



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio  
de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San  
Juan Bautista-Ayacucho 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestro en Gestión de los Servicios de la salud**

**AUTOR:**

Br. Nolasco Chávez, Alfonso

**ASESORA:**

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

**SECCIÓN:**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**PERÚ-2018**

.....  
Dr. Edwin Huarancca Rojas  
Presidente

.....  
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales  
Secretario

.....  
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres Calixto y Julia; por brindarme su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera de la salud.

A mi esposa y mis hijas: Rosa, Mell Camila y YelKa Zunmy por su constante apoyo incondicional en todo momento y por qué no mencionar la razón principal de todo esfuerzo.

Alfonso

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, por su dedicada labor en bien de la Educación Huamanguina.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución Académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todas las asignaturas del programa de Postgrado.

A la Mg. Maritza Rodríguez, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Gerente y Obstetras del Centro de Salud de san Juan Bautista quienes permitieron la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las gestantes que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

El autor

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo para obtener el “Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la salud”, se presenta la tesis titulada: “Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juna Bautista- Ayacucho 2017”

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I.INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad problema .....	12
1.2. Trabajos previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación .....	25
1.6. Objetivos .....	26
1.6.1. Objetivo general .....	26
1.6.2. Objetivos Específicos .....	27
II. MÉTODO .....	28
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Variables y Operacionalización .....	30
2.3. Población, muestra y muestreo .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
2.5. Métodos de Análisis de datos .....	34

2.9. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS .....	37
IV. DISCUSION .....	49
V. CONCLUSIONES .....	55
VI.RECOMENDACIONES .....	58
VII. REFERENCIAS .....	60
ANEXOS .....	64

## RESUMEN

El estudio desarrollado tuvo como objetivo general determinar la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017

La población estuvo conformada por las gestantes que acudieron al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. La muestra lo conformaron 60 gestantes que acudieron al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert respecto a la calidad de atención.

Resultados y conclusiones: Las gestantes que acudieron al Centro de Salud de San Juan Bautista están de acuerdo con las dimensiones de elementos tangibles en un 93,3%, con la dimensión de fiabilidad en un 96,7%, con la dimensión de capacidad de respuesta se hallan indiferentes en un 80%, con la dimensión de seguridad se encuentran de acuerdo en un 85% y con la dimensión de empatía se hallan de acuerdo en un 68%. El 95% de gestantes están de acuerdo con la calidad de atención que reciben en el consultorio, de ellas el 33,3% corresponden a las edades de 17 a 24 años y de 25 a 31 años respectivamente y un 28,3% corresponden a las edades de 32 a 39 años; con un valor de coeficiente de correlación es 0.246, que indica, existe una relación baja o débil entre calidad de atención y la edad en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

**Palabras clave:** Calidad, atención y factores.



## ABSTRAC

The general objective of the study was to determine the relationship between sociodemographic factors such as age, educational level, occupation and marital status with the quality of care in obstetric clinic services, in pregnant women who go to the San Juan Bautista Health Center. Ayacucho 2017.

The population consisted of pregnant women who attended the Obstetric Clinic San Juan Bautista Health Center. The sample consisted of 60 pregnant women who attended the Obstetric Clinic of the Health Center of San Juan Bautista, the type of sampling was not probabilistic. The technique of data collection was the survey, the instrument used was a Likert type questionnaire regarding the quality of care.

Results and conclusions: The pregnant women who attended the Health Center of San Juan Bautista are in agreement with the dimensions of tangible elements in 93.3%, with the reliability dimension in 96.7%, with the capacity dimension of response are 80% indifferent, with the security dimension 85% agree and 68% agree with the dimension of empathy. 95% of pregnant women are in agreement with the quality of care they receive in the clinic, of which 33.3% correspond to the ages of 17 to 24 years and 25 to 31 years respectively and 28.3% correspond to ages 32 to 39; with a value of correlation coefficient is 0.246, which indicates, there is a low or weak relationship between quality of care and age in pregnant women who come to the Obstetric Clinic of the Health Center of San Juan Bautista 2017.

**Keywords:** Quality, attention and sociodemographic factors.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad Problemática

En el país en los últimos años han sucedido hechos que han afectado en igual medida la estructura, las funciones y la capacidad de respuesta del Sector salud a las necesidades de la población (MINSa, 2005). Por lo general, en las instituciones del estado, no se aprecia una buena voluntad ni un buen trato para brindar una atención de calidad, que constituye actualmente uno de los mayores problemas para enfrentar con éxito la situación sanitaria reconocidos como prioridades nacionales entre ellos la mortalidad materna, mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las mismas que necesitan una adecuada capacidad resolutoria e intervenciones de calidad (MINSa, 2009). Sin embargo es importante comprender que el incremento de las muertes maternas es a falta de una buena calidad de atención en los servicios, debido a que las mujeres al no ser atendidas adecuadamente en sus controles prenatales por diversas razones y en su mayoría por aspectos médicos, culturales y sociales (MINSa, 2009), dentro de los establecimientos de salud, ellas prefieren ya atenderse tardíamente o llegar ya sólo para atenderse el parto.

Los resultados son visibles según ENDES (2009) que advierte un 72,4% de mujeres gestantes recibió su primer control prenatal en el primer trimestre, en una insatisfacción por parte de los usuarios del servicio, ellos acuden con grandes expectativas al centro de salud, sin embargo se retiran decepcionados al no encontrar una atención de calidad, específicamente las gestantes, acuden a dichas instituciones con temor y cierta vergüenza, a esta se suman los factores sociodemográficos que condicionan la satisfacción de la atención recibida; cuya definición es considerado como aquellas características, circunstancias o situaciones detectables que aumentan la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido (MINSa, 2005) entre ellos se encuentran la edad, procedencia, nivel de instrucción, estado civil. Sitzia y Wood (1997), señalan que en la satisfacción a la calidad de atención no sólo influyen los aspectos que comprenden ellos, sino también las características personales; por lo

tanto, los factores sociodemográficos en la satisfacción del usuario resulta ser esencial para la adaptación en la atención.

En Colombia la cobertura del control prenatal es del 84% según datos estadísticos por la encuesta nacional de demografía y salud realizada por Profamilia en 2005, siendo las condiciones principales los factores como el nivel de instrucción, procedencia, estrato socioeconómico, la multiparidad entre otros (Profamilia, 2011).

Según Jiménez y Salazar (2015) en su estudio “Calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II ESSALUD - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015”, afirmaron que la calidad del servicio tiene una relación significativa con las percepciones de las gestantes atendidas en consultorio externo de Obstetricia, Redhead (2015) investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau en el Distrito de Chaclacayo el año 2013, trabajo en el que se demostró la existencia de una relación directa significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Alarcón (2014) en su tesis: “Factores Sociodemograficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013” afirma que los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida, pero los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho. Por ello es importante evaluar las dimensiones de la calidad, asociados a los factores sociodemográficos, para mejorar algunas condiciones organizacionales que nos permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio que tienen las gestantes.

En los tiempos actuales debemos considerar a la calidad en la atención como un eje muy importante en las instituciones, sean estas públicas o privadas, dentro de las cuales incluimos a los centros de salud. En el Perú, el Ministerio de Salud tiene dentro de sus prioridades la calidad de atención,

puesto que es un eje principal para la satisfacción de los usuarios, el mismo que es empleado como un indicador para evaluar la calidad del servicio que se ofrece en los aspectos como estructura, procesos y resultados, por ello para establecer la relación entre factores sociodemográficos y la calidad de atención es necesario considerar la percepción de las usuarias, en nuestro caso se trabajará solo con gestantes.

Se realizará el trabajo con instrumentos que nos permitan a través de las dimensiones de calidad saber cómo perciben la calidad de atención las gestantes que acuden al centro de salud de San Juan Bautista en los servicios de consultorio obstétrico, y relacionados a los factores sociodemográficos en el consultorio obstétrico del centro de salud San Juan Bautista.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales:**

A nivel internacional, Compean, Pérez, Staines y Ortiz (2014) en su estudio “Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA, cuyo propósito fue evaluar la satisfacción de personas con VIH con la atención recibida en los servicios de salud y las características sociodemográficas; trabajaron con 557 personas, el instrumento utilizado fue el cuestionario, los resultados fueron: los hombres homosexuales tuvieron la posibilidad mayor de insatisfacción con la relación médico paciente y con el funcionamiento del servicio. Las personas con escolaridad primaria tuvieron menor probabilidad de insatisfacción con los aspectos administrativos y con la atención médica. Los hombres, las personas solteras y quienes tenían mayor escolaridad presentaron mayor insatisfacción con los aspectos administrativos. En conclusión identificaron aspectos de los servicios públicos que pueden ser mejorados, lo cual podría modificar la opinión que las personas con VIH/SIDA tuvieron sobre ellos.

Benjamín (2013) investigó la percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, el trabajo tuvo como objetivo principal: analizar la percepción de calidad de atención que tienen los usuarios del servicio; para lo cual se planteó un estudio de tipo descriptivo, cuya muestra la conformaron 250 usuarios que acudieron al centro de salud,

las entrevistas se aplicaron de forma directa a los pacientes mediante una encuesta, en los resultados que muestra este trabajo el 43% de los pacientes señala que recibió la atención con un tiempo de espera entre 15 a 30 minutos, el 35% señaló que esperó entre 31 a 60 minutos para su atención, el 11% esperó más de 60 minutos y el 11% restante esperó menos de 15 minutos, notándose una clara demora entre 15 y 60 minutos para recibir los servicios siendo este el principal problema de la calidad de atención, 48% de los usuarios señala que el tiempo de espera para ser atendido es excesivo, mientras que el 36% manifestó estar de acuerdo con este tiempo y el 16% señaló que es corto el tiempo de espera. Sobre la persona que atiende el 91% menciona que el personal si le prestó atención, el 9% refirió que prestaron la atención adecuada, lo cual demuestra que el personal que atiende a los usuarios si presta buena atención; asimismo, se respeta la privacidad del paciente, así lo señala el 86%.

