



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las  
usuarias en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan  
Pablo II Los Olivos, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Arellano Moreno, Deiser Fany (ORCID: 0000-0001-9281-2118)

**ASESOR:**

Mg. Jaimes Velásquez, Carlos A. (ORCID: 0000-0002-8794-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, a mis hijas por inspirarme a seguir adelante cada día con esfuerzo y dedicación. Gracias a Dios

## **Agradecimiento**

A mi familia por apoyarme en este proceso de continua preparación. A la jefatura del establecimiento por su predisposición y apoyo para la realización de esta investigación. Además, agradecer a todas las personas, quienes me brindaron amablemente la información necesaria y contribuyeron en el desarrollo del presente estudio. En especial a los docentes de Postgrado por el aporte de sus conocimientos, comprensividad y preciado tiempo en este proceso de asesoría permanente, además por su disposición a replantear aprendizajes necesarios para la elaboración de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Índice .....	v
Índice de tablas.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEORICO.....	5
III. MÉTODOLOGIA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variable y Operacionalización Variables.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	18
III.RESULTADOS.....	19
IV.DISCUSIÓN .....	28
V. CONCLUSIONES .....	33
VI.RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35

### ANEXOS

ANEXO 01 Encuesta de Calidad de atención	
ANEXO 02 Encuesta de satisfacción del usuario Servperf	
ANEXO 03 Validación de los instrumentos	
ANEXO 04 Matriz de Consistencia para la ejecución de Investigación científica	
ANEXO 05 Matriz de confiabilidad de Calidad de atención	
ANEXO 06 Matriz de confiabilidad de satisfacción del usuario	
ANEXO 07 Base de datos	
ANEXO 08 Constancia del centro de la aplicación del instrumento	

## Índice de tablas

Tabla N°1: Operacionalización de la Variable Calidad de atención .....	11
Tabla N°2: Operacionalización de la Variable Satisfacción del usuario .....	12
Tabla N°3: Ficha Técnica del instrumento para medir Calidad de atención.....	14
Tabla N°4: Ficha Técnica del instrumento para medir Satisfacción del usuario.....	14
Tabla N°5: Datos sociodemográficos.....	18
Tabla N°6 Nivel de satisfacción global de la calidad de atención.....	19
Tabla N°7: Tabla cruzada satisfacción del usuario externo-Dimension Técnica...20	
Tabla N°8: Tabla cruzada satisfacción del usuario externo-Dimension Humana...21	
Tabla N°9: Tabla cruzada satisfacción del usuario externo-Dimension Entorno...22	
Tabla N10: Prueba de Normalidad de datos.....	23
Tabla N°11 Correlación Satisfacción de la usuaria y calidad de atención.....	24
Tabla N°12: Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimension Técnica .....	25
Tabla N°13: Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimensión Humana.....	26
Tabla N°14: Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimensión Entorno.....	27

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, para ello, se utilizó el método cuantitativo de diseño correlacional, transversal, no experimental.

Se seleccionó una muestra de 125 parturientas hospitalizadas en el área de Gineco - Obstetricia durante el período de julio- setiembre 2020. La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta por terceros, donde se aplicaron dos instrumentos: Escala de Calidad de Atención modificado, que evaluó tres dimensiones: Técnica, Humana y del Entorno; y la encuesta de satisfacción del usuario externo SERPERF, utilizó cinco dimensiones de evaluación de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; ambos instrumentos se encuentran validados y utilizados por el Ministerio de Salud.

La investigación encontró que el 90.4% de las usuarias atendidas en hospitalización en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, se encontró satisfecha, seguida de un 8.8% medianamente satisfecha y un 0.8% refirieron estar insatisfechos. Con respecto a las dimensiones concluyo que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.443 indico una relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p < 0.05$  (altamente significativo), se rechazó la Hipótesis Nula y se validó la Hipótesis general, concluyendo que la Satisfacción de las pacientes está relacionada de manera directa y significativa con la Calidad de atención.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción del usuario, Dimensión

## **Abstract**

The present research had the general objective to determine the Satisfaction and perceived quality in the health care of the users in Hospitalization of the Juan Pablo II Los Olivos Maternal and Child Center, for this, the quantitative method of correlational, cross-sectional, non-experimental design was used.

A sample of 125 hospitalized parturients in the Gynecology - Obstetrics area during the period of July-September 2020 was selected. The technique used for the present study was the third party survey, where two instruments were applied: Quality of Care Scale modified, which evaluated three dimensions: Technical, Human and Environment; and the SERPERF external user satisfaction survey, I use five dimensions of quality assessment: reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects; both instruments are validated and used by the Ministry of Health.

The research found that 90.4% of the users treated in hospitalization at the Juan Pablo II Maternal and Child Center were satisfied, followed by 8.8% moderately satisfied and 0.8% reported being dissatisfied. Regarding the dimensions, I conclude that there is significant evidence to affirm that the result of Spearman's Rho correlation coefficient of 0.443 indicated a positive relationship between the variables, it is also at the moderate correlation level and bilateral significance  $p < 0.05$  (highly significant), the Null Hypothesis was validated, concluding that Patient Satisfaction is directly and significantly related to Quality of care

**Keywords:** Quality of Care, User satisfaction, Dimension

## **I. INTRODUCCIÓN**

Desde hace algunas décadas la calidad de la atención se ha considerado como un agente determinante para el progreso en la satisfacción en las distintas áreas de servicios al estar directamente relacionada con las prestaciones brindadas; sin embargo, esta es insuficiente en los diferentes establecimientos hospitalarios como ambulatorios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) proyectó en el 2000, valorar la satisfacción, teniendo en cuenta los cuidados en salud, y así evaluar el desempeño de los sistemas de salud. Planteando dos propósitos fundamentales: el trato adecuado a los usuarios y la justicia financiera. El primero se refiere a tomar en cuenta las expectativas y preferencias de los usuarios relacionados a aspectos de la atención desde su planteamiento y posterior asistencia (Silva et al, 2003). Asimismo, en el año 2012 la OMS propone una valoración integral de los establecimientos para detallar los obstáculos en la atención como también planear medios que avalen que los servicios sean de buena calidad y con equidad. La OPS/OMS viene incrementando su labor orientada a mejorar la disposición y eficiencia de las atenciones (Cabello, 2001). Asumiendo el reto de un eficiente representante impulsor en Latinoamérica, contribuyendo a garantizar la acreditación de los establecimientos; apoyar en elaboración de guías y protocolos de atención; investigaciones relacionadas a calidad; y al desarrollo de acuerdos para la consolidación institucional (OPS, 2015). Esto conlleva a ver la productividad de los sistemas de salud a través de la utilización del cuadro de mandos, destacando la confianza de las personas en las normas, la forma como se adecua el sistema y destrezas de los clientes (Lancet Global Health, 2018).

En ese sentido el MINSA en el 2001, en el marco de las políticas sectoriales, emitió la norma técnica Sistema de Gestión de la Calidad en salud, estableciendo los inicios, conceptos y fines para mejorar este parámetro, siendo éste una herramienta fundamental para asegurar el cumplimiento de una atención adecuada a los pacientes en toda la cadena de valor (Minsa 2001; Amable et al., 2015), luego se implementó el documento técnico de Calidad en el ámbito hospitalario (Minsa 2003); con el fin de impulsar las líneas de acción en esta nivel, se promulgó el documento normativo de Política Nacional de Calidad, siendo su propósito la satisfacción del usuario a través de la optimización en la atención de salud (Minsa 2009; Plan Gestión de la calidad 2018). Asimismo, a través de las Reformas de Modernización en Salud, se planteó como visión cerrar las diferencias de servicios necesarios para



que los establecimientos de salud tuvieran la capacidad resolutoria y administración adecuada para garantizar la atención con calidad y oportunidad, mejorando la infraestructura y la adquisición de equipos (Minsa, 2013). Uno de los instrumentos claves en la evaluación directa de la propia atención es la Auditoría de la Calidad que se ofrece de forma individual a los usuarios (Minsa,2016). Desde el lado de los usuarios, el estudio de la calidad es ventajoso, pues si este se encuentra satisfecho estará preparado para aceptar el proceso y apoyará en el desarrollo de la atención, lo que implicaría reducción de gastos (Hernández et al., 2019). Por otro lado, INEI (2016) informo una satisfacción del 73,9% de los atendidos en el ámbito nacional. En cuanto a los trabajos locales; Hilario (2017), encontró que el 80% de la población usuaria de la jurisdicción del presente estudio, se encontró satisfecha con la atención que recibieron, destacando la rapidez en las atenciones y amabilidad durante su permanencia. Además, el 95% de ellas aconsejaría a otros para su atención del parto.

En el Perú se ha visto afectada de forma significativa la calidad de los servicios, pues enfrenta un gran problema de salud pública como es el Covid 19, que tiene un gran impacto en indicadores de impacto negativo, en un escenario donde se van limitando cada vez más los recursos económicos y la distribución del mismo, incluso saturando hospitales, es en este contexto que la atención primaria de mayor nivel, ha tomado medidas de contención como atención de emergencias, partos y servicio de hospitalización en gestantes, para abastecer la demanda.

El presente estudio se produce por la utilidad y la exigencia de comprender el vínculo entre estos dos parámetros, ya que sirve de sustento y es decisivo para instaurar procedimientos de mejora, orientada a la satisfacción del usuario de manera efectiva.

En razón de ello se formula el siguiente Problema General: ¿Cómo se relaciona la Satisfacción y Calidad percibida en la atención de salud del usuario en Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Los Olivos 2020?; se identificaron tres problemas específicos: Problema Especifico 1, ¿Qué relación hay entre el grado de satisfacción y la dimensión Técnica- científica de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización?; de igual manera Problema Especifico 2,¿Qué relación hay entre el grado de satisfacción y la dimensión

Humana de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización?; asimismo se da el Problema Especifico 3, ¿Qué relación hay entre el grado de satisfacción y la dimensión Entorno de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización?.

