



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores Sociodemográficos Y Nivel De Satisfacción
En Gestantes Del Cmi Santa Anita**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTORA:

Br: Vargas Wong, Elvia Merary

ASESOR:

Dr. Sánchez Ortega, Jaime Agustín

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÌNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de salud.

PERÚ - 2017

Página de jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray.

Presidente

Dra. Gladys Sánchez Huapaya.

Secretario

Dr. Chantal Jara Aguirre.

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis padres, hermano que gracias a su apoyo ayudan a cumplir con mis metas, a mi compañero que empezamos una nueva vida juntos a mi pequeño que es una bendición y será mi motor y motivo para continuar en el camino de éxito.

Agradecimiento

Agradezco a todos nuestros profesores de la escuela de posgrado de nuestra Universidad César Vallejo por su orientación, asesoramiento y dedicación para con nosotros.

Declaración de Autoría

Yo, **Elvia Merary Vargas Wong**, estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima declaro que el trabajo académico titulado **Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del cmi Santa Anita** , presentada en folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestion 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, identificando 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 o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario

Lima, Febrero del 2017.

Firma:.....

Br. Elvia Merary Vargas Wong

DNI: 42641830

Presentación

Señores Miembros del Jurado

Presento la tesis que lleva como título: “Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita.”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión de servicios de Salud .

Espero que el modesto aporte contribuya en la solución de la problemática de la gestión en salud en especial en los aspectos relacionados con los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones del trabajo. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se ha planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presento las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Tabla de Contenido

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes.	16
1.2 .Fundamentación científica, técnica o humanística.	24
1.3. Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Identificación de variable	42
2.2. Operacionalización de las variables	43
2.3. Metodología:	45
2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño de Investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos	53
2.9. Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
3.1 Estadística Descriptiva	56
3.2. Estadística Inferencial	64
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII.ANEXOS	84
APENDICE A: Artículo científico	85
APENDICE B: Matriz de consistencia	96
APENDICE C	
Constancia de emitida por la institución que acredite la realización	100
APENDICE D : Instrumento de evaluación	103
APENDICE E Formato de Validación	106
APENDICE F Matriz de datos	116
APENDICE G Otras evidencias	127

Lista de tablas

	Pagina
Tabla 1.Operacionalización de la variable Factores Sociodemográficos	44
Tabla 2.Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	44
Tabla 3.Jurados expertos validez del cuestionario sobre Factores Sociodemográficos	51
Tabla 4.Jurados de expertos validez del cuestionario sobre el Nivel de satisfacción	51
Tabla 5.Resumen de procesamiento de casos	53
Tabla 6.Estadística de Fiabilidad	53
Tabla 7.Factores Sociales que influyen en la satisfacción de gestantes usuarias	56
Tabla 8.Factores Demográficos que influyen en la satisfacción de gestantes usuarias	57
Tabla 9 .Niveles de Satisfacción de las gestantes usuarias del CMI Santa Anita	58
Tabla 10.Nivel de Factores sociodemográficos en gestantes Centro Materno Infantil Santa Anita	59
Tabla 11 .Nivel de Satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita	60
Tabla 12. Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.	61
Tabla 13. Factores sociales y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.	62
Tabla 14. Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita	63
Tabla 15. Correlación de Spearman para variable factores sociodemográficos vs nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.	64
Tabla 16. Correlación de Spearman para variable factores sociales vs nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno	

Infantil Santa Anita	65
Tabla 17. Correlación de Spearman para variable factores demográficas vs nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.	66

Lista de Figuras

	Pagina
Figura 1. Esquema de tipo de diseño.	46
Figura 2. Fórmula para determinar la muestra	47
Figura 3. Distribución porcentual de los factores Sociales que influyen en la Satisfacción de gestantes usuarias	56
Figura 4. Distribución porcentual de los factores demográficos influyen en la satisfacción de gestantes usuarias	57
Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de satisfacción de las Influyen en la satisfacción de gestantes usuarias del CMI Santa Anita	58
Figura 6 . Nivel de Factores sociodemográficos en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita	59
Figura 7. Nivel de Satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita	60
Figura 8. Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.	61
Figura 9. Factores sociales y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita	62
Figura 10. Diagrama de Columnas 3D Factores demográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.	63

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título: Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita, en cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

La metodología de este estudio es de diseño no experimental, de alcance correlacional orientado a la aplicación, cuantitativo, de corte transversal en donde la muestra estuvo conformada por 97 gestantes que acudieron al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita. Para el instrumento se aplicó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta de aplicación de tipo directa a las usuarias mencionadas, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, la confiabilidad de cada instrumento se realizó mediante la aplicación de la técnica de Alfa de Cronbach siendo el resultado coeficiente alfa $>.7$ aceptable para la aplicación.

