestión en salud de profesionales de la gestión en salud, por lo que demostrarán que la propuesta realizada en el estudio representa el nivel de importancia, compatibilidad y estabilidad en su desarrollo. Por ende, estos resultados coinciden con Urtecho (2021) quien ha concluido que por factibilidad, la propuesta estructurada por el autor puede ser utilizado en un largo, mediano o corto plazo. En general, se puede mencionar, que la calidad de atención toma un papel muy indispensable en las organizaciones sanitarias, sobre todo en servicios de alta demanda de pacientes, como es un centro obstétrico, por ello, una propuesta basada en calidad de atención, contribuye a la satisfacción de la paciente, en este caso, a las usuarias que acuden a su atención para labor de parto.

VI. CONCLUSIONES

1. Para proponer el plan denominado “Plan de calidad de atención para la mejora de la satisfacción de la gestante”; se han establecido mecanismos de gestión lo cual ha implicado solicitar el permiso a la institución donde se ha realizado el estudio, teniendo como fin contribuir a una prestación sanitaria basada en equidad y como investigadora alcanzar dicha propuesta, cuando este validada.
2. Al explorar la satisfacción, se aprecia que las gestantes se encuentran medianamente satisfechas; es decir, en un nivel regular (48%); porque que no se satisface a la totalidad las necesidades de salud en las usuarias pacientes que acuden a dicho servicio y esto se puede dar a diversos factores como la infraestructura, la capacidad de respuesta, tiempo de espera, entre otros.
3. En relación al fundamento teórico de la propuesta se ha basado en el sustento de Donabedian por su adecuación y flexibilidad ante contextos en el sector salud, además, refiere que la calidad de los servicios no serían eficaces si no existen herramientas confiables.
4. De acuerdo con las estrategias diseñadas en el plan se ha basado en dos aspectos fundamentales, en el análisis diagnóstico y el soporte teórico; es así que este plan está orientado a la mejora de la satisfacción. Por lo tanto, las estrategias fueron: Formación de una cultura de la calidad por medio de la unificación de lineamientos estratégicos, fortalecimiento del servicio por medio de la infraestructura y soporte; adecuado sistema de comunicación, por intermedio de canales de atención y métodos de accesibilidad, proceso de atención y simplificación administrativa y competencias del personal obstetra bajo un esquema de capacitaciones.
5. Este plan fue validado por medio de la técnica Delphi, contando con un panel de profesionales conocedores del tema, quienes después de una revisión exhaustiva han dado el veredicto de viabilidad del plan por lo que puede ser aplicado en el ámbito de salud.

VII. RECOMENDACIONES

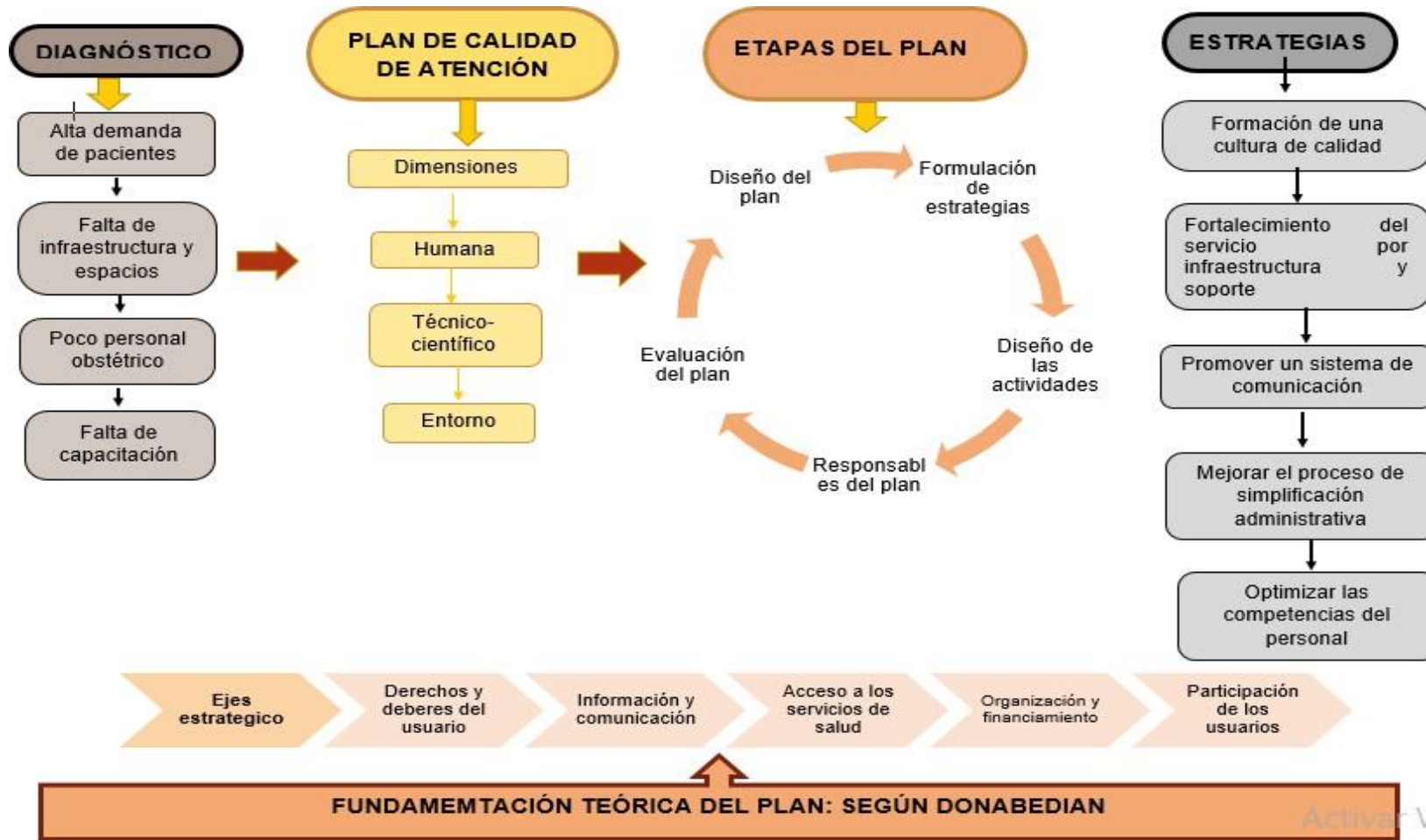
1. Al jefe de presupuesto y director del hospital en mención, poner en marcha dicha propuesta, que tiene como objetivo mejorar el nivel de atención de la gestante, y también, mejorar la relación entre el médico y el paciente, con el único objetivo de contribuir a las mejoras del sistema nacional y regional de salud.
2. Al director del hospital y las partes interesadas involucradas deben tomar las medidas necesarias para aumentar los niveles de satisfacción de las mujeres embarazadas, ya que estos también son un reflejo de la atención estándar. También deben centrarse en la infraestructura dentro de las instalaciones, así como en la mano de obra para minimizar el tiempo de espera y brindar un servicio de alta calidad.
3. Al director del hospital, utilizar el modelo Donabedian, ya que puede servir como referencia adecuada para planificar y eliminar las deficiencias en las diversas áreas del nosocomio. Esto ayudará a los hospitales a prepararse para brindar los servicios deseados.
4. A la comunidad científica, tomar en cuenta las estrategias de este estudio para sentar como bases para investigaciones futuras en niveles más altos de importancia que permitan la identificación, el análisis y la comprensión de los factores que intervienen en la calidad de la atención.
5. A la unidad de recursos humanos del hospital, organizar reuniones de dirección donde se presente este plan, diseñado para mejorar la satisfacción de la paciente, donde se pretende que participen activamente todos los departamentos del hospital, especialmente el centro obstétrico, con el único objetivo de promover la calidad de atención materna.