La Justificación del presente estudio se da a través de tres tipos: Justificación Teórica porque incluirá insumos teóricos que permitirán reconocer y renovar de manera equitativa los pilares de la gestión, del trato amable y respeto en relación a los usuarios en el servicio de hospitalización, sirve además como base para evaluar el desempeño y la consiguiente respuesta de la organización en un periodo definido

La Justificación Práctica se basa en el conocimiento de la satisfacción del paciente, pues mediante la perspectiva de la usuaria de la atención recibida, se puede evaluar la prestación del profesional de la salud y en consecuencia podemos plantear nuevos proyectos para mejorar la gestión de calidad, por lo que el estudio pretende fortalecer verdaderos equipos multidisciplinarios de trabajo, además, permite informar acerca de la problemática actual de la institución y servir de base para futuras investigaciones.

En cuanto a la Justificación Metodológica se utilizó instrumentos validados que garantizan el recojo de datos a través de interrogantes formuladas para producir las referencias necesarias para lograr los propósitos planteados.

El Objetivo General del estudio es Determinar cómo se relaciona la satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del Centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos durante el 2020. Asimismo para los Objetivos Específicos se establecieron: Objetivo Especifico 1, Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión Técnica- científica de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del CMI Juan Pablo II; Objetivo Especifico 2 Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del CMI Juan Pablo II y el Objetivo Especifico 3, Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión del entorno de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del CMI Juan Pablo II.

La Hipótesis General del estudio es que el nivel de satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del CMI Juan Pablo II. Asimismo, la Hipótesis Específica 1, Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Técnica-científica de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de hospitalización del CMI Juan Pablo II; asimismo la Hipótesis Específica 2, Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Humana de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de hospitalización del CMI Juan Pablo II; la Hipótesis Específica 3, Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Entorno de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de hospitalización del CMI Juan Pablo II.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a estudios revisados en el contexto nacional, se tiene a Wajajay Núñez (2013) que describe 87% de satisfacción global de las usuarias. La dimensión menos valorada del estudio fue la seguridad con 51%. Siendo la dimensión de aspectos tangibles con mejores resultados, pues un 56 % de mujeres se manifestaron positivas, en sala de partos del Hospital Nacional Daniel Alcides. Espinoza (2014), uso la encuesta tipo SERVPERF en usuarias cuyo parto fue en centro obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho. Concluyendo que la calidad de atención percibida durante el parto es insatisfactoria. Asimismo, Ayala (2015) abordó sobre la calidad de atención en Maternidad de Lima. De acuerdo a su evaluación la dimensión menos valorada fue de respuesta rápida y la más apreciada la dimensión de tangible. Concluyendo con una satisfacción total del 93.3%. Por otro lado, Hilario (2015), encontró que el 80% de la población usuaria de la jurisdicción del presente estudio, se encontró satisfecha con la prestación que recibieron, destacando la rapidez en las atenciones, siendo el nivel más bajo de satisfacción el Abastecimiento de Farmacia con un 25% y los niveles más altos de satisfacción fueron la privacidad y confort con un 89%, elementos tangibles con un 91% y el 95% de las atendidas sugeriría una atención a sus familias.

En ese sentido Esquivel & Solís (2015) concluyeron que el 53% de madres encuestadas demostraron desavenencias frente a la alimentación y ambientación brindados en su permanencia. Al respecto Sihuin (2015), encontró baja satisfacción sobre la calidad de las prestaciones en el Hospital de Andahuaylas y concluyó que estaba relacionada con el nivel educativo y la oferta brindada. En ese sentido Pintado (2017) afirmó que existe una adecuación práctica de la calidad prestacional ofrecida relacionada a la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital Regional de Trujillo, teniendo un 84% de pacientes satisfechos. Esto se ve en los atributos de trato digno y oportuno. Asimismo, Arteaga (2017), encontró en su estudio que la dimensión técnica científica es la más frecuente con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización en Tarapoto, siendo el entorno la dimensión con mayor nivel de satisfacción. Predominando además la fiabilidad con 30.65% en el nivel de satisfacción importante.

También Cantuarias & Urrutia (2015), encontro una satisfaccion global del 86% de usuarios atendidos en el Hospital La Caleta, concluyendo que los pacientes manifiestan su satisfaccion frente a la calidad considerada buena en relacion a enfermería. Por su parte León (2013), para su evaluacion de satisfaccion en el area nutricional del Hospital Hipólito Unanue uso la escala de Likert. mostrando un 76% de satisfaccion global. En cuanto a satisfaccion por dimension de relaciones, capacidad técnica y entorno hallaron un 81%, 76% y 45% respectivamente, llegando a la conclusión que la mayoría estan satisfechos con la atención recibida.

En el contexto internacional Borre (2013), determino que los usuarios en un 78% percibió una elevada escala de calidad de atención. Mostrando similitud con otros análisis cuyos valores oscilan entre el 60% y 100% en los que muestran a la Calidad con un buen nivel. Resultando en dicho estudio que el 97% aconsejaría atenderse en Institución públicas en Bogotá. Asimismo, Diaz (2014), en su estudio Concluye, que el parámetro de trato digno está debajo del estándar considerado en 95% según la Institución de calidad en salud de México. También, Ruano (2015) halló en su estudio de atención de la calidad, califico con un 34% como malo los atributos de buen trato y atención en el servicio, el restante 66% lo considera aceptable. Hallándose un 27% de aceptación en las usuarias en lo concerniente a prestaciones durante su estancia. Otro resultado fue de Lenis-Victoria (2015), que obtuvo un 78.1% de satisfacción y 93.2% en relación al cuidado brindado, considerado bueno. Asimismo, Silva et al., (2018) concluyó que conocer las opiniones y expectativas de las personas durante el triaje es fundamental para evaluar los servicios de salud. Al respecto, se halló un alto grado de satisfacción de estos sujetos principalmente relacionados a las variables: cortesía, respeto, interés y confianza mostrados por el equipo de salud y limpieza y señalización en el entorno del hospital. También se señaló que quienes recibieron más información al llegar a la unidad de emergencia en cuanto a cómo opera el sector de triaje, expresaron mayor satisfacción con el servicio. Estos resultados mostraron la eficiencia de las estrategias de comunicación e información en emergencia.

La OMS (2000), en su interés de mejorar la calidad de los sistemas sanitarios, planteo usar el indicador Trato adecuado que se subdivide a su vez en: trato digno, comunicación, autonomía, confidencialidad, atención pronta, capacidad de elección,

calidad de los servicios generales, condiciones de las instalaciones básicas en la atención primaria.

En el 2018, realizo tres publicaciones relacionadas a calidad y cómo influye en la salud. En ellas participaron, el Banco Mundial, la Comisión de Lancet Global Health entre otros organismos internacionales, quienes se han encargado de brindar alcances sobre calidad en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), proponiendo que la calidad sea el cimiento de los esfuerzos para lograr la cobertura sanitaria universal y cuya medida sea a nivel local, nacional e internacional (Adhanom, 2018). Ese mismo año la OMS publicó el Manual de Política y Estrategia nacional de calidad, realizado para impulsar y mejorar la calidad, recomendándola como política de prioridad nacional, conceptualizando esta desde el nivel local con participación totalitaria, con gobernanza, uso de sistemas de información, indicadores con acceso a evaluaciones de las acciones promovidas en el ámbito sanitario. En ese sentido resalta las reformas en la atención primaria además de la calidad en relación a ámbitos frágiles y vulnerables.

En una publicación de la Comisión LANCET sobre salud Global, la OMS recomendó la optimización de la atención médica objetando a las cambiantes necesidades de la población teniendo en cuenta el derecho humano a la salud como factor importante para los sistemas sanitarios, pues en su ausencia no se alcanzaría mejorar la salud (Lancet Global Health, 2018).

La calidad es esencial para el Minsa por lo que encamina al personal sanitario a la oportunidad de ofrecer cuidado al paciente, usando equidad, los principios bioéticos (autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia) así como la preparación técnica adecuada (Quinto, 2010).

La primera variable del estudio Calidad de Atención, considera las habilidades técnicas, interpersonales y comunicativas del personal de salud, además de la infraestructura.

Donabedian (1984) refiere que es “Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, teniendo en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas (p.34).

La OMS (2013) menciona que es garantizar el conjunto de servicios de evaluación y curación más apropiados para obtener una prestación óptima, logrando un resultado destacado, con la mínima contingencia y la máxima satisfacción del paciente.

De acuerdo con el cuestionario Encuesta de Calidad de Atención (2013), establece las siguientes dimensiones planteadas por Donabedian a saberse; Dimensión Técnico – Científico, que incluye las siguientes propiedades: Efectividad; Eficacia; Eficiencia; Seguridad y la Integralidad (Minsa 2007, p.45; Pintado 2018, p.24). Asimismo, tenemos Dimensión Humana, que alude sobre la atención del personal al usuario y abarca Información completa, oportuna y entendible para el paciente; cortesía; trato cordial y empatía de los trabajadores de la salud (Minsa 2007, p,45; Arteaga 2017, p,16). Del mismo modo, Dimensión Entorno, menciona a los aspectos físicos y materiales de la institución en la oferta de prestaciones que brinda. Incluye ambientes, saneamiento, orden, privacidad y confianza que percibe el usuario por el servicio (Minsa, 2007).

Setó (2005), en su investigación sobre evaluación del servicio como es el modelo de diferencias entre expectativas y percepciones, es decir la escala Servqual y también el de la escala de Servperf, que solo contempla las percepciones, dejando de lado las expectativas.

