



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mg. Pinatte Villegas Eduardo Polidoro

ASESOR:

Dr. Reyes Alva William Armando

SECCIÓN:

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS SOCIALES

TRUJILLO - PERÚ

2019

Página Del Jurado

DEDICATORIA

Por su paciencia, apoyo y comprensión
dedico con mucha gratitud el presente estudio
a Dios.

Eduardo.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, su desprendimiento y profesionalismo en permitir que los profesionales del país logren alcanzar sus aspiraciones profesionales.

A la Universidad César Vallejo, por acogernos en el Programa de Posgrado y lograr de esta manera lograr las metas personales y profesionales.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por la experiencia compartida la misma que afianzado el compromiso con el desarrollo de nuestro país.

Al Dr. CPC Reyes Alva, William Armando, asesor del trabajo de investigación, por todo el apoyo recibido en la realización del trabajo de investigación.

El autor

Declaratoria de Autenticidad

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	7
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	19
1.2.1. En el ámbito internacional	19
1.2.2. En el ámbito nacional	23
1.2.3. En el ámbito local	29
1.3. Teorías relacionadas al tema	30
1.3.1. Conceptos básicos de calidad y gestión de la calidad.....	30
1.3.2. Teoría.....	40
1.3.3. Marco Teórico.....	44
1.3.4. Marco Conceptual.....	47
1.3.5. Marco Filosófico.....	50
1.4. Formulación del problema	52
1.4.1. Problema general.....	52
1.4.2. Problemas específicos	52
1.5. Justificación del estudio	52
1.6. Hipótesis	54
1.7. Objetivos	55
II. MÉTODO	57

2.1. Diseño de investigación	57
2.2. Variables, operacionalización.....	58
2.3. Población y muestra.....	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	61
2.5. Métodos de análisis de datos.....	614
2.6. Aspectos éticos	644
2.7. Marco Paradigmas	646
III. RESULTADOS	66
3.1. Resultados Cuantitativos.....	666
3.2. Resultados Cualitativos.....	915
IV. DISCUSIÓN.....	114
4.1. Discusión Cuantitativa.....	1144
4.2. Discusión Cualitativa	1144
V. CONCLUSIONES.....	119
VI. RECOMENDACIONES	120
VII. PROPUESTA	121
VIII. REFERENCIAS	126
ANEXO 1 Matriz de Consistencia	133
ANEXO 2 Sistematización de la Información	139
ANEXO 3 Instrumento	151
ANEXO 4 Instrumento Final	1577
ANEXO 5 Carta de Autorización	1645
ANEXO 6 Validación	19766
ANEXO 7 Resultados.....	206
ANEXO 8 Galería Fotografía	207
TABLA 1 Medida KMO y Test Bartlell.....	66
TABLA 2 Varianza total primer análisis	67
TABLA 3 Componente rotatorio 1	68
TABLA 4 Medidas componente rotatorio 2.....	69
TABLA 5 Componente rotatorio factor 3	69

TABLA 6 Componente rotatorio factor 4	70
TABLA 7 Componente rotatorio factor 5.....	71
TABLA 8 Componente rotatorio factor 6.....	72
TABLA 9 Resumen de Indicadores	74
TABLA 10 Resumen ítems Salas y equipo	75
TABLA 11 Resumen ítems Atención.....	77
TABLA 12 Resumen ítems personal especializado	79
TABLA 13 Resumen ítems Información General	81
TABLA 14 Resumen ítems información técnica	82
TABLA 15 Medida KMO y Test Bartlell.....	84
TABLA 16 Varianza total primer análisis	85
TABLA 17 Dimensión de Instalaciones	86
TABLA 18 Dimensión Salas y equipo.....	87
TABLA 19 Dimensión Médicos especializados	88
TABLA 20 Dimensión Información general	88
TABLA 21 Dimensión Información técnica	89
TABLA 22 Instrumento final	90

RESUMEN

La investigación titulada “Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019” tiene por objetivo construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

El diseño de investigación es aplicada, presenta dos enfoques (cuantitativo y cualitativo), transversal. En el estudio se considera una muestra de 72 personas y en la prueba final de 220 con muestreo aleatorio simple. Se usó el análisis factorial y como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con la escala de Likert, para el estudio cualitativo se usó la entrevista. Como principal conclusiones se obtuvo que: se construyó una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

Palabras clave: calidad, atención, centro de salud

ABSTRACT

The research entitled "Presentation of a scale of evaluation of the quality of service perceived by pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga in the year 2019" aims to build a scale of a pragmatic nature, Reliable and valid to evaluate the quality of the service perceived by the pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga, in the year 2019.

The research design is applied, it presents two approaches (quantitative and qualitative), transversal. In the pilot study a sample of 72 people is considered and in the final test of 220 with simple random sampling. The factorial analysis was used and as a technique, the survey was used and as an instrument the questionnaire with the Liker scale, for the qualitative study the interview was used. The main conclusions were that: a pragmatic scale was built, reliable and valid to assess the quality of service perceived by pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga, in the year 2019.

Keywords: quality, care, health center

QILLQAY HUÑU

Kay hatun tapukuy “Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019” nisqamni, huk niraq tupuna llamkanata qispichanapaq rurasqa kachkan; chay wiksayuq mamakuna Licenciados hinallataq San Juan Bautista hampina wasikunaman riptinku, allinta yanapanapaq,

Chaymi kay ruraypim iskay niraq llamkayta qispichichkani cuantitativo hinallataq cualitativo, nisqankunata, chaynallataq transversal, nisqantawan. Chaypaqmi 72 runakunata akllarqani 220 kaqmanta. Chaypaqmi hampi wasiman qaykam riqkunata akllarqani. Chaymantañataq análisis factorial nisqan llamkayta rurarqani. Chaypaqmi escuesta nisqan tapukuya rurarqni. Kay tapukunkunata tukuruspaymi, chay musus tupunata qisichirqani, kay Licencidos hinallataq San Juan Bautista hampi wasikunaman wiksayuq mamakuna 2019 watapi riqkunata allinta yanapanapaq

Sichi rimaykuna: Allin ruway, yanapay, Hampina wasi