



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción del
usuario en el servicio de obstetricia de un hospital de Ancash,
2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Villanueva Medina, Kethy Yohana (orcid.org/0000-0001-6249-3101)

ASESORES:

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

Mgtr. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (orcid.org/0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, quien me brinda la fuerza
necesaria en la lucha por cumplir
mis metas.

Al Mg. Ing. Yelsin K. Campos Lopez, por
su dedicación, comprensión y apoyo en
los momentos más difíciles.

Olimpio Villanueva Alvarado y
Luzmira Medina Estrada por estar
siempre presente en cada momento de
mi vida brindándome su apoyo incondicional.

Villanueva Medina, Ketthy Yohana

Agradecimiento

Mi principal agradecimiento a Dios por la vida y regalarme salud y trabajo.

Al Mg. Mejía Pinedo, Davis Alberto, por sus enriquecedoras enseñanzas en este corto tiempo, que fue esencial para la consolidación de esta investigación.

Villanueva Medina, Ketthy Yohana

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla.1 Niveles de la variable calidad de atención	18
Tabla.2 Niveles para la variable satisfacción desde la percepción del usuario	19
Tabla.3 Relación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario	20
Tabla.4 Relación entre la calidad de atención y la dimensión confiabilidad desde la percepción del usuario	21
Tabla.5 Relación entre la calidad de atención y la dimensión validez desde la percepción del usuario	22
Tabla.6 Relación entre la calidad de atención y la dimensión lealtad desde la percepción del usuario	23
Tabla.7 Correlación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario	24

Resumen

El estudio propugnó establecer relación entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del usuario del servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. Bajo un enfoque cuantitativo, según una metodología característica de una investigación básica de diseño no experimental, transaccional y correlacional; se halló al aplicar dos cuestionarios a una muestra de 260 de un total de 800 usuarias, que el 47% (123) consideraba la calidad de atención como Mala, en tanto que el 75% (200) calificó como Insatisfecho su grado de Satisfacción.

Así, la contrastación de los postulados de correlato, se estableció en cada caso valores de certeza de no relación muy bajos ($p = 0,00$ menor a $0,05=$ alfa) pudiendo comprobar por tanto la presencia de correlación, así en el caso de las variables calidad de atención y satisfacción ésta fue directa y media ($RS=0,455$) desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023; y siendo en el caso de las dimensiones confiabilidad, validez, y lealtad de la calidad para con la satisfacción, directa y media ($RS=0.464$), directa e intensa ($RS=0.785$) y directa y media ($RS=0.413$) respectivamente.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, percepción del usuario.

Abstract

The study advocated establishing a relationship between the quality of care and satisfaction from the perception of the user of the obstetrics service of a Hospital in Ancash, 2023. Under a quantitative approach, according to a characteristic methodology of a basic research of non-experimental, transactional and correlational; It was found when applying two questionnaires to a sample of 260 of a total of 800 users, that 47% (123) considered the quality of care as Bad, while 75% (200) qualified their degree of Satisfaction as Dissatisfied.

Thus, for the contrasting of the postulates of correlation, very low values of certainty of non-relationship were established in each case ($p = 0.00$ less than $0.05 = \alpha$) thus being able to verify the presence of correlation, thus in the case of the quality of care and satisfaction variables, this was direct and average ($RS=0.455$) from the perception of the user in the obstetrics service of a Hospital in Ancash, 2023; and being in the case of the dimensions reliability, validity, and loyalty of the quality towards satisfaction, direct and medium ($RS=0.464$), direct and intense ($RS=0.785$) and direct and medium ($RS=0.413$) respectively.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, user perception.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio se realizó en vista de los posibles problemas con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud. Según Gonzales (2019). La calidad es fundamental en cualquier actividad humana, y la asistencia sanitaria no es una excepción, convirtiéndose en un requisito cada vez más necesario en la institución pública y privada. Al mismo tiempo que a nivel global, las organizaciones multinacionales se han preocupado por dar mejora a la calidad de vida del residente por medio de una implementación adecuada a fin de proporcionar la atención que realmente satisfaga la necesidad y expectativas de nuestra sociedad.

De esta forma, la OMS apoya a países de todo el mundo en el desarrollo de políticas, declaraciones y recomendaciones con objeto de obtener el objetivo de potenciar la salud de sus poblaciones. (Caller, 2019, p.8). Por otro lado, estudios realizados en América Latina muestran que 20-30% usuarios sienten que la calidad de los servicios de salud es insuficiente o débil, especialmente en el sector público y atención ambulatoria. (Infantes, 2018, p.2)

En México, el seguimiento a largo plazo de los resultados utilizando métricas similares es importante para evaluar los cambios en la prestación de servicios y garantizar una atención ambulatoria de calidad en un sistema de salud que depende de aproximadamente 200 millones de consultas médicas al año, principalmente en establecimientos públicos. Pero el sector privado también es muy importante en alrededor del 40 por ciento del tratamiento ambulatorio. (Reyes, 2013).

En Perú se evaluó la calidad de los servicios médicos complementarios administrados por el Seguro Social de Lima, encontrando las percepciones de calidad promedio de 68,9%, superior a los referentes nacionales en la misma institución. (Villar, 2018). A sí mismo en nuestro país, el porcentaje de estudios de percepción de calidad en atención médica es aún más alarmante. Se estima que solo el 10-30 % de las personas han participado en atención de calidad y están satisfechos. (Infantes, 2018, p.2)

La satisfacción del usuario ahora se utiliza como un indicador para evaluar responsablemente la calidad de la atención y los servicios médicos. Proporciona información detallada que puede mejorar la infraestructura, el equipo, los suministros y los materiales y llenar los vacíos en áreas como los

recursos humanos. (Fabian, 2022, p.2). De igual manera en el Perú Durante (2018), varios centros médicos del país realizaron encuestas de satisfacción de pacientes, por ejemplo, más del 70% estaba insatisfecho en los hospitales de las fuerzas armadas.

Asimismo, son necesarios estudiar un problema real que enfrenta nuestra sociedad, sobre el cual se formula la pregunta de tesis como una pregunta general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023?

La investigación se basa en el concepto de calidad de la atención y debe describir los diferentes aspectos y fundamentos que se pueden utilizar para determinar la calidad de los sistemas de atención de la salud. Uno de gran interés está relacionado con la pregunta descrita en el presente estudio, ya que tiene como objetivo explorar y determinar las correlaciones entre las dos variables. Desde un punto de vista práctico, este estudio da respuesta a las preguntas formuladas para dar solución práctica al problema existente del hospital. Desde la vista teórica, se realiza la siguiente investigación a través de principios, paradigmas y conceptos de autor, a partir de la base teórica de las variables investigadas, lo cual se reflejarán en el resultado obtenido. Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se desarrolló de una manera prioritaria y metodológica, porque los autores sustentan su investigación y teoría propuesta, y los propósitos del estudio son hacer aportes significativos a la comunidad científica con la ayuda de información empírica, ya que identificar la correlación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción del usuario es la base para profundizar en nuevas investigaciones y ayudará a implementar seminarios de capacitación que ayudarán a fortalecer la calidad de atención

Desde una perspectiva de trabajo, se planteó la hipótesis general: Existe una relación directa moderada entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023.

Por lo expuesto anteriormente se establece como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción desde de la

percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. De igual manera se plantearon los siguientes objetivos específicos: i) Determinar la calidad de atención del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. ii) Determinar la satisfacción desde la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. iii) Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión confiabilidad desde la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. iv) Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión validez desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023. v) Determinar la relación entre la calidad de atención y la dimensión lealtad desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han realizado varios estudios que ilustran la relevancia de investigar calidad de atención y el nivel de satisfacción desde la perspectiva de un paciente, cada uno de los cuales ha sido revisado minuciosamente en busca de precedentes para respaldar el trabajo de investigación realizado.

A nivel internacional, Rivera (2018) en su indagación sobre Satisfacción del usuario y calidad de atención en el hospital general Instituto Ecuatoriano. Los objetivos fueron determinar los niveles de satisfacciones de usuario y calidad en atenciones. Metodología es cuantitativa y descriptiva, no experimental en escala transversal. Las resoluciones mostraron que las capacidades de respuestas, confiabilidad y seguridad fueron los problemas de calidad mejor calificados, mientras que los puntajes más altos fueron la tangibilidad. Concluyendo que el usuario no está satisfechos ni insatisfechos según una puntuación media de 3,62 con una puntuación media de 3,5.

Sisalema (2019) El objetivo del estudio “calidad de atención y satisfacción del usuario de tratamientos ambulatorios en el Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil”. Los métodos utilizados en la investigación fueron cuantitativos, descriptivos de correlación transversal, no experimental. Resultado se presenta mediante tablas de contingencia y estadísticos rho y sig. Concluyendo que las dimensiones de la primera variable, como interacciones, ambiente, resultados, eficiencia y equidades, están significativamente relacionada con la dimensión de las variables de satisfacción, a saber, comportamiento médico, organizaciones, comodidades y tiempos de espera.

De igual forma, Suárez (2019) su objetivo: determina la percepción del cliente sobre la calidad de atención en centros de sanidad. El método es cuantitativo, transversal y descriptivo. Se encuestó la muestra representativa de 370 residentes utilizando la herramienta de encuesta SERVQUAL. Así, el 48% de expectativa y el 48% de percepción determinan el nivel medio de satisfacción. Se concluye que la, calidad de atención según el modelo SERVQUAL es en general satisfactoria, los usuarios opinaron que las

infraestructuras del centro de salud necesitan mejorar y el personal tiene empatía hacia los usuarios.