Aguirre (2008) indica como imprescindible el uso de encuestas debidamente estructuradas y aplicadas en los usuarios incorporando la apreciación de quejas, la información de los usuarios en relación a las prestaciones.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) tras un estudio, crearon una herramienta de medición llamado SERVQUAL (Service Quality) cuyos componentes permiten evaluar el grado de satisfacción del usuario frente a la condición del servicio (Minsa, 2012).

En toda gestión de calidad se debe evaluar los componentes de la calidad como son: Carácter tangible; la Competencia del personal; la Cortesía; la Credibilidad; la

Seguridad; la Accesibilidad; el trato y el Conocimiento del paciente, para entender sus necesidades (Farache et al; 2018)

Por su parte la variable Satisfacción del Usuario, es una definición psicológica cuyo objetivo final es lo que uno anhela de un servicio señalado, implicando el sentimiento de bienestar y placer (Ruedas,1993). Ello a su vez influye para que la satisfacción sea distinta en cada persona y en distintas situaciones (Messarina, 2015). Usando como método las encuestas como parte de la evaluación periódica, para desarrollar gestiones de mejora sostenibles en sus servicios, basándose en la satisfacción y el Despliegue hacia el usuario.

La satisfacción del usuario tiene como Componentes a el Beneficio percibido, referido al cumplimiento alcanzado luego de conseguir un resultado; las Expectativas, son los anhelos que los usuarios tienen por obtener algo; los Niveles de Satisfacción de los usuarios, quienes pueden percibir: Insatisfacción; Satisfacción y Complacencia y finalmente se tiene el componente de las Dimensiones de la satisfacción que incluye la Atención recibida que incorpora elementos como (tiempo de espera y ambiente) y el Trato recibido durante la atención (Chang, 1999).

La percepción se conceptualiza según (Ramos, 2010) como el conjunto de procedimientos y acciones para conseguir una comunicación en relación al medio externo; siendo sus Componentes; el Proceso sensorial mediante el cual la sensación es la primera en la percepción de la información; el Proceso simbólico analiza y estructura la comunicación dada y el Proceso afectivo esta dado por una experiencia previa.

La perspectiva del usuario constituye una forma justa de ver la calidad ofrecida al paciente, es entonces que al medir la satisfacción y la opinión que emite, nos facilitara llegar a ellos en diferentes aspectos; estableciendo competencias y discernimiento para que la salud se mantenga en el futuro (Santana, 2014).

En la metodología del presente estudio se eligió el modelo Servperf (Cronin y Taylor, 1992), para medir satisfacción, empleándose una herramienta, en relación a la percepción del servicio, siendo más sencillo su análisis de resultados y conclusión



de la investigación. Su nombre se debe a la excluyente atención que presta al desempeño.

Es un instrumento que tiene en su totalidad 22 preguntas que enmarca la percepción del usuario estructurado en dimensiones, ofrece un alto grado de confiabilidad (Alfa de Cronbach 0,91) adicionalmente tiene una mayor validez predictiva que la escala Servqual (Espinoza, 2014).

Además, se utilizó la Encuesta de calidad de atención percibida, basado en un estudio a nivel Hospitalario, donde obtuvo la opinión de los usuarios comparado con el personal de salud. Teniendo una fiabilidad del 0,974 Coeficiente alfa de Cronbach, combina la evaluación de tres dimensiones, por lo que se plantea un instrumento compuesto de Aspectos generales del servicio, limpieza, relaciones usuario con profesional de la salud, administrativo y servicio de urgencia. Siendo este último importante para los usuarios, pues influye respecto de su satisfacción o insatisfacción (Pezoa, 2013).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Básica (Concytec, 2018), está orientada a un conocimiento integral a través del entendimiento de los hechos observables o del establecimiento de la relación entre los entes.

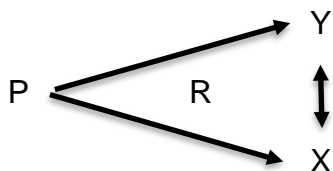
**Diseño de investigación:** Se refiere al plan que se despliega para conseguir la información que se solicita en una investigación y responder a lo planteado. (Hernández, 2014). En base a la investigación propuesta es de diseño

**No experimental** solamente se observan las variables para luego analizarlas, es decir tal cual se encuentra en su naturaleza (Hernández, 2014; Alida, 2020, p.2)

Es **transversal**, ya que recolecta información de un solo momento, en un espacio de tiempo específico (Hernández, 2014; Setia, 2016, p.2).

Es **correlacional**: Tiene como finalidad demostrar cómo se interrelacionan las variables y en qué nivel. Este conocimiento permitirá la medición de cada una y analizar la vinculación, (Hernández, 2014; Kendra, 2020, p, 2)

Esquematización:



Dónde:

P: Población

X: Variable Calidad de Atención

Y: Variable Satisfacción del usuario

r: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **Variable 1: Calidad de Atención**

Definición Conceptual. Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria" (ISO 9000, 2015).

Definición Operacional. conjunto de elementos tangibles, operacionales y administrativos; se mide a través de 3 criterios de evaluación o dimensiones: Técnico-científica, Humana y Entorno, con una escala de Likert con 22 ítems y con escala de medición Ordinal Politómica.

#### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Definición Conceptual. comprende una práctica cognitiva, seguida del balance entre las expectativas y el comportamiento del servicio; estos a su vez influyen para que la satisfacción sea distinta en cada persona y en distintas situaciones. (Messarina 2015).

Definición Operacional. Conjunto de elementos tangibles, operacionales y administrativos; se mide con los componentes de Empatía, Respuesta del personal, Fiabilidad, Seguridad y Tangibles, con una escala de Likert con 22 ítems y con escala de medición Ordinal Politómica. Mide niveles de Satisfacción e Insatisfacción.

**Tabla 1.**

Operacionalización de la Variable Calidad de Atención

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Técnico científico	Competencias y habilidades clínicas	01 al 08	Ordinal Politómica	Puntaje 1 al 5 Totalmente insatisfecho (1)
	Estructura y procesos de atención	09 al 16		Insatisfecho (2)
Humana	Relación proveedor usuario			Algo satisfecho (3)
	Información al usuario	Satisfecho (4)		
Entorno	Gestión local de apoyo	17 al 22		Totalmente satisfecho (5)

**Tabla 2**

Operacionalización de variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Respuesta rápida	% de atendidos en el tiempo adecuado/Tiempo de espera en el servicio de hospitalización del Centro Materno.	01 al 03	Ordinal Politómica	Puntaje 1 al 5 Totalmente insatisfecho (1)
Empatía	% de respeto y confianza al trabajo del profesional del servicio de hospitalización del Centro Materno.	04 al 06		Insatisfecho (2)
Seguridad	% de eficiencia profesional del servicio de hospitalización del Centro Materno	07 al 14		Algo satisfecho (3)
Fiabilidad	% de efectividad profesional en el servicio de hospitalización del Centro Materno	15 al 19		Satisfecho (4)
Aspectos tangibles	% de la evaluación sobre aspectos de estructuras del servicio de hospitalización del Centro Materno	20 al 22		Totalmente satisfecho (5)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Conformada por 250 parturientas hospitalizadas en CMI Juan Pablo II, en la etapa de Julio - Setiembre 2020.

**Criterios de inclusión:**

Parturientas cuyas edades fluctúan entre 15 y 44 años de edad hospitalizadas en el Centro Materno Infantil durante el período de Julio - Setiembre 2020.

**Criterios de exclusión:**

Parturientas hospitalizadas que no admiten intervenir en la investigación

Pacientes puérperas hospitalizadas que tengan edad fuera del rango establecido.

Parturientas hospitalizadas con dificultades en la comunicación.

Parturientas hospitalizadas con diagnóstico de Covid-19.

**Muestra:** Representada por 125 parturientas de la población total, en el período de Julio - Setiembre de 2020.

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{d^2 N + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(250)(1.96)^2(0.8)(0.2)}{(0.05)^2(250) + (1.96)^2(0.8)(0.2)}$$

$$n = 125$$

Dónde:

N: Tamaño de la población.

Z: Coeficiente de confianza (95%) es 1.96

P: proporción de la población 0.8 (Núñez, 2013)

Q: 1-p (en este caso sería 0.2)

d: Error o precisión 0.05

n: Muestra

**Muestreo:** Se selecciono a los usuarios necesarios para el requerimiento de la muestra, utilizándose el muestreo no probabilístico denominado Muestreo por conveniencia.

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

La técnica que se utilizara para lograr la finalidad de la investigación fue la encuesta aplicando los instrumentos de recolección de datos: Encuesta de Calidad de Atención Modificada (Pezoa, 2013) y la encuesta de satisfacción SERVPERF a aquellas usuarias, cuyo parto fue en el período Julio - Setiembre 2020. Ambos instrumentos se encuentran validados.

Tabla 3

#### Ficha Técnica del Instrumento para medir la Calidad de Atención

<b>Encuesta de Calidad de Atención</b>	
Autor:	Pezoa (2013)
Fecha de aplicación	20/11/2020
Objetivo	Mide la Calidad del servicio percibida en la atención
Tiempo	10'
Observaciones	Esta escala consta de 22 preguntas sobre la calidad percibida, repartidas en tres dimensiones de valoración de la calidad, con escala Likert del 1 al 5: Totalmente insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Algo satisfecho (3), satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5)

Tabla 4

#### Ficha Técnica del Instrumento para medir la Satisfacción del usuario

<b>Encuesta SERVPERF</b>	
Autor:	Cronin y Taylor 19992
Fecha de aplicación	20/11/2020
Objetivo	Mide la Satisfacción del usuario por la atención recibida
Tiempo	10'
Observaciones	Esta escala consta de 22 preguntas sobre percepciones, distribuidas en 5 componentes, con escala Likert del 1 al 5: Totalmente insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Algo satisfecho (3), satisfecho (4), Totalmente satisfecho (5)

### **Categorización de las variables**

Insatisfecho: Con puntaje del -6 hasta 0; Medianamente satisfecho: Con puntaje del 1 hasta 3; y Satisfecho: Con puntaje del 4 a 6.