Asimismo se tiene a Braña, et al. (2013), en su estudio "Factores sociodemográficos y satisfacción con la atención en mujeres con cáncer de mama. Estudio multicéntrico. Cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de las mujeres con cáncer de mama en los Servicios de Oncología Médica y analizar los factores sociodemográficos y clínicos en su satisfacción, consideró dentro de su tamaño muestral a 225 mujeres con diagnóstico de cáncer de mama; utilizó como herramienta el SERVQHOS-modificada, basada en cuestionario organizado. Los resultados obtenidos fueron: los aspectos mejor valorados fueron la amabilidad del personal [4,30±0,83(2-5)], la confianza que éste les transmite [4,23± 0,79 (2-5)] y el trato personalizado [4,12±0,88(2-5)]. Los peor valorados, la facilidad para llegar al hospital [3,06± 0,99 (1-5)], el tiempo de espera [3,16± 1,00 (1-5) ], el estado de consultas [3,38± 0,99 (1-5)] y la puntualidad de las sesiones [3,38± 1,05 (1-5) ]. La satisfacción global fue de 4,04± 0,82 (1-5). La edad influyó en su valoración de la apariencia del personal (p=0,04), el estado de las consultas (p<0,00), la facilidad para llegar y la cantidad y calidad de información recibida (p=0,01). El nivel de estudios condicionó su satisfacción con la apariencia del personal (p=0,03) y el estado de las consultas (p=0,03). Las mujeres en activo y con incapacidad laboral transitoria valoraron peor la apariencia del personal

( $p=0,02$ ). El tiempo desde el diagnóstico determinó la satisfacción con la disposición del personal para ayudar ( $p<0,00$ ) y la asistencia a terapia, la satisfacción con la disposición del personal para ayudar ( $p<0,00$ ) y la asistencia a terapia, la satisfacción con la capacidad del personal para comprender sus necesidades ( $p=0,03$ ). La conclusión fue, que las características individuales de las participantes influyen en su satisfacción. Además identificó áreas deficitarias, las mismas que permitieron detectar importantes oportunidades de mejora en varios aspectos, con la finalidad de mejorar la calidad asistencial.

Escobar, Guzmán y Córdova (2009), en su tesis “Factores asociados a la inasistencia al control prenatal durante el Primer Trimestre en mujeres gestantes de la ESE San Sebastián La Plata Huila”, consideraron dentro de su tamaño muestral a 139 gestantes con inicio tardía de los controles prenatales, para la recolección de datos utilizaron el registro directamente de una base de datos. Como resultados tuvieron: que la edad de las 288 gestantes que acudieron a control prenatal oscilaron entre los 14 y 45 años con promedio de  $24,04 \pm 6,7$  años y una mediana de 23. El nivel educativo de las gestantes evidenció que un 57,6% tiene como máximo la primaria completa, un 35,5% han ingresado a nivel de secundaria, aunque solo la mitad de ellos han culminado sus estudios; y tan solo el 1,7% ha ingresado a la universidad. Conclusiones: Se asocian al inicio tardío de los controles prenatales en la ESE San Sebastián de la Plata, factores sociodemográficos: Embarazo en adolescente, bajo nivel educativo; factores gineco-obstétricos: mujeres con 4 a 6 embarazos previos.

Por su parte Cabrera, Parías y Londoño (2008) en su trabajo sobre la calidad percibida por usuarios de Hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia, tuvo como objetivo el elaborar una línea base de la calidad percibida por usuarios de hospitales que tienen la intervención del Programa de reestructuración, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud, como instrumento utilizó el PECASUSS, dicho instrumento que está validado, el que sirve para medir percepción de la calidad según usuarios de dichos servicios

de salud; con dicho fin entrevistó a 4021 usuarios obteniendo los siguientes resultados y conclusiones: 60 % con afiliación al régimen subsidiado, 55 % de estrato uno y 53 % atendidos en consulta general, valoraron como bueno o muy bueno el nivel de 16 aspectos perceptibles de la calidad de los servicios brindados, La calidad percibida fue buena en general, el trato cordial recibido de los asistentes fue la sub-dimensión de la calidad de la atención mejor valorada por los usuarios encuestados.

Encontramos también la investigación de Paca (2003), cuya tesis titulada “Calidad de atención en los servicios de control prenatal y planificación familiar. Perú 2003”, realizada en la Universidad de Costa Rica, realiza el estudio a nivel nacional con muestra conformada por proveedores y usuarios del servicio de control prenatal, y con la regresión multinivel identificó las determinantes que tienen influencia en la calidad de atención, observándose tanto factores del establecimiento como del usuario, sin embargo predominan los factores que provienen del establecimiento. La mayoría de los profesionales que se encargan de la atención al usuario son obstetras, la mayor parte del personal tiene experiencia en el trabajo generalmente esa experiencia es mayor a 3 años, lo cual determina mayor participación en las decisiones, entre los factores referidos al establecimiento, destaca la existencia de un seguro específico para control prenatal. Concluyendo que el control prenatal en los establecimientos del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) deben mejorarse, recomienda reordenar el sistema de monitoreo para evaluar y lograr la calidad en la atención, de este modo pretende mejorar la percepción de los usuarios; asimismo, considera que es ineludible contar con un instrumento específico en los centros de salud que mida la calidad de atención que perciben los usuarios del sistema de salud, para así mejorar la calidad de la atención continuamente hasta obtener la satisfacción del usuario.

De igual manera se tiene a Castillo, et al. (2011), en el estudio respecto a “Factores asociados al uso de control prenatal en mujeres embarazadas en el distrito de Cartagena. 2011”. Cuyo objetivo fue determinar los factores asociados al uso de control prenatal en mujeres embarazadas del Distrito de Cartagena. Con un tamaño muestral de 726 embarazadas, utilizaron como



técnica la encuesta sociodemográfica, y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que los 82.2% (597) manifestaron haber asistido al control prenatal, solo 490 (67.5%) uso adecuadamente el servicio según la norma. Entre los factores que explican el uso del control prenatal, se encuentran tener afiliación en salud (OR= 5,2(I.C. 95% 2,5- 10,6)), vivir cerca de IPS. (OR= 3,0 (I.C. 95% 2,1- 4,4)), tener estudios de secundaria o superiores (OR= 2,0 (I.C. 95% 1,4- 2,9)), pertenecer a una familia nuclear (OR= 1,6 (I.C.95% 1,1- 2,2)), y pertenecer a una familia funcional (OR= 2.0 (I.C 95%1,3 – 2,9)). La conclusión a la que arribaron fue que la frecuencia del uso del control prenatal, en su mayoría no cumple con lo señalado por la norma técnica. La afiliación en salud es una variable determinante para el uso de los servicios prenatales por parte de las embarazadas. Así mismo, la cercanía al centro de salud, un mejor nivel educativo y algunas características familiares como la funcionalidad familiar favorecen el uso de este servicio.

Murillo y Miranda (2004), en su estudio “Calidad del Control Prenatal en el Centro de Salud Ciudad Sandino, Mangua”, cuyo propósito fue describir la percepción de las usuarias externas e internos sobre la calidad de Atención del Control Prenatal desde el enfoque de satisfacción en el Centro de Salud de Ciudad Sandino entre Agosto a Octubre del 2004; los resultados alcanzados fueron: que el grupo etareo que predominó fue 15 a 34 años. La procedencia de las usuarias que predominó fue la urbana. En la escolaridad prevaleció el grupo de mujeres que han cursado al menos algún año de secundaria. La ocupación más frecuente en las mujeres fue la de ama de casa. El estado civil que predominaba entre las usuarias fue el de acompañada, de la profesión de los usuarios internos predominaron los médicos generales.

Desde el punto de vista de la Estructura: La Accesibilidad Geográfica no constituyó una barrera para acceder a los servicios de salud. La Accesibilidad Económica fue una barrera en el aspecto de tener que comprar el medicamento y pagar por algunos exámenes de laboratorio. En la Accesibilidad Organizacional la mayor insatisfacción de las usuarias externas

fue con los horarios de atención en el área de Admisión. La Accesibilidad Cultural no constituyó una barrera en la atención prenatal.

Calidad de la Atención Médica según satisfacción de usuarios externas: las condiciones de comodidad, la inadecuada higiene de los servicios higiénicos, el tratamiento incompleto y el desconocimiento de los signos y síntomas de riesgo del embarazo, fue identificado por las usuarias como obstáculos para una atención de calidad.

### **Antecedentes Nacionales:**

Se buscaron también los antecedentes de investigación nacionales, donde se encontraron los trabajos nacionales realizados en centros de salud, y algunos en el consultorio obstétrico específicamente, que se tomaran como referencia para el presente trabajo de investigación:

Ramos (2015), en su tesis “Factores asociados a nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015”, cuyo propósito fue determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi 2015. Para recojo de información se utilizó la encuesta validada por el Ministerio de salud, la muestra estuvo conformada por 96 usuarios externos que acudieron a los diferentes servicios. Los resultados alcanzados fueron un 72,2% de satisfacción de usuarios externos, frente al 27,84% de insatisfacción. La variable con mayor satisfacción fue la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes están los aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Picsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este

estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

Encontramos a Jiménez y Salazar (2015) quienes desarrollaron la tesis titulada: Calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de obstetricia del Hospital ii ESSALUD - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015. Tuvo la finalidad de determinar la calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia, para ello se realizó una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, de cohorte transversal, donde la muestra la conformaron 169 mujeres gestantes, y la técnica de recolección de datos usada fue la encuesta. Se observó que la mayoría (52,7%) se atendieron en el consultorio de Obstetricia y fueron atendidas por profesional Obstetra de las que 117 eran continuadoras, el 100% de las gestantes tienen una expectativa buena en todas las dimensiones de la calidad de atención. Se afirma respecto a la percepción que el 74.6% y el 64.5% de las gestantes percibieron una calidad de atención buena en las dimensiones de tangibilidad y empatía respectivamente, seguido del 77.5%, 66.3% y 56.8% que percibieron una calidad de atención regular en las dimensiones de confiabilidad, proyección a la seguridad y respuesta pronta al usuario respectivamente. De todo esto, se puede concluir que la calidad del servicio tiene una relación significativa con las percepciones de las gestantes atendidas en consultorio externo de Obstetricia.

Encontramos también a Ayala (2015) quien investiga la “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015”, persiguieron el objetivo de determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico, la muestra la constituyeron 313 puérperas inmediatas para lo cual se planteó una investigación de tipo observacional y descriptivo, de corte transversal, además se aplicó un cuestionario tipo SERVPERF modificado. Se llega a los resultados siguientes: El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad

y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%. Se Concluye que las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un cierto grado de “satisfacción”.