VIII. PROPUESTA

En referencia, a este plan, lo que se ha pretendido es mejorar la satisfacción de la usuaria gestante que acude al centro obstétrico del hospital sujeto de estudio, donde se han planteado estrategias y actividades que se encuentran relacionadas con dicha variable (satisfacción); ya que por intermedio de su implementación y desarrollo en un corto, mediano o largo plazo por parte del hospital y/u otro centro de salud puede llegar a generar grandes cambios en la atención de la paciente; donde la demanda de pacientes es muy alta y se requiere de herramientas necesarias para cubrir los requerimientos y necesidades de las usuarias, basado en un servicio oportuno y de calidad. En consecuencia, estas estrategias toman un rol indispensable, porque contribuye a la mejora de la atención hospitalaria a partir de un sistema eficaz de comunicación, liderazgo y compromiso, a mejorar los estándares, equipamiento y apoyo con el hospital, a crear una cultura de calidad en el área de mayor necesidad, como lo es un centro obstétrico.

Es así, que el plan cuenta con las dimensiones humana, técnico científico y entorno; como objetivo general de la propuesta se tiene diseñar estrategias basadas en la calidad atención para buscar la mejora de la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo. Por otro lado, se tienen a los objetivos específicos: Incentivar a la formación de una cultura de la calidad en el centro obstétrico de un hospital público, por medio de la unificación de lineamientos estratégicos y de organización; promover el fortalecimiento del servicio por medio de la infraestructura y soporte que permitan mejorar la satisfacción de la gestante; promover un adecuado sistema de comunicación, por intermedio de canales de atención y métodos de accesibilidad a la información a las gestantes; mejorar el proceso de atención a la gestante y simplificación administrativa, con el fin de responder a las demandas y contingencias de las pacientes y optimizar las competencias del personal obstetra bajo un esquema de capacitaciones y cultura de calidad de atención encaminada a mejorar la satisfacción

Figura 1. Representación gráfica del plan



REFERENCIAS

- Afolabi, M., Afolabi, E., & Faleye, B. (2016). Construct validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services in Nigerian hospitals. *African Health Sciences*, 12(4), 538-544. <https://doi.org/10.4314/ahs.v12i4.22>
- Ahmad, I., Nawaz, A., & Din, S. (2017). Dynamics of patient satisfaction from health care services. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9(1), 1. <http://gjms.com.pk/index.php/journal/article/view/223>
- Allen, A., Robinson, J., & Stewart, M. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 52(4), 377-386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Anikwe, C., Ifemelumma, C., Ekwedigwe, K. C., Ikeoha, C., Onwe, O., & Nnadozie, U. (2020). Correlates of patients' satisfaction with antenatal care services in a tertiary hospital in Abakaliki, Ebonyi State, Nigeria. *The Pan African Medical Journal*, 37, 342. <https://doi.org/10.11604/pamj.2020.37.342.17925>
- Aoki, T., Yamamoto, Y., & Nakata, T. (2020). Translation, adaptation and validation of the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) for use in Japan: A multicentre cross-sectional study. *BMJ Open*, 10(11), e040240. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-040240>
- Arshad, S., Andrabi, H., Hamid, null, Shamila, null, & Masooda, S. (2016). Measuring patients satisfaction: A cross sectional study to improve quality of care at a tertiary care hospital. *East African Journal of Public Health*, 9(1), 26-28.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Barrington, C. (2021). Life satisfaction and sustainability: A policy framework. *Sn Social Sciences*, 1(7), 176. <https://doi.org/10.1007/s43545-021-00185-8>
- Binder, C., Torres, R., & Elwell, D. (2021). Use of the Donabedian Model as a Framework for COVID-19 Response at a Hospital in Suburban Westchester County, New York: A Facility-Level Case Report. *Journal of Emergency Nursing*, 47(2), 239-255. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2020.10.008>
- Birhanu, S., Demena, M., Baye, Y., Desalew, A., Dawud, B., & Egata, G. (2020). Pregnant women's satisfaction with antenatal care services and its associated factors at public health facilities in the Harari region, Eastern

- Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120973480.
<https://doi.org/10.1177/2050312120973480>
- Bitter, C., Ngabirano, A., Simon, E., & Taylor, D. (2018). Principles of research ethics: A research primer for low- and middle-income countries. *African Journal of Emergency Medicine*, 10(Suppl 2), S125-S129.
<https://doi.org/10.1016/j.afjem.2020.07.006>
- Bull, C. (2021). Patient satisfaction and patient experience are not interchangeable concepts. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 33(1), mzab023.
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab023>
- Castro, J. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2285/IND-CAS-PAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Defensoría del Pueblo: Urge garantizar atención médica oportuna a mujeres embarazadas y recién nacidos en Juliaca*. Defensoría del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-garantizar-atencion-medica-oportuna-a-mujeres-embarazadas-y-recien-nacidos-en-juliaca/>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Urge atender dificultades en la atención de la salud materna que afectan a mujeres gestantes en hospitales de Lima y Callao*. Defensoría del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/urge-atender-dificultades-en-la-atencion-de-la-salud-materna-que-afectan-a-mujeres-gestantes-en-hospitales-de-lima-y-callao/>
- Emiru, A., Alene, G., & Debelew, T. (2020). Women's satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: The application of partial proportional odds model. *BMJ Open*, 10(9), e037085. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-037085>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., y Ponce, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Ethiopian Public Health Institute. (2020). Mini Demographic and Health Survey 2019. *Federal Ministry of Health*, 8(6).

- <https://www.unicef.org/ethiopia/media/1721/file/The%202019%20Ethiopia%20Mini%20Demographic%20and%20Health%20Survey%20.pdf>
- Fabbro, M., Wernet, M., Baraldi, N., Bussadori, J., Salim, N., Souto, B., & Fermiano, A. (2022). Antenatal care as a risk factor for caesarean section: A case study in Brazil. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22(1), 731. <https://doi.org/10.1186/s12884-022-05008-z>
- Fatima, T., Malik, S., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alvarez, V., Gabriela, M., y Bustamante, S. (2014). La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)
- Felix, A., Mihaila, M., Alecu, C., Robu, A., Ignat, G., & Costuleanu, C. (2022). The Relationship between Environmental Factors, Satisfaction with Life, and Ecological Education: An Impact Analysis from a Sustainability Pillars Perspective. *Sustainability*, 14(17), 17. <https://doi.org/10.3390/su141710679>
- Ferreira, D., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Florián, N. (2020). *Propuesta del plan de mejora de atención al usuario interno para la Satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/72149>
- Gonzales, O., Llanos, C., Espinola, M., Vallenias, R., y Guevara, E. (2020). Morbilidad materna extrema en mujeres peruanas atendidas en una

