



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo,  
Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren,  
junio 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Lovera Vicuña, Rosita

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

**SECCIÓN:**

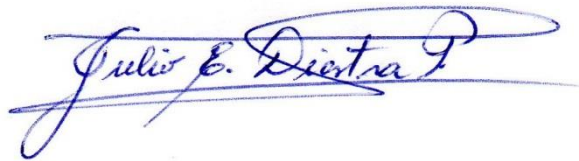
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

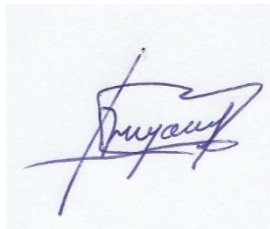
**PERÚ - 2018**

## PÁGINA DEL JURADO



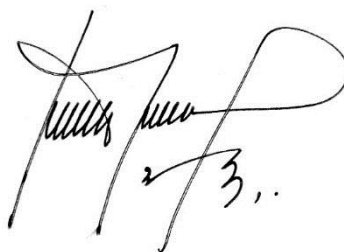
---

Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios  
Presidente



---

Dr. Walter, Ramos Mayuri  
Secretario



---

Mg. Miguel Ángel Hernández López  
Vocal

## DEDICATORIA

A mi madre Candelaria por ser la persona que  
ha sabido guiarme para poder lograr  
mis objetivos, ella que ha estado siempre  
detrás de todo dándome fuerzas.

A mi Hijo Mateo por ser el motivo de mi  
Superación, el que me da fuerzas  
Cada mañana para continuar y me  
Llena de alegrías con solo una sonrisita.

A mi esposo César por ser el  
hombre de mi vida el que me  
llena de amor cada día a ti por  
estar conmigo en los buenos y  
malos momentos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la dicha de ser madre por mantener a mi familia con salud y bienestar y a mi madre por todo su esfuerzo para poder continuar a cumplir una meta más y ser la guía constante de mi vida, por tener el valor de sacar a sus hijos adelante ante tantos obstáculos.

A la Universidad César Vallejo por su alta calidad de profesionales que nos brindan sus conocimientos para nosotros poder superarlos.

A todas las personas que me ayudaron con todas las inquietudes de mi elaboración de tesis, sin ellos no hubiera sido posible concluirlos

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosita Lovera Vicuña, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 46029598, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis, no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Trujillo 11 de agosto del 2018

Rosita Lovera Vicuña

46029598

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO: Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018” con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora**

## Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	IX
Abstract	X
<b>I Introducción</b>	11
1.1 Trabajos Previos	13
1.2 Teorías relacionadas al tema	17
1.3 Formulación del problema	20
1.4 Justificación	21
1.5 Hipótesis	23
1.7 Objetivos	24
<b>II Método</b>	26
2.1 Diseño de Investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población, Muestra	30
2.4 Técnicas e Instrumentos	31
2.5 Método de análisis de datos	32
2.6 Aspectos Éticos	33
<b>III Resultados</b>	34
<b>IV Discusión</b>	40
<b>V Conclusiones</b>	42
<b>VI Recomendaciones</b>	43
<b>VII Referencias bibliográficas</b>	44
<b>VIII Anexos</b>	47
Instrumento	

## Índice de Tablas

<b>Tabla01</b> Genero, Edad, Procedencia	52
<b>Tabla 02</b> Relación entre calidad de atención y satisfacción usuario	54
<b>Tabla 03</b> Frecuencia entre satisfacción y elementos tangibles	56
<b>Tabla 04</b> Frecuencia entre satisfacción Fiabilidad	58
<b>Tabla 05</b> Frecuencia entre satisfacción y capacidad de respuesta	60
<b>Tabla 06</b> Frecuencia entre satisfacción y seguridad	62
<b>Tabla 07</b> Frecuencia entre satisfacción y empatía	64



## RESUMEN

La presente Investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio, 2018. **Material y Métodos:** Estudio no experimental, descriptivo correlacional, con muestra poblacional de 86 personas. Se aplicó como Técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia. **Resultados,** en forma global se encontraron que la satisfacción del usuario y la calidad de atención tiene una relación positiva media 0.435 mientras que la satisfacción del usuario tiene una relación significativa con los elementos tangibles 0.416 por lo tanto hay significancia entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad con una relación positiva considerable de 0.625. se ha encontrado que el personal obstetra cuenta con una capacidad de respuesta positiva considerable de 0.592 y con una seguridad 0.544 significativa y con una empatía 0.613 lo que abarca una correlación positiva.

**Conclusión:** La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la calidad de la atención está relacionada directa y positivamente con la variable satisfacción de los usuarios, según la correlación de Spearman de 0.435 representado este resultado como como una correlación positiva media con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01

**Palabras clave:**

calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de obstetricia, dimensiones.

## Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between quality of care and external user satisfaction, Obstetrics Service. Señor de Luren Health Post. June, 2018. Material and Methods: Non-experimental, descriptive correlational study, with a population of 86 people. The survey was applied as a Technique and as instruments the questionnaire to determine the quality of attention and satisfaction of the user in the obstetrics service. Results, Overall, we found that user satisfaction and quality of care have a mean positive relationship of 0.435, while user satisfaction has a significant relationship with the tangible elements 0.416, therefore there is significance between user satisfaction and reliability. a considerable positive relationship of 0.625. it has been found that the obstetric staff has a considerable positive response capacity of 0.592 and with a safety 0.544 meaningful and with an empathy 0.613 which includes a positive correlation.

**Conclusion:** The research concludes that there is significant evidence to affirm that: the quality of care is directly and positively related to the user satisfaction variable, according to the Spearman correlation of 0.435 represented this result as a mean positive correlation with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.01.

**Keywords:**

Quality of care, user satisfaction, obstetrics service, dimensions.



## I.- INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática:

En el Puesto salud señor de Luren se toma en cuenta que la calidad de atención es de suma interés porque cada vez hay un realce de opiniones y críticas por parte del cliente que son atendidos en el servicio de obstetricia.

Los obstáculos que se tienen con respecto al nivel de cuidado en salud son posturas que aún no se pueden renovar, esto se da a los diferentes constituyentes de servicios en salud, que son persistentes en los puestos que aún no se ha podido enmendar como: infraestructura, obstáculos en la evolución de procesos, poco personal de salud.

La organización de salud pública en el País se encuentra bastante deficiente, el sector privado se esmera por brindar un mejor servicio al usuario y así poder llegar a las necesidades y expectativas de los habitantes.

La organización mundial de la salud (OMS) decreta el concepto calidad como una elevación de eminencia competente, el uso eficaz del requerimiento, un porcentaje de daño para el paciente, un buen nivel por parte del enfermo e impacto final en la salud.<sup>1</sup>

Por otro lado, Bernal (2013), menciona que, en nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.<sup>2</sup>

En Perú el servicio de sanidad brindado por el Minsa y Es salud es negado por las personas como se describe en el siguiente artículo: “peruanos no están de acuerdo con la atención en hospitales del Minsa y Es salud” , método que utilizan para poder sacar una cita o programar algún tipo de cirugía es de largo tiempo de espera lo cual hace que los usuarios se aburran, se cansen y la

escases de suministros, la falta medicina en los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del seguro social (Es salud) son poco valorados en cuanto al suministro, el 97 % de medicamentos en los establecimiento de Es salud no son ni la tercera parte de las prestaciones del Minsa, gracias a convenios con los hospitales de la solidaridad (Sisol) se ha llegado a que los usuarios aprueben estas entidades.<sup>3</sup>

Se puede decir, en un estudio realizado en Ica que la calidad del cuidado de enfermería y la conformidad espiritual al enfermo nos da a conocer que todas atenciones dadas en los diferentes escenarios de servicios deben ser dirigidos a satisfacer las necesidades del usuario esté en buen estado de salud o enfermedad. Hoy en día, las personas que acuden a atenderse opinan que la atención brindada no satisface sus necesidades.

Los usuarios que se atienden en las prestaciones de salud esperan que el asesoramiento sea honesto, líder, humanizado, creíble, segura con resultados favorables a los tratamientos, de forma oportuna con calidad y su complacencia sea el nivel de conformidad entre su expectativa de la atención recibida.

## 1.2 Trabajos Previos

### 1.2.1 A nivel internacional

- Font, D realizo en Cuba, una tesis de Maestría (2014) en su enseñanza tiene como Objetivo: valorar la calidad del cuidado de enfermería, para obtener el grado de gozo de quienes la percibieron. Aprendizaje representativo y directo en el Distrito de Quimioterapia ambulatoria del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas” de Santiago de Cuba, de julio - septiembre del 2013, con la finalidad que se informe el nivel de atención en enfermería, como la elevación del agrado de quienes recibieron de tal manera que la muestra estuvo dada por 300 usuarias oncológicas que utilizan antineoplásicos. Se comprobó que la valoración del nivel de atención de los profesionales en su forma de tratar a la persona y el grado del cuidado fue buena, así como el grado de gozo de quienes la recibieron resultó positivo.<sup>4</sup>
- Gonzales, H realizo su tesis de Maestría, en la universidad de Córdoba. en Argentina (2014) hace relevancia sobre la complacencia en los Usuarios acerca del servicio de salud sexual y reproductiva, centro de salud Dr. Edgardo acuña. Catamarca Objetivo: Conocer el nivel de complacencia de los pacientes con los cuidados recibidos en la prestación de salud sexual y reproductiva del CAPS “Dr. Edgardo Acuña” correspondiente a la zona programática N°1. Catamarca. Capital, la población todas las usuarias atendidas en el consultorio y la muestra consta de 140 usuarias, el tipo de investigación descriptivo, la herramienta que se utilizó para la acumulación de datos fue mediante un sondeo. Se llegó a las conclusiones que las usuarias se sienten satisfactoriamente bien por que reciben un buen trato por parte del personal de admisión y así mismo con el profesional obstetra que lo atiende en su consulta.<sup>5</sup>