A su vez, González (2020) su indagación sobre “Calidad de la atención odontológica según la satisfacción del usuario”, con el objetivo evaluar la calidad de los servicios odontológicos en los sistemas locales de salud. Como método, realizaron una encuesta de opinión descriptiva y prospectiva a 200 pacientes seleccionados al azar. Como resultado, el noventa por ciento de los encuestados manifestaron que siempre fueron tratados con amabilidad; El 67,49 % recibió instrucciones de tratamiento, el 74,49 % mencionó educación para mejorar la salud bucal y el 36,5 % creía que el tiempo de espera era inferior a veinte minutos, el 44,5 % de la población. Creo que el tiempo de espera es de menos de cuarenta minutos. Se concluyó sobre la satisfacción del usuario que está sujeta a la amabilidad, el tiempo dedicado a explicar el programa y los resultados del trabajo y ausencia de dolor durante la consulta.

En cuanto al Nacional Apolinario (2022), el objetivo principal de su estudio de 2022 en Lima fue investigar la correlación de la calidad de atención y satisfacción del usuario con los servicios obstétricos IPRESS. Con un enfoque transversal, correlacional descriptivo, no experimental. Utilizó la encuesta de calidad de atención SERVQUAL y una encuesta de satisfacción del usuario validada. Así, existe una correlación muy directa de 0,882 entre variables. Las conclusiones son la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias en servicio obstétrico; se correlacionó directamente de forma positiva con 0,882.

Apaéstegui (2019). Determinó la correlación en calidad de atención con satisfacciones del paciente obstétrico y ginecológico del hospital Moyobamba. Los métodos utilizados fueron diseñados para cuantificar la correlación cruzada y el cruce del nivel de observación estudios de sección. La información recopilada se recoge a través de encuestas. La herramienta utilizada es SERVQUAL, por lo que obtenemos como resultado que si hay relación de Pearson (0.947) nivel positivo alto entre las variables. El nivel de calidad se

concluyó como “regular” con un 30%, seguido de “mala” con un 25%, “buena” con un 13% y finalmente “excelente” con un 12%.

También Santana (2018). En su trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y la satisfacción entre usuarias de los Servicios de Maternidad del Puesto de Salud del Fonavi IV, junio de 2018”, propone investigar la correlación de calidad de atención con satisfacción entre usuarias. Los métodos de investigación incluyen relacional, observacional, prospectivo, analítico y lateral. Existe correlación significativa de las variables ($p = 0,034$). Concluye que existen una correlación en variables.

Además, Meza (2020) investigó la correlación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de Users of Health Services, Inc. Los métodos utilizados son cuantitativos. Resultado revelaron correlación sig de variables ($\rho = 0,778$ y $p = 0,000$). Además, varias dimensiones de la calidad de la atención como la confiabilidad ($\rho = 0,583$), las capacidades de respuestas ($\rho = 0,601$), la seguridad ($\rho = 0,675$) y la empatía ($\rho = 0,814$) se relacionaron significativamente con la satisfacción.

De igual forma, Vásquez (2022) indagó acerca de la “Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud del Cliente Chota 2021” buscó identificar y estudiar la correlación de la calidad de atención en salud con la satisfacción de los usuarios que visitan el centro, el método es cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, relacional; Usó una encuesta SERVQUAL de 152 usuarios para recopilar datos. Como resultado, el 66% manifestaron estar satisfechos con la atención. Concluyen que crece la satisfacción a medida que aumentan las expectativas de la calidad.

En cuanto a esto, Sipam (2017) determina la calidad de atención de los obstetras y las percepciones del paciente sobre los profesionales obstétricos, ha nombrado su relación con las percepciones del paciente en emergencia del Hospital Maynas. La población establecida es de 600 pacientes. Los resultados de la correlación de calidad de las atenciones con las percepciones de los

pacientes sobre los servicios de urgencia arrojaron un valor Rho de 0,936. La conclusión es que hay una correlación directa. Un valor de $p= 0,000 < 0,05$ (valor de significancia) indica que la asociación es significativa.

Asimismo, una indagación sobre la calidad asistencial y satisfacciones del cliente externo de servicio de medicina físicas y rehabilitaciones en la Clínica Salud Primavera Trujillo, Vigo (2020), Para ello se desarrolló la metodología de investigación descriptiva SERVPERF para evaluar la calidad y satisfacción de las encuestas PANAS. Muestran que las satisfacciones del usuario externos es la siguiente: buena (6,7%), media (68,9%) y mala (24,4%). En cuanto a la calidad de la atención, las personas calificaron como buena (11,1%), regular (66,7%) y mala (22,2%). Con base en estas reglas, concluyéndose que existen correlación directa de calidad de las atenciones con las satisfacciones del cliente externo.

Villanueva (2021) su objetivo es determinar la correlación de la calidad de servicios con las satisfacciones de pacientes en pediatrias. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, transversal, no experimental, encuestaron a 95 padres de pacientes. Como resultado, el coeficiente Rho de Spearman 0,473 para la calidad de los servicios y satisfacciones, indicando una positiva moderada correlación. Se concluyó que es medio la calidad y la satisfacción de los servicios. Encontrando una relación significativa de las calidades de los servicios y las dimensiones ambientales.

A nivel local, Alor (2019) buscó investigar si existen correlación de la calidad de atenciones en los servicios de salud en Raquia con la satisfacción de usuarios externos. Recogiendo 156 pacientes en total. Los resultados revelaron una correlación sig. y directas entre variables. Concluyen el nivel de satisfacciones del cliente externo son de medio a bueno.

Por otra parte, Mejía (2019) con su objetivo determinar la correlación de calidad de atenciones en consultas externas y satisfacciones de los usuarios. El método fue un estudio descriptivo, no experimental, correlacional, transversal. Para ello, creamos 1800 usuarios que utilizaron la

encuesta como herramienta. Muestra una correlación directa sig. entre las dimensiones con niveles de relación promedio de 0,548 y con una significación del 1%. La conclusión es que existen relación moderadamente sig. entre las variables.

En cuanto a Espinosa (2021). Propone estudiar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Tapacocha de la provincia de Ankasha-Rekwaya 2021. El método corresponde al relativo, interdisciplinario, no experimental. y niveles cuantitativos. La encuesta y cuestionario fueron los métodos de obtención de datos; el cuestionario para la variable calidad de atención utilizado fue modelo SERVQUAL. Esto da como resultado un valor de sig $p = 0,000$, que es $<\alpha = 0,05$. Se llegó a la conclusión de que existe una relación sig. entre las variables estudiadas.

Para Jaramillo (2020) La calidad de la atención en salud se entiende como la satisfacción oportuna y eficaz de las obligaciones particulares de salud mental y física. Con respecto al resultado es una comprensión de la satisfacción del usuario con sus necesidades de salud y atención, que se puede medir en relación con la percepción general de los servicios prestados.

La calidad de atención; es el resultado de procesos evaluativos que hace los pacientes en relación a los servicios que brindan las compañías. Parsumaran et al. (1988).

La calidad en la atención según la OMS lo conceptualiza como la provisión de servicio diagnóstico y terapéutico adecuado para lograr objetivos de salud óptimos. Esto significa que se tienen en cuenta los factores relevantes y conocimiento de los usuarios y personal médico para lograr un efecto con menor riesgo de impacto posible y garantizar las máximas satisfacciones.

Manrique (2020) apoya esta definición. Por su parte, en Albuja (2018), la palabra calidad es agradable, que describe a una persona, producto

o servicio, mientras que categoría se define como un atributo de un producto o servicio que satisface los deseos y requerimientos del usuario, con una calificación de calidad inferior a la cualidad indicada por la persona.

Por otro lado, Servqual (1988) Refiere a cinco dimensiones de la medición de la calidad basadas en las percepciones, preferencias personales del cliente, incluidos diferentes aspectos y necesidades del cliente.

Uriago (2012). Esto se refiere a los llamados tangibles externos, las cosas que observan en los establecimientos de salud que son necesarias para una atención adecuada. La infraestructura, como el equipo, debe estar adecuadamente protegida y en buen estado de funcionamiento para que se sientan seguros los pacientes en los diversos entornos en los que reciben tratamiento.

Por otro lado, Paredes (2020) define la honradez, o confianza en que una persona es valiosa, actitud confiable, competencia profesional, interés por resolver problemas y desarrollar la atención en salud de manera ordenada.

De igual forma, Paredes (2020) define las capacidades de respuestas como habilidad, actitud, es la oportunidad de responder ante una reacción o situación, pues se refiere al deseo del usuario de solucionar un problema, la facilidad de agilizar un trámite.

Por su parte, Urriago (2012) se refirió a la confiabilidad del cliente en cada servicio, recibiendo el servicio con pleno valor y dignidad y mostrando suficiente interés.

Además, Urriago (2012) en relación a la confiabilidad señala la obligación de crear confianza en el cliente para cada servicio, de recibir el servicio de manera íntegra y digna y de demostrar en diversas soluciones de problemas que se responsabiliza por la consistencia. Cada paciente se preocupa por los intereses de cada turno.