Los resultados fueron comprobadas en una relación positiva, con una relación moderada entre las variables de nivel de satisfacción y factores sociodemográficos de gestantes del CMI Santa Anita; siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$ en tanto se concluye principalmente que los factores sociodemográficos influyen en el nivel de satisfacción de las gestantes del CMI Santa Anita .

Palabras Clave: Factores Sociodemográficos, Nivel de satisfacción.

Abstract

The present research work has as its title: Sociodemographic factors and level of satisfaction in pregnant women of the Santa Anita cmi, whose main objective was to determine the relationship between sociodemographic factors and level of satisfaction in pregnant women of the Santa Anita Mother and Child Center.

The methodology of this study is non-experimental design, of correlational scope oriented to the application, quantitative, cross-sectional where the sample consisted of 97 pregnant women who attended the obstetrics service of the Santa Anita Mother Center. For the instrument, the data collection technique was applied through a direct application survey to the aforementioned users, the validation of the instrument was carried out through expert judgment, the reliability of each instrument was realized through the application of the technique of Cronbach's alpha being the coefficient result $\alpha > .7$ acceptable for the application.

The results were verified in a positive relationship, with a moderate relationship between the variables of satisfaction level and sociodemographic factors of pregnant women of the CMI Santa Anita; being the level of bilateral significance $p < 0.05$, as it is concluded mainly that the sociodemographic factors influence the level of satisfaction of the pregnant women of the Santa Anitta WCC.

Keywords: Sociodemographic Factors, Level of satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación especifica la situación actual de nuestro centro materno infantil Santa Anita, de la Jurisdicción del Distrito de Santa Anita enfocado en el interés del trabajo sobre los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita.

En el Primer capítulo se señala un breve resumen de la tesis así como antecedentes internacionales y nacionales directamente o indirectamente relacionados con las variables de mi presente estudio, en donde se conocen los factores sociodemográficos que influyen de manera directa o indirecta al uso de los servicios de salud y su grado de satisfacción de las gestantes que acuden al consultorio de obstetricia del Centro de Salud Santa Anita.

En el Segundo capítulo refiere el marco metodológico en donde se denota la definición de variables de mi presente estudio de investigación.

En el Tercer capítulo se detallan los resultados estadísticos descriptivos, estadísticos inferenciales por cada variable del estudio, este como principio de la discusión de los resultados de mi presente estudio de investigación

Para el cuarto capítulo se refiere a la discusión de los resultados relacionado a la teoría, objeto de estudio de mi presente trabajo de investigación

En estos últimos años los países de América Latina se han referido a importante transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud donde se da de gran importancia a la calidad y satisfacción de usuario tratándose como uno de los pilares fundamentales de en la prestación de servicios de salud.

Por otro lado algunos autores manifiestan que las encuestas de satisfacción del usuario por lo general muestran una elevada satisfacción y poca variabilidad por lo que estos impiden el uso en términos de gestión; mientras que otros autores refirieren que al introducir las encuestas en campo de salud estas describen in situ las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención, por lo que resultan útiles e informativas, como que se aplica en la encuesta de satisfacción con las percepciones y expectativas bajo los

Lineamientos de Política Sectorial orientándose a los esfuerzos por mejorar la calidad de atención

Por todo lo antes mencionado este presente trabajo dentro de sus objetivos tiene, implementar medidas, seguir las recomendaciones que puedan mejorar los procesos de atención a las gestantes usuarias del Centro Materno Santa Anita , de la jurisdicción del distrito de Santa Anita.

1.1. Antecedentes.

Para el presente trabajo de investigación, se ha revisado trabajos que se refieren sobre mis presentes variables directamente o indirectamente relacionados, así también se asemejan a los objetivos planteados de los mismos.

Ante lo expuesto realizo la presente referencia sobre los siguientes antecedentes detallados en Nacionales e Internaciones.