- institución especializada. 2012- 2016. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 8-13.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.594>
- Gupta, N., Balcom, S., Gulliver, A., & Witherspoon, R. (2021). Health workforce surge capacity during the COVID-19 pandemic and other global respiratory disease outbreaks: A systematic review of health system requirements and responses. *The International Journal of Health Planning and Management*, 36(Suppl 1), 26-41. <https://doi.org/10.1002/hpm.3137>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto de Medicina de EE. UU. (2013). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. National Academies Press (US).
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK222274/>
- Kamanda, S., Majaliwa, J., Shehe, R., Muro, F., & Njau, B. (2020). Pregnant Women Level of Satisfaction on Quality of Care in Reproductive and Child Health clinic at Huruma Designated District Hospital in Rombo District, Kilimanjaro Region, Tanzania. *The East African Health Research Journal*, 4(1), 51-57.
<https://doi.org/10.24248/eahrj.v4i1.621>
- Kaya, O., Teymourifar, A., & Ozturk, G. (2020). Analysis of different public policies through simulation to increase total social utility in a healthcare system. *Socio-Economic Planning Sciences*, 70, 100742.
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100742>
- Lora, M., Quispe, M., & Maria, C. (2023). *Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19*. 207(8), 577-583.
- Merelo, G. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57549/Merelo_RGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miao, R., Zhang, H., Wu, Q., Zhang, J., & Jiang, Z. (2020). Using structural equation modeling to analyze patient value, satisfaction, and loyalty: A case study of healthcare in China. *International Journal of Production Research*, 58(2), 577-596. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1598595>

- Ministerio de salud. (2017). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de salud. (2020). *Salud recomienda a gestantes cumplir con atención prenatal y evitar complicaciones*. Minsa. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/41459-salud-recomienda-a-gestantes-cumplir-con-atencion-prenatal-y-evitar-complicaciones>
- Mocumbi, S., Högberg, U., Lampa, E., Sacoor, C., Valá, A., Bergström, A., von Dadelszen, P., Munguambe, K., Hanson, C., & Sevene, E. (2019). Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: A cross-sectional survey in southern Mozambique. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 19(1), 303. <https://doi.org/10.1186/s12884-019-2449-6>
- Moore, L., Lavoie, A., Bourgeois, G., & Lapointe, J. (2017). Donabedian's structure-process-outcome quality of care model: Validation in an integrated trauma system. *The Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 78(6), 1168-1175. <https://doi.org/10.1097/TA.0000000000000663>
- Murante, A., Seghieri, C., Brown, A., & Nuti, S. (2014). How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. *The International Journal of Health Planning and Management*, 29(3), e247-260. <https://doi.org/10.1002/hpm.2201>
- Muro, P. (2022). *Propuesta de atención al paciente orientado a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del HRDLM – Chiclayo* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78842>
- Ñaupas, H., Dueñas, M., Vilela, J., y Delgado, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Parasuraman, P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32, 39-48.
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Rillera, R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Huong, A., Chun, K., Xue, P., Rajah, P., & Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction.

- Journal of Education and Health Promotion*, 10, 160.
https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20
- Robles, S. (2020). *Plan de gestión para optimizar la atención de usuarios del servicio de traumatología de un hospital de Chimbote, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2962395>
- Rovithis, M., Kelesi, M., Vasilopoulos, G., Sigala, E., Papageorgiou, D., Moudatsou, M., & Koukouli, S. (2022). What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clinics and Practice*, 12(4), 468-481.
<https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>
- Ruiz, J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14).
<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Sánchez, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de obstetricia de la Micro Red Ferreñafe* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/82930>
- Sehngelia, L., Pavlova, M., & Groot, W. (2021). Women's satisfaction with maternal care services in Georgia. *Health Policy OPEN*, 2, 100028.
<https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2020.100028>
- Shi, G., & Wang, G. (2022). The impact of environmental risk and platform trust on satisfaction with health qr code use. *Frontiers in Public Health*, 10, 923974.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.923974>
- Singh, A., & Boyle, J. (2020). Evaluating quality in clinical care. *Surgery (Oxford, Oxfordshire)*, 38(10), 632-636. <https://doi.org/10.1016/j.mpsur.2020.07.010>
- Triana, M. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Avances en Enfermería*, 35(2), 121-122.
<https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>
- Urtecho, D. (2021). Propuesta de mejora para optimizar la atención de emergencia del centro de salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020. *Universidad César Vallejo*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2971512>

World Health Organization. (2022). *Learning from women's experiences during childbirth to improve quality of care*. <https://www.who.int/news/item/23-03-2022-learning-from-women-s-experiences-during-childbirth-to-improve-quality-of-care>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Plan de calidad de atención	Donabedian (citado por Rovithis et al., 2022) describió la calidad como un atributo y criterio de la atención médica brindada, que consta de al menos dos partes: técnica e interpersonal.	Será evaluada por el diseño de una propuesta basada en la calidad de atención que contribuya a una mejor satisfacción para el paciente.	Humana	Información completa al paciente	Propuesta
				Interés en la persona	
				Orientación integral al paciente	
				Interacción entre médico-paciente	
				Competencias del personal médico	
				Respeto hacia el paciente	
			Técnico-Científico	Efectividad de la atención	
				Eficiencia en el proceso de atención	
				Atención continua	
			Entorno	Comodidad del servicio	
				Infraestructura del servicio	
				Cultura de calidad	
				Privacidad	

Satisfacción de las gestantes	Arshad et al. (2016) sostuvo que la satisfacción del paciente es en gran medida un constructo dinámico multifacético que consiste en la evaluación del paciente de su experiencia sobre la calidad de la atención recibida en el centro de salud.	Será evaluada la escala SERVQUAL, a través de 5 componentes es: de y	Fiabilidad	Visita diaria	Ordinal
				Comprensión en relación a la evolución	
				Comprensión en relación al tratamiento	
				Comprensión en relación a exámenes	
			Comprensión en relación al alta		
			Capacidad de respuesta	Hospitalización	
				Exámenes de laboratorio	
				Exámenes radiológicos	
			Seguridad	Trámites de alta	
				Estado de salud	
				En cuanto a su nutrición	
				En cuanto a su recuperación	
			Empatía	En cuanto a su privacidad	
				Amabilidad	
				Respeto	
				Paciencia	
Saber escuchar					
Aspectos tangibles	Interés				
	Ambientes del servicio				
	Servicios higiénicos				
	Equipos biomédicos				
	Habitación				

Anexos 2. Instrumentos de recolección de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL CENTRO OBSTÉTRICO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE CHICLAYO. CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimada participante, el presente cuestionario tiene como propósito, medir evaluar el nivel satisfacción de las gestantes; por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada los enunciados propuestos. Ante ello, marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente, señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente el enunciado, del 1 al 7.