Asimismo, según Urriago (2012), en materia de seguridad se debe establecer un cierto nivel de confianza y confiabilidad en la atención médica de cada paciente, de modo que cada colaborador tenga conocimiento, habilidades y técnica necesaria para la seguridad del paciente. Realice diagnósticos en cada paciente para garantizar que los pacientes tengan acceso a la información que necesitan. a lo largo de la enfermedad.

Urriago (2012). Se trata de empatía, de entender la necesidad de usuario y de trasladar sus sentimientos a cualquier atención, por lo que debemos adaptarnos a las necesidades individuales de cada paciente y ponernos en su lugar.

Asimismo, la dimensión calidad, según Drucker (1990), enfatiza que la calidad no está correlacionada con el contenido del servicio, sino con lo que los clientes realmente reciben y por lo que están dispuestos a pagar. Generalmente, la evaluación del desempeño de las organizaciones se fundamenta en satisfacción de los clientes con su expectativa. Las mayorías de los usuarios utilizan 5 dimensiones para esta evaluación. El primero es la confiabilidad, refiriéndose a las capacidades de proveer los servicios para brindar servicios de maneras confiables y seguras. La segunda dimensión es la confianza, que se relaciona con la confianza que experimentan los clientes cuando presentan problemas a la organización, que serán resueltos de la mejor manera posible. La tercera dimensión capacidad de respuestas, que incluye la actitud de ayudar al cliente y brindar servicios oportunos. La cuarta dimensión es la empatía, que incluye el deseo de brindar cuidado y atención personal a los clientes.

Con respecto a Massip (2011) La satisfacción se puede definir como "las medidas en que el servicio de salud y las condiciones de salud resultantes si cumple con la expectativa del cliente", que es un proceso subjetivo complejo en el que la persona que usa el servicio de salud y sus pares demuestran satisfacción con sus necesidades, deseos y requisitos. expresar aprobación o satisfacción con los servicios prestados por el profesional.

Asimismo, La Organización Panamericana de la Salud (2021), Propone

que la satisfacción se asocia con experiencias racionales o psicológicas, una experiencia de propósito y logro que surge de un desajuste entre la expectativa y la condición de los servicios o productos. Además, dependen de muchos factores, como las informaciones y las perspectivas, las experiencias que han obtenido de otras personas y/o del servicio de salud, todo lo cual conduce a diferentes niveles de satisfacción para el individuo.

Por otra parte, Quispe (2011), la percepción son procesos que se realizan en tres pasos: a) selección: los individuos perciben parte de los estímulos recibidos según sus características personales, es decir, intervienen, aunque inconscientemente, para seleccionar la información que les llega; b) Organización: estímulo seleccionado se organiza y clasifica en la mente del individuo, configuran significado o información y c) Interpretación: esta fase tiene sentido, es decir, tratan de asignar contenidos a 2 estímulos seleccionados y organizados. Las interpretaciones dependen de factores internos, tus experiencias pasadas, motivaciones e interacciones con los demás y el entorno.

Otros autores plantean que la percepción depende de la disposición, categorización y elaboración de categorías al comparar los estímulos que los sujetos reciben y comprenden la realidad con estas categorías; es decir, la percepción es la socialización de grupos a través de individuos que se involucran en ideologías sociales y normas culturales que se aprenden. conseguir (Vargas,1994)

Según Alarcon (2019) La perspectiva del usuario permite crear diferentes sentimientos, por ejemplo, el compromiso que tiene un ser sano, también basado en la experiencia de cuidados previos y la influencia de recibir información externa ayuda a formar una imagen específica del sistema.

Asimismo, para Terrones (2018). Se necesita una evaluación de la calidad para incrementar potencialmente la atención al paciente. Aunque hay diferentes formas de hacer esto, una parte importante es considerar la satisfacción desde las perspectivas del usuario. Aunque esta condición es difícil de medir, puede informar el proceso que reciben durante la atención y puede orientar aún más las decisiones de otros pacientes de visitar o no un centro de salud.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque fue cuantitativo, según expone Hernández et al. (2014) se obtiene resultado representado en número, permite evaluar los comportamientos de cada variable del estudio. Por tal motivo, a través del cuestionario se obtuvieron datos expresados en porcentajes con el fin de comprender la situación problemática en cuanto a calidad y satisfacción.

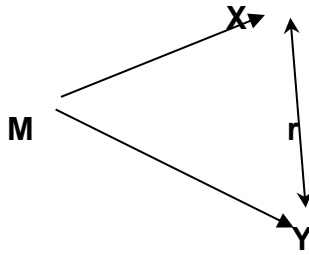
El estudio realizado utilizó un enfoque de investigación básica, tal como lo indican Arias & Covino (2021). Este enfoque implica analizar una situación problemática y considerar la fundamentación teórica para comprender el comportamiento de las variables involucradas. En este caso, el objetivo fue comprender la forma en que se mide la calidad de atención y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en el servicio de obstetricia de un hospital en Ancash en el año 2023.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental puesto que no se manipularon ni alteraron las variables. Del Cid, Méndez et al. (2017), afirman que la investigación es no experimental si no tiene como objetivo manipular o modificar las variables de investigación, sino que busca analizar, explorar, describir y explicar la teoría y la práctica. De esta manera, el análisis de todo el contexto y problema puede generar recomendaciones o recomendaciones para casos específicos.

Además, el diseño fue correlacional, ya que el objetivo principal fue examinar la existencia de relación entre ambas variables. Consecuencia a ello, se hace un análisis estadístico para determinar si se encontraba presente dicha relación, y esta información resultó fundamental para los objetivos planteados en el estudio. Abreu (2012)

Por lo tanto, seguidamente presenta el esquema del diseño de la investigación:



Donde:

M : 260 usuarios

X : Calidad de atención

Y : Satisfacción desde de la percepción de usuario

R : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de las variables (ver anexo 1).

3.2.1. Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual:

Son los resultados de procesos evaluativos que hace los clientes en relación a los servicios que brindan las compañías Parasumaran et al. (1988).

Definición operacional: mide la variable mediante dimensiones elemento tangible, fiable, capacidades de respuesta, seguridad y empatías.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual:

Según Massip (2011), la satisfacción se puede describir como grados donde las atenciones de salud y estado de salud alcanza la expectativa del cliente.

Definición operacional:

Esta variable fue medida a través de dimensión lealtad, validez y confiabilidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La visión de Marradi (2018) determina al grupo de investigación como el universo que serán objetos de estudios, y sus teorías sugieren que, si el grupo es pequeño, la totalidad de los integrantes deben estar incluidos, pero si es un grupo grande es posible utilizar una muestra representativa de acuerdo con ciertos criterios. Por lo tanto, en nuestra población hay 800 usuarios del servicio de maternidad en el Hospital Ancash, 2023. (Ver anexo 4).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Usuaris que se atienden en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023; Usuaris que participaron voluntariamente; Usuaris que residen en la jurisdicción donde se va aplicar la investigación; Usuaris mujeres en edades de 18 a 49 años; usuarias que aceptaron firmar el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Usuaris que no se atienden en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023; Personas sin disposición a participar en la investigación; Usuaris que no participan en los servicios de obstetricia; Usuaris con ciertas discapacidades psíquicas

3.3.2. Muestra

De acuerdo con Hurtado (2014), la muestra de estudio se compone de individuos que comparten características comunes dentro de una población. Son importantes resaltar que se tratan de muestra finita. En este caso específico, se incluyeron 260 mujeres en edad reproductiva que asistieron a servicios de obstetricia y cumplen con el criterio de inclusión establecidos. (ver anexo 3).

3.3.3. Muestreo

En consecuencia, se usó un enfoque de muestreo probabilístico, como lo menciona Hernández et al. (2014), lo que implica que cualquier usuario podría ser seleccionado como sujeto de estudio. En este estudio en particular, se incluyó a toda la población de sexo femenino que cumplía con los criterios de inclusión establecidos, es decir, se consideró como la muestra representativa.

3.3.4. Unidad de análisis

Fue compuesta por usuarias que se atienden en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Según Hernández et al. (2014), Refiere a la técnica como el medio utilizado por el investigador para conseguir informaciones confiables y oportunas que permita dar respuestas al objetivo planteado. En esta investigación en particular, se empleó la técnica de encuesta, donde el investigador interactuó con los sujetos participantes para recopilar la información necesaria. De esta manera, el investigador fue responsable de obtener la información requerida a través de la interacción directa con los participantes.

3.4.2. Instrumentos

De acuerdo con Hurtado (2014), se refiere a la herramienta utilizada para recopilar información relevante para la investigación. Se trata de documentos que constan de conjuntos de preguntas claras diseñadas para medir cada variable del estudio. En este sentido, se decidió utilizar cuestionarios como instrumentos para medir las variables. Para la variable calidad de atención, el cuestionario consistió en 5 dimensiones y 20 ítems, mientras que, para la variable de satisfacción, el cuestionario incluyó tres dimensiones y 13 ítems.

3.4.3. Validación y confiabilidad

La validez de la herramienta fue considerada en base al instrumento validado por el autor (Chuquispuma 2020) el cual fue evaluado mediante el método de revisión por pares en los que involucro tres expertos en la materia. Estos expertos evaluaron ambos cuestionarios planteados y analizaron si las preguntas estaban organizadas en dimensiones, coherentes, claras y suficientes para medir cada variable de la investigación (Hernández et al., 2014).