Redhead (2015) investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau en el Distrito de Chaclacayo durante el año 2013, este trabajo se desarrolló con la finalidad de establecer la relación entre estas dos variables, la primera calidad del servicio y la segunda la satisfacción del usuario, planteó un diseño no experimental de corte transversal y con modelo descriptivo correlacional, asimismo utilizó el cuestionario Servqual y de satisfacción del cliente externo, con una muestra de 317 usuarios externos; se demostró que si existe una relación entre las variables, es decir, hay relación directa significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Así mismo se tiene a Ubilluz (2015), en su tesis “Percepción de la atención de calidad de las usuarias víctimas de violencia familiar. Centro de Salud de Kimbiri 2015”, cuya finalidad fue conocer la percepción de la calidad de atención por usuarias víctimas de violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer, que permita a los profesionales de la institución busquen estrategias de una mejora continua de la calidad de atención. El Método empleado fue tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo transversal, la población estuvo conformada por todas las usuarias que acudieron al Centro de Emergencia Mujer y la muestra estuvo compuesta por 50 usuarias, el tipo de muestreo fue no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento empleado fue cuestionario tipo Likert sobre calidad de atención. Los resultados y conclusiones fue que el 92% de usuarias víctimas de violencia familiar están en desacuerdo con la instalación física y el 76% aprueban los cuatro aspectos de elementos tangibles; el 73% opinaron favorablemente sobre fiabilidad y

23,2% de consultadas desaprueban esta dimensión; asimismo el 89,9% aprueban la dimensión de capacidad de respuesta y 10,1% desaprueban; el 90,7% están de acuerdo con la dimensión seguridad y sólo 9,3% no están de acuerdo y 100% de usuarias está de acuerdo con la dimensión empatía del centro Emergencia Mujer de Kimbiri.

Por su parte Tovar (2004) realizó la tesis “Grado de Satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Mayo – Diciembre 2003”, para lo cual se planteó una investigación descriptiva, de cohorte transversal, la muestra estuvo conformada por 108 gestantes, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumentos de recolección de datos fue la encuesta, se afirma que la atención recibida posee la calificación de 50% mala, 30% regular y 20% buena, además la atención interpersonal posee la calificación de 40% mala, 37% regular y 23% buena, la atención técnico con 37% regular, 36% mala y 27% buena, la dimensión de infraestructura posee un 42% buena, 31% regular y 27% buena, de ello se concluyó que la atención recibida por la gestante y el aspecto interpersonal constituyen factores de riesgo para el desarrollo de insatisfacción. Las gestantes que tienen algunos de estos factores tiene el riesgo de quedar insatisfechas luego de la atención prenatal.

Timaná (2002) en Lima, estudió la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, cuya muestra la conformaron 314 usuarios del servicio de emergencia, dicha muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico, la técnica empleada en esta investigación fue la encuesta directa, se alcanzaron las siguientes conclusiones, el 48% de usuarios percibe la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia como un servicio de buena calidad, el 45% la percibe como un servicio de regular calidad, afirmamos entonces, que menos de la mitad de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia consideran la atención recibida como buena, en la dimensión estructura se percibe como regular pero con tendencia a ser de mala calidad, en la dimensión de procesos, es decir, la percepción de la calidez del servicio, el 57% de usuarios, percibe que la calidez es regular; mientras un 37% refiere

que es de buena calidad, en la dimensión de resultados de la atención el 80% de usuarios considera que sí mejoró su estado de salud después de la atención recibida en el servicio de emergencia, por lo tanto la percepción de la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia es regular del mismo modo es regular para cada dimensión evaluada.

#### **Antecedentes locales:**

A nivel local, Alarcón (2014) investigó los “Factores Sociodemográficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013”, con el objetivo de determinar los factores sociodemográficos y organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de Obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho durante el año 2013, para lo cual se planteó una investigación de tipo explicativo, correlacional, y de corte transversal, y se realizó un muestreo aleatorio, como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada, versión adaptada a la consulta externa. De los resultados se afirma que los factores como edad, grado de instrucción, idioma y lugar de procedencia de las usuarias no están asociados ( $p > 0.05$ ) a la percepción de la calidad de atención, mientras que los factores como tiempo de llegada, tiempo de espera, tiempo en la atención y horario de atención del consultorio si están asociados ( $p < 0.05$ ) con la calidad de atención percibida. Por ello se puede concluir que los factores sociodemográficos no están asociados a la calidad de atención percibida, pero los factores organizacionales si están asociados a la calidad de atención percibida por las usuarias que acuden para atenderse en los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de atención**

“La calidad en los servicios de salud involucra a toda la institución y depende de todos; el compromiso desde la alta gerencia es fundamental, aunque hay alta rotación de autoridades, es preciso establecer una estrategia que permita la mejora continua”. (Ministerio de Salud, 2005, p. 2). Para

**Gutiérrez** (2003), calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

Según Donabedian, la calidad es referida a lo que cada uno quiere que sea. Como definiciones de calidad en algunas situaciones se utilizaron los términos de “confiable”, “servicial”, “durable” o “satisfacción”; sin embargo se trata de términos individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio. Calidad también es entendida como la superioridad o excelencia (Zeithaml, 1988).

Alarcón (2014, p. 14) citando al diccionario de la Real Academia Española, define la calidad como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie", esta definición demuestra la difícil medición y la difícil comparación que encierra el término “calidad”, ya que viene a constituir un atributo relativo de cada servicio, cosa u objeto.

Otro concepto es el propuesto por Manuela Ramos (2011, p. 15), donde se define como: “La calidad de atención significa dar respuestas adecuadas para encontrar soluciones viables a las necesidades. Una atención de calidad debe garantizar un buen servicio y muestra de que se está trabajando bien. Servicio que satisface las expectativas y necesidades”.

Razones por las que medir la satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios recibidos permite predecir la aceptación de ellos para seguir las indicaciones, tratamientos, sugerencias, asesorías que se les haga, es decir, los usuarios vuelven al servicio es una muestra de buena calidad de atención.

A lo largo del tiempo la definición de calidad se basa en un criterio de enfoque desde la ciencia de la salud y los laboratorios clínicos, referida a los conocimientos técnicos y la habilidad de proporcionar un tratamiento seguro y eficaz para el bienestar del paciente. Jiménez y Salazar (2015) mencionan que actualmente esta definición es más variada, pues ahora es percibida en

forma multidimensional y se pueden definir y medir con muchas metodologías, según las prioridades de los estudios.

### **1.3.2. La calidad del servicio: el punto de vista del usuario**

Jiménez y Salazar (2015) citando a la OPS/OMS define la calidad de las Instituciones como el alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos; un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos; alto nivel de excelencia profesional y uso eficiente de los recursos de las instituciones. Por tal motivo, para tener un servicio y una organización de calidad, es necesario ser eficiente, tener competencia, tener respeto a los usuarios.

Zeithaml (1988), determina la calidad de servicio como el juicio de un consumidor respecto de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. La visión objetiva de la calidad del servicio se da a partir de Grönroos (1982 y 1984), indicando que dada su inmaterialidad, los servicios necesitan una activa interacción entre comprador y el proveedor; que contribuye a que se origine el concepto de calidad del servicio percibido, el mismo que significa el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. El introducir el término percepción origina el concepto de calidad de servicio desde la óptica del cliente (Gil, 1995).

Urriago (2010) menciona que los servicios presentan diferencias con los bienes físicos en la forma en que son producidos, consumidos y evaluados, estas diferencias son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. La intangibilidad significa que los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos. La heterogeneidad se refiere a que la prestación de un servicio varía de un productor a otro, de un consumidor a otro y de un día a otro.

Por tanto para efectos de nuestro trabajo, asumimos que un servicio de calidad es concordar con las necesidades del cliente, pero es necesario tener en cuenta que el cliente distingue lo que ocurre basándose en sus perspectivas del servicio al que acude.

Los diversos trabajos consultados, coinciden en emplear para este tipo de estudios la escala, conocida como "Servqual"; al respecto, Valarie, A.,



Zeithaml, A., Parasuraman, L., Berry, L. (1992), en su texto: “Calidad total en la gestión de servicios, cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”, proponen el modelo SERVQUAL de evaluación de la calidad de servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Constituye asimismo, un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones, las dimensiones consideradas se define del siguiente modo:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Se refiere al cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Asimismo es el deseo de servir a los usuarios oportunamente.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. A su vez son la parte visible de la oferta del servicio, que influyen en la calidad de atención directamente o dando una idea del mismo.

Por tanto, podemos afirmar que el cuestionario Servqual otorga elevada confiabilidad y validez para estudiar la calidad de servicios, se sustenta en las diversas referencias sobre su aplicación y adaptaciones para medir la calidad de servicios no solo de salud sino también de otras instituciones; cabe aclarar que la presente investigación se trabajará con las cinco dimensiones propuestos por los autores (Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L., Berry, L., 1992).

Sin embargo cabe describir las diferentes maneras de dimensionar la calidad de atención desde la percepción del cliente, por diferentes autores, por ejemplo para Coddington y Moore (1987) considera a la empatía, el respeto y el cuidado como dimensiones principales de calidad del servicio en salud desde la perspectiva del cliente. Bopp (1990) refiere “que la percepción de los pacientes sobre la calidad está mediada en mayor medida por lo que “expresa” el proveedor durante el encuentro de servicios, que por el desempeño técnico o profesional observado en este”.

Bowers, Swan y Koehler (1994) consideran dentro de las dimensiones de la calidad la empatía, la confiabilidad, la urgencia en la prestación del servicio, la comunicación y el cuidado. Se hace referencia a Jun, Peterson y Zsidisin (1998) quienes consideran once dimensiones de calidad del servicio en el cuidado de la salud: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, competencia, cortesía, comunicación, accesibilidad, cuidado del paciente, resultados de los procedimientos, comprensión entre pacientes y médicos y colaboración sinérgica entre los elementos internos y externos del hospital para la prestación del servicio.

Del mismo modo Autores como Palihawadana y Barnes (2004), citados por Lozada y Rodríguez (2007), estos autores plantean a dos elementos entre ellos el precio y la experiencia como las variables de mayor influencia en las percepciones de calidad del servicio en salud. Wisniewski y Wisniewski (2005), citados por Lozada y Rodríguez (2007) describen la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como las principales dimensiones de la calidad del servicio, aun cuando la fiabilidad es la de mayor importancia.