### **Prueba de validez de instrumentos**

Los dos instrumentos han sido validados de forma positiva por dos metodólogos expertos en el tema y por un experto estadístico con nivel de Doctor.

### **Prueba de Confiabilidad de instrumentos**

Para efectuar el estudio de confiabilidad de los cuestionarios de calidad y de satisfacción, se llevó a cabo en una muestra piloto de 20 usuarias, obteniéndose un valor del coeficiente Alfa de Cronbach 0.81 para ambas herramientas, lo que significa una fuerte confiabilidad. Anexo 5 y 6

### **3.5. Procedimientos**

Para desarrollar la investigación se procedió con los trámites administrativos mediante una solicitud a la jefatura del establecimiento en referencia, para conseguir el permiso respectivo. A las usuarias seleccionadas se les comunicó sobre los propósitos del estudio y se solicitó su participación de forma voluntaria, por medio de teleorientación, se realizó el consentimiento previo a las pacientes que deseen colaborar para proceder a recoger los datos, por medio de los cuestionarios; tomando un tiempo de 20 minutos para la aplicabilidad de dichos cuestionarios y se condujo a la ejecución con pruebas estadísticas acorde a lo planteado.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Se realizó con el procesador de datos Microsoft Excel 2019 y para la estadística descriptiva de la variable principal se empleó el programa estadístico SPSS versión 25. Los resultados de cada una de las dimensiones de la calidad fueron expresados en tablas de frecuencias y porcentaje

En la Estadística inferencial, se comenzó con el análisis de la Prueba de normalidad en las variables del estudio con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), realizándose además estimaciones de parámetros basados en una distribución muestral.

Se empleo además para el contraste de hipótesis, la prueba no paramétrica Correlación Rho de Spearman (Rho) que es una medida de asociación lineal entre dos variables aleatorias. (Hernández et al, 2014, p.122).

### **3.7. Aspectos éticos:**

En base a los fundamentos éticos del Reporte Belmont se consideraron:

Principio de Beneficencia, Se aclaró y transmitió la finalidad de los cuestionarios, previo consentimiento informado y con encuestas anónimas, sin que este pudiera ocasionar perjuicios a las usuarias atendidas.

Principio de Autonomía: Se demostró respeto a las usuarias, mientras se dio la participación en la encuesta, inspeccionando su autonomía, a través de la capacidad de disponer sobre sus fines personales.

Principio de Justicia: Se brindo a las usuarias privacidad y confiabilidad. La información dada fue usada sólo para lograr los objetivos de este estudio.



## IV.-RESULTADOS

Tabla 5

Datos sociodemográficos de las usuarias atendidas en CMI Juan Pablo II, año 2020

<b>Grupo etáreo</b>	<b>Recuento</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad promedio (23.77 ± 7.21)</b>	<b>(Min.14 – Máx.74)</b>	
Adolescente	11	8.8%
Joven	69	55.2%
Adulto	45	36%
<b>Paridad</b>		
Primípara	42	33.6%
Múltipara	79	63.2%
Gran Múltipara	4	3.2%
<b>Nivel de estudio</b>		
Primaria	4	3.1%
Secundaria	104	83.1%
Superior Técnico	12	9.5%
Superior Universitario	5	4.3%
<b>Tipo de seguro</b>		
SIS	118	94%
ESSALUD	3	2.4%
Ninguno	4	3.2%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Del total de la muestra obtenida para la realización del presente estudio se encontró una edad promedio de  $23.77 \pm 7.21$ , la mayoría de encuestados pertenece a la etapa de vida joven en un 55.2%, y un mínimo porcentaje de población perteneciente a la etapa de vida adolescente (8.8%). La mayoría de usuarias son múltiparas en un 63.2%, primíparas en un 33.6%; así como de un grado de instrucción perteneciente al nivel secundaria en un 83.1% y un 4.3% de encuestados con estudios superiores universitarios. Del total de encuestadas el 94% acudieron al CMI Juan Pablo II por prestación de servicios a través del SIS en mínima cantidad Essalud y ningún seguro con 3% y 4% respectivamente.

Tabla 6

**Tabla cruzada Satisfacción del usuario externo\*Calidad de atención**

		Calidad de atención				Total
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	<b>Insatisfecho</b>	Nº	1	0	0	<b>1</b>
		%	100.0%	0.0%	0.0%	<b>0.8%</b>
	<b>Medianamente insatisfecho</b>	Nº	0	2	9	<b>11</b>
		%	0.0%	25.0%	7.8%	<b>8.8%</b>
	<b>Satisfecho</b>	Nº	0	6	107	<b>113</b>
		%	0.0%	75.0%	92.2%	<b>90.4%</b>
<b>Total</b>		Nº	1	8	116	<b>125</b>
		%	100.0%	100.0%	100.0%	<b>100.0%</b>

Del total de la muestra de usuarias atendidas en hospitalización, se consiguió un mayoritario (90.4%), quienes se encontraron satisfechas con las prestaciones percibidas, consecutivo de un 8.8% medianamente satisfecho y un poco significativo 0.8% de usuarias insatisfechas con la calidad de atención.

Tabla 7

**Tabla cruzada Satisfacción del usuario externo\*Dimensión Técnico científica**

		Dimensión Técnico científica				Total
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Insatisfecho	Nº	1	0	0	1
		%	33.3%	0.0%	0.0%	0.8%
	Medianamente insatisfecho	Nº	1	1	9	11
		%	33.3%	9.1%	8.1%	8.8%
	Satisfecho	Nº	1	10	102	113
		%	33.3%	90.9%	91.9%	90.4%
Total	Nº	3	11	111	125	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Del total de la muestra de usuarias atendidas en hospitalización, se observa un 91.9% de satisfacción en relación a la dimensión técnica científica en su nivel alto, y en 8.1% medianamente satisfecho con las prestaciones percibida y en relación a los insatisfechos se tuvo solo 1 caso (33.3%) en su nivel más bajo.

Tabla 8

**Tabla cruzada Satisfacción del usuario externo\*Dimensión Humana**

		Dimensión Humana				Total
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Insatisfecho	Nº	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	Medianamente insatisfecho	Nº	0	1	10	11
		%	0.0%	10.0%	8.8%	8.8%
	Satisfecho	Nº	0	9	104	113
		%	0.0%	90.0%	91.2%	90.4%
	Total	Nº	1	10	114	125
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En relación a la satisfacción de las usuarias con la Dimensión humana en hospitalización, se observa un 91.2% satisfechos en su nivel alto, 8.8% medianamente satisfecho con las atenciones recibidas y en su nivel bajo en relación a insatisfacción se tuvo solo 1 caso.

Tabla 9

**Tabla cruzada Satisfacción del usuario externo\*Dimensión Entorno**

		Dimensión Entorno				Total
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Insatisfecho	Nº	1	0	0	1
		%	16.7%	0.0%	0.0%	0.8%
	Medianamente insatisfecho	Nº	2	1	8	11
		%	33.3%	2.6%	9.9%	8.8%
	Satisfecho	Nº	3	37	73	113
		%	50.0%	97.4%	90.1%	90.4%
Total	Nº	6	38	81	125	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

En relación a la satisfacción de las usuarias con la Dimensión entorno en hospitalización, se observa un 90.1% satisfechos en su nivel alto, 9.9% medianamente satisfecho con las prestaciones recibidas y en su nivel bajo en dicha dimensión se tuvo solo 6 casos.

Tabla 10

Prueba de Normalidad de Datos en relación a Satisfacción de la usuaria y calidad de atención en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Respuesta rápida</b>	0.454	125	0.000
<b>Empatía</b>	0.479	125	0.000
<b>Seguridad</b>	0.424	125	0.000
<b>Confianza</b>	0.472	125	0.000
<b>Aspectos tangibles</b>	0.415	125	0.000
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	0.248	125	0.000
<b>Dimensión técnico científico</b>	0.290	125	0.000
<b>Dimensión Humana</b>	0.195	125	0.000
<b>Dimensión Entorno</b>	0.299	125	0.000
<b>Calidad de atención</b>	0.159	125	0.000

Las variables de Satisfacción del usuario tienen una significancia  $0.000 < 0.05$ , esto implica que se acepta la Hipótesis de la investigación, los puntajes no tienen una distribución normal.

## Prueba de Hipótesis general

### Hipótesis general

El nivel de satisfacción de los pacientes está relacionado de manera directa y significativa con la calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización en el CMI Juan Pablo II.

### Hipótesis Nula

El nivel de satisfacción de los pacientes no está relacionado de manera directa y significativa con la calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización en el CMI Juan Pablo II.