Se evaluó la confiabilidad a través del análisis del coeficiente alfa de Cronbach utilizando SPSS. Este análisis determina si la formulación de preguntas es suficiente para recopilar los datos necesarios. Se obtuvo un coeficiente alfa de 0,841 para la variable calidad de atención, y para la segunda variable se obtiene un coeficiente alfa de 0,834. Dado que ambos coeficientes superan 0.700, se puede asumir con seguridad que el instrumento es confiable (Arévalo & Padilla, 2016).

3.5. Procedimientos

Para la recolección de los datos, se solicitó los permisos a centro del estudio para poder aplicar el instrumento. Luego, se diseñó dos cuestionarios con el fin de asegurar su idoneidad para su implementación. Estos cuestionarios fueron validados por especialistas, quienes confirmaron que las preguntas formuladas eran apropiadas. Además, se procedió a aplicar las herramientas de forma presencial, obteniendo así las bases de datos necesaria para abordar el objetivo planteado.

3.6. Método de análisis de datos

Según Hurtado (2014), es utilizado el método deductivo, lo que significa que la investigación parte de premisas generales para alcanzar objetivos más específicos. En este caso, utilizando las observaciones del investigador, es posible identificar los problemas que enfrenta la institución, como la baja satisfacción.

Se desarrolló análisis unidimensional descriptivo, y se procedió con el análisis correlacional, según Hernández et al., el estudio tuvo un enfoque inferencial. (2014), las correlaciones entre variables se determinan mediante el estadístico Rho de Spearman. Este enfoque permite estudiar las relaciones existentes entre las variables y sacar conclusiones más amplias de los datos recopilados.

3.7. Aspectos éticos

Se siguieron criterios éticos establecidos por Belmont, detallados a continuación:

Respeto a las personas: Durante la aplicación de los instrumentos, se respetó la posición y percepción autónoma de cada una de las usuarias en los servicios de obstetricia. Se garantizó que su participación fuera voluntaria y se consideraron sus derechos y dignidad en todo momento.

Beneficencia: Se asegurará que la información obtenida en este estudio no se utilizaría en perjuicio de las instituciones intervenidas. Es decir, no se presentará ningún daño ni malestar a través de la recolección de datos. El objetivo principal fue contribuir al conocimiento y mejorar las atenciones del servicio de obstetricia.

Justicia: Los datos recopilados en este estudio se describirán con veracidad sin alterar la información original. Se buscó garantizar la equidad en el tratamiento de los datos y asegurar que la información presentada sea confiable y precisa

Confidencialidad: La información obtenida fue reducida con fines académicos únicamente para cumplir con los objetivos del estudio. Siempre se protegió el anonimato y la privacidad de los participantes, lo que garantiza que sus datos personales no serán divulgados ni mal utilizados.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los cuadros estadísticos que corresponden a los objetivos planteados del estudio.

Tabla 1

Niveles de la variable calidad de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	123	47.3
Regular	75	28.8
Bueno	62	23.8
Total	260	100,0

Nota: Data de resultados

De la Tabla 1 se observa que en lo que respecta a la calidad de atención de las 260 consultadas, el 47.3% (123) de las usuarias opinó considerarla en un nivel de Mala, el 28.8% (75) en el de Regular, y el 23.8% (62) en el de Bueno

Tabla 2*Niveles para la variable satisfacción desde la percepción del usuario*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	52	20
Moderadamente satisfecho	8	3.1
Insatisfecho	200	74.9
Total	260	100,0

Nota: Data de resultados

De la Tabla 2 se describe que en lo que respecta a la satisfacción el 74.9% (200) de las usuarias indicó sentirse Insatisfechas, el 20% (52) satisfechas, y el 3.1% (8) satisfechas moderadamente.

Tabla 3*Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Satisfacción	Satisfecho	fi	52	0	0	52
		%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	Moderadamente satisfecho	fi	0	8	0	8
		%	0.0%	3.08%	0.0%	3.08%
	Insatisfecho	fi	71	67	62	200
		%	27.31%	25.77%	23.85%	76.92%
Total		fi	123	75	62	260
		%	47.31%	28.85%	23.85%	100.0%

Nota: Data de resultados

La Tabla 3 muestra el 20% (52) de las usuarias percibió la calidad de atención como Mala y el nivel de satisfacción plena; el 3.08% (8) como regular la calidad y como moderadamente satisfecha su satisfacción; y el 23.85% (62) como buena la calidad y como Insatisfecho su nivel de satisfacción.

Tabla 4

Calidad de atención y la dimensión confiabilidad desde la percepción del usuario

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Confiabilidad	Satisfecho	fi	52	8	0	60
		%	20.00%	3.08%	0.00%	23.08%
	Moderadamente satisfecho	fi	18	25	0	43
		%	6.92%	9.62%	0.00%	16.54%
	Insatisfecho	fi	53	42	62	157
		%	20.38%	16.15%	23.85%	60.38%
Total	fi	123	123	75	62	
	%	47.31%	47.31%	28.85%	23.85%	

Nota: Data de resultados

La Tabla 4 muestra que el 20% (52) de las usuarias percibió la calidad de atención como Mala y el nivel de Confiabilidad como Satisfecho; el 9.62% (25) como regular la calidad y como moderadamente satisfecha la confiabilidad; y el 23.85% (62) como buena la calidad y como Insatisfecho su nivel de confiabilidad.

Tabla 5*Calidad de atención y la dimensión validez desde la percepción del usuario*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Validez	Satisfecho	fi	52	0	0	52
		%	20.00%	0.00%	0.00%	20.00%
	Moderadamente satisfecho	fi	53	0	0	53
		%	20.38%	0.00%	0.00%	20.38%
	Insatisfecho	fi	18	75	62	155
		%	6.92%	28.85%	23.85%	59.62%
Total	fi	123	123	75	62	
	%	47.31%	47.31%	28.85%	23.85%	

Nota: Data de resultados

La Tabla 5 muestra que el 20% (52) de las usuarias percibió la calidad de atención como Mala y el nivel de Validez como Satisfecho; el 20.38% (53) como mala la calidad y como moderadamente satisfecha la validez; y el 23.85% (62) como buena la calidad y como Insatisfecho su nivel de validez.

Tabla 6*Calidad de atención y la dimensión lealtad desde la percepción del usuario*

		Calidad de atención			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Lealtad	Satisfecho	fi	52	0	0	52
		%	20.00%	0.00%	0.00%	20.00%
	Moderadamente satisfecho	fi	18	75	0	93
		%	6.92%	28.85%	0.00%	35.77%
	Insatisfecho	fi	53	0	62	115
		%	20.38%	0.00%	23.85%	44.23%
Total	fi	123	123	75	62	
	%	47.31%	47.31%	23.85%	23.85%	

Nota: Data de resultados

La Tabla 6 muestra que el 20% (52) de las usuarias percibió la calidad de atención como Mala y el nivel de Lealtad como Satisfecho; el 28.85% (75) como regular la calidad y como moderadamente satisfecha la lealtad; y el 23.85% (62) como buena la calidad y como Insatisfecho su nivel de lealtad.

Análisis de normalidad

La revisión del requisito de ajuste de las variables y sus respectivas subvariables a una distribución Gaussiana bajo una certeza del 95% reveló que cada una Calidad de atención (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuestas, Seguridad, Empatía), Satisfacción (Confiabilidad, Validez, Lealtad) no seguía tal forma en sus frecuencias. Por lo que se estableció emplear el coeficiente r de Spearman. (Anexo 6)

Tabla 7

Correlación entre la calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario.

Dimensiones de satisfacción del usuario	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Confiabilidad	0,464	0,00
Validez	0,785	0,00
Lealtad	0,413	0,00
Variables	Coeficiente r de Spearman	Sig.
calidad de atención y satisfacción desde la percepción del usuario.	0,455	0,00

Nota: Data de resultados

La revisión de los correlatos propuestos a un nivel de confianza de 95 de cada 100 se presenta en la Tabla .7. Los resultados mostraron que las cuatro hipótesis de correlación analizadas ostentan una probabilidad de no relación muy baja en cada una ($p = 0,00$ menor a $0,05=$ alfa), en tal sentido es acertado aseverar la presencia de correlación.

En el caso de las variables calidad de atención y satisfacción ésta fue directa y media ($RS=0,455$) desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023; y siendo en el caso de las dimensiones confiabilidad, validez, y lealtad de la calidad para con la satisfacción, directa y media ($RS=0.464$), directa e intensa ($RS=0.785$) y directa y media ($RS=0.413$) respectivamente.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de nuestro propio estudio en la Tabla 1 muestra la diferencia sig. entre los participantes que perciben la calidad del tratamiento como mala. Según nuestros datos, el 47,3% de los participantes calificó mala a la calidad de la atención, pero solo el 23,8% la calificó como buena. Esta discrepancia refleja una brecha preocupante en las percepciones de calidad de atención dentro de nuestra organización. Para ilustrar mejor nuestros resultados, cabe mencionar la investigación realizada por Infante (2018) y Vigo (2020) muestran que 20-30% del usuario perciben las calidades del servicio de salud como regular o baja, especialmente en el sector público y la atención ambulatoria. Estos hallazgos sugieren que nuestra organización no es la única que enfrenta desafíos relacionado con las calidades de atención.