Antecedentes Nacionales:

Neyra, et al.(2016). En su investigación titulada *“Factores Asociados al Nivel de Satisfacción de la Atención a Gestantes En Centro Obstétrico del Centro de Salud Maritza Campos Díaz, Octubre – Diciembre.” Arequipa 2015.* El objetivo de estudio determinar los factores asociados al nivel de satisfacción de la atención a gestantes. Centro Obstétrico del Centro de Salud “Maritza Campos Díaz” Octubre-Diciembre. Arequipa - 2015. Para le metodología se realizó una muestra representativa de 320 gestantes aplicando una ficha de datos para identificar variables sociodemográficas y culturales y la escala SERVPERF de 22 ítems para evaluar la satisfacción con la atención. Se compararon variables con prueba chi cuadrado y se asociaron variables mediante coeficiente de correlación de Spearman. Como Resultado: La edad promedio de las gestantes fue de 26,37. El estado civil fue 48,13% eran convivientes y 26,25% casadas. La ocupación fue de ama de casa en 62,81%, La procedencia fue de zona urbana en 73,12% de casos y los niveles de satisfacción fueron similares entre los diferentes grupos de edad ($p > 0,05$) y mostraron una baja relación entre ambas variables (ρ de Spearman $< 0,30$). El nivel bueno de satisfacción se incrementó de 18,46% entre las primíparas a 22,11% en secundíparas, 26,44% en múltiparas y a 37,50% en las gran múltiparas, con relación no significativa ($p > 0,05$; $\rho < 0,30$). En la mayoría de

gestantes la satisfacción fue regular, sin diferencias significativas entre los grupos ($p > 0,05$) y con baja relación entre ambas ($\rho < 0,30$). La satisfacción fue buena en 40% de gestantes con educación primaria, la ocupación tampoco influyó de manera significativa en la satisfacción ($p > 0,05$; $\rho < 0,30$), ni la procedencia de área urbana o rural ($p > 0,05$; $\rho < 0,30$). Conclusiones: La satisfacción con la atención a gestantes en el Centro de Salud Maritza Campos Díaz es regular y es influenciada por las características socioculturales maternas.

Ramos (2015). En su tesis: *“Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015.* Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picsi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015. Se trató de un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, Para la metodología se aplicó una encuesta con nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10%. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos. Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Picsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos. Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado 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. 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.

Vega et al. (2016), en su tesis titulada: *Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarios que acuden por consultorio externo de obstetricia en el hospital I Edmundo Escomel ESSALUD Arequipa, Agosto 2016*. Universidad Católica de Santa María. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en las usuarias que acuden por consultorio externo de obstetricia en el Hospital I Edmundo Escomel Essalud. Se trató de un estudio descriptivo, correlacional; para la metodología se aplicó encuesta a 107 gestantes quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó una ficha de recolección de datos para establecer las características sociodemográficas y una encuesta para obtener la satisfacción en la calidad de atención en consultorio externo de obstetricia. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de chi cuadrado (χ^2). Resultados: Las características sociodemográficas encontradas en las usuarias que acuden al consultorio externo del Hospital I Edmundo Escomel fueron; el 56,1% tienen una edad entre 19 a 28 años, 51,4% tiene un hijo, el 62,6% tienen instrucción superior, 63,6% son convivientes, el 29% son amas de casa y trabajadoras dependientes. El nivel global de satisfacción de la calidad de atención fue en un 51,4% medianamente satisfecha. Conclusión: Se encontró relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos de la edad y lugar de procedencia.

García et al. (2010). En su tesis de maestría, titulado: *Satisfacción del Usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. El objetivo del estudio fue determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano "Keiko Sofía" del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, Se trató de un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue de habitantes residentes en el Asentamiento Humano, encuestadas en su domicilio. Las variables fueron los factores sociodemográficos, que influyen a la utilización de satisfacción con la atención recibida. Para los resultados se demostró que el mayor nivel de satisfacción fueron en los servicios públicos y además fue menor en pacientes que acuden para atención jóvenes con mayor grado de instrucción. Se demostró también que los

factores asociados tales como como el tipo de servicio, la edad y el grado de instrucción, indicador del nivel socioeconómico. Siendo esta información de gran uso para la planificación de servicios más óptimos para la satisfacción.

Campos R, (2013) realizo una tesis para obtención grado magister titulado: *Calidad de servicios percibido según modelo SERVQUAL , del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes 2008.* El estudio fue descriptivo correlacional , de corte transversal , para la toma de recolección de datos se analizaron las encuestas las cuales habían sido recolectadas de tipo directa a 216 usuarios nuevos de menores de quince(15) años y setenta-cinco (75) años de edades seleccionados intencionalmente . Como resultados se obtuvieron que más del 75 % de los pacientes valoraron como aceptable, las expectativas sobre la calidad de servicio que recibían. En tanto se concluyó que la calidad de servicio que brinda el Hospital es buena pero no siendo del todo favorable ya que debe orientarse hacia la excelencia para disminuir la insatisfacción del 15.3 % de usuarios, por lo que es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad empatía del personal de salud.