I. DATOS PEROSONALES

Edad:

Estado civil:

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Viuda
- d) Divorciada
- e) Separada
- f) Conviviente

II. PREGUNTAS

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	
FIABILIDAD									
01	E	Que todos los días reciba una visita del personal obstetra							
02	E	Que usted comprenda la explicación que el personal obstetra le brindará sobre la evolución de su parto.							
03	E	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							

04	E	Que usted comprenda la explicación que le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
		CAPACIDAD DE RESPUESTA							
06	E	Que los trámites para su alta sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por el personal obstetra se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
		SEGURIDAD							
10	E	Que el personal obstetra muestre interés para mejorar o solucionar su condición de salud							
11	E	Que los alimentos sean entregados a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore de manera adecuada su condición de salud después del parto.							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
		EMPATÍA							
14	E	Que el trato del personal obstetra sea amable							
15	E	Que el trato del personal obstetra sea respetuoso							
16	E	Que el trato del personal obstetra se realice con paciencia.							
17	E	Que el personal escuche atentamente lo que usted le pregunta							
18	E	Que el personal obstetra muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
		ASPECTOS TANGIBLES							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							

21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de obstetricia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	
FIABILIDAD									
01	P	¿Durante su estadía en el centro obstétrico recibió la visita de las obstetras todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que el personal obstetra le brindo sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
06	P	¿Los trámites para su hospitalización se hicieron con rapidez?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							

		SEGURIDAD							
10	P	¿El personal obstetra que lo atendió mostró interés para mejorar o solucionar su condición de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Logro mejorarse de manera adecuada después de su parto, durante su estadío en el centro de obstetricia?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad y confiabilidad?							
		EMPATÍA							
14	P	¿El trato del personal obstetra fue amable?							
15	P	¿El trato del personal obstetra fue respetuoso?							
16	P	¿El trato del personal obstetra se realizó con paciencia?							
17	P	¿El personal obstetra sabia escuchar, lo que usted le preguntaba?							
18	P	¿El personal mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
		ASPECTOS TANGIBLES							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Anexo 3. Consentimiento informado

1. INTRODUCCIÓN

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo”**. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es:

Proponer un plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en el centro obstétrico de un hospital público de Chiclayo

3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

4. BENEFICIOS

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuros pacientes al permitir brindarles una mejor atención. Además, para el desarrollo del conocimiento científico.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda información sobre su salud general es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen, cuyo número de celular es 979944973

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADOR

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Anexo 4. Validaciones

Validación 1



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg: Pantoja Manayay, Mónica Patricia

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen

DNI: 16633955

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Servqual, para medir la satisfacción del paciente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MONICA PATRICIA PANTOJA MANAYAY	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clínica Clínica y de la Salud	
Institución donde labora:	EsSalud CAP II Patapo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Si	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
Autor(a):	Ministerio de salud (2017)
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por el MINSA
Administración:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Tiempo de aplicación:	Tiempo estimado de 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios pacientes
Significación:	Su utilidad se encuentra en determinar la satisfacción del paciente, a través de cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

	FIABILIDAD / ítems											
01	¿Durante su estadía en el centro obstétrico recibió la visita de las obstetras todos los días?				X				X			X
02	¿Usted comprendió la explicación que el personal obstetra le brindó sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?				X				X			X
03	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?				X				X			X
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?				X				X			X
05	¿Al alta, usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?				X				X			X
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems											
06	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?				X				X			X
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?				X				X			X
08	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?				X				X			X
09	¿La atención en farmacia fue rápida?				X				X			X
N°	SEGURIDAD / ítems											
10	¿El personal obstetra que lo atendió mostró interés para mejorar o solucionar su condición de salud?				X				X			X
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?				X				X			X
12	¿Logro mejorarse de manera adecuada después de su parto, durante su estadía en el centro de obstetricia?				X				X			X
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?				X				X			X
N°	EMPA TÍA / ítems											
14	¿El trato del personal obstetra fue amable?				X				X			X
15	¿El trato del personal obstetra fue respetuoso?				X				X			X
16	¿El trato del personal obstetra se realizó con paciencia?				X				X			X
17	¿El personal obstetra sabía escuchar, lo que usted le preguntaba?				X				X			X
18	¿El personal mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?				X				X			X
N°	ASPECTOS TANGIBLES / ítems											
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?				X				X			X
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?				X				X			X
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?				X				X			X
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?				X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. T.M Monica Patricia Pantoja Manayay DNI:17432900

Especialidad del validador (a) Tecnólogo Medico en Terapia Fisica y Rehabilitación

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Pantoja Manayay Monica Patricia
Tecnólogo Medico
Terapia Fisica y Rehabilitación
C.T.M.P. 2234 R.G.A. M-8063

30 de Mayo de 2023

Firma del experto informante

Validación 2



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg: Blanca Rojas Jimenez

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen

DNI: 16633955

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Servqual, para medir la satisfacción del paciente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ps. BLANCA M. ROJAS JIMENEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clínica Clínica y de la Salud
Institución donde labora:	Hospital Regional Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	SI

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
Autor(a):	Ministerio de salud (2017)
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por el MINSA
Administración:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Tiempo de aplicación:	Tiempo estimado de 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios pacientes
Significación:	Su utilidad se encuentra en determinar la satisfacción del paciente, a través de cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	EXPECTATIVAS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	FIABILIDAD / ítems													
01	Que todos los días reciba una visita del personal obstetra													
02	Que usted comprenda la explicación que el personal obstetra le brindará sobre la evolución de su parto				X				X				X	
03	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos				X				X				X	
04	Que, al alta, usted comprenda la explicación que le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa				X				X				X	
05	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.				X				X				X	
	N° CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
06	Que los trámites para su alta sean rápidos				X				X				X	
07	Que los análisis de laboratorio solicitados por el personal obstetra se realicen rápido				X				X				X	
08	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos				X				X				X	
09	Que la atención en farmacia sea rápida				X				X				X	
	N° SEGURIDAD / ítems													
10	Que el personal obstetra muestre interés para mejorar o solucionar su condición de salud				X				X				X	
11	Que los alimentos sean entregados a temperatura adecuada y de manera higiénica.			X					X				X	
12	Que se mejore de manera adecuada su condición de salud después del parto.				X				X				X	
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.				X				X				X	
	N° EMPATIA / ítems													
14	Que el trato del personal obstetra sea amable				X				X				X	
15	Que el trato del personal obstetra sea respetuoso				X				X				X	
16	Que el trato del personal obstetra se realice con paciencia.				X				X				X	
17	Que el personal escuche atentamente lo que usted le pregunta				X				X				X	
18	Que el personal obstetra muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.				X				X				X	
	N° ASPECTOS TANGIBLES / ítems													
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios				X				X				X	
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios				X				X				X	
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención				X				X				X	
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.				X				X				X	
	N° PERCEPCIONES													
	FIABILIDAD/ ítems													
01	¿Durante su estadía en el centro obstétrico recibió la visita de las obstetras todos los días?				X				X				X	

02	¿Usted comprendió la explicación que el personal obstetra le brindó sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?				X				X				X
03	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?				X				X				X
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?				X				X				X
05	¿Al alta, usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?				X				X				X
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems												
06	¿Los trámites para su hospitalización se hicieron con rapidez?			X					X				X
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?				X				X				X
08	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?				X				X				X
09	¿La atención en farmacia fue rápida?				X				X				X
Nº	SEGURIDAD / ítems												
10	¿El personal obstetra que lo atendió mostró interés para mejorar o solucionar su condición de salud?				X				X				X
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?				X				X				X
12	¿Logró mejorarse de manera adecuada después de su parto, durante su estadío en el centro de obstetricia?				X				X				X
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?				X				X				X
Nº	EMPA TIA / ítems												
14	¿El trato del personal obstetra fue amable?				X				X				X
15	¿El trato del personal obstetra fue respetuoso?				X				X				X
16	¿El trato del personal obstetra se realizó con paciencia?				X				X				X
17	¿El personal obstetra sabía escuchar, lo que usted le preguntaba?				X				X				X
18	¿El personal mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?				X				X				X
Nº	ASPECTOS TANGIBLES / ítems												
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?				X				X				X
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?				X				X				X
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?				X				X				X
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?				X				X				X

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ps. Blanca Rojas Jiménez DNI: 17451012

Especialidad del validador (a): Psicólogo Clínico


29 de Mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

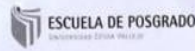
²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Blanca M. Rojas Jiménez
PSICOLOGA
C.Ps.P. 2514

Validación 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr.