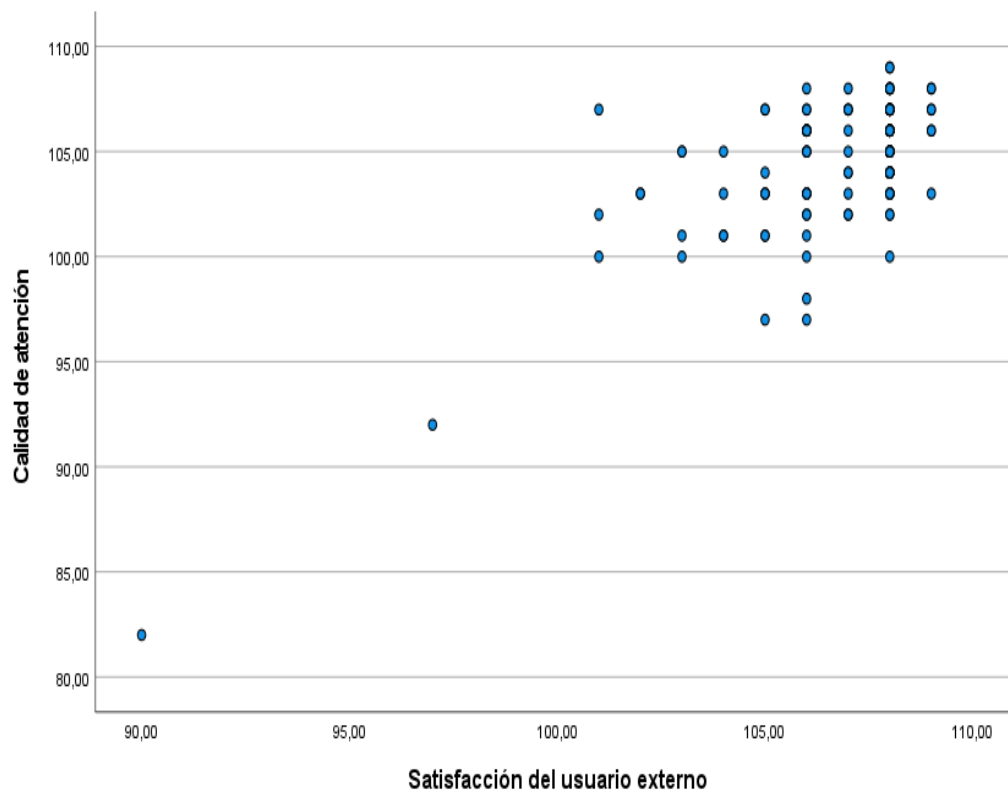
Tabla 11

Correlación Satisfacción de la usuaria y la Calidad de Atención

		Satisfacción del usuario externo	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	1.000	,443**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	125	125
	Calidad de atención	,443**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	125	125

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

Las variables propuestas presentan una correlación positiva, de intensidad moderada con un valor Rho de Spearman 0.443 y significancia bilateral  $p < 0.05$ , se descarta la Hipótesis Nula y se valida la Hipótesis general, determinando que la satisfacción de los pacientes está relacionada de manera directa y significativa con la calidad de servicio.



**Figura 1: Correlación Satisfacción de la usuaria y la Calidad de Atención**

En el gráfico de Dispersión Simple se marca una clara relación lineal positiva entre los datos ya que a medida que aumenta la Calidad de atención también lo hará la variable Satisfacción del usuario en Hospitalización del Centro Materno Infantil, 2020.



Tabla 12

Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimensión Técnico-Científica de la Calidad de Atención

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión técnico científica
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	1.000	,503**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	125	125
	Dimensión técnico científico	Coefficiente de correlación	,503**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	125	125

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

Las variables presentan una correlación positiva, de intensidad moderada con un valor Rho de Spearman 0.503 y significancia bilateral  $p < 0.05$ , se descarta la Hipótesis Nula y se valida la Hipótesis específica 1; determinando que la Satisfacción del usuario está relacionada con la Dimensión Técnica Científica de la Calidad de atención. Interpretándose que a mayor nivel de la Dimensión Técnica Científica entonces mayor satisfacción de la usuaria.

Tabla 13

Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimension Humana de la Calidad de Atención

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión Humana
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	,347**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	125	125
	Dimensión Humana	Coeficiente de correlación	,347**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	125	125

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

Las variables presentan una correlación positiva, de intensidad moderada con un valor Rho de Spearman 0.347 lo cual indica una correlación de intensidad baja y significancia bilateral  $p < 0.05$ , se descarta la Hipótesis Nula y se valida la Hipótesis específica 2; determinando que la Satisfacción del usuario está relacionada con la Dimension Humana de la Calidad de atención. Interpretándose que a mayor nivel de la Dimension Humana entonces mayor satisfacción de la usuaria.

Tabla 14

Correlación Satisfacción de la usuaria y Dimension Entorno de la Calidad de Atención

			Satisfacción del usuario externo	Dimensión Entorno
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	1.000	0.136
		Sig. (bilateral)		0.130
		N	125	125
	Dimensión Entorno	Coeficiente de correlación	0.136	1.000
		Sig. (bilateral)	0.130	
		N	125	125

Las variables presentan un coeficiente de correlación positiva, pero con muy poca fuerza con un valor Rho de Spearman 0.136 (intensión baja) y con una significancia bilateral  $p=0.130 > 0.05$ , lo que indica que no existe relación entre la Satisfacción del usuario y la Dimension Entorno de la Calidad de atención, descartándose la Hipótesis específica 3 y se aprueba la hipótesis nula.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

La investigación expone la calidad de las prestaciones del personal de salud y la relación que existe con la satisfacción de las usuarias en el servicio de hospitalización en el CMI Juan Pablo II. Todos los Sistemas de salud tienen como desafío renovar la administración de la calidad, evidenciando señales de preocupación por la calidad de atención ofrecida. Diversos estudios referidos al tema, muestran las debilidades del servicio, habiendo sido identificadas desde la percepción de los usuarios externos

Varios estudios sobre calidad de atención hospitalaria muestran resultados relacionados a percepción, actitudes y prácticas, que influyeron en la conducta de los usuarios; considerando estudios similares tales como (Espinoza 2014; Ruano 2015; Pintado 2017; Arteaga 2017; Farache et al., 2018 entre otros), que fueron aplicados en diferentes realidades poblacionales, culturales y económicas; sin embargo, con resultados de evaluación parecidos a nuestra investigación.

En relación a la satisfacción global el 90.4% de usuarias que estuvieron hospitalizadas en el CMI Juan Pablo II se encontraron satisfechas con la calidad de atención percibida, en menor porcentaje 8.8% medianamente satisfecho y un poco significativo 0.8% de usuarias insatisfechas, que en comparación con un estudio anterior del Centro materno en el año 2017, fue de 80% de usuarias satisfechas con la atención obtenida, destacando en él, la atención rápida, trato amable, privacidad durante su permanencia y el 95% de ellas recomendaría a sus familiares para atención del parto; sin embargo, este incremento se debió principalmente, por la implementación de mejoras; mayor cantidad de recursos humanos con especialización, mejor distribución del trabajo por áreas, mayor rapidez en la atención de triaje obstétrico, fluidez en la comunicación y no se limitó la atención durante la pandemia por el contrario hubo mayor demanda debido a la sobrecarga de atención hospitalaria, estos aspectos entre otros influyeron en el resultado. Asimismo, en el Instituto Materno Perinatal la satisfacción global fue de 93.3% (Ayala, 2015), estudios a nivel regional como en Trujillo de Pintado (2017) encontró un 84% de usuarios satisfechos, por su parte Tuesta (2015) en Moyobamba,

encontró un 71.5% de usuarios satisfechos. En España Bustamante et al. (2014) encontró un 92.5% de usuarios satisfechos.

En el aspecto sociodemográfico, se encontró que el rango de edad predominante fue  $23.77 \pm 7.21$ , la mayoría de encuestados pertenece a la etapa de vida joven (19 a 29 años) en un 55.2%, y un mínimo porcentaje de población perteneciente a la etapa de vida adolescente (8.8%), resultados similares a Ayala (2015) y Wajajay (2013). La mayoría de usuarias son multíparas en un 63.2% y primíparas en un 33.6% en contraste con los hospitales públicos como Maternidad de Lima con un 46.3% en el 2015; en cuanto al grado de instrucción se encontró en el nivel secundaria un 83.1% y un 4.3% de encuestados con estudios superiores universitarios. Del total de encuestadas el 94% acudieron al CMI Juan Pablo II por prestación de servicios a través del SIS en mínima cantidad Essalud y ningún seguro con 3% y 4% respectivamente, ello debido al decreto de urgencia de aseguramiento universal, independiente de su clasificación socioeconómica, que no cuenta con ningún seguro de salud.

Respecto a la hipótesis general, existe una correlación positiva, de intensidad moderada con un valor Spearman 0.443, entre las variables Satisfacción del usuario con Calidad de Atención en hospitalización del CMI Juan Pablo II, 2020, con una significancia bilateral  $p < 0.05$ , descartando la Hipótesis Nula y validando la Hipótesis general, concluyendo que la satisfacción de los pacientes está relacionada de manera directa y significativa con la calidad de atención, es decir que a medida que aumenta la Calidad de atención también lo hará la variable Satisfacción del usuario, lo cual en comparación con otros estudios de investigación considerado por (Pintado, 2017), de estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, de carácter transversal, se encontró una asociación positiva con un valor 0.830, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención en el Hospital Regional de Trujillo, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). un 15% no satisfechos, un 84% satisfechos, un 1% muy satisfechos.

En contraste con Arteaga (2017), en su investigación, utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado encontrándose que la Calidad de Atención, influye en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Corroborando lo planteado por Cantuarias & Urrutia (2015),

que tuvo como resultados 93% en la calidad de atención como bueno, mientras el nivel de satisfacción fue del 86% de los pacientes atendidos en emergencia del Hospital La Caleta. En España Bustamante et al. (2014), encontró en el servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona, que el 42,4% fue totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y sólo el 7,5% no satisfactoria, en este último punto se reportó tiempo de espera prolongado y trato inadecuado. En comparación con el trabajo realizado en Colombia por Borre (2013), quien determinó que los usuarios en un 78% percibió una elevada escala de calidad de atención. Mostrando similitud con otros análisis cuyos valores oscilan entre el 60% y 100% en los que muestran a la Calidad con un buen nivel.