- Rodríguez, M, Muñoz R, realizaron en la universidad de Costa Rica una investigación de Maestría (2017) En un Estudio realizado sobre Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. Enero- junio 2017. Con el objetivo trata de investigar la opinión de un grupo de pacientes de la consulta externa de tres nosocomios públicos en la ciudad de Madrid e reconocer factores que predominan en el nivel de grado global de estas personas, teniendo una muestra de 150 usuarias entrevistadas en la consulta mediante un cuestionario autoadministrado previamente validado. Llegan a la conclusión que solo se encuentran dos causas que se relacionan con la altura del gozo de los usuarios en la consulta externa; el sexo masculino y tener estudios universitarios.<sup>6</sup>

#### 1.2.2 A nivel Nacional

- Jesús M, Pinedo E, Tello M. (2017) pertenecientes a la universidad Peruana Unión para obtener el grado de Maestría en la elaboración de un estudio sobre la atención Humanizado de enfermería y nivel de satisfacción percibida en puérperas adolescentes atendidas en el Hospital Regional de Loreto, 2016. tiene como objetivo decretar la relación entre la atención humanizado de enfermería y el nivel de gozo percibida en las parturientas adolescentes atendidas en el Hospital Regional de Loreto durante el año 2016 lo cual muestra un diseño de estudio de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental realizando una muestra de 30 parturientas adolescentes alojadas en el servicio de obstetricia, llega a la conclusión que un 23.3 % de puérperas adolescentes hospitalizadas se encuentran satisfechas con el trato que recibieron mientras un 56.7% se encuentran insatisfechas con los cuidados de la enfermera.<sup>7</sup>
- Huerta, E. (2015) de la Universidad Mayor de San Marcos para optar el título de maestría, elaboró una tesis sobre Nivel de Satisfacción de los usuarios evaluados en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015 con el fin

de Decretar el grado de gozo de los usuarios atendidos en el t3pico de dicho Hospital. El bosquejo del trabajo fue cualitativo de tipo descriptivo, transversal, el instrumento se hizo mediante una encuesta validada. La muestra estuvo constituida por 77 personas. Conclusiones: la calidad de gozo total de los usuarios evaluados en el T3pico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor invalidez fueron la atenci3n que brinda caja, admisi3n y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y bienestar del servicio.<sup>8</sup>

- Rojas R, Norma M. realiz3n una tesis para optar el grado de maestría en la universidad Peruana Uni3n (2016) Factores sociodemogr3ficos relacionados a la calidad de atenci3n y satisfacci3n del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínic a Goob Hope, Lima, 2016 su objetivo es dar a conocer el v3nculo de los factores sociodemogr3ficos y el gozo de atenci3n y satisfacci3n que tiene el cliente, La muestra estuvo dada por 269 usuarias el tipo de estudio es descriptivo , transversal teniendo en cuenta como finalidad que los usuarios que tienen mayor edad perciben el nivel de atenci3n y la satisfacci3n de una manera no muy satisfecha.<sup>9</sup>

### 1.2.3 A nivel Local

- Morales, Eva, en chincha, para optar el t3tulo de segunda especialidad, 2015, ejecut3n un estudio sobre “Percepci3n del usuario respecto a la calidad de atenci3n del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud Pueblo Libre. Abril – junio 2015”, con el objetivo: de acordar la captaci3n del cliente respecto a la satisfacci3n del cuidado del profesional en la prestaci3n de Emergencia del C.S. Pueblo Libre. 2015. El procedimiento fue descriptivo, corte transversal. Su poblaci3n estuvo brindada por todos los clientes externos que se encuentran a cargo de emergencia, .la muestra se conforma por 54 usuarios. Las atenciones finales, entre otras, captaron la percepci3n del conjunto de los usuarios sobre el nivel del cuidado del personal de



enfermería, esto se da en gran proporción, pero hay una pequeña proporción de consumidores que critica la atención de la enfermera. (10)

- Velázquez, Joel. Valdez, Claudia. Cabrera, Luis. Ica, Para Optar el Grado de segunda especialidad, de la universidad de Ica, 2017 su investigación tiene como objetivo describir el nivel de servicio del cliente en el dispensario externo de Medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza Es Salud. Ica. Febrero – Marzo, 2017. El procedimiento de estudio es descriptivo de corte transversal. Su población estuvo organizada por 130 usuarios. Las atenciones finales entre otras fueron insatisfechas lo cual son semejantes al nivel de atención que brinda el Minsa.<sup>11</sup>
- Abregú Carrera, elaboró su tesis para optar el grado de Maestría en la universidad César Vallejo, 2016 teniendo como nombre Nivel de Conocimiento relacionado a la aplicación de medidas de Bioseguridad en el personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica, teniendo como finalidad determinar la relación entre el nivel de conocimiento y la aplicación de medidas de bioseguridad en el personal de enfermería del servicio de emergencia el procedimiento de estudio no experimental, descriptivo correlacional, transversal, con muestra poblacional intencional de 14 enfermeros, teniendo como finalidad en forma global, se ha encontrado que el personal de enfermería cuenta con el 42.9% de buen nivel, 42.9% regular nivel, y 14.2% de nivel malo de conocimiento sobre medidas de bioseguridad. En las dimensiones del conocimiento: Precauciones universales de bioseguridad se encontró que el 50% tiene buen nivel, 42.9% regular; en Procesamiento de materiales y equipos el 57,1% nivel regular, 42.9% malo; en Manejo y eliminación de residuos sólidos 50% nivel bueno 50% regular; y en Exposición ocupacional 21,4% nivel bueno, 35,7% regular.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **Calidad de atención**

El nivel de atención que brinda los servicios de salud a cualquier persona, se debe obedecer en las normas que tiene cada hospital tanto en las públicas como en las privadas. En todo el hospital, centros y puestos de salud se evalúan al personal para tener un reconocimiento la manera en la que brindan la atención sus usuarios, el personal de salud debe respaldar el beneficio y la seguridad llegando a la confianza del paciente para lograr calmar las necesidades de cada persona.<sup>12</sup>

#### **Dimensiones de la calidad de atención**

Se centra en una base de modelos que ayudan a elaborar las herramientas de medición y cuestionarios que nos sirve para efectuar continuidad periódica y poder diseñar acciones correctivas que nos ayude a tener desviaciones y lograr un mejor desempeño. Asimismo, algunos autores que son de la materia dicen que la calidad se mide por resultados, y para poderlo lograr se debe ser claro en cuantos a las características que se desea calcular. En esta orientación, se realizará el molde de los tres componentes, el cual considera que la calidad recibida en el servicio está compuesta por tres elementos básicos: El Servicio en sí Mismo, El Producto que recibe el Usuario, y El Lugar o Ambiente.

#### **Los cuales se denominan:**

**Elementos tangibles.** - Se considera lo que el usuario percibe del exterior como las construcciones hospitalarias, las instalaciones se deben encontrar en buen estado para que el usuario se sienta satisfecho y seguro en el entorno que le rodea, siempre debe encontrarse limpio las instalaciones y elementos físicos. El personal que atiende la consulta debe encontrarse bien uniformado y distinguido y el consultorio debe encontrarse cómodo para el paciente.

**Fiabilidad.** - El personal que brinda la atención debe brindar una postura confiable de forma cuidadosa y adecuada. El personal de salud debe considerar los casos de mayor relevancia tomándole importancia son los que necesita mayor respaldo, continuidad y ser prudente en la atención.

**Capacidad de respuesta.** - se debe mostrar celeridad y espíritu servicial en la atención que brinda el personal de salud hacia el paciente, que no se haga esperar y sea de forma rápida la atención. Los trámites para la atención deben ser de forma rápida y sencilla y que no necesiten de mucho tiempo, se debe dar rápidas las citas médicas el personal que atiende debe ser claro en sus palabras.

**Seguridad.** - Es esencial porque de esto depende inventar credibilidad, seguridad y resguardo en la salud de los usuarios, así se sentirán seguros con el diagnóstico médico.

**Empatía.** - Se debe saber y entender lo que el paciente necesita, es decir, ponerse en el lugar del otro.

**Amabilidad.** - Se debe ser amable a la hora del trato y brindar orientaciones claras al momento de dar algún tratamiento.<sup>13</sup>

### **Satisfacción del Usuario**

Lleva de la mano la evaluación que brinda calidad de los servicios teniendo en cuenta las expectativas que brinde el usuario acerca de las atenciones

recibidas, por lo general aceptan la atención de salud sin discutir y hasta expresan satisfacción por ella.

**Dimensiones de la satisfacción del usuario externo.**

Nos permite brindar información dándonos a conocer que hoy en día es difícil satisfacer al usuario. Por la gran falta de deficiencias que generan insatisfacción.

**Atención correcta.** – El personal de salud que atiende debe escuchar con interés a los usuarios y mostrar calidez, amabilidad y paciencia cuando el paciente exprese su sentir.

**Compromiso:** Todo personal de salud debe lograr la confianza del paciente es importante tener el compromiso de servicio que se brinda. Debe haber comunicación activa y recíproca, mediante esto se podrá analizar las necesidades, interés y preocupaciones del paciente.<sup>14</sup>

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.4.1 Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018?

### **1.4.2 Problemas Específicos:**

#### **Problema Especifico 1**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y elementos tangibles en el servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018?

#### **Problema Especifico 2**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en el servicio de obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio 2018?

#### **Problema Especifico 3**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en el servicio de obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio 2018?

#### **Problema Especifico 4**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad en el servicio de obstetricia? Puesto de salud Señor de Luren. Junio 2018?

### **Problema Especifico 5**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía en el servicio de obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio 2018?