Por otro lado, el estudio de Vigo (2020) Revelaron sus resultados de su estudio que el 24,4% de los usuarios calificó la satisfacción como mala y el 22,2% calificó como mala la calidad de la atención. Estos datos respaldan la noción de que las calidades de atención y satisfacciones de usuarios están indisolublemente unidas.

Por otro lado, el estudio de Apaéstegui (2019) Según sus resultados, hubo una alta correlación positiva de calidad de atención con satisfacciones de usuarios (Pearson 0,947). Además, el 30% de los casos reportaron una calidad de atención regular, seguida de mala (25%), buena (13%) y excelente (12%). Estos estudios adicionales respaldan el contexto más amplio y destacan la importancia de abordar los problemas de las variables. Aunque cada estudio se realizó en diferentes entornos y poblaciones, se pueden encontrar similitudes en la presencia de evaluaciones negativas de las variables. En conclusión, tanto nuestros propios hallazgos como la investigación externa respaldan la opinión de la existencia de brechas, sugieren que es necesario actuar en la percepción de la calidad de atención para así mejorar la calidad y satisfacción en nuestra organización. Desempeño demostrado en áreas identificadas como problemáticas (como capacidad de

respuesta, confiabilidad y seguridad), así como interacciones con el personal médico y tiempos de espera, para lograr una atención de calidad que satisfagan la necesidad de los usuarios. Nuestros propios resultados muestran diferencias significativas entre los números de usuarios insatisfechos y satisfecho con las calidades de atención.

De acuerdo con la Tabla 2, el 76,9% de los usuarios expresaron insatisfacción, mientras que solo el 20,0% de los usuarios expresaron satisfacción. Esta disparidad en las percepciones de las calidades de atención es un problema importante que debe abordarse. Cuando observamos estudios externos, encontramos resultados similares que respaldan nuestra propia investigación. Infantes (2018) enfatizó que la proporción de personas que han experimentado y están satisfechas con servicios médicos de calidad en nuestro país es sorprendentemente baja, del 10% al 30%. Estos hallazgos sugieren que nuestra organización no es única en sus desafíos con las satisfacciones y calidad de atenciones percibidas. Adicionalmente, el estudio de Alor (2019) Muestra el resultado una relación sig. y directa de la calidad de la atención con satisfacciones de los participantes. Se concluyó que la satisfacción de los usuarios externos con los centros de salud investigados fue moderada a buena. Estos hallazgos son consistentes con la importancia de perfeccionar la calidad de la atención y así incrementar la satisfacción del usuario.

Semejantemente el estudio de Suárez (2019) Según resultados, la calidad general de la atención es satisfactoria durante mucho tiempo con satisfacción en un nivel moderado. Sin embargo, los usuarios expresaron la necesidad de dar mejora a las infraestructuras y destacaron la compasión del personal hacia ellos. En general, estos estudios respaldan la noción de que las satisfacciones de los clientes y la calidad percibida de las atenciones están estrechamente relacionadas.

Nuestros resultados, así como estudios externos, resaltan la importancia de abordar los problemas identificados para dar mejora a la calidad de atenciones y cumplir con la perspectiva de los usuarios. Seguir las recomendaciones y conclusiones de estos estudios es fundamental para que

nuestras organizaciones implementen mejoras. Se debe poner énfasis en la empatía del personal, la infraestructura del centro de salud y otros factores que repercuten en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención. Al hacerlo, aumentamos las satisfacciones de los clientes y mejoramos la calidad general de atenciones brindadas.

Los resultados en la Tabla 3 muestra una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias con los servicios obstétricos. Una gran proporción de usuarios (23.85%) expresó insatisfacción y consideró que la calidad de la atención era buena. Por otra parte, el 20% de los usuarios estaban satisfechos, pero aún citaron una mala calidad de atención. Estas resoluciones destacan la necesidad de abordar la calidad de la atención en los servicios de maternidad para perfeccionar la satisfacción de los usuarios. Los estudios externos presentados respaldan nuestros hallazgos y brindan más evidencia del vínculo entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el sector obstétrico. Apolinario (2022) encontró una correlación muy directa de 0,882 entre la calidad de la atención y las satisfacciones de los pacientes con los servicios de maternidad. El resultado apoya a la idea de una mejor calidad de atención significa una mayor satisfacción del usuario.

Además, Santana (2018) también encontró una relación sig de la calidad en atenciones con satisfacción de usuarias de los servicios de maternidad. Estos hallazgos son consistentes con la importancia de abordar la calidad en atenciones para mejorar las satisfacciones del cliente y garantizar un servicio óptimo.

Un estudio de Vásquez (2022) Encontraron que el 66% de cliente están satisfechos con la atención que reciben y destacaron la importancia de brindar atención de calidad suficiente para aumentar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Sipam (2017) Encontraron cambios directos significativos sobre la calidad de la atención y las percepciones de los pacientes. Estos hallazgos sugieren que la calidad de la atención en los

servicios obstétricos tiene impactos sigs. en las percepciones y satisfacciones del paciente.

El estudio de Villanueva (2021) Encontraron una pequeña correlación favorable durante el análisis de las variables, lo que respalda la idea de que una mayor calidad del servicio da como resultado una mayor satisfacción del paciente.

Generalmente, el resultado de estos estudios refuerza nuestra propia investigación y muestran consistentemente una existencia de la relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con la maternidad y otros servicios de salud. Dichos resultados enfatizan la importancia de mejorar la calidad de la atención para incrementar la satisfacción del usuario y garantizar una atención médica óptima.

Los resultados en la Tabla 4 revelan que una gran proporción de usuarios expresó insatisfacción con la calidad de la atención en la dimensión confiabilidad. El 23,85% de los usuarios manifestaron insatisfacción con la mala calidad de atención, mientras que el 20,0% de los usuarios expresaron satisfacción a pesar de experimentar mala calidad de atención en esta dimensión. Además, la encuesta reveló que el 9,62% de los usuarios manifestaron satisfacción moderada con la calidad de la atención diaria. Estos hallazgos resaltan la relevancia de mejorar la calidad de la atención, particularmente en términos de confiabilidad, para satisfacer la necesidad y expectativa del cliente.

Las investigaciones internacionales en este sentido respaldan nuestros hallazgos y brindan evidencia adicional sobre el vínculo entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en diferentes centros de salud.

Rivera (2018) Descubrieron que los pacientes expresaron un nivel promedio de satisfacción e indicaron problemas de calidad en áreas como capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad. Estos resultados son consistentes con nuestro estudio y enfatizan el valor de estos aspectos en perfeccionar de la satisfacción del usuario.

Mejía (2019) Encontraron relaciones directas y significativas entre estas variables, destacando la importancia de la calidad de la atención en la mejora de la satisfacción del usuario. Estas confirmaciones respaldan nuestros

hallazgos y enfatizan la relevancia de mejorar la calidad de la atención en varios entornos de atención médica.

Además, Meža (2020) Encontraron una correlación significativa entre estas variables, así como una correlación significativa entre diferentes dimensiones de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos respaldan nuestro estudio y resaltan la importancia de considerar múltiples aspectos sobre la calidad de atención para certificar una mayor satisfacción del usuario.

En general, los resultados de estas investigaciones internacionales respaldan nuestro argumento y enfatizan el vínculo directo entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en diferentes centros de atención médica. Esta evidencia sugiere que es importante abordar e incrementar la calidad de la atención, particularmente en las áreas de confiabilidades, capacidades de respuestas, seguridad y empatías, para lograr una mejor satisfacción del cliente.

Los resultados encontrados en la Tabla 5 revelan que un porcentaje significativo de usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de atención regular en la dimensión validez. El 28,85% de los usuarios expresan insatisfacción, mientras que el 20,0% mencionan estar satisfechos a pesar de experimentar una mala calidad de atención en dicha dimensión. Además, el 20,38% de los usuarios están moderadamente satisfechos con una calidad de atención regular. Estos resultados destacan la importancia de mejorar la calidad de atención, especialmente en términos de validez, para satisfacer las necesidades y perspectiva de los usuarios.

El estudio realizado por Sisalema (2019) obtuvo que las dimensiones de la calidad de atención estuvieron significativamente relacionadas con las dimensiones de satisfacción, como el comportamiento médico, la organización, la comodidad y el tiempo de espera. Estos resultados respaldan nuestras investigaciones y subrayan la importancia de abordar estas dimensiones para incrementar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, González (2020) evaluó la calidad de la atención dental de la satisfacción de los usuarios. En nuestro estudio, descubrimos a los entrevistados que afirmaron recibir un buen tratamiento y recibieron pautas de

tratamiento. Además, la investigación muestra que una mejor educación en salud bucal y tiempos de espera razonables también predominan en cuanto a la satisfacción que influye en el usuario.

Estos resultados enfatizan la importancia de la amabilidad del personal, la comunicación efectiva y la ausencia de dolor durante las consultas para aumentar la satisfacción del usuario con el entorno dental. En general, los resultados de estos estudios apoyan nuestro estudio y enfatizan lo relevante que es abordar la calidad de la atención desde todas las dimensiones para lograr una superior satisfacción del usuario. Los resultados manifiestan que las mejoras en la accesibilidad, la interacción médico-paciente, el entorno físico, la eficiencia de los procesos y el tiempo de espera razonable son esenciales para asegurar una atención de calidad y cumplir con la perspectiva del usuario.