Se encontró a su vez desde la literatura, la calidad en los servicios de salud puede dividirse en dos dimensiones: la técnica y la funcional (Donabedian, 1980; Grönroos, 1984, citado por Lozada y Rodríguez, 2007), la calidad técnica definen como la exactitud del diagnóstico médico y la adaptación a las especificaciones profesionales de los procedimientos aplicados. La calidad funcional está relacionada a la manera en la cual el servicio es prestado al usuario.

Es así que las dimensiones de la calidad de los servicios de la salud son tomados en cuenta a partir de varios autores, quienes desde su experiencia las clasifican de acuerdo a sus percepciones de la calidad.

### **1.3.3. Factores sociodemográficos**

Definido como características, circunstancias o situaciones que permiten detectar que contribuya la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuestos a un proceso mórbido. Los mismos asociados unos a otros pueden incrementar el efecto aislado de cada uno de ellos produciéndose un fenómeno de interacción.

Al respecto para el autor, un factor sociodemográfico viene hacer aquel componente que afecta o beneficia algún proceso de un fenómeno, conduciendo a un resultado y que genera una consecuencia positiva o negativa.

Referido a factor se comprende a un elemento, circunstancia, influencia, que favorece a producir un resultado, el mismo que puede establecer una situación volviéndose el causante de la evolución o transformación de los sucesos. La demografía son estudios referidos a poblaciones humanas determinando el tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros (Caicedo, P. 2009). Los indicadores sociodemográficos considerados para la investigación son: edad, grado de instrucción, ocupación y estado civil.

Edad: Tiempo que transcurre desde el nacimiento de la persona hasta el momento de la investigación (INEI, 2016). Asimismo para Romero (2008) está referido al proceso de maduración anatomofisiológico y social que cursa el individuo lo que determina las características especiales de comportamiento. Cada individuo marca diversas manifestaciones de acuerdo a la edad por la que atraviesan, en los adultos la diferencia de las demás etapas se centra en las experiencias ganadas en el transcurso de sus años de vida. Al respecto Hofling (1986), citado en Romero (2008) plantea: “este grupo de personas tiene capacidad para razonar, para producir, para dar afecto a otras personas y tener descendencia”.(p. 18)

Nivel de instrucción: Se considera al grado más alto logrado por una persona producto de una educación; entre ellos: nivel primaria, secundaria y superior (INEI, 2016), decir el nivel de educación que posee el individuo. El nivel de instrucción comprendido como un proceso de adquisición constante de conocimientos, que permite el entendimiento de la realidad en la que un individuo se desenvuelve (Romero, 2008).

Ocupación: nivel de productividad generado por una determinada persona ya sea en el ámbito familiar o social, sea en forma independiente o dependiente dentro de una institución pública o privada (INEI, 2016). Es sinónimo del trabajo ejercido por un individuo. Se considera ocupación a la actividad que se realiza, que pueden ser físico o mental con la finalidad de producir bienes económicos o servicios (Romero, 2008).

Estado civil: se define como la situación que presenta una persona de acuerdo a las leyes o costumbres de un país, respecto al matrimonio. Esta información en relación al estado civil o conyugal es determinante en las investigaciones demográficas y sociales, siendo un indicador básico en la fecundidad y en la estabilidad familiar (INEI, 2016). Se considera a su vez como una característica personal en la que un individuo adquiere diversas responsabilidades consigo mismo, la familia y sociedad (Romero, 2008).

#### **1.3.4. Marco Normativo**

Se basa en el Decreto Supremo N° 027-2015-SA. Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias a los servicios de salud, aprobada el 13 de Agosto del 2015.

Asimismo se basa en el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud: RM N° 727-2009/MINSA.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema General:**

¿Cuál es la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los

servicios de consultorio obstétrico en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

#### **1.4.2 Problemas específicos:**

1. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?
2. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?
3. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?
4. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La conveniencia del presente trabajo de investigación se establece en determinar la importancia de los factores sociodemográficos en la calidad de atención que ofrecen en los diferentes establecimientos de salud, con la finalidad de mejorar la calidad de atención y ampliar a otros entes relacionados a servicios de salud.

Es relevante porque al relacionar tanto los factores sociodemográficos y la calidad de atención, permitiremos la participación masiva de las gestantes en su atención prenatal en los primeros meses de su embarazo, evitando la morbimortalidad materno perinatal.

Los beneficiados del el presente trabajo, serán las gestantes usuarias del servicio de consultorio obstétrico, que permitirá mejorar los servicios en lo que corresponde a calidad y de acuerdo a los resultados de la investigación se ampliará a todos los Centros de Salud.

Los resultados alcanzados en la investigación nos servirán para plantear estrategias y nuevas políticas que van a permitir a su vez mejorar la percepción que tienen las gestantes sobre la calidad de la atención en los diferentes servicios, en especial de consultorio obstétrico, y así lograr una buena articulación entre el Centro de Salud de San Juan Bautista y las gestantes que acuden a recibir sus servicios.

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se incrementarán los conocimientos teóricos respecto al estudio de los factores sociodemográficos y la calidad de atención y todas sus dimensiones en el Centro de Salud de San Juan Bautista, además se busca la mejora de algunos aspectos poco estudiados en temas de investigación parecidos a este.

Los instrumentos aplicados en de investigación se podrán utilizar en posteriores trabajos que busquen evaluar los factores sociodemográficos y la calidad de atención.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

1. Existe relación entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
2. La relación entre calidad de atención y nivel de instrucción es directa en las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
3. Existe relación entre calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

4. Existe relación entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

1. Establecer la relación entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
2. Establecer la relación entre calidad de atención y nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
3. Establecer la relación entre calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.
4. Establecer es la relación entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

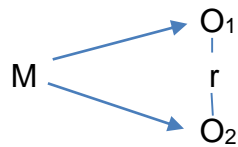
## II. MÉTODO



## 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional, porque mide el grado de asociación entre dos variables, según (Tam, Vera y Olivera, 2008). Como también contribuye a establecer la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio (Abanto, 2016).

Esquema:



Siendo:

M: muestra

O<sub>1</sub>: Variable 1

O<sub>2</sub>: Variable 2

R= Relación de las variables de estudio

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Factores sociodemográficos

## 2.2.2. Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Una atención de calidad debe garantizar un buen servicio y muestra de que se está trabajando bien. Servicio que satisface las expectativas y necesidades". (Manuela Ramos, 2011, p. 15).	Resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio.	Elementos tangibles	Reconocimiento de la estructura de la instalación y personas que laboran	Ordinal: Deficiente 29 a 51 Regular 52 a 73 Bueno 74 a 95 Excelente 96 a 116
			Fiabilidad	Usuario orientado sobre el procedimiento a seguir	
			Capacidad de respuesta del personal	Información adecuada sobre procedimientos y medios para el acceso a los servicios.	
			Seguridad	Disponibilidad de tiempo a emplear en la atención. Disponibilidad de profesional especializado.	
			Calidez o empatía	Atención individualizada, cariño, el deseo de comprender las necesidades	
Factores sociodemográficos	La demografía son estudios referidos a poblaciones humanas determinando el tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros (Caicedo, P. 2009)	Caracterización de los factores sociodemográficos, según sus características	Edad	17 a 24 años (1) 25 a 31 años (2) 32 a 39 años (3)	De intervalo
			Nivel de Instrucción	Letrada (1) Primaria (2) Secundaria (3) Superior (4)	Ordinal
			Estado civil	Soltera (1) Conviviente (2) Casada (3) Viuda (4) Divorciada (5)	Ordinal
			Ocupación	Ama de casa (1) Estudiante (2) Empleada estatal (3) Empleada particular (4) Desempleada (5)	Ordinal

## **2.3. Población y muestra**

### **Población:**

La población es el total de sujetos que conforman la unidad de análisis (Mejía, 2008) además la población es el total de sujetos o individuos que tienen características comunes.

La población como unidad de trabajo estuvo conformada por las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista.

### **Muestra**

Según Mejía (2008) La muestra es un subconjunto de la población. Considera, para que una población conforme la muestra es necesario que todos los elementos de ella pertenezcan a la población. Por ello dentro del estudio de investigación se tomó como muestra a 60 gestantes que acudieron al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista.

### **Muestreo**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, Según Mejía (2008) el muestreo no probabilístico, es cuando el investigador por las características de su estudio necesita incorporar en la muestra a sujetos que posean características deseadas por él.

### **Criterios de selección:**

#### **Inclusión:**

Se incluyeron a todas las gestante que acudieron al servicio de consultorio obstétrico que desearon participar del estudio, del Centro de Salud de San Juan Bautista.

#### **Exclusión:**

Se excluyeron a las gestantes que no desearon participar de la investigación.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas

Las técnicas son las formas mediante las que el investigador obtiene los datos que necesita para cumplir con los objetivos de la investigación (Mejía, 2008). La técnica que se empleó fue la encuesta.

Variable	Técnica
Calidad de atención	Encuesta
Factores sociodemográficos	Encuesta

### 2.4.2. Instrumentos

En la investigación disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés, entonces el investigador usará esos instrumentos para obtener información (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 207).

Se empleó la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, ya que es el más empleado en este tipo de estudios dirigido a muchos individuos, y tuvo en cuenta en la preparación de las preguntas las mismas que fueron adaptadas de otro autor tal como se indica en la ficha técnica.

Variables	Técnica	Instrumento
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario
Factores sociodemográficos	Encuesta	Cuestionario

#### Ficha técnica: Calidad de atención

<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario SERVQUAL sobre calidad de atención
<b>Autor</b>	Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L., Berry, L. (1992).
<b>Adecuación</b>	María Lucero Urriago Cerquero (2010)
<b>País de origen</b>	Madrid. España
<b>Objetivo</b>	Determinar la calidad de atención
<b>Dimensiones</b>	Está conformado por 29 ítems (ver anexo 2)
<b>Duración</b>	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos

<b>Prueba de Validez</b>	0.34% (Urriago, 2010)
<b>Índice de fiabilidad</b>	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un valor de nivel de alta confiabilidad (83.5%) (Urriago, 2010)
<b>Escala de medición</b>	La escala de medición es: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

### 2.4.3. Validez

A la cualidad a través de la cual se tiene la certeza de que las pruebas son correctas y van a medir lo que en realidad pretenden medir se llama validez (Mejía, 2008).