Jaraíz, E (2013) en su tesis de maestría titulada: *Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria.* Sustentada en la Universidad de Santiago de Compostela de España, cuyo objetivo del presente trabajo fue identificar los factores que influyen en la utilización de gestión hospitalaria en los pacientes que acuden para atención. El análisis fue cuantitativo de las variables a medir. Se aplicó una herramienta tipo encuesta a todos los pacientes que acuden para atención se encontró un mayor porcentaje de satisfacción en aquellas que están directamente relacionas a su estancia en el nosocomio y entre estas la relacionas los que recibieron un buen trato. Como conclusión, se obtuvo que desde una perspectiva que defiende las utilizadas de los análisis de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos para la optimización racional de los mismos. Siendo este óptimo para la satisfacción del servicio de los pacientes.

Carrasco- et, al. (2015). Realizaron un estudio titulado: *Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana*. El objetivo de este estudio fue de identificar los factores que podrían asociarse al uso de los servicios de un nosocomio dental universitaria peruana. El diseño del estudio fue retrospectivo de corte transversal, se evaluaron 91 fichas clínicas de pacientes que acudieron al servicio en los meses de agosto 2009 a julio 2010. Los resultados obtenidos fueron que los pacientes evaluados en el servicio de diagnóstico, que utilizaron los servicios de la Clínica Docente de la UPCH fue de 61,5%, con una edad promedio de menos de 29 a 30 años , siendo un 70 % de mujeres y de ocupación estudiante. Los factores asociados estudiados con la utilización de los servicios odontológicos fueron: edad, última consulta al servicio de odontología. Se concluyó que los factores asociados tales como edad y la satisfacción de última consulta mostraron un mayor grado de satisfacción

Antecedentes Internacionales.

Mantilla y Faroid (2014). Realizaron un estudio de tesis titulada, *Caracterización sociodemográfica y evaluación de la satisfacción de los usuarios mayores de 15 años en el servicio de hospitalización de la Empresa Social del Estado Hospital Pedro Clavel Aguirre Yepes de Toledo del 01 de mayo al 31 de Julio del 2011*. Se trató de un estudio descriptivo, cuyo objetivo fue determinar sociodemográficamente y conocer el grado de satisfacción de los usuarios mayores de quince (15) años , se aplicó una encuesta , el tamaño de la muestra fue de 36 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión . Como resultado más resaltante se obtuvo un predominio de pacientes de género femenino. Predominio de pacientes provenientes de la zona rural sobre pacientes de la zona urbana. y una mayor proporción de pacientes afiliados al régimen subsidiado siendo por lo tanto los factores sociodemográficos están relacionados significativamente con la satisfacción de usuario

Dardón. et, al. (2014). Realizaron tesis de maestría titulado: *Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con vih/sida*. Sustenta en la Universidad de México para obtención de magister en Salud . El objetivo de este estudio fue : evaluar la satisfacción de personas con VIH con la atención que reciben en los servicios de

salud. Se evaluó la satisfacción del usuario y las características sociodemográficas de personas con VIH/SIDA atendidas en dos instituciones públicas de la ciudad de México de 557 pacientes. Se tuvo como resultados siguiente; los varones declarados como homosexuales tuvieron un mayor porcentaje de insatisfacción con la relación médico-paciente y con el uso del servicio. Las personas que contaron con un seguro social tuvieron mayor percepción de insatisfacción con el servicio y con la atención de las diferentes áreas de la clínica. Sin embargo los hombres, solteros con mayor nivel de instrucción presentaron mayor grado de insatisfacción con los aspectos administrativos.

Agudelo, et, al. (2008). Desarrollaron una tesis de maestría titulada: Satisfacción y Factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, "IPS Universitaria". En donde el objetivo principal fue evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia, con los servicios de salud bucal prestados por la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), desde la perspectiva del usuario y el profesional que realiza la atención. El estudio fue descriptivo por medio de técnicas cualitativas y cuantitativas, se utilizó una herramienta tipo encuesta aplicada en 98 estudiantes sobre aspectos como el trato del personal, eficacia en la atención brindada, accesibilidad, oportunidad, seguridad, percepción sobre las instalaciones. En los resultados del estudio: se encontró una alta satisfacción global (más del 95%), conjuntamente de elementos que enlazan la confianza técnica y profesional del personal odontológico y de la institución en sí (siendo alta satisfacción no menos del 60%); mejorando algunos aspectos como la privacidad y la accesibilidad en el servicio. En tanto se concluyó que: la percepción y satisfacción del usuario es muy alta en comparación con otros estudios y depende de factores sociodemográficos: sexo, edad, el nivel socioeconómico, además de la relación profesional-paciente.