Esta evidencia dispone implicaciones importantes para la práctica y la gestión de la contribución de servicios de salud, ya que resaltaré la necesidad de un progreso continuo en la calidad de la atención para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios. Los resultados de la tabla muestran que una proporción importante de usuarios expresó satisfacción moderada con la calidad de la atención habitual, lo que representa el 28,85% de los usuarios.

Curiosamente, el 20,0% también está satisfecho, aunque la calidad del servicio en términos de fidelización es baja. Por otro lado, se observó que, a pesar de recibir una atención de calidad, el 23,83% de los usuarios expresaron insatisfacción. Estos hallazgos sugieren que la atención del usuario puede verse influenciada por varios factores y no depende solo de la calidad percibida.

Nuestros resultados apoyan la hipótesis de investigación propuesta ya que existe una relación significativa entre las variables de calidad de atención y las dimensiones de lealtad. La significancia ($\text{sig} = 0,00$) es menor que el nivel de significancia especificado ($0,05$), lo que indica que se requiere evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Adicionalmente, el coeficiente de correlación ($r = 0,413$) apoya

una ligera relación directa entre estas variables. Esto quiere decir que la calidad de la atención incide en la fidelidad del usuario al servicio.

El estudio de Espinoza (2021) se enfoca en la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud Ancash. Realizaron encuestas y cuestionarios que mostraron una correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Estas pruebas son consistentes con nuestros hallazgos y refuerzan la idea de que la calidad de la atención afecta la satisfacción del usuario. En conclusión, nuestros resultados confirman una relación significativa entre la calidad de la atención y la lealtad. Estos hallazgos sugieren que la calidad de la atención influye la lealtad de los usuarios a los servicios, incluso cuando reciben atención de calidad media o mala. Además, los resultados del estudio de Espinoza (2021) respaldan nuestro estudio y enfatizan la importancia de mejorar la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas importantes, ya que destacan la necesidad de una atención continua de calidad para promover la lealtad y la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con respecto con la prueba de hipótesis, se encontró que existe una relación directa y moderada que se puede comparar con la hipótesis de que el Coeficiente de Ro Spearman $R_s=0,455$ y $Sig.=0,000$ menor que $0,05$ ($p<0,05$). Ambos casos, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , concluyendo que existe relación directa y moderada entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia.

Segunda: En cuanto al primer objetivo específico, el 47,3% de los participantes cree que es mala la calidad de atención, mientras que el 23,8% de los participantes cree que la calidad de atención es buena. Se concluyó que la calidad de la atención en el servicio de obstetricia era deficiente.

Tercera: En relación al segundo objetivo específico, se halló que los participantes insatisfechos representan el 76.9%, mientras que los usuarios satisfechos son solamente 20.0% del total. Concluyendo que los participantes están insatisfechos con la calidad de atención en el servicio de obstetricia.

Cuarta: Para la tercera medida específica, se encontró que el valor sig = 0,00 es menor que 0,05 y el valor $r = 0,464$, lo que concluye que existe una relación directa y también prueba si existe una relación moderada entre calidad de atención. En la dimensión de confiabilidad percibida por el usuario.

Quinta: correlación con la cuarta medida específica, el coeficiente de correlación es $r = 0,785$ y sig. es 0.000, la correlación existente es positiva y directa entre la calidad de atención en la dimensión validez

Sexta: correlación con la quinta medida específica con coeficiente de correlación $r = 0.413$ y sig. 0.000, Concluyendo Que existe una relación directa y moderada entre la calidad de atención en la dimensión lealtad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Comunicar los resultados de este estudio centrado a los profesionales de la salud obstétricos para mejorar la calidad de la atención y su impacto en la satisfacción del paciente.

Segunda: Promover un entorno confiable donde los pacientes se sientan cómodos para compartir sus inquietudes, emociones y preguntas, utilizando un lenguaje fácil de entender y transparente.

Tercera: Los gerentes deben de coordinar y negociar con el Ministerio de Salud a largo plazo para garantizar la provisión de instalaciones y equipos, asegurando así la calidad de la atención de salud y la satisfacción de los pacientes externos.

Cuarta: El personal directivo debe educar al personal sanitario, mejorar la respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios y mejorar su satisfacción.

REFERENCIAS

- Alor Llañez, M. H. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud de Raquia-Ancash.
- Apaéstegui Huanca, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016.
- Atencia Irribarren, L., & Huapaya Castro, J. M. (2022). Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021.
- BECERRA-CANALES, B. L. A. D. I. M. I. R., PECHO-CHAVEZ, L. U. I. S. A., & GÓMEZ-LEÓN, M. A. R. I. S. O. L. (2020). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA, DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170.
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 658-663.
- Benites, N. J. F., Díaz, N. D. C. G., & Fernández, R. B. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque-Chiclayo 2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 525-535.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170.
- Cajas Echeverria, K. A. (2021). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare-Ecuador, 2021.
- Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.
- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolzco-Labajos, F. A., & Bejarano, G. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú.
- Casquero Paz, S. K. (2021). Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima-2021.

- Cayuela Fuentes, P. S., Pastor Bravo, M. D. M., & Conesa Guillén, M. D. L. Á. (2019). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería global*, 18(54), 303-322.
- Chunga Rodríguez, J. C. M. (2019). Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en dos establecimientos de salud de Microred Piura-Castilla en noviembre 2018.
- Chuquispuma Sanabria, M. S. (2020). Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2019.
- Davila Camacho, S. (2021). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac-2020.
- Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33(1), 35-40.
- Espinoza Bardales, L. E. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud de Tapacocha-Ancash
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1).
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 9.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., ... & Mamani-Urrutia, V. A. (2019, April). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional

- de Salud del Niño, 2017. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 188-192). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Francia Malpartida, A. X. (2019). Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales Diciembre 2018.
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T., & do Carmo-Gonçalves, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 47(4), 248-255.
- Gómez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.
- Gómez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.
- González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M. A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2020). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud*, 4(S1), 76-78.
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019, April). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 183-187). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628.
- Hidalgo Cárdenas, J. L., & Mori Sánchez, I. J. (2019). Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud.

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23.
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23.
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152.
- Leon, R. D. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016–2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 81-90.
- Leveau Alva, C. C. A., & Merino Ruíz, J. R. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos-2019.
- Lima, G. J. S. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de Milagro–Ecuador.
- Macías Intriago, J. A. (2021). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Medina, V., & Magober, D. (2022). Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021.
- Mejía Alva, M. R. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote-2019.
- Meza Angeles, K. E. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima-2020.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y

- satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Morales Mijahuanca, M. E. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020.
- Morales-Sánchez, L. G., & García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134.
- Moscoso, M. G., Villarreal-Zegarra, D., Castillo, R., Bellido-Boza, L., & Mezones-Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36, 167-177.
- Noriega, G., & Francisca, S. (2020). *Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud "Alfonso Oramas González" en Durán* (Doctoral dissertation).
- Obregón-Morales, D. M., Pante Salas, G. G., Barja-Ore, J., & Mera-Yauri, A. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(1).
- Pabón Córdoba, M. L., & Palacio Díaz, K. I. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019.
- Padilla-Meléndez, N. Y., & Bravo-Vallejos, N. D. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21(4), 452-456.
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520.
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53.
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-

- Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3).
- Ramos Moscoso, S. M. (2022). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021.
- Real Delor, R. E., Azuaga Franco, H. M., Bordón Medina, N. C., Colman Gómez, D. B., Delgado Ortiz, L. M., Fernández Méndez, Y. B., ... & Zárate Leguizamón, O. V. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 13(1), 64-75.
- Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., & Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *salud pública de méxico*, 55, S100-S105.
- Ríos, L. Á., Vásquez, M. E. P., Vásquez, J. M. R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819.
- Rivera, F. G., Lima, G. J. S., Lapo, G. E. G., & Moreta, C. A. Y. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177.
- Ruiz Arango, J. (2016). Innovación educativa y proyecto educativo institucional con la calidad educativa en los CEBAS del Callao 2016.
- Sánchez Huasasquiche, C. (2021). Satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud Quilmaná 2020.
- Sánchez Jaeger, M. J. (2019). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca. 2017.
- Sisalema Rivera, K. L. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019.
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

- Torres-González, C. A., Valera-Rodríguez, Y., & Pinto Segura-María, E. (2017). Calidad de la atención en el servicio de anestesiología. Percepción del usuario. *Acta médica grupo Ángeles*, 15(2), 92-98.
- Vásquez Paredes, B. P. (2019). Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz–Chiclayo, 2018.
- Vasquez, J. N. V. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80.
- Velásquez Fuentes, E. D. C. (2020). Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019.
- Vigo Seminario, M. W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020.
- Villanueva Diaz, M. Y. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del paciente en el Área de Pediatría de un Hospital de Trujillo, 2021.
- Zamora Chávez, S. C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 38-47.
- Zárate Aquino, L. E. (2020). Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate-2020.