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen

DNI: 16633955

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Servqual, para medir la satisfacción del paciente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SISSY PAZ CHAPOÑAN	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	OBSTETRA	
Institución donde labora:	H. N. A. A. A	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
Autor(a):	Ministerio de salud (2017)
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por el MINSA
Administración:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Tiempo de aplicación:	Tiempo estimado de 15 a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios pacientes
Significación:	Su utilidad se encuentra en determinar la satisfacción del paciente, a través de cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	EXPECTATIVAS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	FIABILIDAD / ítems													
01	Que todos los días reciba una visita del personal obstetra			X				X			X			
02	Que usted comprenda la explicación que el personal obstetra le brindará sobre la evolución de su parto			X				X					X	
03	Que usted comprenda la explicación que la obstetra le brindará sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos			X				X					X	
04	Que, al alta, usted comprenda la explicación que le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa			X				X					X	
05	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.													
	CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems													
06	Que los trámites para su alta sean rápidos			X				X					X	
07	Que los análisis de laboratorio solicitados por el personal obstetra se realicen rápido			X				X					X	
08	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos			X				X					X	
09	Que la atención en farmacia sea rápida			X				X					X	
	SEGURIDAD / ítems													
10	Que el personal obstetra muestre interés para mejorar o solucionar su condición de salud			X				X					X	
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica			X				X					X	
12	Que se mejore de manera adecuada su condición de salud después del parto.			X				X					X	
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad			X				X					X	
	EMPATÍA / ítems													
14	Que el trato del personal obstetra sea amable			X				X					X	
15	Que el trato del personal obstetra sea respetuoso			X				X					X	
16	Que el trato del personal obstetra se realice con paciencia.			X				X					X	
17	Que el personal escuche atentamente lo que usted le pregunta			X				X					X	
18	Que el personal obstetra muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.			X				X					X	
	ASPECTOS TANGIBLES / ítems													
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios			X				X					X	
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios			X				X					X	
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención			X				X					X	
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.			X				X					X	
	PERCEPCIONES													

considerar la confidencialidad

mejorar trato humanizado a paciente

FIABILIDAD / ítems										
01	¿Durante su estadía en el centro obstétrico recibió la visita de las obstetras todos los días?		X				X			X
02	¿Usted comprendió la explicación que el personal obstetra le brindó sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?		X				X			✓
03	¿Usted comprendió la explicación sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?		X				X			X
04	¿Usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio?		X				X			X
05	¿Al alta, usted comprendió la explicación que le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?		X				X			✓
Nº CAPACIDAD DE RESPUESTA / ítems										
06	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?		X				X			X
07	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?		X				X			✓
08	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?		X				X			X
09	¿La atención en farmacia fue rápida?		X				X			X
Nº SEGURIDAD / ítems										
10	¿El personal obstetra que lo atendió mostró interés para mejorar o solucionar su condición de salud?		X				X			X
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?		X				X			X
12	¿Logró mejorarse de manera adecuada después de su parto, durante su estadía en el centro de obstetricia?		X				X			X
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?		X				X			X
Nº EMPATÍA / ítems										
14	¿El trato del personal obstetra fue amable?		X				X			X
15	¿El trato del personal obstetra fue respetuoso?		X				X			X
16	¿El trato del personal obstetra se realizó con paciencia?		X				X			X
17	¿El personal obstetra sabía escuchar, lo que usted le preguntaba?		X				X			X
18	¿El personal mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?		X				X			X
Nº ASPECTOS TANGIBLES / ítems										
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?		X				X			X
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?		X				X			X
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?		X				X			X
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?		X				X			X

Considero confidencial

A
Ve

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. PAZ CHAPONAN SISSY DNI: 42422600

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Mayo de 2023



Firma del experto informante

Anexo 4. Confiabilidad

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LA GESTANTE

Análisis del Alfa de Cronbach

A continuación se muestran los resultados del análisis de confiabilidad, calculado mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Estadísticas de confiabilidad de la satisfacción de la gestante

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	22

Tal como se observa, el cuestionario de satisfacción de la gestante se obtuvo un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,855 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad buena.

Tabla 2

Estadísticas resumen de los Ítems con relación al cuestionario satisfacción de la gestante

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SAT_GES1	1,7000	231,063	,245	,856
SAT_GES2	1,2500	226,934	,262	,857
SAT_GES3	3,1000	226,305	,385	,851
SAT_GES4	2,6500	220,871	,407	,850
SAT_GES5	2,3500	242,134	-,015	,864
SAT_GES6	1,2000	228,168	,316	,853
SAT_GES7	1,6500	217,397	,603	,843
SAT_GES8	1,6000	215,095	,519	,845
SAT_GES9	1,4500	225,313	,321	,854
SAT_GES10	1,1500	214,450	,651	,841
SAT_GES11	1,6500	233,924	,168	,858
SAT_GES12	1,8500	223,292	,499	,847

SAT_GES13	3,3500	229,924	,373	,851
SAT_GES14	,8000	217,958	,454	,848
SAT_GES15	3,0000	218,842	,654	,842
SAT_GES16	,1500	222,134	,547	,846
SAT_GES17	2,2000	218,905	,501	,846
SAT_GES18	2,4500	221,839	,396	,851
SAT_GES19	3,1500	229,187	,400	,850
SAT_GES20	1,0500	219,734	,515	,846
SAT_GES21	2,4000	210,147	,694	,838
SAT_GES22	2,9000	217,358	,607	,843

En el cuestionario de satisfacción del paciente, el ítem 5 obtuvo un coeficiente de correlación indirecta ($R=-0,015$).

Baremos

Se considera el siguiente puntaje:

P < E	1
p = E	2
P < E	3

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Satisfacción de la gestante	22 - 37	37 - 51	52 - 66
Fiabilidad	5 - 8	9 - 12	13 - 15
Capacidad de respuesta	4 - 7	8 - 9	10 - 12
Seguridad	4 - 7	8 - 9	10 - 12
Empatía	5 - 8	9 - 12	13 - 15
Aspectos tangibles	4 - 7	8 - 9	10 - 12

Base de datos de la prueba piloto

	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	4	1	1	1	5	4	4	4	4	4	1	3	4	2	1	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	
3	1	1	5	5	2	1	4	4	4	4	4	4	5	1	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	
4	2	1	4	5	4	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	5	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	
5	2	1	4	5	2	2	4	1	1	1	2	2	5	1	5	1	1	4	4	1	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2		
6	4	4	4	2	4	4	1	1	1	1	4	4	5	1	5	1	1	1	4	2	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
7	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4		
8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	1	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3
9	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4		
11	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	5	1	5	5	2	2	2	2	4	1	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
12	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
13	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	
14	3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	1	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4	4	1	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2		
16	2	2	2	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	2	2	1	3	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	
17	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	1	4	1	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
18	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	
19	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2		
20	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	1	5	1	5	5	4	1	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4

Anexo 5. Propuesta

I. Nombre de la propuesta: Plan de calidad de atención para la mejora de la satisfacción de la gestante

II. Datos generales:

2.1 Nombre de la institución:

Red de Salud de Lambayeque

2.2 Ubicación:

Distrito de Chiclayo, en la provincia de Chiclayo, en el departamento de Lambayeque.