La validez del instrumento que fue adaptado al estudio es de 0.34, como se indica en la ficha técnica, sin embargo para verificar la adaptación al presente estudio se hizo la validez estadística mediante *r* de Pearson, para ello se correlacionó la sumatoria de todos los ítems con las respuestas totales obtenidas por la muestra piloto, los resultados señalan una variada y fuerte relación entre estos resultados puesto que el promedio es de 0.49 que es superior a 0.21. (ver anexo).

### 2.4.4. Confiabilidad de instrumentos

La fiabilidad según el autor del instrumento fue de 0,835, mientras al aplicar en la muestra en estudio utilizando la prueba estadística Alpha de Cronbach, el resultado fue de 0.82, que refleja muy buena confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,82	29

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos se han obtenido primeramente solicitando el permiso correspondiente al Director del Centro de Salud de San Juan Bautista, luego se aplicaron los instrumentos a las gestantes que desearon participar de la

investigación, seguidamente han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia y para el nivel inferencial se utilizó el Tau b de Kendal, para lo cual se recurrió al programa estadístico SPSS 22, las mismas que garantizan la científicidad del estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio fue realizado considerando previamente la autorización del Gerente del Centro de salud de San Juan Bautista, considerando los principios de la bioética respetando el carácter anónimo y la confidencialidad de la información porque será utilizada solo para los fines de investigación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. A nivel descriptivo

**Tabla 1**

<b>Factores sociodemográficos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>
17 a 24	23	38,3
25 a 31	20	33,3
32 a 39	17	28,3
<b>Nivel de instrucción</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>
Primaria	28	46,7
Secundaria	28	46,7
Superior	4	6,7
<b>Ocupación</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>
Ama de casa	34	56,7
Estudiante	8	13,3
Empleada particular	17	28,3
Desempleada	1	1,7
<b>Estado Civil</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>
Soltera	43	71,7
Casada	17	28,3

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

La tabla 1 nos muestra los factores sociodemográficos de las gestantes que acudieron al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, siendo el 38,3% de gestantes cuyas edades oscilan entre 17 a 24 años, el 33,3% entre las edades de 25 a 31% y un 28,3% gestantes cuyas edades oscilan entre 32 a 29 años.

Respecto a nivel de instrucción, el 46,7% de las gestantes tienen un nivel de instrucción primaria y secundaria respectivamente y sólo el 6,7% nivel de instrucción secundaria.

Concerniente a ocupación, el 56,7% de las gestantes son amas de casa, el 28,3% son empleada particular, el 13,3% con estudiantes y el 1,7% son desempleadas.

En cuanto a estado civil, el 71,7% son solteras y el 28,3% son casadas.



**Tabla 2**

Calidad de atención según la dimensión de elementos tangibles en gestantes del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

Dimensión elementos tangibles	Nº	%
Regular	4	6,7
Bueno	56	93,3
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

La tabla 2, nos permite visualizar, respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención en gestantes donde el 93,3% de las gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista califican como buena la calidad de atención respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención y sólo un 6,7% califican como regular.

Resultados que permiten concluir, que en su mayoría de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista califican como buena la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención.

Tabla 3

Calidad de atención según la dimensión de la fiabilidad en gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

Dimensión fiabilidad	Nº	%
Regular	2	3,3
Buena	58	96,7
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

En la tabla 3 se observa que el 96,7% de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista durante el 2017 califican como buena la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención y un 3,3% califican como regular. De los resultados se concluye que las gestantes en su mayoría califican como buena la dimensión de la fiabilidad de la calidad de atención.

Tabla 4

Calidad de atención según la dimensión de capacidad de respuesta en gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

Dimensión capacidad de respuesta	Nº	%
Deficiente	2	3,3
Regular	48	80,0
Bueno	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

#### INTERPRETACIÓN

La tabla 4 nos presenta la calidad de atención según la dimensión de capacidad de respuesta en gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista durante el año de 2017.

Del 100% de gestantes el 80% califican como regular la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención, seguido del 16,7% que indican como buena y un 3,3% deficiente. Se concluye que en un mayor porcentaje de las gestantes que acudieron al Consultorio Obstétrico señalan como regular la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención.

Tabla 5

Calidad de atención según la dimensión de seguridad en gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

Dimensión seguridad	Nº	%
Regular	9	15,0
Bueno	51	85,0
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

La tabla 5, nos muestra Calidad de atención según la dimensión de seguridad en gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

El 85% de gestantes consideran buena la dimensión de seguridad de la calidad de atención y un 15% regular. De los resultados se concluye que el mayor porcentaje de las gestantes califican como buena la dimensión de seguridad.

Tabla 6

Calidad de atención según la dimensión de empatía en gestantes que acuden al consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

Dimensión empatía	Nº	%
Deficiente	1	1,7
Regular	18	30,0
Bueno	41	68,3
Total	60	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

### INTERPRETACIÓN

La tabla 6 nos muestra la calidad de atención según la dimensión de empatía en gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

El 68,3% de gestantes califican como buena la dimensión empatía, el 30% regular y el 1,7% deficiente, resultados que permite concluir que el mayor porcentaje de las gestantes califican como buena la dimensión de empatía.

### 3.2. A NIVEL INFERENCIAL

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

#### Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,227	60	,000
Edad	,790	60	,000
Nivel de Instrucción	,745	60	,000
Estado civil	,564	60	,000
Ocupación	,693	60	,000

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

De los resultados en la presente tabla se observa, un nivel crítico (significación asintótica bilateral) en promedio P- valor = 0,000 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de no normalidad y se concluye que las puntuaciones de estos datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro Wilk con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó el estadígrafo Tau – B de Kendall para determinar la correlación existente entre las variables en estudio.

#### 3.2.2. Prueba de hipótesis

##### 3.2.2.1. Para la hipótesis específica 1

###### a. Sistema de hipótesis

Ha: Existe relación directa entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Ho: No existe relación directa entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

## b. Contraste

Tabla 8

Contraste entre la variable calidad de atención y edad de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

		Calidad de atención		Total	
		Regular	Bueno		
Edad	17 a 24	Recuento	3	20	23
		% del total	5,0%	33,3%	38,3%
	25 a 31	Recuento	0	20	20
		% del total	0,0%	33,3%	33,3%
	32 a 39	Recuento	0	17	17
		% del total	0,0%	28,3%	28,3%
Total		Recuento	3	57	60
		% del total	5,0%	95,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes atendidas en el consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de San Juan Bautista. Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

La tabla 7 nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención y su relación con la edad de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista.

El 95% consideran como buena la calidad de atención que reciben en dicho Consultorio, de ellas el 33,3% corresponden a las edades de 17 a 24 años y de 25 a 31 años respectivamente y un 28,3% corresponden a las edades de 32 a 39 años.

Se deduce que la buena calidad de atención que se brinda es sin tener en cuenta la edad de las gestantes.

Tabla 9

Prueba de correlación entre la variable calidad de atención y edad de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2017.

			Calidad de atención	Edad
tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,246*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	60	60
	Edad	Coefficiente de correlación	,246*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### Resultado:

El valor de coeficiente de correlación es 0.246, el mismo que refleja un nivel de baja correlación; sin embargo siendo el valor de p (nivel de significancia) de 0.045 que es menor a 0,05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Conclusión:** Existe una relación baja o débil entre calidad de atención y la edad en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

### 3.2.2.2. Para la hipótesis específica 2

#### a. Sistema de hipótesis

Ha: Existe relación directa entre calidad de atención y la nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Ho: No existe relación directa entre calidad de atención y nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.



## b. Contraste

Tabla 10

Contraste entre la variable calidad de atención y nivel de instrucción de gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

			Calidad de atención		Total
			Regular	Bueno	
Nivel de Instrucción	Primaria	Recuento	3	25	28
		% del total	5,0%	41,7%	46,7%
	Secundaria	Recuento	0	28	28
		% del total	0,0%	46,7%	46,7%
	Superior	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%
Total	Recuento	3	57	60	
	% del total	5,0%	95,0%	100,0%	

Fuente: Resultado de encuesta a gestantes

### INTERPRETACIÓN

La tabla 10 nos permite visibilizar la relación de la variable calidad de atención y en nivel de instrucción, de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista.

El 95% de gestantes califican buena la calidad de atención que se brinda en el Consultorio Obstétrico de ellas el 46,7% tienen un nivel de instrucción secundaria, el 41,7% cuentan con un nivel de instrucción primaria, y sólo el 6,7% son de nivel superior.

Se deduce que el nivel de instrucción no influye en la calidad de atención que reciben las gestantes.

**Tabla 11**

Prueba de correlación entre la variable calidad de atención y edad de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2017.

			Calidad de atención	Nivel de Instrucción
tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,231
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	60	60
	Nivel de Instrucción	Coeficiente de correlación	,231	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### Resultado:

El valor de coeficiente de correlación es 0.231 el mismo que refleja un nivel de baja correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.068 que es mayor a 0,05. Por lo tanto: se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**Conclusión:** Existe una relación baja o débil entre calidad de atención y el nivel de instrucción en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

### 3.2.2.3. Para la hipótesis específica 3

#### a. Sistema de hipótesis

Ha: Existe relación directa entre calidad de atención y estado civil en las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Ho: No existe relación directa entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

## b. Contraste

**Tabla 12**

Contraste entre la variable calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

			Calidad de atención		Total
			Regular	Bueno	
Estado civil	Soltera	Recuento	3	40	43
		% del total	5,0%	66,7%	71,7%
	Casada	Recuento	0	17	17
		% del total	0,0%	28,3%	28,3%
Total		Recuento	3	57	60
		% del total	5,0%	95,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarias que fueron atendidas en el parto en el Hospital II Huamanga EsSalud. 2017. Elaboración propia.

## INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 12 se muestra que el 95% de gestantes califican como buena la calidad de atención que reciben en dicho Consultorio de ellas el 66,7% pertenecen al estado civil soltera y el 28,3% casadas. Situación que nos permite concluir que el estado civil no influye en la calidad de atención que brindan en el Consultorio Obstétrico del Centro de salud de San Juan Bautista.

Tabla 13

Prueba de correlación entre la variable calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2017.