## **1.5 JUSTIFICACION**

### **1.5.1 Conveniencia**

El tema del nivel de salud ha adquirido considerable interés que cada vez obtiene predominio debido a la soberanía con que dicen y consideran los usuarios acerca de la presencia recibida por los delegados de prestar servicios de salud. En la coyuntura de atención en salud es un tema prioritario que amerita buscar a fin de encontrar la línea de base que permita la enunciación y el crecimiento de intervenciones para su mejoramiento. Con la moderna investigación se busca cooperar a mejorar la condición de atención en consultorio externo de obstetricia, aportando información sobre la calidad percibida por los usuarios, además examinar los aspectos considerados defectuosos por ellos, información que permitirá al personal de salud como proveedores de las prestaciones, tener un claro panorama de utilidad para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen una mejora en la prestación de los servicios, para construir un estándar que permita ofrecer certidumbre y un nivel de profesionalismo en la entrega del servicio.<sup>15</sup>

### **1.5.2 Relevancia Social**

El estudio va a facilitar a la Institución datos que permitirán mejorar y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención hacia la completa satisfacción del paciente teniendo en cuenta sus expectativas,

necesidades y percepciones, identificando las posibles deficiencias de la atención percibidas por el paciente. Asimismo, servirá como referencia bibliográfica para la realización de futuros trabajos sobre el tema, ya que en la actualidad no se encuentra una investigación similar en el Puesto Señor De Luren. La atención debe girar alrededor de virtudes y valores como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad, dando lo necesario en el momento oportuno para así asegurar el bienestar del usuario. Lo cual es percibido por el paciente a través de la confianza, la esperanza, el coraje, la experiencia de vida y la relación que se logre establecer con quien lo atiende, de la misma forma el paciente es capaz de valorar y reconocer el servicio que está recibiendo.

### **1.5.3 Implicancias prácticas**

De acuerdo al método empleado en una investigación, se tiene como justificación, su desarrollo como una ayuda o proponer alternativas de solución a un problema, al menos proponer estrategias aplicables que contribuyan a resolverlo. Así mismo, para contribuir a buenas mejoras en los servicios de salud, desde la perspectiva del usuario externo junto a ello la calidad que reciben aquellos usuarios, ya que es un problema de salud pública en nuestro país, razón por la cual me motiva a realizar una investigación que sirva como insumo y material de consulta para futuras investigaciones. Ahora bien, la calidad en el servicio de salud, implica tener en cuenta un mejor servicio de los procedimientos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando aspectos, como, por ejemplo: aquella respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales de la salud, satisfactoria para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para mejorar la salud de la población. No obstante, en estos últimos años el tema de la calidad de atención en los servicios obstétricos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En consecuencia, la

calidad de atención debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos.<sup>16</sup>

#### **1.5.4 Valor teórica**

El presente estudio permitirá profundizar los aspectos teóricos más relevantes sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos, de este modo se trata de mejorar las políticas públicas en el marco de la salud, más aún sabiendo que la Institución Pública ofrece a sus usuarios un servicio de calidad.<sup>17</sup>

#### **1.5.5 Unidad Metodológica**

En esta investigación, se tiene en cuenta nuevos métodos o una nueva estrategia que permitirá medir, ya sea la variable Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención obstétrica en el Puesto de Salud Señor de Luren, utilizando instrumentos validados y adaptados a nuestra realidad y desde luego pueda ser utilizada para futuras investigaciones.<sup>18</sup>

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis General**

La calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. junio 2018

#### **1.6.2 Hipótesis Especifica**

##### **Hipótesis específica 1**



Existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad, servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018

### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018

### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo y la seguridad. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación significativa con la satisfacción del usuario externo y la empatía. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio, 2018.

### **1.7.2 Objetivo Especifico**

### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio. 2018.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio. 2018.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio. 2018.

### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio. 2018.

### **Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la empatía. Servicio de Obstetricia. Puesto de salud Señor de Luren. Junio. 2018.

## **II Método**

### **2.1 Diseño de Investigación**

**Diseño:** Descriptivo correlacional

- Descriptivo: porque describe las características de la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el puesto de Salud Señor de Luren, en un momento determinado.
- Correlacional: Porque se estuvo interesado en la determinación de la asociación entre dos variables de interés (calidad de atención relacionada a la satisfacción del usuario) en un contexto particular y transversal

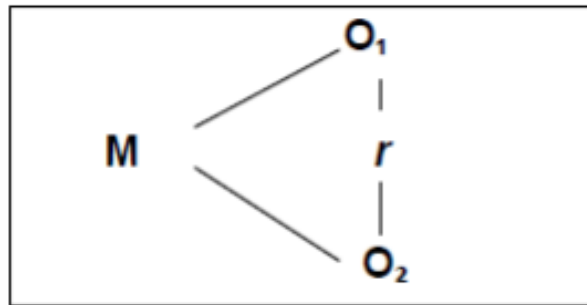
**Método:** Cuantitativo

**Tipo de investigación** No experimental

**Tiempo:** Transversal

Según Hernández, R., Fernández (2010) sostiene que este diseño de investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

Esto se esquematiza a continuación:



Dónde: M: muestra

O1: Variable 1 (Calidad de atención)

O2: Variable 2 (Satisfacción del Usuario)

r: relación de las variables de estudio.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1 variable 1**

Calidad de atención

### **2.2.2 Variable 2**

Satisfacción del usuario



## Operacionalización de las variables

Variable	Def.conceptual	Def.operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variabes 1</b>  CALIDAD DE LA ATENCION:	La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de el <sup>19</sup>	Aplicación de la encuesta que consta 22 items de para medir la calidad de atención en el puesto de salud Señor de luren.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de la atención.</li> <li>- Respeto al orden de llegada.</li> <li>- Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos.</li> <li>- Precisión del Diagnóstico</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>-Tiempo de duración de la consulta médica.</li> </ul>	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.</li> <li>- Solución al problema del paciente.</li> <li>- Generación de confianza.</li> <li>- Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.</li> </ul>	Ordinal

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para entender al paciente.</li> <li>- Amabilidad en el trato por parte del Obstetra.</li> <li>- Claridad en orientaciones brindadas al usuario.</li> <li>Paciencia y comprensión.</li> </ul>	Ordinal
			Elementos Tangibles	<p>Personal correctamente uniformado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.</li> <li>- Equipamiento.</li> <li>- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>- Iluminación del ambiente.</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable 2</b> SATISFACCION DEL USUARIO	Se define como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de la atención, <sup>20</sup>	Aplicación del cuestionario con 9 items .	Validez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta.</li> <li>- Eficacia</li> </ul>	Ordinal
			Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seguridad del cumplimiento médico.</li> <li>- Compromiso del usuario</li> </ul>	Ordinal

## 2.3 Población y muestra

**2.3.1 Población:** Todos los pacientes que acuden al servicio de obstetricia en el año 2018 del Puesto de Salud Señor de Luren

**Muestra:** Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta 110 usuarias que fueron atenderse al servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren durante el mes de junio 2018. Para luego procesar la cantidad de encuestados mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Z= grado de confiabilidad 1.96

P= 0.5 0.4

Q= 1-p =0.5

N= población 110

E= Error (margen de error )5% equivale 0.05

N =86

$$N = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{196^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 110}{0.05^2 \times (110- 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = \frac{105.644}{1.2329} = 86 = 86 \text{ Personas}$$

Por lo tanto; se tomó como muestra referencial a 86 encuestados seleccionados aleatoriamente.



## **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y confiabilidad**

### **Técnicas:** Encuesta

Se solicitó permiso mediante Oficio al Jefe del Puesto de Salud Señor de Luren Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas en Horarios distintos Y en los turnos de Mañana y Tarde.

### **Instrumentos:** Cuestionario

Los Instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de opción Múltiple para el conocimiento de calidad de atención y satisfacción del Usuario el cual fue validado y confiable por su autor Quispe. (2015) Quien obtuvo su validez a través de Juicio de Experto utilizando el alfa de cronbach para calidad de atención cuyo valor obtenido es (0.842) y el alfa de cronbach para la satisfacción del usuario lo cual le da un valor (0.726) y revela una confiabilidad alta.

La redacción del cuestionario cuenta con veintiocho ítems para la Primera variable y para la segunda variable con nueve ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS 22.

La variable Calidad de Servicio, conformada por cinco dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), Capacidad de Respuesta (4 ítems) Seguridad (4 ítems), Empatía (6 ítems) y Aspectos Tangibles (7 ítems). Esta variable tuvo un total de veintiocho ítems. Las alternativas de los ítems de la variable Calidad de Servicio tuvieron la siguiente valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1). Del mismo modo la variable Satisfacción del Usuario, estuvo conformada por 2 dimensiones: Validez (4 ítems) y Lealtad (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 09 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable satisfacción del usuario tuvieron la siguiente valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1).

## 2.5 Métodos de Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos, se realizaron las siguientes operaciones:

**Clasificación:** Para especificar criterios de agrupación de los datos obtenidos, determinándose las analogías correspondientes.

**Codificación:** comprendió la asignación de valores, a las preguntas y alternativas para conceder los puntajes respectivos.

**Tabulación:** se refiere al conteo y sumatoria de la información obtenida, la información será procesada en el programa SPSS 22.

El valor final se realizó por variable y dimensiones tomando en cuenta una sumatoria e intervalos de puntuación como sigue:<sup>21</sup>

### Calidad de atención

Para la dimensión fiabilidad 7 Ítems

Buena (27-35)

Regular (17-26)

Mala (7-16)

Para la dimensión capacidad de respuesta 4 Ítems

Buena (16-20)

Regular (10-15)

Mala (4-9)

Para la dimensión seguridad 4 Ítems

Buena (16-20)

Regular (10-15)

Mala (4-9)

Para la dimensión empatía 6 Ítems

Buena (25-30)

Regular (15-22)

Mala (6-14)

Para la dimensión Aspectos tangibles 7 Ítems

Buena (27-35)

Regular (26-9)

Mala (7-16)

**Satisfacción del usuario 11 ítems**

Baja (9- 20)

Regular (21-32)

Alta (33-45)

Para el contraste de hipótesis se usó de la prueba no paramétrica Rho spearman

**2.6 Aspectos Éticos**

Se explicará a las usuarias que la investigación tiene el único propósito de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por lo que los datos serán analizados de forma global no viéndose identificadas ni perjudicadas por el estudio lo cual se respeta su colaboración con la investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.<sup>22</sup>

### III Resultados:

#### Contrastes de hipótesis de la calidad de atención y satisfacción del usuario

Para determinar la relación significativa con la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Puesto Señor de Luren. junio 2018 se plantea la prueba de hipótesis.