2.3 N° de colaboradores:

45 trabajadores del servicio de obstetricia.

2.4 Población meta:

Usuarios gestantes

2.5 Responsables de la intervención:

La investigadora del estudio

III. Análisis del contexto

- **Descripción de la realidad**

El centro obstétrico del hospital en estudio, año tras año se ha convertido en uno de los más importantes para la atención de las gestantes en la ciudad de Chiclayo y con una alta demanda para la atención de mujeres en labor de parto; es así, que existe mucho problema relacionado a su infraestructura y espacios del ambiente ya que existe bastante hacinamiento de pacientes; falta de capacitación, poco personal obstetra y poco calificado para la atención e interacción con la gestante; haciendo que el nivel de satisfacción sea inadecuado.

- **Fundamentación**

Este plan busca mejorar la satisfacción de la usuaria gestante que acude al centro obstétrico del hospital sujeto de estudio, donde se van a plantear estrategias que se encuentran relacionadas con dicha variable (satisfacción) por intermedio de su implementación y desarrollo de dicho plan en un corto, mediano o largo plazo por parte del hospital y/u otro centro de salud; donde la demanda de pacientes es muy alta y se requiere de herramientas necesarias para cubrir los requerimientos y necesidades de las usuarias, basado en un servicio oportuno y de calidad.

IV. Definición de objetivos

- Objetivo general:

Mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital público de Chiclayo.

- Objetivos específicos:

Formación de una cultura de la calidad en el centro obstétrico de un hospital público, por medio de la unificación de lineamientos estratégicos y de organización.

Fortalecimiento del servicio por medio de la infraestructura y soporte que permitan mejorar la satisfacción de la gestante.

Promover un adecuado sistema de comunicación, por intermedio de canales de atención y métodos de accesibilidad a la información a las gestantes.

Mejorar el proceso de atención a la gestante y simplificación administrativa, con el fin de responder a las demandas y contingencias de las pacientes.

Optimizar las competencias del personal obstetra bajo un esquema de capacitaciones y cultura de calidad de atención encaminada a mejorar la satisfacción.

V. Fundamentación teórica

Entre los modelos disponibles para evaluar la calidad de la atención, se seleccionó el modelo de Donabedian por su sencillez, flexibilidad y adecuación a situaciones críticas. Según Donabedian, tanto las cualidades técnicas como las interpersonales de los servicios de salud son esenciales para mejorar la calidad de los servicios de salud. El cuidado técnico se refiere a la forma y dimensiones del cuidado del paciente, y el cuidado de la relación interpersonal se refiere a la comunicación con el paciente sobre su cuidado. En general, se acepta que la calidad de los servicios de atención de la salud debe medirse de acuerdo con criterios explícitos que reflejen los valores de una sociedad en particular. Además, debe realizarse desde la perspectiva de los principales actores, como usuarios, prestadores de salud, prestadora de servicios, política y gestora de salud. El modelo Donabedian es un modelo de tres partes que se utiliza para crear un marco sistemático para mejorar la calidad de los servicios de atención médica. Donabedian sostuvo que medir la calidad de los servicios sería ineficaz mientras no existan herramientas confiables y válidas. El marco de Donabedian indica que los resultados de los pacientes se ven afectados por las estructuras y los procesos de prestación de atención clínica.

Por ello, en el marco de la gestión hospitalaria, significa que toda organización o entidad pública debe definir sus prioridades e intervenciones en base a las necesidades y/o expectativas de los usuarios. Ello implica cambiar el paradigma de la gestión de la calidad del servicio, desde el enfoque de oferta dependiente de la racionalidad del cargo, la organización y servidores, a otro enfoque de demanda, la cual se basa en las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta orientación requiere ineludiblemente de la flexibilidad para adecuarse a la diversidad de las necesidades de los usuarios y a sus múltiples

particularidades; así como de un sistema abierto, dialogante y con participación democrática (Presidencia del consejo de Ministros, 2015).

VI. Ejes estratégicos

Derechos y deberes: Este eje estratégico está orientado al reconocimiento de los derechos y deberes del usuario, donde los servicios de atención al usuario constituyen una unidad de la institución mediante la cual, usuarios y profesionales de la salud encuentran soporte y apoyo para la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes en los sistemas de salud.

Información y comunicación: Son herramientas importantes en la atención al usuario, permitiendo mejorar los mecanismos de acceso a los sistemas de información, su utilización contribuye a incrementar el nivel de atención y la expectativa de atención al usuario. Asimismo, la disponibilidad de la información y comunicación de los procesos de atención deben utilizarse de forma adecuada entre los profesionales de la salud y los usuarios.

Acceso a los servicios de salud: La accesibilidad a los servicios de salud constituye una estrategia fundamental, que se entiende como aquel mecanismo para el ejercicio de los derechos fundamentales del usuario, acorde con los procedimientos establecidos dentro la institución. Respecto a las prestaciones que reciben los usuarios en cada uno de los servicios de salud, es importante diseñar y/o implementar procesos de acceso a la atención, orientados a mejorar la calidad de atención de parte de los profesionales de la salud.

Participación de los usuarios: La participación de las usuarias es un valor activo para el logro de resultados en términos de calidad, satisfacción y expectativa de atención. Para ello, es necesario utilizar su experiencia y fomentar su implicación en los procesos de atención. En este sentido, las encuestas de satisfacción son herramientas útiles para la detección de expectativas y satisfacción de los usuarios.

Organización y funcionamiento de los servicios de salud: En el marco de los procesos de atención, el sistema de salud requiere una adecuación en los servicios y áreas de atención al usuario. Todo ello implica fortalecer las habilidades y competencia necesaria a los profesionales de la salud. Por lo tanto, la organización y funcionamiento de los servicios de salud deben estar orientados a hacer realidad las necesidades de los usuarios, esto se expresa en la actualización por parte de todos los profesionales con la finalidad de dar respuestas a los problemas que aqueja el usuario y al mismo tiempo establecer mecanismos de mejora continua en la calidad de atención.

VII. Estructuración de las estrategias

Objetivo 1. Formación de una cultura de la calidad en el centro obstétrico de un hospital público, por medio de la unificación de lineamientos estratégicos y de organización.