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de Operacionalización de variables (enfoque cuantitativo)

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de atención es el resultado del proceso evaluativo que hace el cliente en relación al servicio que brinda una empresa. Parasumaran et al.(1988).	Se mide la variable mediante las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Efectividad Establecimiento pulcro y ventilado Materiales informativos Señalización de emergencia	Rangos: Malo (3-6) Regular (7-9) Bueno (10-15)
			Fiabilidad	Orden de llegada Información sobre salud Medicamentos recetados	Rangos: Malo (4-8) Regular (9-12) Bueno (13-20)
			Capacidad de respuestas	Historia clínica Atención oportuna Importancia de citas solución de problema	Rangos: Malo (4-8) Regular (9-12) Bueno (13-20)
			Seguridad	Confianza medidas de seguridad solución al problema	Rangos: Malo (3-6) Regular (7-9) Bueno (10-15)
			Empatía	Amabilidad Paciencia Privacidad Comprensión profesional	Rangos: Malo (6-12) Regular (13-18) Bueno (19-30)

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: satisfacción desde de la percepción de usuario	la satisfacción se puede describir como el grado en el cual la atención de salud y el estado de salud alcanzan las expectativas del usuario. Massip (2011)	La medición de esta variable fue a través de las dimensiones confiabilidad, validez y lealtad.	Confiabilidad	Cumplimiento del Horario de atención. Seguridad en el momento de atención. Claridad en el diagnóstico. Comodidad al ser atendido	Rango: Malo (5-10) Regular (11-15) Bueno (16-25)
			Validez	Eficacia en su labor Explicación del tratamiento Hospital con materiales necesarios Tiempo de espera Atención conforme	Rango: Malo (5-10) Regular (11-15) Bueno (16-25)
			lealtad	Respeto al profesional de salud Motivación con la atención recibida Asistencias con citas programadas	Rango: Malo (3-6) Regular (7-9) Bueno (10-15)

Anexo 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción del usuario de un Hospital de Ancash, 2023

Cuestionario: Calidad de atención

(Chuquispuma, año 2020; adaptado por Villanueva, 2023)

Estamos interesados en conocer su opinión en relación a la Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción de usuario de un Hospital de Ancash

Marque su respuesta con una (X) en la alternativa que considere corresponda a cada una de las afirmaciones, siguiendo la siguiente escala valorativa
Agradeceremos su sinceridad.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Aveces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	---------------	---------------------	----------------

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Elementos Tangibles					
1	¿El hospital es pulcro y ventilado?					
2	¿El hospital cuenta con materiales informativos?					
3	¿El hospital cuenta con señalización de emergencia?					
	Fiabilidad					
4	¿Se respeta el orden de llegada para la atención?					
5	¿La información sobre salud que se brinda en el hospital es adecuada?					
6	¿Cuenta con libro de reclamaciones el hospital?					
7	¿En la farmacia del hospital se cuenta con los medicamentos recetados?					
	Capacidad de Respuesta					
8	¿El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica?					
9	¿La atención es rápida y oportuna?					
10	¿El personal de salud le sugiere que es importante seguir con tus citas programadas?					
11	¿Considera que el personal de salud es atento y le aclara alguna duda que tiene?					
	seguridad					
12	¿Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud?					

13	¿Considera que el personal de salud cumple con las medidas de seguridad?						
14	¿Usted cree que el personal de salud tiene la capacidad necesaria para solucionar su problema de salud?						
	Empatía						
15	¿El personal de salud es amable al momento de atenderle?						
16	¿Considera que el personal de salud durante la atención tiene paciencia?						
17	¿Consideras, durante el tratamiento, respeto a tu privacidad?						
18	¿Consideras que la comprensión del personal de salud es excelente?						
19	¿En el primer contacto con el personal de salud se presenta amable?						
20	¿El personal de salud es amable en la atención de los usuarios del establecimiento de salud?						

Anexo 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción de usuario de un Hospital de Ancash

Cuestionario: satisfacción desde de la percepción de usuario

(Chuquispuma, año 2020; adaptado por Villanueva, 2023)

Estamos interesados en conocer su opinión en relación a la Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción de usuario de un Hospital de Ancash, 2023

Marque su respuesta con una (X) en la alternativa que considere corresponda a cada una de las afirmaciones, siguiendo la siguiente escala valorativa
Agradeceremos su sinceridad.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Aveces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	---------------	---------------------	----------------

Nº	SATISFACCIÓN DESDE DE LA PERCEPCIÓN DE USUARIO	1	2	3	4	5
	Confiability					
1	¿El personal de salud cumple con su horario de atención?					
2	¿El personal de salud le brinda seguridad en el momento de la atención?					
3	¿El personal de salud es claro con su diagnóstico?					
4	¿Se siente cómodo cuando es atendido por el personal de salud?					
5	¿El personal de salud le explica su tratamiento aclarando las dudas que usted tiene?					
	Validez					
6	¿El personal de salud es eficaz con su labor?					
7	¿El personal de salud le explica en qué consiste su tratamiento para que usted lo realice de una manera correcta?					
8	¿El establecimiento de salud cuenta con materiales necesarios para realizar su atención?					
9	¿Normalmente el paciente espera buen tiempo para ser atendido?					
10	¿Usted se siente complacido con la atención del personal de salud?					
	Lealtad					
11	¿Usted guarda con respeto al personal de salud?					
12	¿Usted se encuentra motivado con la atención recibida?					
13	¿Usted asiste a las citas programadas?					

CATEGORIZACIÓN DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción de usuario nivel general	Malo	R egular	B ueno
	20 - 40	4 1 - 60	6 1 - 100
Elementos tangibles(ítems 1 - 3)	3-6	7 - 9	1 0 - 15
Fiabilidad (ítems 4 - 7)	4 - 8	9 - 12	1 3 - 20
capacidad de respuesta (ítems 48- 11)	4-8	9 -12	1 3-20
seguridad (ítems 12- 14)	3-6	7 -9	1 0-15
empatía (ítems 15 - 20)	6-12	1 3-18	1 9-30

**CATEGORIZACIÓN DE LA MEDICIÓN Y
SATISFACCIÓN DESDE DE LA PERCEPCIÓN DE USUARIO**

	Malo	R egular	B ueno
	13 - 26	2 7 - 39	4 0 - 65
confiabilidad (ítems 1 - 5)	5 - 10	1 1 - 15	1 6 - 25
validez (ítems 6 - 10)	5 - 10	1 1-15	1 6-25
lealtad (ítems 11 - 13)	3-6	7 -9	1 0-15

Anexo 3

Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para cálculo de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2p^2}{(N - 1)E^2 + Z^2p^2}$$

Nota. Lohr (2020) en el libro *Desing and Analysis*.

Donde:

N = 800 usuarios, siendo la población del estudio.

Z = Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Probabilidad de satisfacción de una usuaria (0.5)

q = Probabilidad de insatisfacción de una usuaria (0.5)

E = Margen de error (0.05)

$$n = \frac{800 * 1.96^2 * 0.5^2}{(800 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5^2} = 259.75$$

Por lo que la muestra será de 260 usuarias.

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación que lleva como título Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023 , desarrollado por la Bachiller Villanueva Medina Ketthy Yohana de la maestría Gestión en los Servicios de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 20 minutos y consiste en dos cuestionarios, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción y condiciones de trabajo

DECLARACIÓN:

Declaró mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándole el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

FIRMA

Nombres y Apellidos del participante
DNI :

FIRMA DEL INVESTIGADOR.

Nombre

DNI.

Anexo 5

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USER\Desktop\KETTHY.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
¿El establecimiento de salud es pulcro y ventilado?	4,77	,430	30
¿El establecimiento de salud cuenta con materiales informativos?	4,80	,407	30
¿El establecimiento de salud cuenta con señalización de emergencia?	4,23	1,194	30
¿Se respeta el orden de llegada para la atención?	3,43	1,073	30
¿La información sobre salud que se brinda en el centro es adecuada?	4,80	,407	30
¿Cuenta con libro de reclamaciones el establecimiento de salud?	4,37	,850	30
¿En la farmacia del establecimiento de salud se cuenta con los medicamentos recetados?	3,70	1,022	30
¿El personal de salud anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica?	4,83	,379	30
¿La atención es rápida y oportuna?	3,43	1,073	30
¿El personal de salud le sugiere que es importante seguir con tus citas programadas?	4,53	,571	30

¿Considera que el personal de salud es atento y le aclara alguna duda que tiene?	4,53	,571	30
¿Usted percibe confianza al ser atendido por el personal de salud?	4,43	,817	30
¿Considera que el personal de salud cumple con las medidas de seguridad?	3,93	1,112	30
¿Usted cree que el personal de salud tiene la capacidad necesaria para solucionar su problema de salud?	4,00	,910	30
¿El personal de salud es amable al momento de atenderle?	4,60	,498	30
¿Considera que el personal de salud durante la atención tiene paciencia?	4,60	,498	30
¿Consideras que, durante el tratamiento, hay respeto a su privacidad?	4,73	,785	30
¿Consideras que la comprensión del personal de salud es excelente?	4,77	,504	30
¿En el primer contacto con el personal de salud se presenta amable?	4,57	,568	30
¿El personal de salud es amable en la atención de los usuarios del establecimiento de salud?	4,80	,407	30