#### Hipótesis Alternativa

Ha: La calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.

#### Hipótesis Nula

H0: La calidad de atención no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.

#### Prueba estadística

Coeficiente de correlación de Spearman

#### 1. Cálculos o reportes

			Satisfacción del Usuario	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### 3. Conclusiones

Según los datos del cuadro se muestra una correlación positiva media de 0.435 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia en el Puesto de salud Señor de Luren, por tal motivo se descarta la Hipótesis Nula.

### Contrastes de hipótesis de los elementos tangibles

#### Hipótesis Alternativa

Ha: La satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con los elementos tangibles en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.

#### Hipótesis Nula

H0: La satisfacción del usuario externo no tiene relación significativa con los elementos tangibles en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

			Satisfacción del Usuario	Tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Tangibles	Coefficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### 3.Conclusiones

Según los datos del cuadro se muestra una correlación positiva media de 0.416 entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia en el Puesto de salud Señor de Luren, por tal motivo se descarta la Hipótesis Nula

## Contrastes de hipótesis de la Fiabilidad

### Hipótesis Alternativa

Ha: La satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la fiabilidad en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

### Hipótesis Nula

H0: La satisfacción del usuario externo no tiene relación significativa con la fiabilidad en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

			Satisfacción del Usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## 3.Conclusiones

Según los datos del cuadro se muestra una correlación positiva considerable de 0.625 entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia en el Puesto de salud Señor de Luren, por tal motivo se descarta la Hipótesis Nula.

## Contrastes de hipótesis de la capacidad de respuesta

### Hipótesis Alternativa

Ha: La satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la capacidad de respuesta en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

### Hipótesis Nula

H0: La satisfacción del usuario externo no tiene relación significativa con los elementos tangibles en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

			Satisfacción del Usuario	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	86	86	
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		86	86	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Conclusión

En la tabla se muestra la correlación de spearman de 0.592 representado este resultado como correlación positiva considerable con una significancia estadística de  $p = 0.000$  siendo menor que el 0.05 Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## Contrastes de hipótesis de seguridad

### Hipótesis Alternativa

Ha: La satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la Seguridad en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

### Hipótesis Nula

H0: La satisfacción del usuario externo no tiene relación significativa con la Seguridad en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

			Satisfacción del Usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Conclusión

En la tabla se muestra la correlación de spearman de 0.544 representado este resultado como correlación positiva considerable con una significancia estadística de  $p = 0.000$  siendo menor que el 0.05 Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.



## Contrastes de hipótesis de empatía

### Hipótesis Alternativa

Ha: La satisfacción del usuario externo tiene relación significativa con la empatía en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

### Hipótesis Nula

H0: La satisfacción del usuario externo no tiene relación significativa con la empatía en el servicio de Obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

			Satisfacción del Usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Empatía	Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Conclusión

En la tabla se muestra la correlación de spearman de 0.613 representado este resultado como correlación positiva considerable con una significancia estadística de  $p = 0.000$  siendo menor que el 0.05 Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

#### **IV.DISCUSIÓN**

En la actualidad, la evaluación de satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben constituye toda una experiencia en tanto que los rangos de satisfacción del paciente están siendo usados para juzgar la calidad de la atención médica. Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares. Según los resultados las personas encuestadas se sienten satisfechas con la atención recibida por parte del personal del área de obstetricia teniendo así un nivel de asociación media de 0.435 en relación a la calidad de atención y satisfacción del usuario en cuanto a la relación significativa con la satisfacción del usuario externo y fiabilidad su nivel significativo es positiva considerable obteniendo 0.625 igual manera la calidad de respuesta con 0.592, teniendo como consiguiente la dimensión seguridad con 0.544, por lo tanto la relación significativa con la empatía es positiva considerable de 0.613 y de asociación media los aspectos tangibles con 0.416, dado así por consiguiente en su estudio De acuerdo a Huertas (2015) en su estudio demostró que los pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención; en dicho estudio las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, 77 obtuvieron un 80 % siendo la capacidad de respuesta la dimensión con una respuesta favorable por parte de los pacientes<sup>8</sup>. El mismo estudio sustenta que existe un grado de satisfacción en el servicio que se presta en las áreas de caja, administración y el laboratorio de emergencia, por lo cual el trato que brinda los trabajadores de este servicio es un logro loable, además de aquellos que elaboran en los servicios generales, dando mayor confort y limpieza en el hospital. Según Jesús H en su investigación satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía se evidencio una

respuesta por parte de los usuarios externos que asisten al centro de salud delicias de Villa CHorrillos, una buena calidad y eficiente, alcanzando el 41,1% de aceptación nos brinda una grado de similitud con los resultados comparados en esta investigación<sup>7</sup>.

Considero finalmente que esta investigación es una ayuda para aportar ideas que permitirán contribuir a futuras Investigaciones y nuevos métodos de abordaje, para que las instituciones dedicadas al rubro de la salud, sean quienes mejoren el nivel de calidad de atención y sobre todo en el servicio de obstetricia, en cuanto que generen la confiabilidad de los usuarios al ser tratados, y demuestren una buena capacidad para solucionar y responder ante los problemas de la salud, que las informaciones que se brindan generen seguridad para los usuarios, teniendo en cuenta que es el trato que tiene que ser mejorado cada vez más , ya que una actitud de empatía hace que uno se sienta mejor.

## V. Conclusiones

**Primera:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación media de 0.435.

**Segunda:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y fiabilidad en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación positiva considerable de 0.625.

**Tercera:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y capacidad de respuesta en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación positiva considerable de 0.592.

**Cuarta:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y seguridad en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación positiva considerable de 0.544.

**Quinta:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y empatía en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación positiva considerable de 0.613.

**Sexta:** Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y aspectos tangibles en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren,2018 con un nivel de asociación positiva media de 0.416.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se considera entregar los resultados a la encargada de la jefatura para que pueda optar por brindar capacitaciones constantes y talleres evocando los nuevos conceptos o tendencias en la satisfacción del cliente o usuarios brindando un servicio de calidad en todos sus factores o aspectos estudiados en esta investigación, estandarizando los procesos de atención y haciendo evaluaciones constantes.

**Segunda:** Se recomienda incrementar programas de prevención en el Puesto de Salud Señor de Luren para disminuir las enfermedades y garantizar la fiabilidad de los mismos.

**Tercera:** Es importante que el Puesto de Salud Señor de Luren cuente con personales capacitados y actualizados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas de salud.

**Cuarta:** Los personales de la salud deben dar respuestas claras y verídicas a todo el personal que atiende, para que de esta forma ellos se sientan seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Quinta:** El personal de la salud en el servicio de obstetricia debe mostrar un trato amable y cordial a sus usuarios sin importar el lugar de procedencia, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución

**Sexta:** Por último, se sugiera mejorar en primer lugar los equipos de trabajo del obstetra ya que de estos aparatos dependen el nivel de calidad de resultados obstétricos, en segundo lugar, la infraestructura, esto ayuda a mejorar y

prevenir a tiempo los problemas de la salud de los usuarios en esta especialidad.

#### **IV. Referencias Bibliográficas**

1. Javiera V, Leonardo J, Elena A, Catalina Observatorio de Calidad en salud. 1 era edi. Chile. Febrero 2018. URL Disponible en:  
[http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles16609\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles16609_recurso_1.pdf)
2. Bernal, K. Opinión de los familiares del paciente pediátrico oncológico sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de quimioterapia ambulatoria en el instituto nacional de enfermedades neoplásicas. Tesis Doctoral. Lima. Obtenido de Universidad nacional mayor de san marco. 2013. URL Disponible en:  
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2997/1/Bernal\\_Santillan\\_Karina\\_Nora\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2997/1/Bernal_Santillan_Karina_Nora_2013.pdf)
3. Francisco M. Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y es salud. Redacción ec.2014. URL Disponible en:  
<https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
4. Font M, Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos tratados con quimioterapia. Tesis Maestría Medisan. cuba 2013.

5. Gonzales H, Satisfacción de usuarios del servicio de salud sexual y reproductiva. Tesis Maestría 1er edic. Catamarca. 2014
6. Rodríguez M, Muñoz R, Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid Tesis Maestria..32 edi. Madrid.2017
7. Jesús M, Pinedo E, Tello M. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción percibida en puérperas adolescentes atendidas en el Hospital Regional Loreto. Tesis Maestria.Iquitos.2016
8. Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza. Tesis Maestría. Lima 2015.
9. Rojas R, Norma M. Factores Sociodemográficos Relacionados a la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de la Clínica Good Hope. Tesis Maestria.Lima, 2016.
10. Morales, E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud Pueblo libre. Segunda Especialidad. Chincha. 2015.
11. Velázquez J, Valdez C. Cabrera L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina Interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza Es salud Ica. Segunda Especialidad.2017.
12. Pinheiro C, Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF). Brasil ,2014.

13. Evaristo G, Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Colombia. 2010. URL Disponible en:  
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
14. Santana, J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Mayo- junio. 2014
15. Sánchez Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia. Iquitos. 2016.
16. Mongui E. Percepción de la calidad de la atención medica en población con discapacidad físico- motora que acude a la fundación a.p.r.i.l.p. Argentina. 2015.
17. Bosa R, solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos. Lima. 2016
18. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseño de la Investigación. 2006
19. Larrea J. calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital central de la fuerza aérea del Perú. Lima .2015.
20. Ramón T, Luz A. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de salud de picsi. Lima. 2015.
21. Wajajay N. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Lima.2013.