			Calidad de atención	Estado civil
tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,268
		N	60	60
	Estado civil	Coeficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	.
		N	60	60

**Resultado:**

El valor de coeficiente de correlación es 0.144 el mismo que refleja un nivel débil de correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.268 que es mayor a 0,05. Por lo tanto: se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**Conclusión:** Existe una relación débil entre calidad de atención y el estado civil en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

**3.2.2.4. Para la hipótesis específica 4**

**a. Sistema de hipótesis**

Ha: Existe relación directa entre calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Ho: No existe relación directa entre calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al servicio de Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

## b. Contraste

Tabla 14

Contraste entre la variable calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.

Ocupación		Calidad de atención		Total
		Regular	Bueno	
Ama de casa	Recuento	3	31	34
	% del total	5,0%	51,7%	56,7%
Estudiante	Recuento	0	8	8
	% del total	0,0%	13,3%	13,3%
Empleada particular	Recuento	0	17	17
	% del total	0,0%	28,3%	28,3%
Desempleada	Recuento	0	1	1
	% del total	0,0%	1,7%	1,7%
Total	Recuento	3	57	60
	% del total	5,0%	95,0%	100,0%

Fuente: Resultado de encuesta a gestantes

### INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la tabla 14 el 95% de las gestantes que calificaron como buena la calidad de atención, el 51,7% son amas de casa, el 28,3% son empleadas que laboran particularmente, 13,3% estudiantes. De los resultados se concluye que la ocupación no influye en la calidad de atención que se les ofrece en el establecimiento de Salud de San Juan Bautista.

**Tabla 15**

Prueba de correlación entre la variable calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, 2017.

			Calidad de atención	Ocupación
tau_b de Kendall	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,185
		Sig. (bilateral)	.	,137
		N	60	60
	Ocupación	Coeficiente de correlación	,185	1,000
		Sig. (bilateral)	,137	.
		N	60	60

**Resultado:**

El valor de coeficiente de correlación es 0.185 el mismo que refleja un nivel débil de correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.137 que es mayor a 0,05. Por lo tanto: se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

**Conclusión:** Existe una relación débil entre calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017.

#### **IV. DISCUSIONES**

El Ministerio de Salud, y organizaciones proveedoras de atención de salud del país, vienen desplegando valiosas iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de la atención de salud; es importante reflexionar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna y neonatal, como también la desnutrición infantil las mismas requieren una buena capacidad resolutive y principalmente intervenciones de calidad (MINSA, 2009).

Por tanto es importante conocer la calidad de atención relacionados a factores sociodemográficos y a través de los resultados establecer estrategias que permitan mejorar este aspecto, que como conocemos estable una brecha entre el proveedor de salud y los usuarios.

La tabla 8 nos permite visibilizar respecto a la variable calidad de atención que se brinda a las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, que el 95% de ellas calificaron como buena la calidad de atención que reciben en dicho Consultorio y sólo el 5% se calificaron como regular. Referente a la edad el 38,3% de las gestantes tienen las edades entre 17 a 24 años, seguido del 33,3% cuyas edades oscilan entre 25 a 31 años y un 28,3% pertenecen a las edades entre 32 a 39 años. Situación que nos permite concluir que a las distintas edades le corresponde una calidad de atención buena.

En la tabla 9 al hacer la prueba de correlación se obtuvo un Tau\_b de Kendall de 0.246, el mismo que refleja un nivel de baja correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.045 que es menor a 0,05, nos permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Nuestros resultados se contrastan con los hallados por Escobar, Guzmán y Córdova (2009), en su tesis "Factores asociados a la inasistencia al control prenatal durante el Primer Trimestre en mujeres gestantes de la ESE San Sebastián La Plata Huila", cuyos resultados fueron: que la edad de las 288 gestantes que acudieron a control prenatal oscilaron entre los 14 y 45 años con promedio de  $24,04 \pm 6,7$  años y una mediana de 23. Encontramos también a Ayala (2015) quien investigó la "Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de



centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015”, obteniendo como resultados siguientes: El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%. Se Concluye que las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un cierto grado de “satisfacción”.

La tabla 10 nos permite visibilizar la variable calidad de atención relacionado al nivel de instrucción de gestantes que acude al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, el 46,7% de las gestantes tienen un nivel de instrucción secundaria; asimismo el 46,7% de las gestantes tienen un nivel de instrucción primaria las mismas señalan que la calidad de atención es buena. Resultado que nos permite concluir que el nivel de instrucción nada tiene que ver con la buena calidad de atención que se brinda en el Consultorio Obstétrico.

En la tabla 11 al establecer la prueba de correlación entre calidad de atención y nivel de instrucción se obtuvo un  $Tau\_b$  de Kendall=0,231, el mismo que refleja un nivel de baja correlación, y el valor de  $p=0,068$  nos permite concluir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Nuestros resultados coinciden con hallado por Escobar, Guzmán y Córdova (2009), en su tesis “Factores asociados a la inasistencia al control prenatal durante el Primer Trimestre en mujeres gestantes de la ESE San Sebastián La Plata Huila”, obtuvo como resultado que en el nivel educativo de las gestantes un 57,6% tiene como máximo la primaria completa, un 35,5% han ingresado a nivel de secundaria, aunque solo la mitad de ellos han culminado sus estudios; y tan solo el 1,7% ha ingresado a la universidad. Conclusiones: Se asocian al inicio tardío de los controles prenatales en la ESE San Sebastián de la Plata, factores sociodemográficos: Embarazo en adolescente, bajo nivel educativo; factores gineco-obstétricos: mujeres con 4 a 6 embarazos previos.

Encontramos también a Ayala (2015) quien investiga la “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro

obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015”, persiguieron el objetivo de determinar la calidad de atención del parto según la percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico. Se llega a los resultados siguientes: El 29,7% se encontraba entre los 25-29 años de edad y el 20,8% eran menores de 20 años. El 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria. El 69,6% se dedicaba a su casa, todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%. Se Concluye que las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un cierto grado de “satisfacción”.

De igual manera se tiene a Castillo, et al. (2011), en el estudio respecto a “Factores asociados al uso de control prenatal en mujeres embarazadas en el distrito de Cartagena. 2011”. Cuyos resultados fueron tener estudios de secundaria o superiores (OR= 2,0 (I.C. 95% 1,4- 2,9)), pertenecer a una familia nuclear (OR= 1,6 (I.C95% 1,1- 2,2)), y pertenecer a una familia funcional (OR= 2.0 (I.C 95%1,3 – 2,9)). Como conclusión determinaron que la cercanía al centro de salud, un mejor nivel educativo y algunas características familiares como la funcionalidad familiar favorecen el uso de este servicio.

En la tabla 12 se observa respecto a la variable calidad de atención y su relación con el estado civil, de las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista, el 95% de ellas califican como buena la calidad de atención que reciben en dicho Consultorio Relacionado y respecto a la variable estado civil de las gestantes se tienen que 71,7% son solteras de ellas el 66,7% refieren recibir una buena calidad de atención y sólo el 5% señalan recibir una calidad de atención regular; mientras el 28,3% de las gestantes son casadas de ellas, las mismas manifiestan recibir una buena calidad de atención. Situación que nos permite concluir que el estado civil no influye en la calidad de atención que brindan en el Consultorio Obstétrico del Centro de salud de San Juan Bautista.

Encontramos también a Ayala (2015) quien investiga la “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015”, Obtuvo

como resultado que el 75,7% eran convivientes y el 59,1% había terminado la secundaria y todas las dimensiones correspondieron a un grado de “satisfacción”, siendo la menos valorada la dimensión de respuesta rápida y la más valorada la dimensión de tangibles. La satisfacción global de las pacientes fue del 93,3%. Se Concluye que las usuarias atendidas en servicio de centro obstétrico del INMP perciben su atención con un cierto grado de “satisfacción”.

La tabla 14 nos muestra referido a la variable calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista; el 95% de ellas califican como buena la calidad de atención que reciben en dicho Consultorio y sólo el 5% califican como regular. El 56,7% de las gestantes son amas de casa de ellas el 51,7% refieren que ofrecen una buena calidad de atención en el Consultorio Obstétrico. El 28,3% de las gestantes tienen como ocupación empleada particular y todas ellas refieren recibir una buena calidad de atención, seguida del 13,3% cuya ocupación es estudiante que igual refieren recibir una buena calidad de atención. De los resultados se concluye que la ocupación no influye en calidad de atención que reciben las gestantes.

En la tabla 15 se demostró la correlación entre las variables donde se obtuvo un Tau\_b de Kendall=0,185, el mismo que refleja un nivel débil de correlación, y el valor de  $p=0,137$  que es mayor a 0,05. Por lo tanto: se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Nuestros resultados son parecidos a los de Murillo y Miranda (2004), en su estudio “Calidad del Control Prenatal en el Centro de Salud Ciudad Sandino, Mangua”, cuyo propósito fue describir la percepción de las usuarias externas e internos sobre la calidad de Atención del Control Prenatal desde el enfoque de satisfacción en el Centro de Salud de Ciudad Sandino entre Agosto a Octubre del 2004; los resultados alcanzados fueron: que el grupo etareo que predominó fue 15 a 34 años. La procedencia de las usuarias que predominó fue la urbana. En la escolaridad prevaleció el grupo de mujeres que han cursado al menos algún año de secundaria. La ocupación más frecuente en las mujeres fue la de ama de casa. El estado civil que predominaba entre las usuarias fue el de acompañada.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación débil entre calidad de atención y la edad en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017, puesto que el valor del coeficiente de correlación es 0.246 para un valor de p (nivel de significancia) de 0.045 que es menor a 0,05 con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% se acepta la hipótesis alterna.
2. Existe una relación baja o débil entre calidad de atención y el nivel de instrucción en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017, pues el valor del coeficiente de correlación es 0.231 el mismo que refleja un nivel de baja correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.068 que es mayor a 0,05, rechazando la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% se acepta la hipótesis nula.
3. Existe una relación débil entre calidad de atención y el estado civil en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017, pues el valor del coeficiente de correlación es 0.144 el mismo que refleja un nivel débil de correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.268 que es mayor a 0,05 con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% se acepta la hipótesis nula.
4. Existe una relación débil entre calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al Consultorio Obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista 2017, el valor del coeficiente de correlación es 0.185 el mismo que refleja un nivel débil de correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.137 que es mayor a 0,05 rechazando la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% se acepta la hipótesis nula.