N°	Estrategias	Actividades	Responsables
01	Institucionalizar la cultura de calidad del servicio al usuario en un hospital público de Chiclayo, a través del planeamiento estratégico y operativo.	<ul style="list-style-type: none">- Incorporación de lineamientos de la calidad del servicio a la usuaria en los diversos documentos de gestión de EsSALUD, como un eje de acción de la entidad.-Incorporación de actividades nuevas en el Plan Operativo Institucional (POI) referidas a la atención de la gestante.-Diseño de un plan de articulación intrainstitucional (entre órganos y áreas del hospital) e interinstitucional en el proceso de calidad del servicio que se brinda a la usuaria gestante	Equipo directivo Director del hospital
02	Constituir un equipo responsable de la gestión de la calidad y mejora del servicio de atención al usuario en el centro obstétrico.	<ul style="list-style-type: none">- Plan de monitoreo, evaluación y mejoramiento de los procesos de atención a la usuaria en el hospital y coordinación con las demás áreas.- Designación de un equipo líder para una la evaluación de mejora continua de la calidad del servicio al usuario.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal

		- Diseño de un flujograma para la atención en el centro obstétrico a la gestante basada en el enfoque por procesos y por demanda.	
03	Plantear un plan de incentivos y reconocimiento al logro de la calidad del servicio a la usuaria	<p>- Elaboración de un plan de incentivos de manera individual o colectiva a los logros en la mejora de la calidad del servicio al usuario.</p> <p>-Aprobación de una directiva institucional de reconocimiento al logro de la calidad del servicio para la gestante.</p> <p>-Implementación del sistema de reconocimiento del trabajador del mes, otorgándoles un día libre durante su jornada de trabajo.</p>	<p>Equipo directivo</p> <p>Jefatura de administración</p> <p>Jefe de personal</p>

Objetivo 2. Fortalecimiento del servicio por medio de la infraestructura y soporte que permitan mejorar la satisfacción de la gestante.

N°	Objetivos tácticos	Actividades	Responsables
01	<p>Gestionar frente al gobierno local y regional a través de mecanismos de inversión pública la asignación presupuestal para la remodelación de la capacidad instalada del centro obstétrico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en el presupuesto participativo local mediante proyecto de inversión pública en el sector salud. -Gestión presupuestal con el Gobierno Regional de Lambayeque, para la elaboración del perfil del proyecto y asignación presupuestal. -Estudio diagnóstico sobre las adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención a la gestante y los servicios públicos 	<p>Director del hospital. Jefe de presupuestos</p>
02	<p>Promover y garantizar las condiciones adecuadas del espacio físico para la atención de las usuarias gestantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de remodelación y/o mantenimiento de mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, instalaciones eléctricas, oficinas, etc. - Se desarrollara las plataformas de atención, señalización, de soporte y atractivo para la atención de la gestante. - Implementación de un sistema de señalización, mapa de riesgos y mapas 	<p>Director del hospital. Jefe de presupuestos</p>

		de ubicación para facilitar la ubicación ante una emergencia de la gestante	
03	Gestionar un proyecto de mantenimiento e implementación de equipos tecnológicos con características acordes a las necesidades de los puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de adquisición de módulos de computación, mediante apoyo de proveedores. - Sensibilización y solicitud a empresas privadas y gobierno local la adquisición e implementación de equipos tecnológicos disponibles (PCs, fotocopadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos biomédicos, etc) para mejorar la atención de salud. - Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y servicios básicos. 	<p>Director del hospital. Jefe de presupuestos. Unidad de tecnología medica</p>

Objetivo 3. Promover un adecuado sistema de comunicación, por intermedio de canales de atención y métodos de accesibilidad a la información a las gestantes.

N°	Objetivos tácticos	Actividades	Responsables
01	Implementar un sistema de comunicación eficiente, que permita ampliar la cobertura del centro obstétrico, agilizar los trámites, atender a las usuarias más vulnerables y mejorar el acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de una plataforma de atención, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc. de forma personalizada. -Instalación de una línea de llamadas gratuitas y de atención específica para trámites o servicios priorizados o críticos de usuarios distantes geográficamente. -Implementación de una página web y correo institucional para la entrega y/o descarga de información relacionada con trámites, diagnósticos, resultados , recepción de consultas, etc 	<p>Director del hospital. Gerencia de Administración Responsable del trámite documentario</p>

Objetivo 4. Mejorar el proceso de atención a la gestante y simplificación administrativa, con el fin de responder a las demandas y contingencias de las pacientes.

N°	Objetivos tácticos	Actividades	Responsables
01	Brindar un servicio de atención a la usuaria fiable y eficiente en la gestión de trámites, orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> - Designación de un personal específico para brindar orientación al usuario para todos los canales de atención. - Implementación de un sistema de orientación al asegurado que acompañe a las gestantes a realizar sus trámites, entrega de formatos y formularios, material explicativo, etc. 	<p>Director del hospital. Jefe de presupuestos</p>
02	Brindar un trato preferente, equitativo, empático y con seguridad a personal que requiere los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de una directiva sobre el servicio de atención al usuario, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683. - Inducción al personal obstetra acerca del trato humano y capacidad para responder mediante un trato justo y equitativo, frente a usuarios vulnerables. 	<p>Director del hospital. Jefe de recursos humanos</p>
03	Garantizar un correcto funcionamiento de los procesos administrativos, mediante la metodología de simplificación administrativa precisada en el DS N° 007-2011-PCM	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de una plataforma virtual para la simplificación de los procedimientos administrativos en las gestantes. - Rediseño del SISGEDO para contribuir con la simplificación del trámite documentario y factibilidad a los usuarios 	<p>Director del hospital. Jefe de presupuestos. Unidad de tecnología medica</p>

04	Implementar un sistema de administración de quejas de la usuaria y de retroalimentación	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de una directiva de lineamientos para el registro, recepción y atención de reclamos o quejas.-Implementación de un libro de reclamos solo para el área del centro obstétrico.- Monitoreo trimestral de la resolución de quejas y reclamos y medidas de retroalimentación y mejora planteadas.	Director del hospital. Jefe de recursos humanos
-----------	---	---	--

Objetivo 5. Optimizar las competencias del personal obstetra bajo un esquema de capacitaciones y cultura de calidad de atención encaminada a mejorar la satisfacción

N°	Objetivos tácticos	Actividades	Responsables
01	Diseñar el perfil de los puestos y promover la motivación y sensibilización de una cultura de calidad del servicio y el manejo de técnicas y herramientas para una atención de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de los perfiles de puestos del personal obstetra para atender los diversos estados de las gestantes. -Se tomara en cuenta los perfiles establecidos en los procesos de promoción interno, selección y contratación de nuevo personal obstetra -Sensibilización al personal obstetra en la interiorización de sus funciones, conocimiento amplio de los trámites que atiende, nivel motivacional y actitud de servicio. 	Jefe de recursos humanos
02	Capacitar al personal obstetra y de salud que atienden en el centro obstétrico sobre el dominio de las diversas técnicas y herramientas sobre calidad de los servicios a la usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de talleres, seminarios y cursos de capacitación sobre competencias requeridas, manejo de herramientas, conocimientos y habilidades sociales, manejo de conflictos, etc. -Realización de un proceso de inducción general respecto a sus funciones, estrategias, estructura y funcionamiento, 	Director del hospital. Jefe de recursos humanos

		procesos, trámites y servicios que brinda el hospital	
03	Promover la gestión de recursos humanos comprometidos con la entidad y empoderados en el cargo que desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de sensibilización al personal asistencial orientado a la asunción de compromisos, la identificación institucional, desempeño proactivo, cambio de actitud al servicio de calidad, trabajo en equipo, relaciones humanas e innovación. - Diseño de un programa de evaluación del desempeño del personal administrativo, con fines de plantear mejoras. - Diseño de la metodología del empowerment a nivel de la entidad local, como estrategia del cambio de cultura organizacional. 	<p>Director del hospital.</p> <p>Jefe de recursos humanos</p>