22. Ramirez N Y Alvarez Calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud. Lima .2015

## **ANEXOS**

### **INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **CUESTIONARIO**

Estimado señor (a): Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018”. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### **GENERALIDADES:**

##### **1. Genero**

- a. Femenino ( )
- b. Masculino ( )

##### **2. Edad**

- a. Menos de 25 años ( )
- b. De 26 a 35 años ( )
- c. De 36 a 45 años ( )
- d. De 46 años a más ( )

##### **3. Procedencia**

a. Urbano ( )

b. Rural ( )

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Valores				
1	2	3	4	5
Pésimo	malo	Regular	Bueno	Excelente

### VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCION

Objetivo: Evaluar el nivel de calidad de atención que se brinda en el servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión : Fiabilidad</b>					
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de traumatología son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del Obstetra con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al Obstetra durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al obstetra durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el obstetra le realizó de manera cuidadosa el examen clínico?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el Obstetra , sobre el motivo por el cual fue atenderse ?					
7	Cuando usted tuvo alguna emergencia obstétrica, el obstetra y los personales de salud ¿mostraron interés por su					

	salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	¿En qué medida califica usted la amabilidad del obstetra al ser atendido en el consultorio?					
<b>9</b>	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del obstetra y los personales de salud al ser atendido en el servicio de Obstetricia?					
<b>10</b>	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el Obstetra para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?					
<b>11</b>	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el Obstetra son los suficientes?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Seguridad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	La información recibida por parte del obstetra, referente a su consulta ¿Cómo usted lo considera?					
<b>13</b>	¿En qué medida usted califica al obstetra que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
<b>14</b>	Durante su atención en el servicio de obstetricia ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su consulta?					
<b>15</b>	¿Cómo considera Usted al obstetra que le brindó confianza para expresar su consulta?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	¿Cómo considera usted al Obstetra durante su atención sobre el interés que mostró ante su consulta ?					
<b>17</b>	¿De qué manera usted calificó al Obstetra sobre las explicaciones que le brindó durante la consulta?					
<b>18</b>	¿Usted comprendió los resultados que el Obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
<b>19</b>	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el obstetra sobre el tratamiento: tipo de					

	medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
<b>20</b>	¿Considera que las indicaciones que le brindo el obstetra son adecuadas como para usted?					
<b>21</b>	¿De qué manera usted calificó al obstetra sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Aspectos tangibles	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	¿En qué medida usted calificó al obstetra y al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
<b>23</b>	¿El personal obstetra utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
<b>24</b>	¿El consultorio de Obstetricia cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
<b>25</b>	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas, consultorios, pasillos, etc.) del Puesto salud señor de luren, ¿En qué medida Usted lo califica?					
<b>26</b>	Las camillas, y silletería del puesto de salud señor de luren , ¿Usted considera que son cómodas?					
<b>27</b>	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
<b>28</b>	¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio de traumatología?					

## **VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario**

Objetivo: Evaluar el índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Validez</b>					
29	Después de la consulta obstétrica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del Obstetra?					
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del Obstetra al prestarle su servicio?					
31	¿En qué nivel considera usted que el consultorio de Obstetricia trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
32	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el Obstetra lo considera conveniente?					
	<b>Dimensión: Lealtad</b>					
33	Usted en este Puesto de Salud, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal Obstetra?					
34	¿En qué medida usted considera volver a los servicios de Obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren?					
35	Después de la consulta Obstétrica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el Obstetra?					
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Puesto de Salud I?					

Presentación de análisis e interpretación de resultados de datos generales de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio obstetricia del Puesto Salud Señor de Luren, siendo un total de 86 encuestados.

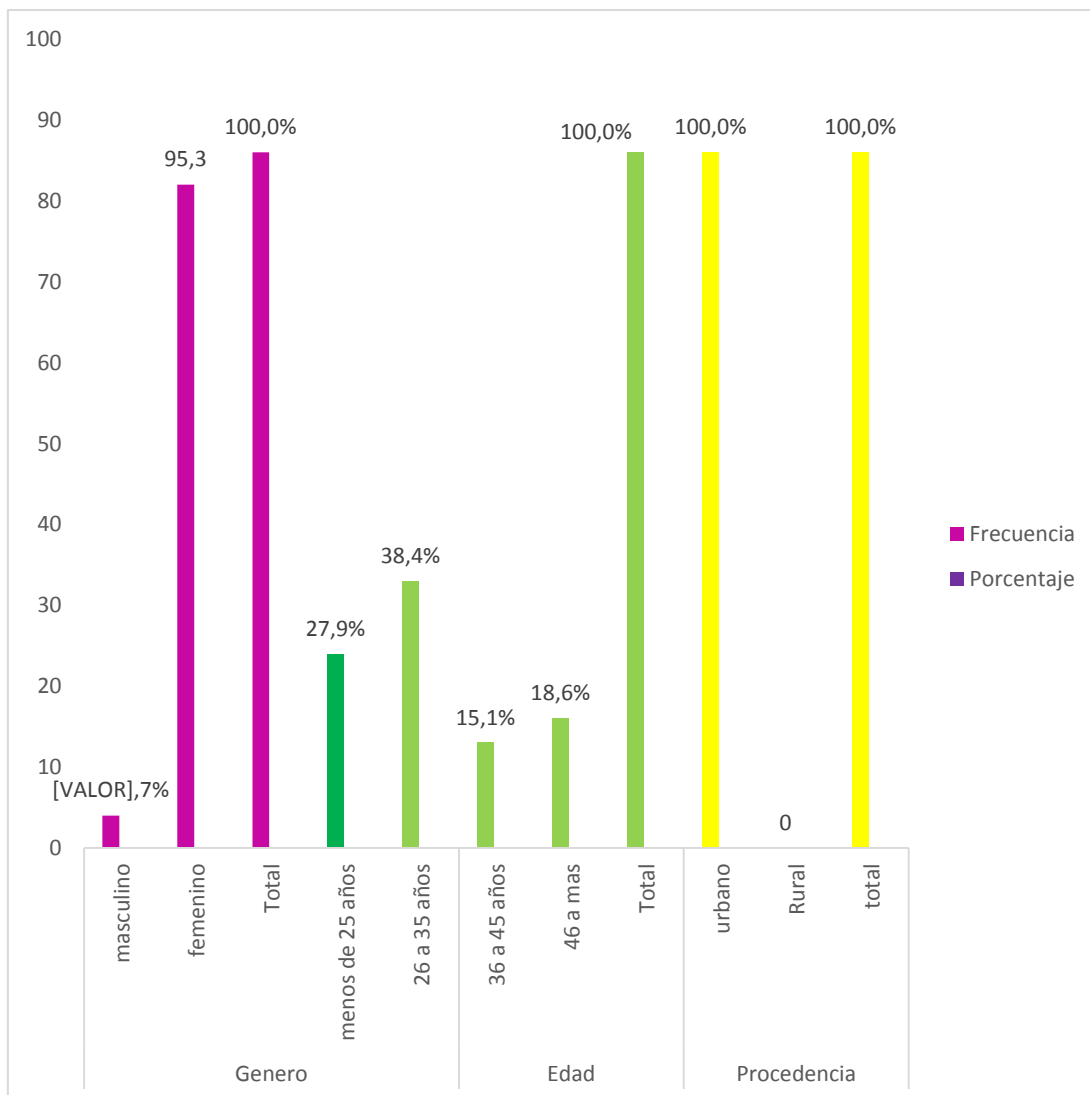
**Tabla 01**

Datos Generales		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	4	4,7%
	Femenino	82	95,3%
	Total	86	100,0%
Edad	menos de 25 años	24	27,9%
	26 a 35 años	33	38,4%
	36 a 45 años	13	15,1%
	46 a mas	16	18,6%

	Total	86	100,0%
Procedencia	Urbano	86	100,0%
	Rural	0	0,0%
	Total	86	100,0%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

### Grafica 1 Datos Generales



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la tabla 1 y gráfica 1 se pueden apreciar los resultados de los datos generales de las encuestas realizadas a los 86 usuarios del servicio de obstetricia en el mes de junio del 2018, se determina que los más recurrentes al servicio de Obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren son del género femenino con el 95.3%, entre las edades de 26 a 35 años con un porcentaje de 38.4% y son provenientes de las zonas Urbanas representado en un 100.0%