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
87,87	56,602	7,523	20

RELIABILITY

```

/VARIABLES=COANFIA1 CONFIA2 CONFIA3 CONFIA4 CONFIA5 VALIDEZ1 VALIDEZ2
VALIDEZ3 VALIDEZ4 VALIDEZ5 LEAL1 LEAL2 LEAL3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USER\Desktop\KETTHY.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%

Válidos	30	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	13

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
¿El personal de salud cumple con su horario de atención?	4,60	,498	30
¿El personal de salud le brinda seguridad en el momento de la atención?	4,60	,498	30
¿El personal de salud es claro con su diagnóstico?	4,43	,504	30
¿Se siente cómodo cuando es atendido por el personal de salud?	3,97	,615	30
¿El personal de salud le explica su tratamiento aclarando las dudas que usted tiene?	4,53	,681	30
¿El personal de salud es eficaz con su labor?	4,57	,504	30
¿El personal de salud le explica en que consiste su tratamiento para que usted lo realice de una manera correcta?	4,60	,498	30
¿El establecimiento de salud cuenta con materiales necesarios para realizar su atención?	4,37	,490	30
¿Normalmente el paciente espera buen tiempo para ser atendido?	3,47	1,408	30
¿Usted se siente complacido con la atención del personal de salud?	4,37	,490	30
¿Usted guarda con respeto al personal de salud?	4,80	,407	30
¿Usted se encuentra motivado con la atención recibida?	3,50	1,432	30
¿Usted asiste a las citas programadas?	3,47	1,408	30

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
55,27	38,064	6,170	13

Anexo 6

Análisis de normalidad

Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov (a)			
Característica	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.182	260	0.000
Satisfacción	0.315	260	0.000
Elementos tangibles	0.286	260	0.000
Fiabilidad	0.236	260	0.000
Capacidad de respuestas	0.241	260	0.000
Seguridad	0.275	260	0.000
Empatía	0.299	260	0.000
Confiabilidad	0.282	260	0.000
Validez	0.354	260	0.000
Lealtad	0.187	260	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7

VARIABLE.1- BAASE DE DATOSS CALIDAD DE ATENCION

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E2	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E7	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E8	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E10	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E14	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E15	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E16	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E17	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E19	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E20	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E21	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
E24	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E26	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E28	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E29	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E30	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E33	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E34	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E35	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E37	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E38	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E39	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E40	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5

E43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E44	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E45	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
E46	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	
E47	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
E49	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E50	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E51	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	
E52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E53	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	
E54	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E55	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E56	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E58	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E59	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E60	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E62	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E63	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E64	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E65	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E67	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E68	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E69	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
E70	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E72	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E74	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E75	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
E76	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	
E77	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
E79	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	
E80	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E81	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	
E82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E83	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	
E84	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
E85	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
E86	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	
E87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E88	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	

E89	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E90	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E92	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E93	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E94	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E95	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E97	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E98	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E99	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E100	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E102	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E104	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E105	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E106	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E107	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E109	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E110	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E111	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E113	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
E114	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E115	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E116	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E118	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E119	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E120	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E122	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E123	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E124	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E125	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E127	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E128	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E129	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E130	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E132	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E134	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4

E135	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E136	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E137	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E139	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E140	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E141	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E143	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
E144	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E145	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E146	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E148	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E149	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E150	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E152	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E153	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E154	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E155	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E157	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E158	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E159	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E160	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E162	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E164	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E165	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E166	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E167	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E169	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E170	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E171	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E173	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
E174	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E175	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E176	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E178	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E179	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E180	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5

E181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E182	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E183	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E184	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E185	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E187	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E188	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E189	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E190	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E192	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E194	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E195	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E196	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E197	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E199	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E200	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E201	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E203	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
E204	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E205	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E206	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E207	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E208	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E210	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E211	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E212	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E213	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E215	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E217	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E218	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E219	5	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	5
E220	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	5
E221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E222	4	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4
E223	5	4	5	2	5	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
E224	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	5	4	5	3	4	5
E225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E226	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4

VARIABLE.2- BASE DATOS SATISFACCION DESDE LA PERCEPCION DEL USUARIO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
E1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E2	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E7	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E8	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E9	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E10	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E12	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E14	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E15	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E16	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E18	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E19	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E20	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E21	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E23	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E24	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E25	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E26	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E27	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E28	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E29	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E30	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E32	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E33	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E34	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E35	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E36	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E37	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E38	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E39	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E40	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E41	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E42	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E43	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E44	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1

E45	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E47	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E48	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E49	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E50	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E51	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E52	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E53	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E54	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E55	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E56	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E57	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E58	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E59	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E60	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E61	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E62	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E63	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E64	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E65	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E66	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E67	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E68	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E69	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E70	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E71	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E72	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E73	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E74	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E75	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E76	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E77	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E78	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E79	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E80	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E81	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E82	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E83	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E84	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E85	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E86	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E87	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E88	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E89	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E90	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4

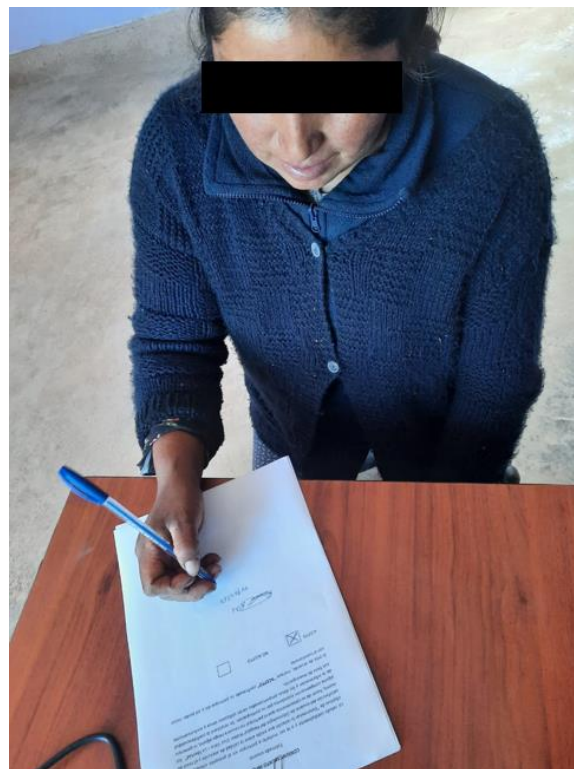
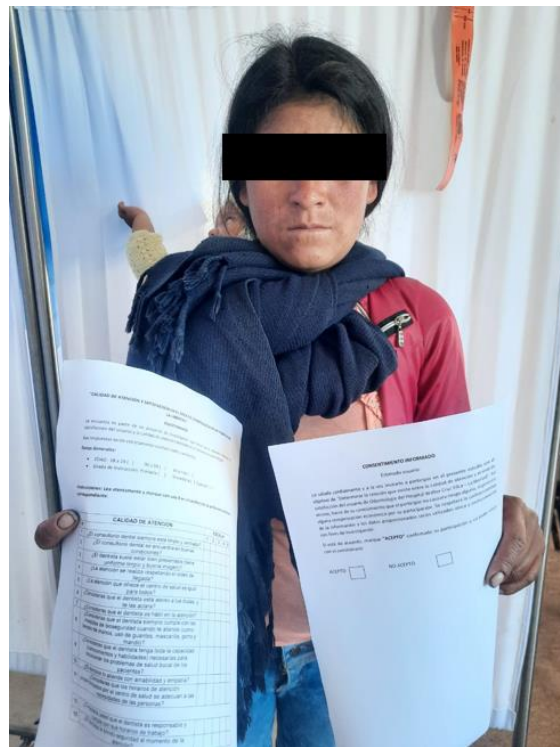
E91	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E92	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E93	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E94	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E95	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E96	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E97	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E98	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E99	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E100	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E101	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E102	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E103	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E104	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E105	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E106	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E107	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E108	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E109	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E110	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E111	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E112	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E113	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E114	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E115	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E116	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E117	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E118	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E119	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E120	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E121	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E122	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E123	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E124	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E125	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E126	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E127	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E128	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E129	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E130	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E131	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E132	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E133	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E134	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E135	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E136	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4

E137	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E138	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E139	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E140	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E141	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E142	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E143	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E144	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E145	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E146	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E147	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E148	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E149	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E150	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E151	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E152	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E153	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E154	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E155	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E156	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E157	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E158	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E159	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E160	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E161	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E162	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E163	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E164	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E165	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E166	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E167	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E168	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E169	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E170	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E171	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E172	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E173	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E174	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E175	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E176	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E177	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E178	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E179	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E180	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E181	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E182	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1

E183	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E184	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E185	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E186	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E187	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E188	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E189	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E190	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E191	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E192	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E193	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E194	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E195	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E196	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E197	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E198	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E199	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E200	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E201	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E202	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E203	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E204	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E205	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E206	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E207	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E208	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E209	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E210	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E211	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E212	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E213	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E214	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E215	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E216	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E217	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E218	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E219	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E220	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E221	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E222	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E223	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E224	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E225	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E226	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E227	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E228	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4

E229	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E230	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
E231	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E232	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E233	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E234	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E235	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E236	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E237	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E238	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E239	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E240	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E241	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E242	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E243	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E244	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E245	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E246	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E247	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E248	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E249	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E250	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E251	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E252	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E253	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
E254	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
E255	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
E256	4	4	4	3	4	4	5	4	1	4	5	1	1
E257	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
E258	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4
E259	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
E260	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5

FIGURA 2





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción desde de la percepción del usuario en el servicio de obstetricia de un Hospital de Ancash, 2023", cuyo autor es VILLANUEVA MEDINA KETTHY YOHANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID: 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIPI4 el 30- 07-2023 17:11:13

Código documento Trilce: TRI - 0613973