Salas y Grisales (2010) realizaron un estudio de tesis titulada: Calidad de vida y factores asociados en mujeres con cáncer de mama de Antioquia, Colombia. Se trató de un estudio transversal, de tipo descriptivo de las variables sociodemográficas del estudio cuyo objetivo fue determinar la calidad de vida y

algunos de sus factores asociados en mujeres diagnosticadas con cáncer de mamas inscritas en programas de tratamiento oncológico en una provincia de Colombia. Para la toma de recolección de datos se aplicó una encuesta a 220 mujeres con cáncer de mama en tratamiento .Como Resultados se obtuvo que la calidad de vida fue mejor en mujeres con mayor nivel de escolaridad , las afiliadas al un régimen contributivo en salud, las que recibían apoyo familiar , las que provenían del nivel socioeconómico alto . Las que pertenecían a un nivel socioeconómico bajo y ser escéptica constituyeron factores de riesgo para obtener puntaje menores en la calidad de vida.

Cortes et al (2011) . Realizaron un estudio de tesis de maestría titulada : Percepción de satisfacción usuaria vinculada a la atención del profesional de enfermería y su relación con características sociodemográficas del usuario , servicio de cirugía Indiferenciada Hospital Clínico Hermina Martin . Como objetivo se refiere a determinar la percepción de satisfacción usuaria vinculada a la atención del profesional de enfermería y su relación con características sociodemográficas del usuario en el servicio de Cirugía Indiferenciada del Hospital Clínico Hermina Martin, en donde se aplicó una encuesta tipo directa evaluando la percepción de la satisfacción usuaria en relación a la atención proporcionada por el profesional de enfermería. Los resultados evidencian que el 96,9 % se manifestó satisfecho con los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería y el 3,1 % medianamente satisfecho. Por lo que se concluye que la satisfacción usuaria depende significativamente de la religión y hospitalizaciones previas en tanto la edad , sexo , nivel de escolaridad , lugar de residencia , ocupación e ingreso económico no son estadísticamente significativas .

Hernández et, al (2013). En su tesis de maestría titulada: *Conductas y Factores que influyen en la utilización de servicios de salud en la población adulta de la región sur del Estado de México.* Sustentada en el Universidad Autónoma de México. Cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la utilización de los servicios de salud de la población adulta de la región sur del estado de México. Se aplicó una encuesta de tipo aleatorio a Doscientos personas de cada jurisdicción sanitaria que conforma la región sur del Estado de México. Para la estadística se utilizó la descriptiva. Dando como resultado que más de 67 % de los

fueron encuestados son mujeres con estudios de primaria .Además influye las condiciones de hacinamiento que contribuyen a la presencia de enfermedades tales como virus influenza (65.3%) y deposiciones líquidas (82%). Además de enfermedades crónicas y degenerativas (HTA, DM) siendo estas las más frecuentes . Más del 50 % utiliza medicinas tradicionales que calman su malestar. Se concluyó que los factores que desarrollan los modelos para atención influyen para tratar los problemas en salud.

Rivera et, al. (2014) en su tesis de maestría titulada: *Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal*, sustentada en la Universidad de Cartagena Colombia. En donde el objetivo del estudio fue: Describir los factores de los servicios de salud y satisfacción de usuarias que se asocian con el acceso al control prenatal en instituciones de salud de Manizales y Cali. Para la metodología: se aplicó estudio de casos con una muestra de gestantes 823 que asistieron al control en siete instituciones. Otro cuestionario fue aplicado a cuatro licenciadas en enfermería responsables del servicio de realizar los controles de la gestantes . La variable dependiente: el acceso al control prenatal y las variables independientes: tales como la presencia restricción administrativas, económicas, geográficas y percepción del trato, orientación brindada y la infraestructura de los servicios de salud. Para los resultados se obtuvo que factores sociodemográficos como el tipo de raza , el tipo de afiliación al régimen de salud , actividad de la madre en el último mes , nivel socioeconómico , no contar con un seguro , estas presentaron diferencias significativas entre los grupos. Sin embargo en ambos grupos se encontraron valoraciones de buena satisfacción en el trato, orientación y aspecto físico en los servicios de salud. En las conclusiones del estudio fueron que aspectos como la baja del gasto de bolsillo, la satisfacción en la atención y de la infraestructura , además del buen trato, respeto, empatía con las gestantes deben ser parte de los planes de mejoramiento de la calidad de la atención del Control Prenatal para un buen servicio y satisfacción de usuario .

1.2 .Fundamentación científica, técnica o humanística.

Variable Factores sociodemográficos.