**Resultados de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren.**

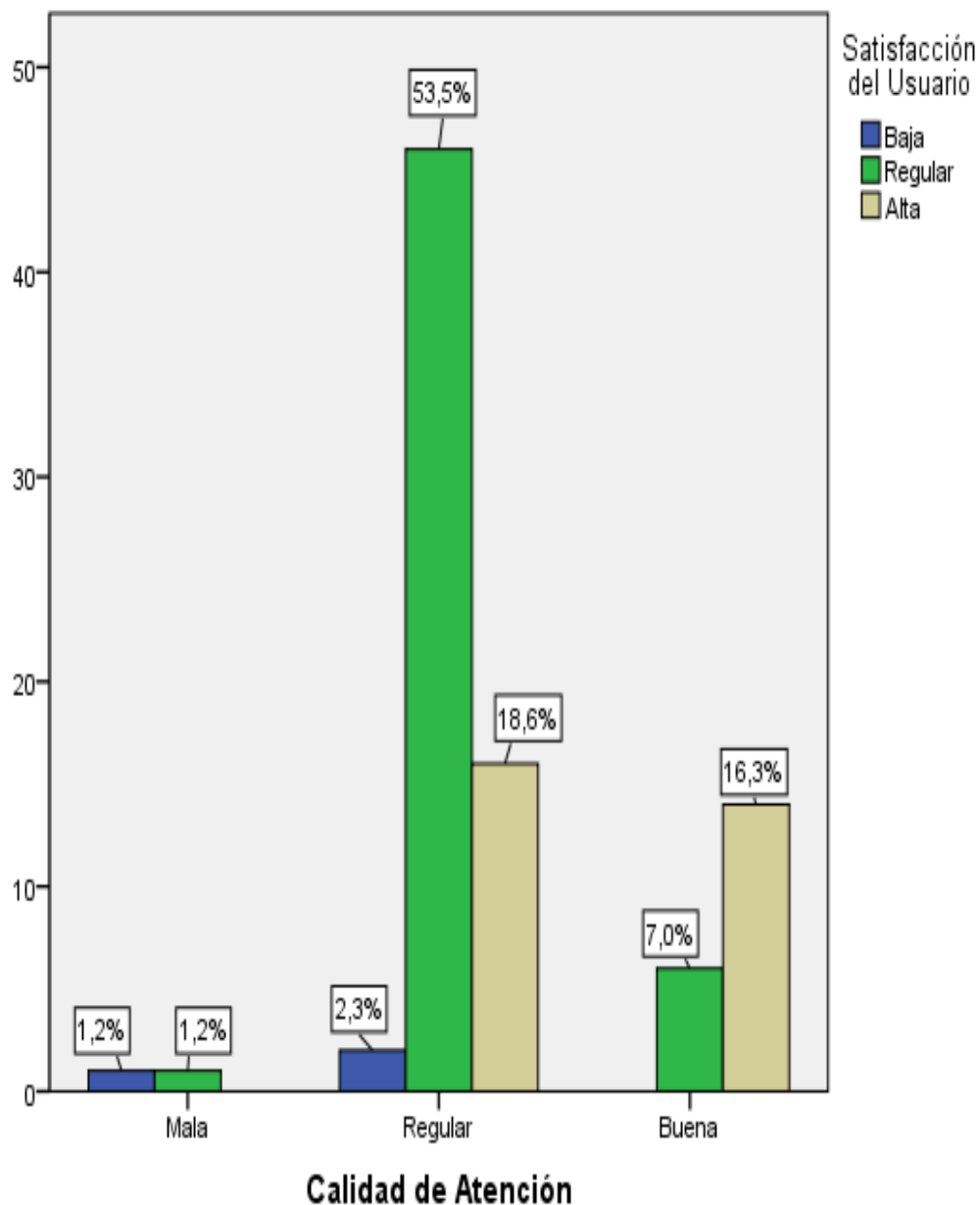


**Tabla 02**

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Calidad de Atención	Mala	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,2%	1,2%	0,0%	2,3%
	Regular	Recuento	2	46	16	64
		% del total	2,3%	53,5%	18,6%	74,4%
	Buena	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	7,0%	16,3%	23,3%
Total	Recuento	3	53	30	86	
	% del total	3,5%	61,6%	34,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 2:** Distribución de la variable satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



En el cuadro se evidencia que los encuestados se encuentran regularmente satisfechos con la calidad de atención teniendo una frecuencia más elevada con 46 personas de las 86 a las que se le encuestaron, ello equivale a un 53.5 % del total.

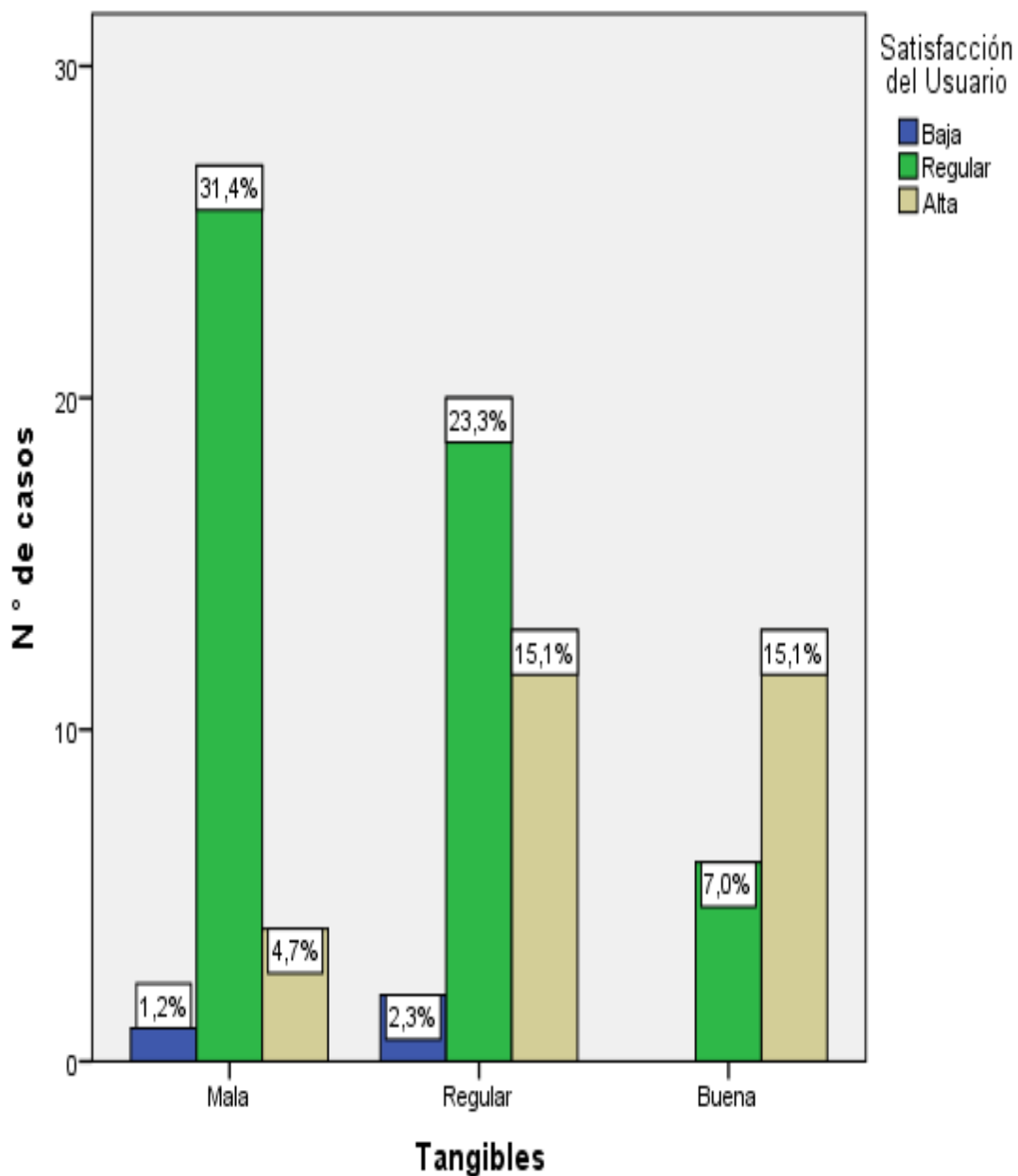
**Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos Tangibles de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018.**

**Tabla 3**

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Tangibles	Mala	Recuento	1	27	4	32
		% del total	1,2%	31,4%	4,7%	37,2%
	Regular	Recuento	2	20	13	35
		% del total	2,3%	23,3%	15,1%	40,7%
	Buena	Recuento	0	6	13	19
		% del total	0,0%	7,0%	15,1%	22,1%
Total	Recuento	3	53	30	86	
	% del total	3,5%	61,6%	34,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 3** Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión elementos Tangibles de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



En el puesto de salud, de acuerdo a las tablas presentadas se puede apreciar que a pesar que las personas consideran que los elementos tangibles de la calidad de atención son malos se encuentran regularmente satisfechos con la atención brindada

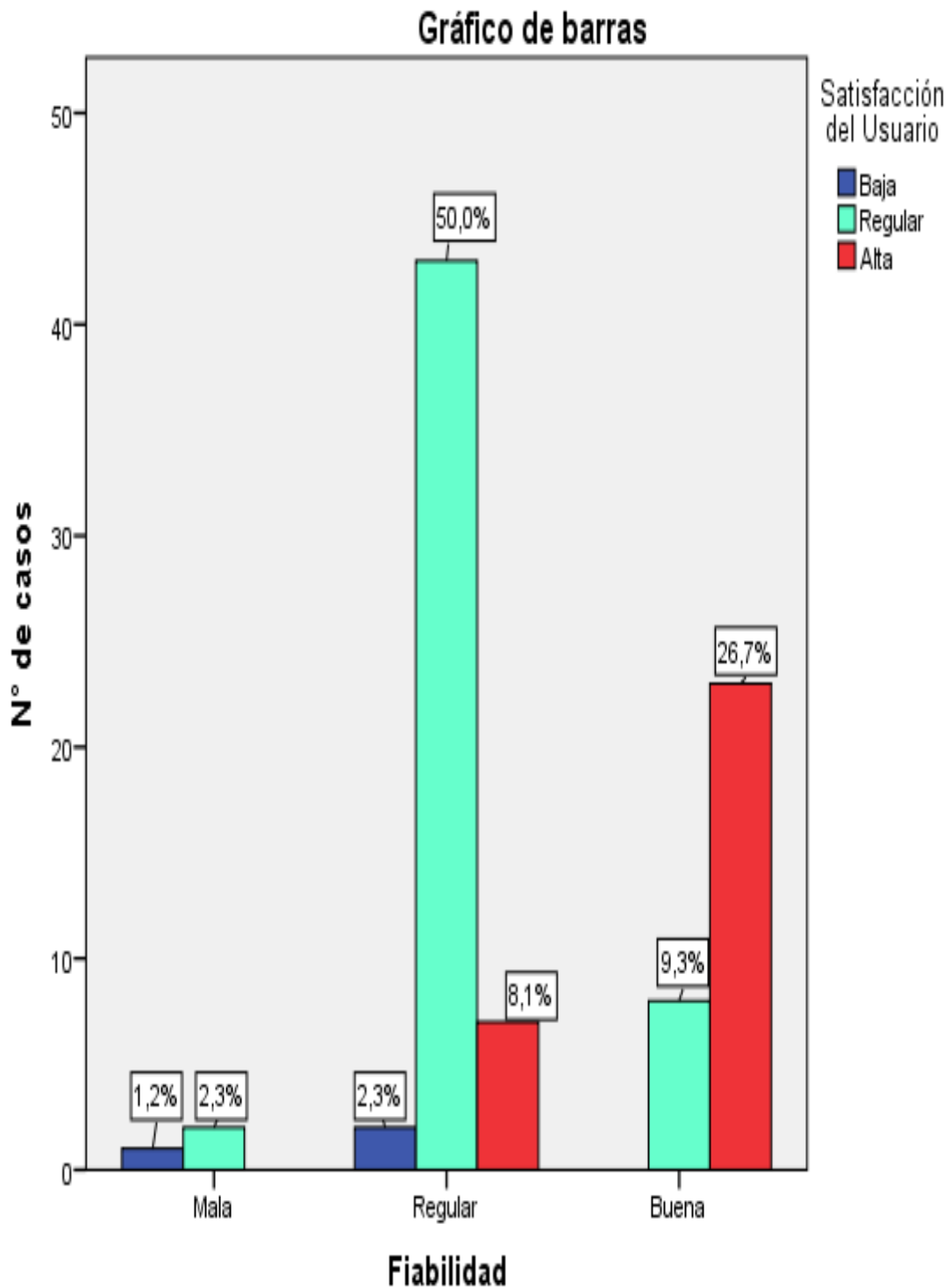
Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.