#### IV. RECOMENDACIONES

1. A los responsables de los establecimientos de salud se recomienda seguir trabajando en la mejora de la calidad de atención, con la finalidad de reducir las muertes maternas, por falta de una atención prenatal adecuada.
2. Es importante mantener la empatía durante las atenciones que se brindan a las gestantes, para garantizar la constante visita a los diferentes servicios de salud, principalmente al consultorio de Obstetricia.
3. De igual manera ampliar los resultados de este estudio a otros establecimientos de salud, porque se tienen calificaciones por parte de las gestantes de recibir una buena calidad de atención en todos sus controles.
4. La mejora de calidad de atención tiene que ser permanente, la capacitación al personal que labora en el establecimiento de salud tiene que ir mejorando. Incluyendo desde el personal que recepcionan a las usuarias.

## **VI. REFERENCIAS**



- Abanto, W. (2015). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: guía de aprendizaje. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Alarcón, P. (2014). Factores Sociodemográficos y Organizacionales asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de obstetricia Hospital Regional de Ayacucho, 2013. Tesis para optar el grado académico de Maestro en gerencia en servicios de salud. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
- Ayala, G. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Benjamín, B. (2013). Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del hospital central Managua, Dr. César Amador Kuhl, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013. Tesis para optar el título de Maestra en salud pública. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua.
- Bopp, K. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: a marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 19 (1), 6-15.
- Bowers, M. R., Swan, J. E. and Koehler, W. F. (1994). What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery. *Health Care Management Review*, 19 (4), 49-55.
- Braña, et al. (2013). "Factores sociodemográficos y satisfacción con la atención en mujeres con cáncer de mama. Estudio multicéntrico. *Revista de Calidad Asistencial*: Vol. 27 N°1: 30-37. España.
- Cabrera G. y cols. (2008). Calidad percibida por usuarios de Hospitales del programa de reestructuración de redes de servicios de salud. Colombia. *Rev. Salud pública*, 10-593-604.
- Caicedo, P. (2009). *Evaluación del desarrollo psicomotor e identificación de factores socio ambientales relacionados, en niños en dos hogares Familiares*

*y dos Jardines Infantiles del Instituto colombiano de bienestar familiar de Popayan. Colombia.*

- Castillo, I. y et al. (2011). Factores asociados al uso de control prenatal en mujeres embarazadas en el distrito de Cartagena. (tesis para optar título de enfermeras). Universidad de Cartagena.
- Coddington, D. y Moore, K. D. (1987). Market strategies in health care. San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Compean, M., Pérez, D. y Staines, M. Ortiz, L.(2014). Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA. Revista Gerencia y Políticas de Salud. Vol. 13 N°26, pp. 127-143.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Escobar, L., Guzmán, L. Córdova, R. (2009). Factores asociados a la inasistencia al control prenatal durante el Primer Trimestre en mujeres gestantes de la ESE San Sebastián La Plata Huila. (Tesis para optar Título Profesional de Especialista en Epidemiología), Universidad Surcolombiana. Neiva.
- García, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el período febrero-mayo 2013.* Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma. Lima-Perú.
- Gil, I. (1995). La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta. Madrid: Puzzle.
- Grönroos C. (1978). A service-oriented approach to marketing of services. European Journal of Marketing, 12 (8), 588-601.
- Gutiérrez, R. (2003). La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida; Toledo. Recuperado de [www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo](http://www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). 5° edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

- INEI (2016). En línea. Perú: Biblioteca Virtual; 2015 (fecha de acceso 28 de enero del 2016). Recuperado de [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf)
- Jiménez, L. y Salazar, V. (2015). Calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de obstetricia del Hospital ii ESSALUD - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015. Tesis para optar el título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.
- Jun, M., Peterson, R. and Zsidisin, G. (1998). The identification and measurement of quality dimensions in health care: focus group interview results. *Health Care Management Review*, 23 (4), 81-96.
- Lozada, M. y Rodríguez, A. (2007). *Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing*. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 20(34):237-258.
- Mejía, E. (2008). *Investigación Científica en Educación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú.
- Murillo, L. y Miranda, W. (2004). Calidad del Control Prenatal en el Centro de Salud Ciudad Sandino, Mangua. (tesis para optar el Grado de Maestro). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ministerio de Salud. (2005). Boletín Informativo. DGSP No. 28. 05 septiembre 2005. Lima.
- Ministerio de Salud. (2005). Dirección General de Salud de las Personas Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud: NT N° 029-MINSA/DGSP-V.01. Lima-Perú.
- MINSA (2009). Documento técnico: Política nacional de calidad en salud (R.M. N° 727-2009/MINSA). Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima-Perú.
- MINSA (2010). Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. Recuperado de :

[http://www.midis.gob.pe/dgsye/ data1/files/enic/eje2/estudio-investigacion/N T\\_CRED \\_MINSA2011.pdf](http://www.midis.gob.pe/dgsye/ data1/files/enic/eje2/estudio-investigacion/N T_CRED _MINSA2011.pdf)

Movimiento Manuela Ramos. (2011). El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer. Región, Ucayali.

Murray, S. (s.f.). Teoría elemental del muestreo, teoría de la decisión estadística, ensayos de hipótesis y significación. Recuperado de <http://www.estebansaporiti.com.ar/spiegel.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s/f). Recuperado de [http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)

Paca, A. (2004). Calidad de atención en los servicios de control prenatal y planificación familiar Perú 2003. Tesis para optar el grado de Máster en Población y Salud. Universidad de Costa Rica.

Profamilia (2011). Encuesta Nacional de Demografía y Salud 2010. Recuperado de: <http://www.profamilia.org.co/encuestas/02consulta/01capitulos.htm>

Ramos, L. (2015). Factores asociados a nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. (Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia de los Servicios de la salud). Universidad San Martín de Porres. Lima-Perú.

Romero, L. (2008). Percepción del Paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú.

Servicio Murciano de Salud SMS, (2002). Subdirección General de Planificación, calidad de Investigación. Recuperado de <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=302422&idsec=859>

Sitzia, J. y Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a reiew of íssues and concepts. Soc Csi Med. 1997;45:1829-43.

- Tam, J., Vera, G y Olivera, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*. 5:145-154.
- Timana, L. (2002). Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Lima. Publicaciones de Medicina en Portales Médicos.com. Buscador Google. Calidad de Atención.
- Tovar, S. (2004). Grado de Satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Mayo – Diciembre 2003. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Obstetricia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Urriago, M. V. (2010). Calidad de la atención en salud y percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE Cali, Valle. Colombia.
- Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L., Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Editorial Díaz de Santos. España.
- Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000 *Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. 2005; 66(2) p. 127-141.
- Ubilluz, R. (2015). Percepción de la atención de calidad de las usuarias víctimas de violencia familiar. Centro de Salud de Kimbiri 2015. (Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22.

## **ANEXOS**

**Anexo 01**  
**ENCUESTA**

**Instrucciones:**

El presente instrumento es parte del trabajo de investigación titulado: “Factores sociodemográficos y calidad de atención del servicio de consultorio obstétrico desde la percepción de la gestante. Centro de Salud de San Juan Bautista”. La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por el investigador y a la vez servirán para mejorar la calidad de atención que el Centro de Salud de San Juan Bautista.

Para lo cual pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

Edad:..... Procedencia:.....

Nivel de Instrucción:        Iletrada ( ), Primaria incompleta ( ), Primaria completa ( ) , Secundaria completa ( ) , Secundaria incompleta ( ) , Superior Universitario ( ) Superior no universitario ( ) .

Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Viuda ( ) Divorciada ( )

Ocupación: Ama de casa ( ) Estudiante ( ) Empleada estatal ( )  
Empleada particular ( ) Trabajadora independiente ( ) Desempleada ( )

Respecto a la percepción de la calidad de atención, recibida marque las alternativas, tomando en cuenta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), muy en desacuerdo (1)

ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Elementos Tangibles</b>					
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) del C.S. San Juan Bautista, son las correctas					
2	La limpieza de las instalaciones físicas del C.S. San Juan Bautista, es excelente.					
3	La presentación del personal que labora en el C.S. San Juan Bautista es impecable					
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del C.S. San Juan Bautista, son adecuadas					
<b>D2</b>	<b>Fiabilidad</b>					
5	Cuando asiste al C.S. San Juan Bautista y llega a atenderse, el tiempo de espera desde que llega hasta que lo atienden, es corto					
6	El tiempo que demora durante su atención es corto					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención, fue apropiada.					
8	Cuando Ud. tuvo alguna consulta y acudió al consultorio obstétrico del C.S. San Juan Bautista se mostraron muy interesados en brindarle apoyo.					
9	El registro que realizaron en el C.S. San Juan Bautista, de su información como usuario, fue excelente.					
10	La confianza que le transmitieron a usted, el personal que le atendió en el consultorio y otros empleados del C.S. San Juan Bautista, fue alta					
11	La información y orientación que le dieron en el C.S. San Juan Bautista, en cuanto a ubicación y trámites necesarios, fue suficiente					
12	Al acudir al C.S. San Juan Bautista, usted sintió que lo ayudó a su estado emocional					

<b>D3</b>	<b>Capacidad de Respuesta</b>				
13	El tiempo que esperó en el C.S. San Juan Bautista para atenderse y/o pedir una cita con el especialista fue corto				
14	Los trámites que tuvo que realizar en el C.S. San Juan Bautista para ser atendida, fueron sencillos				
15	Usted percibió que el personal del C.S. San Juan Bautista siempre agilizaron su trabajo para atender en el menor tiempo posible				
16	La cooperación entre el personal que labora en el C.S. San Juan Bautista para responder a su necesidad de atención fue apropiada				
17	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al C.S. San Juan Bautista, fue oportuna				
18	Los horarios de atención del C.S. San Juan Bautista, fueron apropiados				
<b>D4</b>	<b>SEGURIDAD</b>				
19	La solución dada por el personal del C.S. San Juan Bautista, a sus necesidades fue apropiada				
20	Le explicaron inmediatamente todas las dudas que tenía sobre el periodo pre natal y el parto				
21	La capacidad de los profesionales del C.S. San Juan Bautista para brindarle apoyo en el consultorio obstétrico, fue alta				
22	Las respuestas del personal del C.S. San Juan Bautista ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.				
23	Las explicaciones dadas por el personal del C.S. San Juan Bautista, sobre el parto fueron suficientes.				
24	Usted percibió que el personal del C.S. San Juan Bautista cumplió siempre con medidas que garantizarán seguridad.				
<b>D5</b>	<b>EMPATÍA</b>				
25	En el primer contacto con usted, el personal del C.S. San Juan Bautista siempre se identificó o se presentó				
26	El trato que le dieron el personal del C.S. San Juan Bautista, fue excelente				
27	El trato que le dieron los profesionales especialistas, fue excelente				
28	La atención a sus necesidades individuales en el C.S. San Juan Bautista, fue excelente				
29	La comprensión de los empleados del C.S. San Juan Bautista, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente.				