Según Bacci (2007) para definir “los factores sociodemográficos debemos hacer mención a las variables demográficas y sociales que caracterizan a un individuo, a un grupo siendo estas razón importante para el desarrollo de la inclusión en la sociedad.” (p.11)

Según lo que expresa el autor, al definir los factores sociodemográficos deberemos mencionar las variables demográficas además de sociales que influyen en la atención del individuo y su comportamiento con la sociedad.

Por otro lado Bacci (2007) describe que los “factores sociodemográficos como las condiciones de vida de las sociedades humanas, su grado de civilización y los recursos que disponen, influyen directamente e indirectamente en la salud. La forma de en qué habitualmente vive el grupo social y el modo en como satisface las necesidades elementales de la vida, estos parecen ser los factores más importantes que condicionan el estado de salud de la población.”(p, 9).

Ante lo expuesto según referencia del autor, los factores sociodemográficos condicionan el comportamiento de vida en la sociedad, además su grado de civilización estos influyen directamente en la salud y a la vez el grado de satisfacer sus necesidades.

Según las Naciones Unidas (2011) define “las variables de los factores sociodemográficos son: a) edad b) sexo c) estado civil d) grado de instrucción e) comunicación hablada”. (p.84)

Para las Naciones Unidas al conocer los factores sociodemográficos hacen mención a tales como: edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, lenguaje y comunicación estos influyen directamente o indirectamente a la satisfacción de servicios de salud.

Para Andersen y Newman, (1973) menciona como modelo que consiste en relacionar tres tipos de factores para dar explicación a los patrones de utilización de los servicios de salud basados en la predisposición para utilizar los servicios (factores predisponentes), capacidad para obtenerlos (Factores facilitadores) y nivel de enfermedad (factores de necesidad). (P.16).

Ante lo mencionado sobre la existencia de factores predisponentes que influyen en el uso de servicios de salud tales como características sociodemográficas como son edad, sexo, educación, grupo étnico, lo que de alguna manera muestran incrementos en la morbilidad y más aún en la mortalidad que se presenta hoy por hoy. Por otro lado se menciona que el sexo femenino es el que acude al uso de servicio de salud, con episodios no de mortalidad en edad fértil.

Además se refiere que el grado de instrucción se asocia a mayor conocimiento de la disponibilidad de servicios de salud y satisfacción en la utilización. El nivel económico se asocia al acceso a programas en salud.

Por otro lado el contar con algún tipo de seguro médico, siendo financiados por el estado, u recursos propios, estos son más capaces de acceder a los servicios de salud superando los obstáculos de recursos financieros.

Bravo-Pérez (2004), refiere que “uno de los modelos más utilizados para explicar la utilización de los servicios de salud es el de Anderson que incluye variables predisponentes (edad, sexo, número de dientes presentes, etc.), facilitadores (accesibilidad a los servicios de salud, precio, etc.) y de necesidad (dolor, estética, etc.). Adicionalmente, se han observado otros factores como: educación, ingreso, ocupación, estatus económico, disponibilidad de servicios, ubicación geográfica, aspectos culturales, actitudes frente a la salud, valores, estilos de vida, experiencias previas de atención y presencia o ausencia de síntomas, entre otros”. (P.101)

Según refiere el autor, que al mencionar los modelos de atención de salud influyen variables sociodemográficas, por otro lado los que facilitan el uso es el

accesibilidad geográfica, monetaria, así como el nivel de educación , ingreso económico .

Según Hernández(2010) Las características de la población las cuales son de núcleo familiar , grupo social, la distribución geográfica , las comunicaciones, el grado de heterogeneidad u homogeneidad , la cultural y étnica las diferentes variables como edad, género, escolaridad e incluso la misma necesidad; predisponen, habilitan e impulsan a las personas en usar los servicios de salud.(p.88)

Según refiere el a autor las características poblacionales influyen directamente en la utilización de servicios de salud

Por otro lado se menciona que debido a la era informática utilizando los modelos sociológicos , la influencia de la tecnología y las necesidades de atención como factores que predisponen para replicar una conducta aprendida socialmente que inicia con la senso –percepción de un problema su registro y planteamiento racional.

Según Rosenstock (1966) propuso lo siguiente que “ el nivel de disposición del individuo para el uso de los servicios de salud depende de los beneficios que ofrecen y de las barreras percibidas por el mismo “. (P. 9)

La presente definición afirma que el uso de servicios de salud depende de las demandas que se ofrece además del grado de satisfacción que se tiene, superando las barreras que limitan la atención.