Tabla 4

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Fiabilidad Mala	Recuento	1	2	0	3	
	% del total	1,2%	2,3%	0,0%	3,5%	
Regular	Recuento	2	43	7	52	
	% del total	2,3%	50,0%	8,1%	60,5%	
Buena	Recuento	0	8	23	31	
	% del total	0,0%	9,3%	26,7%	36,0%	
Total	Recuento	3	53	30	86	
	% del total	3,5%	61,6%	34,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 4** Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



En el puesto de salud, de acuerdo a las tablas presentadas se puede apreciar que a pesar que las personas consideran que la fiabilidad de la calidad de atención es regular, a la vez, se encuentran regularmente satisfechos con la atención brindada

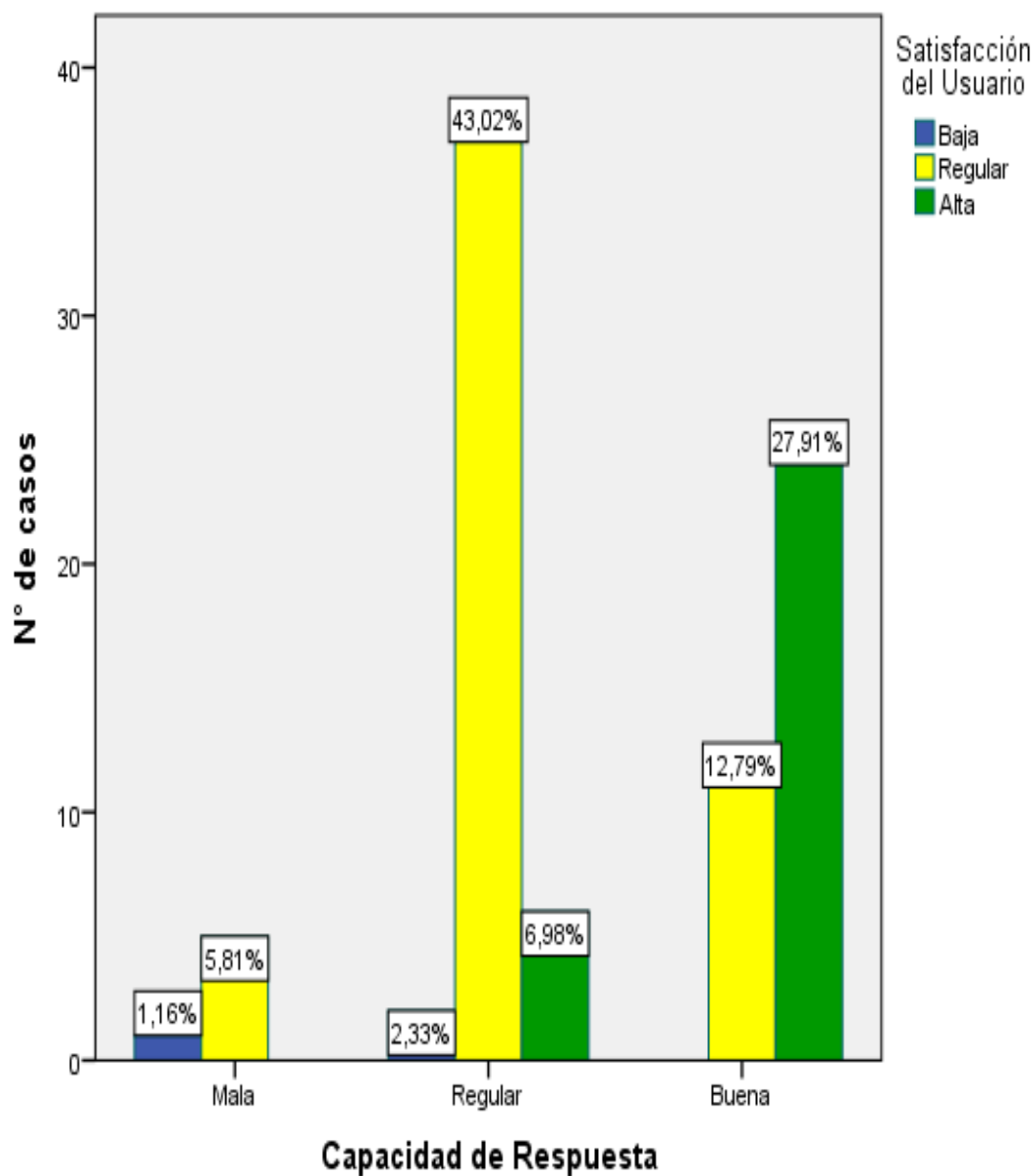
**Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.**

**Tabla 5**

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Capacidad de Respuesta	Mala	Recuento	1	5	0	6
		% del total	1,2%	5,8%	0,0%	7,0%
	Regular	Recuento	2	37	6	45
		% del total	2,3%	43,0%	7,0%	52,3%
	Buena	Recuento	0	11	24	35
		% del total	0,0%	12,8%	27,9%	40,7%
Total	Recuento	3	53	30	86	
	% del total	3,5%	61,6%	34,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 5:** Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



En la tabla de contingencia entre la dimensión 3 de la Calidad de Atención en Obstetricia, se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría capacidad de respuesta de la calidad de atención y la categoría regular de la satisfacción tuvo la frecuencia más elevada con un 43.0%, equivalente a 37 personas del total de encuestados.



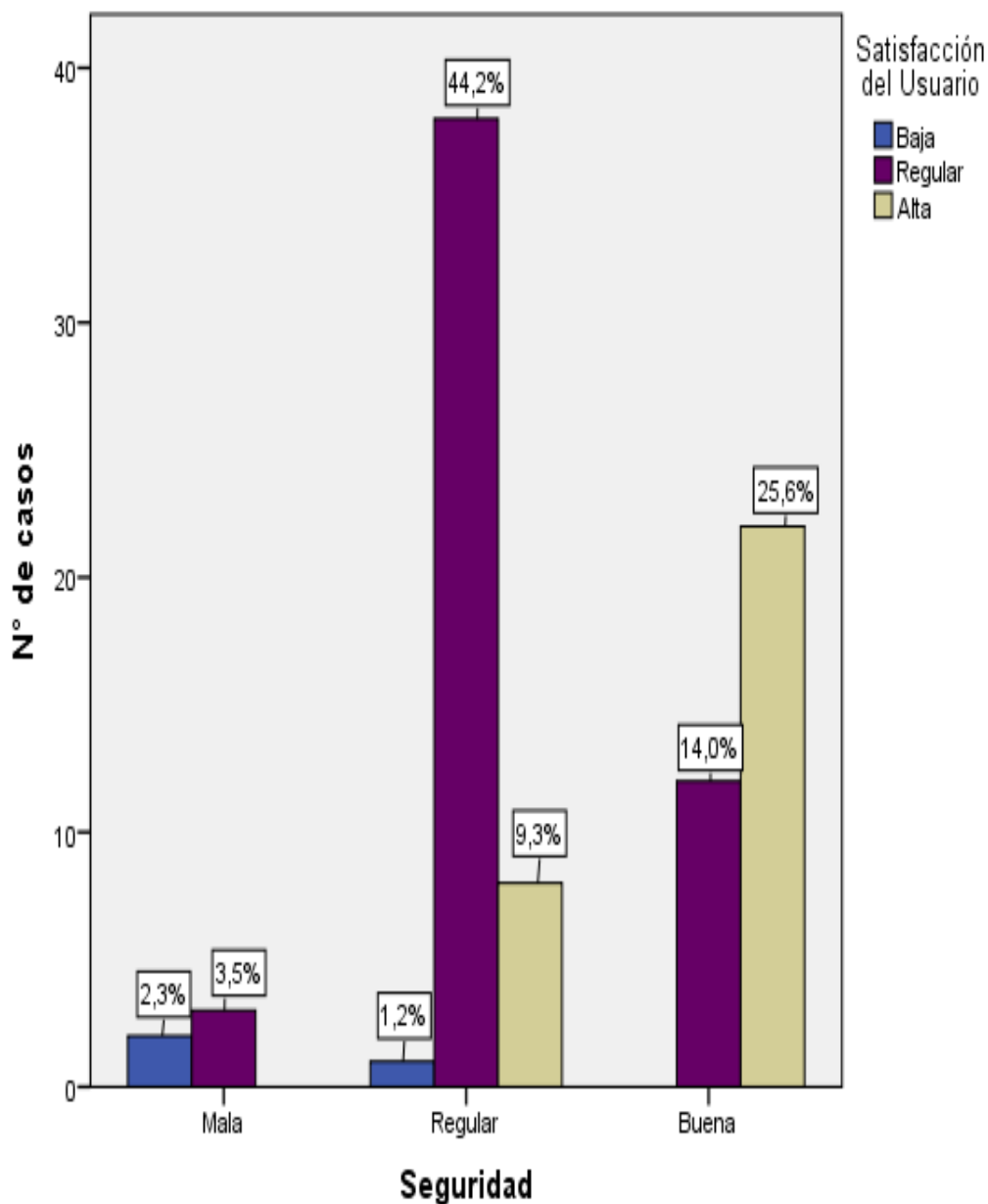
**Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.**

**Tabla 6**

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Seguridad Mala	Recuento		2	3	0	5
	% del total		2,3%	3,5%	0,0%	5,8%
Regular	Recuento		1	38	8	47
	% del total		1,2%	44,2%	9,3%	54,7%
Buena	Recuento		0	12	22	34
	% del total		0,0%	14,0%	25,6%	39,5%
Total	Recuento		3	53	30	86
	% del total		3,5%	61,6%	34,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 6:** Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



En la tabla de contingencia entre la dimensión 4 de la Calidad de Atención en Obstetricia seguridad, se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría seguridad de la calidad de atención y la categoría regular de la satisfacción tuvo la frecuencia más elevada con un 44.2%, equivalente a 38 personas del total de encuestados.