	biomédicos, etc) para mejorar la atención de salud.																		
	Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y servicios básicos.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal	X	X	X														
Implementar un sistema de comunicación eficiente, que permita ampliar la cobertura del centro obstétrico, agilizar los trámites, atender a las usuarias más vulnerables y mejorar el acceso a la información.	Implementación de una plataforma de atención, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc. de forma personalizada.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal	X	X	X	X													
	Instalación de una línea de llamadas gratuitas y de atención específica para trámites o servicios priorizados o críticos de usuarios distantes geográficamente.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal								X	X	X	X						
	Implementación de una página web y correo institucional para la entrega y/o descarga de información relacionada con trámites, diagnósticos, resultados, recepción de consultas, etc	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal	X	X	X														
Brindar un servicio de atención al usuario fiable y eficiente en la gestión de trámites, orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios requerido	Designación de un personal específico para brindar orientación al usuario para todos los canales de atención.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal	X	X	X														
	Implementación de un sistema de orientación al asegurado que acompañe a las gestantes a realizar sus trámites, entrega de formatos y formularios, material explicativo, etc.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal							X	X	X								
Brindar un trato preferente, equitativo, empático y con seguridad a personal que requiere los servicios	Elaboración de una directiva sobre el servicio de atención al usuario, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal	X	X	X														
	Inducción al personal obstetra acerca del trato humano y capacidad para responder mediante un trato justo y equitativo, frente a usuarios vulnerables.	Equipo directivo Jefatura de administración Jefe de personal									X	X	X	X					

	funciones, estrategias, estructura y funcionamiento, procesos, trámites y servicios que brinda el hospital.	Jefe de personal Jefe de recursos humanos																		
Promover la gestión de recursos humanos comprometidos con la entidad y empoderados en el cargo que desempeña.	Talleres de sensibilización al personal asistencial orientado a la asunción de compromisos, la identificación institucional, desempeño proactivo, cambio de actitud al servicio de calidad, trabajo en equipo, relaciones humanas e innovación.	Director del hospital. Jefe de recursos humanos	x	x	x													x	x	x
	Diseño de un programa de evaluación del desempeño del personal administrativo, con fines de plantear mejoras.	Director del hospital. Jefe de recursos humanos											x	x	x	x				
	Diseño de la metodología del empowerment a nivel de la entidad local, como estrategia del cambio de cultura organizacional.	Director del hospital. Jefe de recursos humanos	x	x	x			x	x	x	x	x								

IX. EVALUACIÓN

-De inicio: Se han dado debido a los resultados obtenidos en las gestantes, ya que han indicado que la satisfacción fue regular.

-De proceso: Se reflejará en el desarrollo e implementación de las estrategias a utilizar en el plan.

-De impacto: La presente propuesta puede llegar a generar grandes cambios en la calidad de atención y sobre todo en la satisfacción de las pacientes. Además, la validación de la propuesta mediante el método Delphi, la cual será firmada por tres especialistas de gestión en salud de profesionales de la gestión en salud, por lo que demostrarán que la propuesta realizada en el estudio representa el nivel de importancia, compatibilidad y estabilidad en su desarrollo.

Anexo 6. Validaciones de la propuesta

Validación 1



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el Investigador)			
Título de la investigación	Plan de calidad de atención para la mejora de la satisfacción de la gestante		
Autor(a)	Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen	Programa	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Calidad de atención		
Denominación de la propuesta	Plan de calidad de atención		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Ps. BLANCA M. ROJAS JIMENEZ		
Profesión	Psicóloga	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	Hospital Regional Lambayeque Docente Universitaria		
Tiempo de experiencia laboral	30 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACION ES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta											X									Sería mejor agregar para completar la idea de lo que se desea medir	
	Secciones que comprende																	X				
	Jerarquización de cada sección																	X				
	Interrelación o articulación entre componentes																		X			
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																		X			
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																			X		
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																		X			
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																			X		
	Incluye los componentes																			X		

Activar Windows



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 del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ROJAS JIMENEZ**
Nombres **BLANCA MARIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17451012**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**
Rector **JOSE ANTONIO CHANG ESCOBEDO**
Secretario General **RODOLFO GAVILANO OLIVER**
Decano **JOHAN LEURIDAN HUYS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN PSICOLOGIA**
Fecha de Expedición **09/02/2000**
Resolución/Acta **0027-1999-CU-R-USMP**
Diploma **A217411**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 02 de Diciembre de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000472669

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/12/2021 15:25:41-0500

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

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

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

Validación 2



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	Plan de calidad de atención para la mejora de la satisfacción de la gestante		
Autor(a)	Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen	Programa	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Calidad de atención		
Denominación de la propuesta	Plan de calidad de atención		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	PAZ CHAPONAN SISSY		
Profesión	OBSTETRA	Grado académico	MAESTRIA
Institución en la que labora	HOSPITAL NACIONAL ALMONZOR A.D.		
Tiempo de experiencia laboral	3 AÑOS		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio



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 del Ejecutivo 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 **PAZ CHAPOÑAN**
Nombres **SISSY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42422600**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
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 **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-UCV**
Diploma **052-106555**
Fecha Matrícula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001379557

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
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: 23/07/2023 14:05:16-0500

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

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

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

Validación 3



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACION (Debe ser llenado por el Investigador)			
Título de la investigación	Plan de calidad de atención para la mejora de la satisfacción de la gestante		
Autor(a)	Bancallan Verona, Clara Elizabeth del Carmen	Programa	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Calidad de atención		
Denominación de la propuesta	Plan de calidad de atención		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	TM. MONICA PATRICIA PANTOJA MANAYAY		
Profesión	Tecnólogo Medico	Grado académico	Magister
Institución en la que labora	ESSALUD CAP II PATAPO		
Tiempo de experiencia laboral	14 años		

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACION ES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta											X										Sería mejor agregar para completar la idea de lo que se desea medir
	Secciones que comprende																			X		
	Jerarquización de cada sección																		X			
	Interrelación o articulación entre componentes																			X		
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																		X			
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																				X	
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																				X	
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																				X	

	coherencia con el tema eje y orientadas a solucionar el problema																			
Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																		X	
	Es inédita, auténtica, novedosa																	X		
	Congruencia interna																		X	
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																			X

Chiclayo, 22 de Julio del 2023.

Nombre y Apellidos MONICA PATRICIA PANTOJA MANAYAY
 DNI 17432900
 Teléfono 978 105 471
 E-mail: ppantoja2234@hotmail.com



Mg. Pantoja Manayay Monica Patricia
 Tecnólogo Médico
 Terapia Física y Rehabilitación
 C.T.M.P. 2234 R.G.A. M-8063

FIRMA

Activar Windows



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 del Ejecutivo 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	PANTOJA MANAYAY
Nombres	MONICA PATRICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17432900

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	21/06/21
Resolución/Acta	0363-2021-JCV
Diploma	052-116397
Fecha Matrícula	02/09/2019
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001378854

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
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: 22/07/2023 13:38:02-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - 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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de calidad de atención para mejorar la satisfacción de las gestantes en un hospital publico de Chiclayo.", cuyo autor es BANCALLAN VERONA CLARA ELIZABETH DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 10-08-2023 15:51:51

Código documento Trilce: TRI - 0635467