Nájera et al. (1995) refirió que la mayor utilización de servicios de salud es

entre grupos etarios extremos y en mujeres en edad reproductiva; así como entre grupos de bajos recursos económicos donde desafortunadamente es reportada una mayor morbilidad y mortalidad general. Esta información se puede consultar y medir a través de registros o ser referida por cada individuo (morbilidad referida). Esta última se puede determinar por la autopercepción, por el número de síntomas y de enfermedades crónicas

padecidas.(P.12)

Según refiere el autor, realiza un enfoque predispuesto a los factores asociados que influyen en la atención tales como se menciona: sexo, edad, nivel socioeconómico, causa de atención en salud, así como la percepción de síntomas percibidos.

Dimensiones de Variables factores sociales

Grado de Instrucción.

Según Kellogg, citado por Montoya y Núñez (2011) se define como grado de instrucción “el tipo de educación que las personas tienen. Donde se entiende que es el conjunto de conocimientos adquiridos por las personas en el sistema formal de educación, se consideran años estudio.” (p.18)

Según el autor menciona que la escolaridad tiene por objetivo fundamental que la población adquiera conocimientos destrezas, actitudes valores que ayuden a potenciar y enriquecer al ser humano y su manera de desarrollarse en todo campo y aspecto.

Dimensión Ocupación.

Según Cutipa, (2013) Define como ocupación “ la labor que desempeña un individuo para obtener un beneficio personal, así este sea remunerado o no lo sea “ (p.25).

Por lo que se refiere según autor que cada individuo solicita contar con una ocupación para sobrevivir y satisfacer sus necesidades.

Dimensión Estado Civil

Molina (2009) define “como estado civil siendo una condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo, dentro de sus características según estado encontramos. a. Soltero(a): que son aquellas personas que no se encuentran comprometidas legalmente con otras. b. Casado(a): que son aquellas que han contraído matrimonio civil o religioso. c. Conviviente: que es el término que se utiliza para aquellas personas que conviven juntos por más de 2

años. d. Divorciado(a): aquella persona que ha roto el vínculo legal con su pareja e. Viudo(a): se trata de aquella persona que no tiene pareja, producto de la muerte del cónyuge.” (p.202)

Dimensión de Factores Demográficos

Según lo citado Rodríguez, (2000) los factores demográficos, “Es el estudio estadístico sobre un grupo de población humana que analiza su volumen, crecimiento y características en un momento o ciclo. Por lo tanto estas características, son cualidades que se consideran en el análisis de una población determinada.(p.20) “

Ante lo expuesto tenemos las dimensiones; siguientes:

Dimensión Edad

Según Dussault (1999) define “edad , como años cumplidos en el que permite clasificar a una población en grupos etareos o grupos de edades cumplidas”. (p.20).

Para Carlos Wielt menciona “la edad es una variable clave de temporalidad en un estudio poblacional y se define como el número de años meses y días que han transcurrido desde el nacimiento.

Dimensión Número de Hijos

Según Perez (2010) se define como concepto demográfico, se mide por el número medio de hijos que tiene una generación, habitualmente referido a la mujer a lo largo de su vida reproductiva (índice de fecundidad o tasa de fecundidad), o mediante la tasa de fecundidad general (número de nacimientos por cada mil mujeres en edad fértil en un año) (p.32).

Variable Nivel de Satisfacción de Usuario.

Según Seclen (2005) la satisfacción de los usuarios externos, expresa un juicio de valor individual y subjetivo es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención

en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (p.88)

Para el autor refiere satisfacción de los usuarios como el más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud expresada en niveles.

Zeithaml, et. al. (1994), realizaron los estudios iniciales y formales de calidad de servicios. Por otro lado la percepción de la calidad de servicio es el resultado de una comparación del paciente con satisfacción.

Para el desempeño del servicio de salud. La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

El Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2000, reconoce que, la calidad en la prestación de salud es una preocupación fundamental en la gestión del sector, e indica que el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

La organización Mundial de Salud (OMS), define como satisfacción de las necesidades del usuario, menor riesgo al paciente y su rehabilitación, por lo tanto existe estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para lograr el equilibrio del Sistema de Salud.

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto.

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la

información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción (21,22). Por el contrario, Westbrook (1981), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso (23).

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas (24). Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente (25).

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos

innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad. (26)

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (27.28).

Según Donabedian. A. (1999) observó 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. Dentro de esta dimensión podemos incluir una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico. En la atención de la salud al referirse a la “satisfacción del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario (29).

Por otro lado Ruiz-olalla, c. (2001). Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados (30), tales como son

Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.

Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.

Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.

Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

La encuesta SERVQUAL :

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (26).

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del servicio brindado. Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos (26).