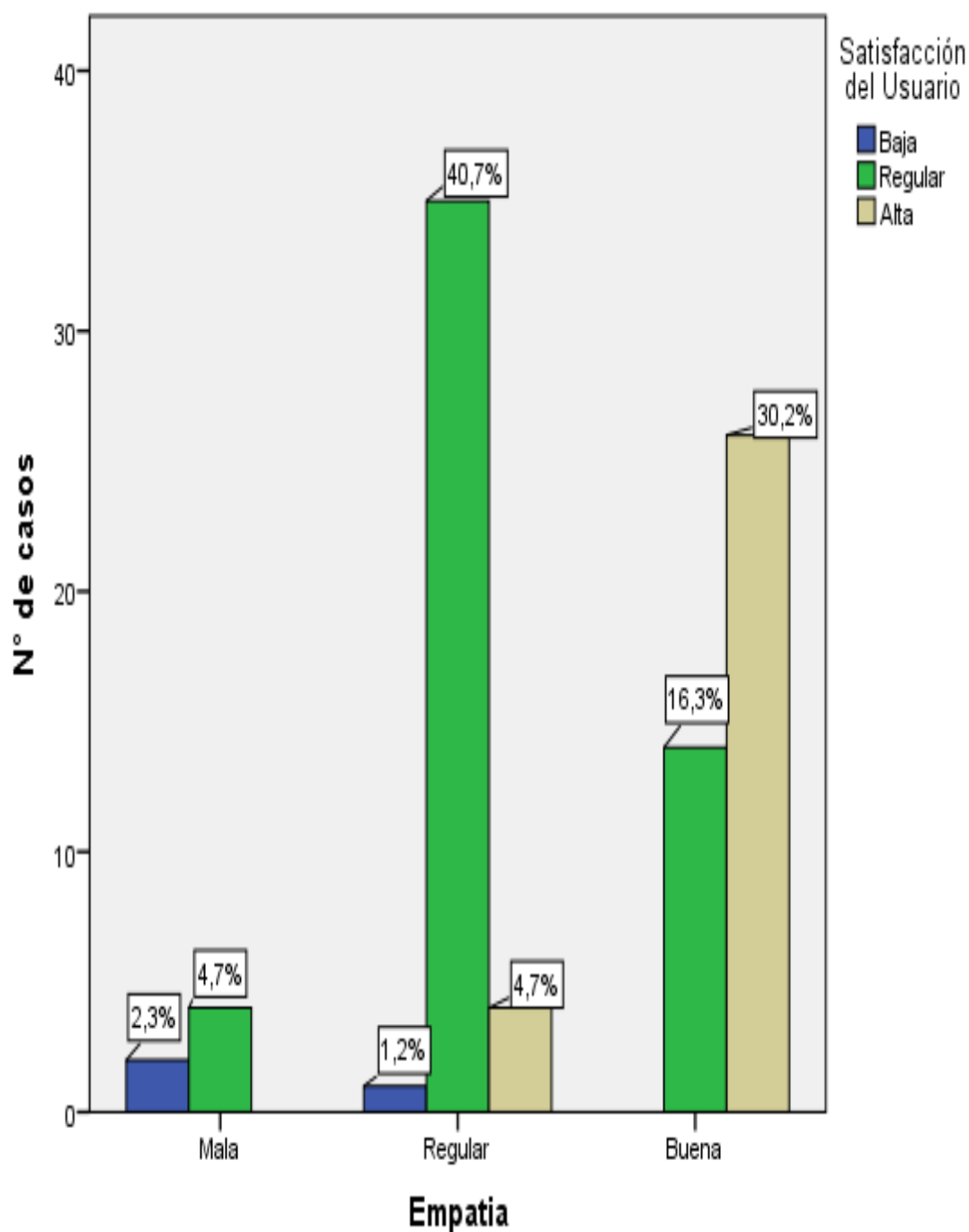
**Frecuencia de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.**

**Tabla 7**

			Satisfacción del Usuario			Total
			Baja	Regular	Alta	
Empatia	Mala	Recuento	2	4	0	6
		% del total	2,3%	4,7%	0,0%	7,0%
	Regular	Recuento	1	35	4	40
		% del total	1,2%	40,7%	4,7%	46,5%
	Buena	Recuento	0	14	26	40
		% del total	0,0%	16,3%	30,2%	46,5%
Total		Recuento	3	53	30	86
		% del total	3,5%	61,6%	34,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**Figura 7:** Distribución de satisfacción del usuario externo y la dimensión empatía de la variable calidad de atención en obstetricia Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.



Finalmente, la tabla de contingencia entre la dimensión 5 de la Calidad de Atención en Obstetricia empatía se evidenció una vez más que la intersección entre la categoría regular de esa dimensión y la categoría regular de la satisfacción del usuario tuvo la frecuencia más elevada con un 40.7%, equivalente a 35 personas del total de encuestados.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estoy de acuerdo en participar como sujeto colaborador en la Investigación que lleva como título “Calidad de atención y satisfacción de usuario externo. Servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren, junio. 2018”; que están realizando la Bachiller en obstetricia de la Universidad César Vallejos. Se me ha informado que este estudio es para determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario. Entiendo que responder la encuesta no va a durar más de una hora, mis respuestas serán confidenciales pues nadie va a conocer la información de mi persona, excepto las investigaciones. Dejo en claro que si acepto participar en este estudio es voluntario y al firmar este consentimiento no voy a perder mis derechos legales.

Firma del participante\_\_\_\_\_

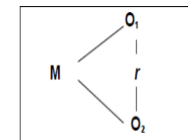
Firma del encuestador\_\_\_\_\_

Fecha\_\_\_\_\_

## ANEXO 2: Matriz de consistencia

Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018

Planteamiento Del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Muestra	Diseño de investigación	Instrumento	Estadísticos
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo? Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio, 2018.</li> </ul> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y los elementos</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de atención es significativa en relación a la satisfacción del usuario externo. Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles servicio de obstetricia. Puesto de Salud</li> </ul>	<p><b>variable 1</b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Estuvo constituida por 110 usuarias que se atienden en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud Señor de Luren</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>86 personas</p>	<p>El diseño de la investigación es descriptivo correlacional. Esto se esquematiza a continuación</p> <p>Donde M Es la muestra</p> <p>O1 variable 1</p> <p>R relación</p> <p>O2 variable 2</p>	<p>cuestionario</p>	<p>Para el procesamiento de datos se usará la hoja de cálculo de Excel y el programa estadístico SPSS 22.0</p>



	<p>tangibles. Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio. 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad. Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio. 2018.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta. Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio. 2018.</li> <li>• Determinar</li> </ul>	<p>Señor de Luren. junio 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la fiabilidad, servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018</li> <li>• Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018</li> <li>• Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren.</li> </ul>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la seguridad. Servicio de Obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio. 2018.</p>	<p>Junio 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo y la empatía. servicio de obstetricia. Puesto de Salud Señor de Luren. junio 2018.</li> </ul>					
--	---	---	--	--	--	--	--



## Resultados de Procesamiento de Datos

	Genero	Edad	Pro	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	Preg27	Preg28	Preg29	Preg30	Preg31	Preg32	Preg33	Preg34	Preg35	Preg36	Preg37	satisfacción	calidad	D.Fiabilidad	D. Tangibles	D.Respuesta	D.seguridad	D.Empatia	
Encuesta N°1	1	1	0	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3		
Encuesta N°2	1	3	0	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	
Encuesta N°3	1	2	0	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	
Encuesta N°4	1	1	0	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	
Encuesta N°5	1	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
Encuesta N°6	1	2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2		
Encuesta N°7	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
Encuesta N°8	1	3	0	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3
Encuesta N°9	1	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
Encuesta N°10	1	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	
Encuesta N°11	1	3	0	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
Encuesta N°12	1	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
Encuesta N°13	1	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2		
Encuesta N°14	1	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
Encuesta N°15	1	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3		
Encuesta N°16	1	1	0	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3		
Encuesta N°17	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
Encuesta N°18	1	2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3		
Encuesta N°19	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3		
Encuesta N°20	1	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	







**"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"**

# Constancia

El jefe del centro de Salud Señor De Luren – Ica Suscribe:

---

## Hace Constatar

Que, Rosita Lovera Vicuña, Estudiante del programa de Maestría en gestión pública de la Universidad "Cesar Vallejo" estuvo autorizada para aplicar los instrumentos de evaluación en este Puesto de salud de la tesis que lleva por título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de obstetricia, Puesto de Salud Señor de Luren. Junio 2018.

Se Expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

Ica, 22 de junio 2018.

  
Marga Velazquez Felipo  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. N° 10473