### Valoración global:

Deficiente 29 a 51

Regular 52 a 73

Bueno 74 a 95

Excelente 96 a 116

¡GRACIAS!.



## Anexo 2

### Validez y base de datos de la variable calidad de atención

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.41	Válido
2	0.43	Válido
3	0.43	Válido
4	0.43	Válido
5	0.43	Válido
6	0.55	Válido
7	0.59	Válido
8	0.60	Válido
9	0.60	Válido
10	0.60	Válido
11	0.47	Válido
12	0.64	Válido
13	0.42	Válido
14	0.42	Válido
15	0.42	Válido
16	0.53	Válido
17	0.51	Válido
18	0.50	Válido
19	0.46	Válido
20	0.45	Válido
21	0.57	Válido
22	0.47	Válido
23	0.45	Válido
24	0.35	Válido
25	0.33	Válido
26	0.47	Válido
27	0.77	Válido
28	0.50	Válido
29	0.39	Válido
Promedio	0.49	

## Base de datos de factores sociodemográficos

N°	EDAD	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	OCUPACIÓN
1	24	4	1	1
2	25	3	1	1
3	22	3	1	4
4	33	3	1	2
5	39	2	2	1
6	27	4	1	4
7	22	3	1	1
8	21	3	1	1
9	19	2	1	1
10	18	3	1	2
11	25	2	1	1
12	37	2	1	1
13	17	3	1	1
14	25	2	2	1
15	21	3	1	1
16	38	3	1	1
17	33	2	1	1
18	22	4	1	2
19	19	2	2	1
20	32	3	1	4
21	25	2	1	4
22	21	3	1	2
23	33	3	1	1
24	22	2	1	1
25	30	2	2	1
26	35	2	2	1
27	21	2	1	1
28	35	2	1	1
29	28	2	2	1
30	23	2	1	1
31	28	2	1	1
32	28	2	2	1
33	28	2	2	1
34	29	3	2	1
35	29	2	1	1
36	36	3	1	4
37	19	3	1	4
38	26	2	1	5
39	20	3	1	4
40	25	2	1	1
41	16	3	1	1
42	32	2	2	1
43	28	3	1	1
44	25	2	1	4
45	21	2	1	1
46	33	2	2	4
47	19	4	1	4
48	33	2	2	4
49	25	2	2	1
50	18	3	1	2
51	29	3	1	1
52	32	3	2	4
53	25	3	2	4
54	32	2	2	4
55	20	3	1	4
56	20	3	1	2
57	18	3	1	2
58	29	3	1	4
59	32	3	2	4
60	21	3	1	2

### Base de datos de calidad de atención

	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD								CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD						EMPATÍA					TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	Sub total	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Sub total	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sub total	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Sub total	P25	P26	P27		P28	P29	Sub total
1	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	3	3	4	28	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	3	16	99
2	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	4	4	30	2	2	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	106
3	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	18	103
4	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3	4	3	3	2	4	19	3	3	3	4	3	3	19	4	3	3	4	4	18	102
5	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	18	106
6	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	2	17	105
7	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	4	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	23	4	3	3	4	3	17	108
8	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	4	3	19	3	4	4	4	4	3	22	3	3	4	3	3	16	103
9	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	4	3	4	29	2	4	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	3	18	106
10	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	3	19	107
11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	112
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	111
13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	3	4	29	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	108
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	3	21	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	4	18	110
15	3	4	3	3	13	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	17	108
16	4	4	4	4	16	2	4	3	3	3	3	3	4	25	2	2	2	4	4	2	16	2	4	3	3	3	3	18	2	2	2	3	2	11	86
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	2	4	4	2	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	110
18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	4	3	4	30	2	2	2	3	2	2	13	2	4	3	4	4	4	21	4	3	3	3	3	16	95
19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	19	110
20	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	4	4	4	30	2	2	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	109
21	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	18	109
22	4	4	4	4	16	2	2	3	4	4	4	4	4	27	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19	106
23	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	2	17	106
24	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	114
25	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	3	4	4	28	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	3	18	105
26	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	108
27	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	3	4	29	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	109
28	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	19	110
29	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	3	3	28	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	3	3	4	21	3	3	4	4	3	17	103
30	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	4	3	4	29	3	3	3	4	3	3	19	3	4	4	4	4	4	23	4	3	3	3	3	16	102
31	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	4	3	22	4	4	4	3	3	18	105
32	4	4	4	3	15	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3	3	3	3	4	3	19	3	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	3	17	100
33	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	3	3	28	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	3	3	16	100
34	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	108
35	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	112
36	4	3	3	3	13	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	104
37	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	109
38	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	20	108

39	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	108
40	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	19	112
41	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	111
42	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	112
43	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	106
44	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	17	105
45	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	4	4	3	29	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	4	4	3	21	4	4	3	3	3	17	101
46	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	3	3	16	102
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	19	105
48	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	113
49	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	3	4	29	3	3	3	3	4	4	20	3	4	3	4	4	3	21	4	4	4	4	3	19	105
50	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	3	3	16	103
51	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	109
52	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	19	110
53	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	3	18	103
54	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	3	4	29	3	3	3	4	3	3	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	19	106
55	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	3	4	29	3	3	3	4	4	3	20	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	17	104
56	4	4	4		12	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	15	95
57	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	3	3	21	4	3	3	3	3	16	100
58	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	19	104
59	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	108
60	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	3	19	104

### Anexo 3

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Calidad de atención del servicio de consultorio obstétrico desde la percepción de las gestantes. Ayacucho 2017

**Autora:** Br. Nolasco Chávez, Alfonso

**Asesora:** Mg. Rodríguez Lizana Maritza

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la calidad de atención según dimensiones en las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</li> <li>Cuál es la relación entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</li> <li>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</li> <li>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</li> <li>¿Cuál es la relación entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de atención según dimensiones en las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</li> <li>Establecer la relación entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</li> <li>Establecer la relación entre calidad de atención y nivel de instrucción de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</li> <li>Establecer la relación entre calidad de atención y ocupación de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre factores sociodemográficos como edad, nivel de instrucción, ocupación y estado civil con la calidad de atención en los servicios de consultorio obstétrico, en las gestantes que acuden al Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación directa entre calidad de atención y la edad de las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</li> <li>La relación entre calidad de atención y nivel de instrucción es directa en las gestantes que acuden al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</li> <li>Existe relación directa entre calidad de atención y ocupación en las gestantes que acuden al servicio de consultorio</li> </ol>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de Atención</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos tangibles.</li> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Factores sociodemográficos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Edad, estado civil, nivel de instrucción y ocupación</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental,</p> <p><b>Nivel:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> todas las gestantes que acuden al consultorio obstétrico, Centro de Salud de San Juan Bautista.</p> <p><b>Muestra:</b> 60 gestantes que acuden consultorio obstétrico, Centro de Salud de San Juan Bautista.</p> <p><b>Tipo de muestra:</b> En cuanto a las técnicas de muestreo es no probabilístico o por conveniencia.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> fue la encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> el cuestionario</p> <p><b>Métodos:</b></p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> Los datos fueron</p>

<p>Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017?</p>	<p>del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>5. Establecer es la relación entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p>	<p>obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p> <p>5. Existe relación directa entre calidad de atención y estado civil de las gestantes que acuden al servicio al servicio de consultorio obstétrico del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2017.</p>		<p>procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 20,0, para la parte inferencial se utilizó el Tau_b de Kendall.</p>
--	---	--	--	---

## ANEXO 4

### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, Rodríguez Lizana, Maritza, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado: **“Factores sociodemográficos y calidad de atención del Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista. Ayacucho 2017.”**

Del estudiante Alfonso Nolasco Chávez, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, 25 de febrero del 2018



---

Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

DNI: 28276072

## ALFONSO NOLASCO CHÁVEZ

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.scielo.unal.edu.co">www.scielo.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://appswl.elsevier.es">appswl.elsevier.es</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://www.ceisaperu.org">www.ceisaperu.org</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://repositorio.ucm.edu.co:8080">repositorio.ucm.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	Submitted to Universidad de Santander Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



ANEXO 5

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo Alfonso Nolasco Chávez, identificado con DNI N° 28271599, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017”** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 28271599

Ayacucho 10 de marzo del 2018

ANEXO 6  
DECLARACIÓN JURADA

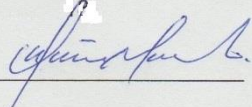
Yo, Alfonso Nolasco Chávez, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado **“Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio de Consultorio Obstétrico en gestantes. Centro de salud de San Juan Bautista-Ayacucho 2017”**.

Presentada en 85 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, 20 de febrero de 2018

  
Alfonso Nolasco Chávez  
DNI N°28271599

ANEXO 7  
**AUTORIZACION DE LA EJECUCION DE ENCUESTAS**

ANEXO 8

OTRA EVIDENCIA

FOTOGRAFÍA DE LA PORTADA DEL CENTRO DE SALUD

FOTOGRAFÍA ACOMPAÑANDO LA PORTADA DEL CENTRO DE SALUD

FOTOGRAFÍA ENTREVISTANDO A LA GESTANTE



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Ayacucho, 10 de noviembre de 2017

CARTA MÚLTIPLE Nº 010 -2017/UCV-AYACUCHO

Señor:  
MG. ERNESTINA QUISPE JUSCAMAITA  
Gerente del Centro de Salud San Juan Bautista

Presente.

ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE POSGRADO-UCV



De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

**NOLASCO CHÁVEZ, Alfonso** del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado “Factores Sociodemográficos y Calidad de Atención del Servicio de Consultorio Obstétrico desde la Percepción de Gestantes. Ayacucho 2017” por lo que me digno en pedir facilidades para el mencionado maestrando, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



*Danny David Contreras García*  
MBA Danny David Contreras García  
Responsable ORCI – Ayacucho

cc  
DDCG  
Archivo

Coordinación Posgrado Ayacucho Jr. Quinua N° 240 Celular: 952922016