Los resultados de la hipótesis específica 1, evidencian que hay una correlación positiva, moderada con un valor Rho de Spearman 0.503 entre la Satisfacción del usuario con la dimensión Técnico Científica del personal de hospitalización del centro materno y una significancia bilateral  $p < 0.05$ , concluyendo que a mayor nivel de la Dimensión Técnica Científica con un valor de 91.9%, entonces tenemos un alto valor de satisfacción de la usuaria. En ese sentido Arteaga (2017), encontró en la evaluación de la calidad por dimensiones que la dimensión técnico científica es la más frecuente con 41.94 %, en los servicios de Hospitalización en Tarapoto. León (2013), por su parte en la evaluación de satisfacción encontró un 76% en la dimensión capacidad técnica. En Colombia Lenis-Victoria (2015), concluyó con un 93,22% y 78.12% para las dimensiones de experiencia en la asistencia y satisfacción respectivamente, considerando la primera como buena. En consecuencia, la variable Dimensión técnico- científica, puede verse afectada por muchos factores como el uso apropiado de los recursos, empleo adecuado de disposiciones técnicas, continuidad de las prestaciones y asistencia de servicios en forma segura e integral.

En relación a la hipótesis específica 2, demuestra que existe una correlación positiva, de intensidad moderada con un valor Rho de Spearman 0.347, entre la Satisfacción del usuario y la dimensión Humana en Hospitalización del CMI Juan Pablo II y significancia estadística  $p < 0.05$ , concluyendo con un 91.2% en relación a su nivel alto de la Dimensión Humana entonces hay mayor satisfacción de las usuarias. Resultados similares tuvo Pintado (2015) con una correlación positiva de

intensidad moderada con valor 0.446, entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía. En el mismo sentido en Ecuador Ruano (2015) halló en su estudio de atención de la calidad, que un 34% considero como malo los atributos de buen trato y atención en el servicio, el restante 66% lo considera aceptable durante su estancia. En ese sentido se vio una notable disminución en el nivel de relaciones interpersonales de la atención, debido a diversas causas primordialmente por la pandemia, con un incremento de cansancio, estrés, como respuesta al desconcierto del medio, complicando la situación a nivel personal, familiar y laboral (Síndrome de Burnout), sin expectativas y con un mínimo de esfuerzo, dejando de lado las necesidades y demandas de las usuarias, información completa y oportuna de la situación de salud de los pacientes.

Los resultados de la hipótesis específica 3, presenta un coeficiente de correlación positiva, pero con muy poca fuerza con un valor Rho de Spearman 0.136 (intensión baja) y con una significancia bilateral  $p=0.130>0.05$ , entre las variables de Satisfacción del usuario y la dimensión Entorno, advirtiendo que no existe correlación entre estas dos variables, en el servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil. Además, presenta un 50 % de satisfacción en su nivel más bajo.

Entendiéndose que el entorno está comprendido por las comodidades que el establecimiento habilito para la mejora en la asistencia de los servicios, incluyendo, saneamiento, ambientes, higiene, privacidad y la confianza que observa el usuario; entonces al no tener asociación significa que las usuarias privilegian las otras dimensiones de la calidad como son la técnica y humana como preponderantes y relevantes en el resultado de la satisfacción global. En contraste Pintado 2017 en su investigación presento una correlación positiva, con un valor de 0.414, entre satisfacción y la dimensión de tangibles, del Hospital Regional de Trujillo. Wajajay Núñez (2013) describe una satisfacción del 87% de las usuarias con las prestaciones dadas, siendo la dimensión de aspectos tangibles con el mejor resultado de 70 %. Esquivel & Solís (2015) concluyeron que el 53% de las encuestadas demostraron desavenencias respecto a la alimentación y ambientación brindados durante su estancia hospitalaria. Al respecto León (2013) en su evaluación obtuvo 45% satisfechos, enfatizando en reducir el tiempo de

espera en las atenciones. Faraché et al (2018) enuncia que, en toda gestión de calidad, esta debe ser medida en forma realista, proponiendo los aspectos tangibles.

En base al análisis se está demostrando que el grado de satisfacción será siempre una respuesta lógica a la calidad ofrecida en ese camino se sugiere profundizar en más estudios de forma rigurosa y práctica tomando en cuenta las prestaciones asistenciales en el area de la obstetricia en su ámbito hospitalario, centro y triaje en el area obstétrica, además de la Gestión de riesgos en toda la estructura organizacional, para futuros proyectos beneficiosos para el sector de la salud.



## **V. CONCLUSIONES:**

**Primera:** Se determinó que el nivel de satisfacción global en la mayor parte de usuarias atendidas en hospitalización del CMI Juan Pablo II, 2020, estuvo satisfecha en un 90.4%.

**Segunda:** El nivel de satisfacción se relaciona de forma positiva y relevante con la calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del CMI Juan Pablo II.

**Tercera:** El nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Técnica- científica percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del CMI Juan Pablo II.

**Cuarta:** El nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Humana percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del CMI Juan Pablo II.

**Quinta:** El nivel de satisfacción no se relaciona con la Dimensión Entorno percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del CMI Juan Pablo II.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

**Primero:** Se recomienda al Centro Materno Infantil proyectarse en el mejoramiento continuo de las atenciones con calidad, involucrándose ante las exigencias y perspectivas de los usuarios; siendo los aspectos más valorados la privacidad, buena comunicación con empatía y seguridad.

**Segundo:** Seguir promoviendo un trato apropiado y con respeto, a fin de disminuir las brechas de inequidad, reconociendo la profesionalidad de las prestaciones en el área de Obstetricia del establecimiento.

**Tercero:** Participar de los resultados que se obtuvieron del presente estudio, siendo necesario para la construcción de indicadores de calidad, asimismo, registrar las opiniones del usuario, con la finalidad de saber si los esfuerzos del establecimiento están enfocados adecuadamente.

**Cuarto:** Incentivar a los usuarios a participar de sus experiencias efectivas, el trato adecuado en los servicios. Así como examinar a aquellos usuarios con diferentes percepciones de calidad, referente a Hospitalización y triaje en obstetricia

**Quinto:** El SERVPERF está enfocado exclusivamente en relación al desempeño del servicio prestado primordialmente, este puede adaptarse buscando semejanzas entre los ítems del instrumento, para garantizar la efectividad al momento de aplicarla.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre H. (2018). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. Obtenido de Revista electrónica Mediagraphics Artemisa en Línea, 76, 187-196. México [Fecha de consulta:21-9-2020] <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=1175>
- Akram Hernández-Vásquez. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Obtenido de Rev. Perú. med. exp. Salud pública vol. 36 nº 4 Lima oct./dic. 2019 <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Arteaga Torres Liz. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital II- 2 Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala Gutiérrez L. (2015) Calidad de atención del parto según percepción de las usuarias de Centro Obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf)
- Borré Ortiz Y.M. (2013) Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en la Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Internet] Maestría en Enfermería. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar Bogotá, Colombia. <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
- Cantuarias y Urrutia (2015) Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>
- Concytec (2018) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento Renacyt.
- Cabello E y Chirinos J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Médica Herediana. 2012; 23:88-95.

- Cronin JJ, Jr., Taylor SA. (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión. *Journal of Marketing*. 1992; 56(3):55-68
- Cronin J.J. y Taylor, S.A. (1994) "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*. 1994. Vol.58. (January)
- Crossing the global quality chasm (2018): improving health care worldwide. Washington, D.C.: The National Academies of Sciences, Engineering, Medicine. from: <http://nationalacademies.org/hmd/Reports/2018/crossing-global-quality-chasm-improving-health-care-worldwide.aspx>
- Díaz Ríos S. (2014) Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería. Hospital General Adolfo Prieto de Taxco de Alarcón Gro. Universidad Autónoma de Querétaro. México. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1975/1/RI001243.pdf>
- Donabedian A. (1984) La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, Editorial Prensa Médica Mexicana, 1984: 95-151.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 2005; 83(4): 691-729
- Espinoza J. (2014) Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del San Juan de Lurigancho [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Esquivel P J. Solís A. N. (2015) Satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio, Maternidad de María – Chimbote Perú. Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-salud/article/view/909/52>
- Cerezo, Farache y Morales Farache, L. (2018) "El servicio: fuente de fidelidad", *Investigación y marketing*. Disponible en: <http://www.aedemo.es>
- Hernández R, Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Vásquez et al (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Scielo Rev. Perú. med. exp. salud pública* vol.36 no.4 Lima.

- Hilario Osorio María (2015) Satisfacción del usuario externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos. Tesis para optar el grado de magíster en Gestión de los servicios de la salud
- IBM SPSS. (2018). Manual del usuario del sistema básico de IBM SPSS Statistics 25. Madrid: SPSS, Inc.
- ISO 9000 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad: fundamentos y vocabulario.
- Kruk ME, et al., (2018) High-quality health systems in the sustainable development goals era: time for a revolution. Lancet Global Health. 2018 nov;6(11): e1196–252. [http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](http://dx.doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3) pmid: 30196093
- Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. (2015) Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia).
- León (2013) Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2012
- Lineamientos y medidas de reforma del sector Salud MINSA-Perú, 2013; 46-47
- López, Pedro Luis (2004) Población Muestra y muestreo. Punto Cero,09(08) 69-74  
Recuperado el 28 de setiembre de 2020 de [http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S18102762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18102762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Messarina Santolaya. (2015) Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta complejidad Trujillo.
- Ministerio de Salud. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la calidad en Salud. R.M. N.º 519-2006
- Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención, MINSA- Perú, 2003; 13-16
- Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N.º 727-2009
- Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011; 58p.
- Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002: 4.

- Ministerio de Salud (2016) Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. R.M. N.º 502-2016
- Ministerio de Salud (2018) Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud  
file://C:/Users/Downloads/PLAN\_DE\_TRABAJO\_CALIDAD\_VF%20(1).pdf
- Mira JJ. (2006) La Satisfacción de Pacientes: Teorías, Medidas y Resultados. Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Miyahira Verónica et al. (2015) Calidad en el Sector Salud Pública en Lima. Tesis Maestría en Administración Estratégica de empresas. Universidad Pontificia Católica del Perú.
- Murray CJ, Frenk J. (2000) A framework for assessing the performance of health systems. Bull WHO; 78(6):71731.
- Organización Mundial de la Salud (2000). Informe sobre la Salud en el Mundo. Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Ginebra
- Organización Mundial de la Salud (2010). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1. informe técnico definitivo.WHO/IER/PSP/2010.
- Organización Mundial de la Salud (2015). Instrumento de calidad y derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social.
- OPS (2015) La Calidad de la Atención en México a través de sus Instituciones.
- Parasuraman A, Zeithaml V. y Berry L. Calidad total en la gestión de servicio. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos; 1993.
- Pezoa G. Marcela, Cristián Rojas (2013) Propuesta metodológica para medir calidad percibida y satisfacción en la atención de salud hospitalaria.
- Pintado Peña María (2017) Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar el grado de magíster en Gestión de los servicios de Salud
- Pollyane Silva et al. (2016). Triage en un servicio de urgencias para adultos: satisfacción del paciente Scielo. Rev. esc. Enfermería USP vol.50 no.3 São Paulo.

- Puentes Rosas Esteban et al (2016) Obtenido de Scielo, Dirección General de Evaluación del Desempeño, Secretaría de salud de México, DF. México, <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/principal.php>
- Quinto V. M. (2010) Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del INEN, Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Ramos Pari, Karina (2010) Percepción del paciente sobre la calidad de relación interpersonal enfermera-paciente en el servicio de 4to piso este del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima.
- Revista Médica Herediana v.12 n.3 Lima ene./jul. 2001 Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? Cabello Morales Emilio
- Revista peruana de medi. exp. salud publica vol.36 no.4 Lima oct./dic. 2019.Scielo Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociado <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Rivera Beltrán Susana (2014) Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Tesis Maestría en Gestión de los servicios de Salud.
- Ruano M. C. (2015) La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/305/1/243>
- Ruedas M. (1993) Nuevos horizontes en la calidad de atención a la salud pública de México. Salud Pública de México; 3(3).
- Ruiz C. (2001) Gestión de la calidad del servicio. Control de Gestión. México: Limusa.
- Ross et al. (2000) La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Scielo, Revista Panamericana de Salud Pública
- Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria, 2013 Ranking de Prestadores Informe Global
- Setó D. (2015) La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. 2005, 14 (1): 141-156

- Sifuentes León Olga (2016). Satisfacción del usuario y calidad en el servicio de cirugía Hospital Regional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- Sihuin Tapia Elsa (2015) Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Scielo, Rev. Perú. med. exp. salud pública vol.32 no.2 Lima
- Valderrama S (2002) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica
- Wajajay W. (2013) Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- Murray, Christopher J. L, Evans, David B y Organización Mundial de la Salud (2003). Programa Global de Evidencia para Políticas de Salud. Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: debates, métodos y empirismo. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42735>
- World Health Organization (2018). National quality policy and strategy initiative. Geneva: from: <http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps/en/>
- World Health Organization (2018) Quality in primary health care. Technical series on primary health care.
- World Health Organization, 2018. Handbook for national quality policy and strategy:. from: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1>
- World Health Organization (2017) National quality policy and strategy: co-defining a pathway for impact. Meeting Report. WHO Global Learning Laboratory for Quality UHC
- World Health Organization (2018), Organization for Economic Co-operation and Development, the World Bank. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage; 2018.



## Anexo N° 01

### Encuesta de Calidad de Atención

Según la atención de salud recibida ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los siguientes aspectos?

Por favor utilizar la siguiente escala para contestar las preguntas:

Totalmente insatisfecho (1)    Insatisfecho (2)    Algo satisfecho (3)    Satisfecho (4)    Totalmente satisfecho (5)

N°	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Dimensión Técnico - científica	El centro materno dispone de especialistas.					
2		La realización de los exámenes y procedimientos durante la hospitalización tomó un tiempo prudente.					
3		El centro materno dispone de suficientes equipos técnicos, medicamentos, insumos y materiales.					
4		Existe preocupación por la comida, estaba bien preparada y bien presentada.					
5		El tiempo de espera fue razonable desde que llegó hasta ser atendido.					
6		El personal de salud actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de salud.					
7		El médico le informó en términos no médicos a usted y familia sobre su estado de salud.					
6		El médico lo trató con calidez humana y preocupación.					
7		La confianza y tranquilidad transmitida por el médico le dio seguridad en lo que hace					
8	Dimensión Humana	El personal que lo atendió le transmitió confianza, le dio seguridad en lo que hace.					
9		El médico lo trató con calidez humana y preocupación.					
10		El médico se tomó el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas.					
11		La explicación entregada por el médico sobre su enfermedad y evolución fue clara					
12		El médico estuvo disponible cuando lo necesitaban por su estado de salud.					
13		La obstetra lo trató con calidez y preocupación.					
14		La obstetra le explicó con claridad los procedimientos o exámenes que le realizaron.					
15		La obstetra acudió oportunamente cuando la necesitó por su estado de salud.					
16	El auxiliar de enfermería vino oportunamente cuando lo llamó						
17	Dimensión del entorno	El personal de aseo o quienes lo trasladaron (ambientes, exámenes, etc.) respetaron su privacidad.					
18		Respetaron su privacidad en la sala compartida al vestirlo, desnudarlo o cuando hizo sus necesidades					
19		El personal administrativo fue respetuoso y amable.					
20		Los servicios estaban claramente indicados y señalizados.					
21		La sala o ambiente estaba limpia durante se estaba					
22		Los servicios higiénicos se encontraban limpios					

## Anexo N° 02

### ENCUESTA SERVPERF

Según la atención de salud recibida ¿Cuán satisfecho o insatisfecho está usted con los siguientes aspectos?

Por favor utilizar la siguiente escala para contestar las preguntas:

Totalmente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Algo satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)

#### I. Datos Sociodemográficos

1. Edad:

2. Paridad: Primípara\_\_\_\_ Multípara\_\_\_\_ Gran multípara\_\_\_\_

3. Estado Civil: Soltera\_\_\_\_ Casada\_\_\_\_ Conviviente\_\_\_\_  
Analfabeta\_\_\_\_ Primaria\_\_\_\_ Secundaria\_\_\_\_ Técnica\_\_\_\_

4. Escolaridad: Universitaria\_\_\_\_

5. Ocupación: Ama de casa\_\_ Desempleada\_\_ Independiente\_\_ Profesional\_\_\_\_

N°	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Respuesta Rápida	La atención fue inmediata al llegar al Centro Materno					
2		La atención del personal fue rápida y oportuna					
3		El personal de salud mostró disposición para atender preguntas					
4	Empatía	El personal de hospitalización la trato con amabilidad, respeto y paciencia					
5		La atención del personal de salud fue individualizada					
6		Recibió orientación clara sobre el puerperio, cuidados, y tratamiento					
7	Seguridad	El personal de salud la atendió en forma coordinada y eficiente					
8		El personal de salud tiene habilidades técnicas y conocimientos para realizar su trabajo					
9		El personal de salud es competente para la atención de salud					
10		El personal de salud mostró interés en solucionar eventualidades presentadas durante la atención					
11		La confianza y tranquilidad del personal de salud le transmitió seguridad					
12		Se le solicitó autorización antes de la realización de cualquier procedimiento					
13		Se encuentra en un ambiente seguro con riesgos reducidos					
14		Recibió los medicamentos adecuados para su atención					
15	Confianza	El personal de salud se expresa con palabras simples y de forma precisa					
16		Le permitieron amamantar a su bebe inmediatamente después de nacer					
17		Respetaron la privacidad durante las revisiones antes y después del parto					
18		El personal de salud en general brinda un trato adecuado, lo cual hace que se recomiende el establecimiento de salud					
19		Se le brindo información uniforme y exacta sobre su estado de salud					
20	Elementos tangibles	Ambientes limpios y cómodos					
21		Confort en el ambiente					
22		Equipos y materiales disponibles para atención					

### Anexo N°3

#### Validación

La validación de los instrumentos es verificada por expertos, quienes lo validan si cuentan con las características que debe tener. Sarmiento (2020)

Ambas variables de estudio fueron validadas de forma positiva por dos expertas metodólogas con grado de magister y un estadista de la UCV con nivel de Doctor.

Tabla 5:

Expertos que validaron las encuestas de Calidad de atención y Servperf

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Carlos A. Jaimes Velásquez	Doctor	Si	Es aplicable
Susana Rivera Beltrán	Magister	Si	Es aplicable
Olivia María Hilario Osorio	Magister	Si	Es aplicable

## Anexo N° 4

<b>Matriz de Consistencia</b>							
<b>Título: SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA EN LA ATENCIÓN DE SALUD DE LAS USUARIAS EN HOSPITALIZACION DEL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II LOS OLIVOS, 2020”</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿ Como se relaciona la Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del Centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos, 2020</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1.¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la dimensión Técnica-científica de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la satisfacción y calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en Hospitalización del Centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.-Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión Técnica-científica de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El nivel de satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con la calidad percibida en la atención de salud de las usuarias en hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.-Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Técnica-científica de la calidad percibida en la atención de las usuarias del</p>	<b>Variable 1: Calidad de atención</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Técnico científico</b>	Competencias y habilidades clínicas Estructura y procesos de atención	Del 1 al 8	Nominal Dicotómica	Puntaje del 1 al 5  Totalmente Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Algo satisfecho (3) Satisfecho (4) Totalmente Satisfecho (5)
			<b>Humana</b>	Relación proveedor usuario Información al usuario	Del 9 al 16		
			<b>Del entorno</b>	Gestión local de apoyo	Del 17 al 22		
			<b>Variable 2: Satisfacción del usuario externo</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
Respuesta rápida	Porcentaje de pacientes atendidos en el tiempo adecuado/Tiempo de espera en el	Preguntas del 01 al 03.		Puntaje del 1 al 5			

<p>Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2020?</p> <p>2.¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la dimensión Humana de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2020?</p> <p>3.¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la dimensión Entorno de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II 2020?</p>	<p>Juan Pablo II;</p> <p>2.-Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión humana de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II</p> <p>3.-Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la dimensión del entorno de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II</p>	<p>servicio de hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II</p> <p>2.-Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Humana de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II</p> <p>3.-Se considera que el nivel de satisfacción se relaciona con la Dimensión Humana de la calidad percibida en la atención de las usuarias del servicio de hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.</p>	<p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Confianza</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>servicio de hospitalización del Centro Materno.</p> <p>Porcentaje de confianza y respeto al trabajo del profesional del servicio de hospitalización del Centro Materno.</p> <p>Porcentaje de eficiencia profesional del servicio de hospitalización del Centro Materno</p> <p>Porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicio de salud.</p> <p>Porcentaje de la valoración de los usuarios sobre aspectos de estructuras del servicio de hospitalización del Centro Materno</p>	<p>Preguntas del 04 al 06</p> <p>Preguntas del 07 al 14</p> <p>Preguntas del 15 al 19</p> <p>Preguntas del 20 al 22</p>	<p>Nominal</p> <p>Dicotómica</p>	<p>Totalmente Insatisfecho (1)</p> <p>Insatisfecho (2)</p> <p>Algo satisfecho (3)</p> <p>Satisfecho (4)</p> <p>Totalmente Satisfecho (5)</p>
---	--	---	--	---	---	----------------------------------	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> Es Descriptivo correlacional, de naturaleza Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Es no experimental, transversal, porque recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único y es <i>prospectiva</i> porque se ha utilizado la información a partir del inicio de la investigación</p> <p><b>Método:</b> El procesamiento de los datos obtenidos se realizó con el procesador de datos Microsoft Excel 2019.</p>	<p><b>Población:</b> La población participante en el estudio estuvo conformada por la población de gestantes que acude en busca de atención en la mencionada institución durante el periodo de Julio a Setiembre 2020 siendo un total de 250 usuarias.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estuvo representada por 125 parturientas de la población total que se hospitalizaron en el período de Julio - Setiembre de 2020</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de atención</b></p> <p><b>Técnicas:</b> La encuesta, es una aplicación específica del método cuantitativo porque permite proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta de Calidad de Atención</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario externo</b></p> <p><b>Técnicas:</b> La técnica que se utilizó fue encuesta por terceros.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta SERVPERF (SERV= servicio, PERF= desempeño). Mide la satisfacción del usuario sobre la percepción de la calidad de servicio recibido</p> <p>Autor: DEISER ARELLANO MORENO</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: 3 MESES</p> <p>Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II</p> <p>Forma de Administración: La duración aproximada de los cuestionarios tiene un tiempo promedio de aplicación de 10 minutos por cada uno</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> porque buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describió tendencias de un grupo población.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Posterior a la recolección de datos con técnicas e instrumentos diversos, los datos obtenidos en la investigación fueron tabulados y analizados con el paquete estadístico SPSS 25 y serán presentados a través de cuadros simples. Los resultados de la satisfacción global y de cada una de las dimensiones de la calidad fueron expresadas en tablas de frecuencias, porcentaje y gráficas.</p> <p>Análisis de datos, se empleó el paquete estadístico SPSS y el programa de Excel. Prueba de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Chi cuadrado.</p>

## Anexo N°5 Matriz de Confiabilidad de Calidad de Atención

SUJETOS	ITEMS CALIDAD DE ATENCION																						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
SUJETO 1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
SUJETO 2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	102
SUJETO 3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	96
SUJETO 4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	101
SUJETO 5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	106
SUJETO 6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	103
SUJETO 7	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
SUJETO 8	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	99
SUJETO 9	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	96
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	104
SUJETO 11	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	99
SUJETO 12	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
SUJETO 13	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	100
SUJETO 14	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	94
SUJETO 15	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	95
SUJETO 16	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	100
SUJETO 17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	106
SUJETO 18	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	106
SUJETO 19	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	94
SUJETO 20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	106

VARIANZA ( $S_i^2$ )	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	22.4	$S_T^2$
SUMA	5.0																							
NUMERO DE PREGUNTAS (K)	22																							

ALFA DE CRONBACH 0.81 > 0.7

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El instrumento es confiable (Nunally, 1978)

Adecuado para instrumentos con preguntas en escala Likert

- 1 Totalmente insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Algo satisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Totalmente satisfecho

### Anexo N° 6: Matriz de Confiabilidad de Satisfacción del usuario

SUJETOS	ITEMS SATISFACCION DEL USUARIO																						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
\$UJETO 1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	102
\$UJETO 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	104
\$UJETO 3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	106
\$UJETO 4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	106
\$UJETO 5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	106
\$UJETO 6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	103
\$UJETO 7	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
\$UJETO 8	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	100
\$UJETO 9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	103
\$UJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	104
\$UJETO 11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	102
\$UJETO 12	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
\$UJETO 13	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	100
\$UJETO 14	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	94
\$UJETO 15	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	95
\$UJETO 16	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	100
\$UJETO 17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	106
\$UJETO 18	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	106
\$UJETO 19	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	94
\$UJETO 20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	106

VARIANZA ( $S_i^2$ )	0.1	0.2	0.4	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2	0.5	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	22.7
SUMA	5.1																						
NUMERO DE PREGUNTAS (K)	22																						

ALFA DE CRONBACH 0.81 > 0.7

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El instrumento es confiable (Nunnally, 1978)

Adecuado para instrumentos con preguntas en escala Likert

- 1 Totalmente insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Algo satisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Totalmente satisfecho



**Anexo N°7 Base de datos Calidad de Atención y satisfacción del usuario**

SUJETOS	ITEMS CALIDAD																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
SUJETO 1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
SUJETO 2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
SUJETO 3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
SUJETO 4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
SUJETO 5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
SUJETO 6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
SUJETO 7	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
SUJETO 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
SUJETO 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
SUJETO 13	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
SUJETO 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4

SUJETO 18	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 19	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
SUJETO 20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
SUJETO 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
SUJETO 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
SUJETO 23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5
SUJETO 25	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
SUJETO 27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
SUJETO 29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
SUJETO 30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 33	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 35	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

SUJETO 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 41	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4
SUJETO 46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 49	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
SUJETO 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
SUJETO 55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 57	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4

SUJETO 58	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 64	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
SUJETO 65	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
SUJETO 66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
SUJETO 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
SUJETO 70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 75	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 76	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4

SUJETO 78	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
SUJETO 79	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
SUJETO 80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
SUJETO 82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4
SUJETO 83	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
SUJETO 84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
SUJETO 85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 87	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 88	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
SUJETO 89	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
SUJETO 90	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
SUJETO 91	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
SUJETO 92	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
SUJETO 93	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 94	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
SUJETO 95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
SUJETO 97	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4

SUJETO 98	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 101	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 102	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 103	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 104	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 105	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 106	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 107	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 108	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 109	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
SUJETO 110	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
SUJETO 111	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
SUJETO 112	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
SUJETO 113	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 114	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 115	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 116	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 117	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4

<b>SUJETO 118</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
<b>SUJETO 119</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4
<b>SUJETO 120</b>	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>SUJETO 121</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
<b>SUJETO 122</b>	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
<b>SUJETO 123</b>	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>SUJETO 124</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
<b>SUJETO 125</b>	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	1	3	1	4	3	4	4	2	4	4

SUJETOS	ITEMS SERVPERF																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
SUJETO 1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4
SUJETO 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
SUJETO 4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
SUJETO 5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
SUJETO 13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4
SUJETO 15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
SUJETO 16	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
SUJETO 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5



SUJETO 19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
SUJETO 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
SUJETO 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4
SUJETO 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 33	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 37	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

SUJETO 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 49	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
SUJETO 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4

SUJETO 59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 64	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
SUJETO 65	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
SUJETO 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

SUJETO 79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
SUJETO 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4
SUJETO 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
SUJETO 87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
SUJETO 89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 93	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 94	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
SUJETO 95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4

SUJETO 99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
SUJETO 100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 106	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
SUJETO 107	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 108	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 109	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 110	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 111	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 112	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 113	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
SUJETO 114	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 115	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 116	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
SUJETO 117	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
SUJETO 118	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

<b>SUJETO 119</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>SUJETO 120</b>	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>SUJETO 121</b>	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>SUJETO 122</b>	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>SUJETO 123</b>	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>SUJETO 124</b>	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
<b>SUJETO 125</b>	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4

## Anexo N° 8



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

### **PROVEIDO N° 035-2020-MJ-CMIJPII/DIRIS.LN**

Vista la solicitud de Lic. Deiser Fany Arellano Moreno, Obstetra egresada del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, y servidora nombrada destacada en este Establecimiento de Salud; Centro Materno Infantil Juan Pablo II; solicitando realizar trabajo académico titulado "Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud de las Usuarias en Hospitalización del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2020"; esta jefatura le hace llegar el proveído de aceptación solicitada.

Los Olivos, 28 de Diciembre del 2020

PERÚ (MODERNO) LIMA NOROCCIDENTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL "JUAN PABLO II"  
JUDITH RIVERA CHAY SILVA  
MEDICO JEFE  
CMP 24428 RNE 024763

[www.dirislifimanorte.gob.pe](http://www.dirislifimanorte.gob.pe)

Centro Materno Infantil "Juan Pablo II"  
Calle 66 S/N AA.HH. Juan Pablo II  
Los Olivos - Lima - Perú  
[cmicpii@gmail.com](mailto:cmicpii@gmail.com)  
Telf.: 5298900

EL PERÚ PRIMERO