A fin de vencer estos obstáculos, los investigadores están explorando diferentes maneras de medir y analizar la satisfacción del usuario. En las entrevistas de salida, se puede solicitar a los clientes que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un usuario simulado o usuario anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del cliente, según la suposición discutible que él / ella comparte las percepciones reales del cliente (31.32).

Parasuraman, et. al. (1991). Desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo para eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de servicio son los que establecen los usuarios ellos proponen el instrumento del SERVQUAL (33).

Barbakus y Maugold (1992), adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos ,modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios (34).

En tal sentido consideramos que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en nivel de satisfacción de usuario.

En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario.

Parasuraman, et. al. (1994) desarrollaron en 1988 la primera versión del SERVQUAL, la encuesta para evaluar el Gap 5. Dicho instrumento se refirió, condensó y validó en 5 tipos de servicio, reparación y mantenimiento de electrodoméstico, banca minorista, telefonía de larga distancia, seguros para tarjetas de crédito (35).

En 1991 fue modificado para evaluar 5 dimensiones que los clientes usan para juzgar el servicio. Las 5 dimensiones (aspecto tangibles, confiabilidad, respuestas rápida, seguridad, empatía) son para el mejoramiento de servicios son aplicables a compañías grandes o pequeñas, organizaciones de servicios, manufactureras.

A nivel internacional la encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los servicios hospitalarios desde 1989.

Gómez, F. (2003). Hace una crítica constructiva que se resume así, existe una misma evidencia que los usuarios analizan la calidad de servicio haciendo las diferencias menos las perspectivas; el SERVQUAL está enfocado en el proceso de entrega del servicio y no en el resultado del servicio y por último, las 5 dimensiones del SERVQUAL no son universales y están conceptualizadas, aunque tiene las limitaciones el instrumento SERVQUAL es una herramienta válida y fiable que puede adaptarse para medir las brechas de calidad de servicio en los servicios de salud (36).

En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el 'modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry a formular un instrumento de medición de la calidad de los servicios conocido como SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud (37) Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad

de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.(38)

Validación de la encuesta SERVQUAL .

Emilio Cabello (2012) valido en un estudio en el Hospital Nacional Cayetano Heredia la encuesta SERVQUAL utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Comprobó los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$.

Para evaluar la aplicabilidad de las encuestas, por muestreo intencional, aplicó las encuestas a través de una persona externa a la institución previamente capacitada, en una muestra representativa de usuarios externos mayores de 18 años, estimada con IC al 95% y error muestral del 5%.

Recomienda también utilizar una escala numérica del 1 al 7, donde el 1 era la menor calificación y 7 la máxima calificación, mostrando tener mejor entendimiento y aceptación, ya que el utilizar la escala de Lickert para calificar las respuestas, en escalas de 1 a 5 ó de 1 a 7, y categorías entre totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo mostró que 33% de los usuarios entrevistados tenían dificultad para entender éstas categorías.

Concluyo que las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa y emergencia del HNCH, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de salud con características similares.

1.3. Justificación.

Justificación Teórica

Según los estudios previos Bacci (2007) define que los factores sociodemográficos debemos hacer mención a las variables demográficas y sociales que caracterizan a un individuo, a un grupo siendo estas razón importante para el desarrollo de la inclusión en la sociedad ,por otro lado Seclen (2005) refiere que la satisfacción de los usuarios externos, expresa un juicio de valor individual y subjetivo es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario , ante lo expuesto el presente trabajo de investigación se detalla en conocer si existe relación entre factores sociodemográficos y satisfacción del usuario en gestantes del Centro Materno Santa Anita durante el periodo Enero-Diciembre 2016, la misma que conlleva a un objetivo específico como es notar la posibilidad de determinar que los resultados sirvan para fortalecer y mejorar la calidad de servicio al usuario.

Justificación Práctica

El objetivo de esa investigación se fundamenta en conocer que la relación entre factores sociodemográficos y su influencia en la satisfacción del usuario en gestantes del Centro Materno Santa Anita durante el periodo Enero -Diciembre 2016. Esto conlleva a un estudio de la gestión de calidad que se presta en el Centro Materno así como la posibilidad de atrevernos a sugerir ciertas recomendaciones para que la calidad del servicio prestado sea adecuado percibido por el usuario; Con los resultados se emitirá una propuesta de solución, recomendaciones para mejorar los procesos de calidad de atención .

Justificación Metodológica

El presente estudio servirá de base para otras investigaciones en las se intente demostrar la importancia de correlacionales las variables sociodemográficos y nivel de satisfacción de gestantes que acuden a los servicios de salud , además con el presente información del trabajo se pretende realizar una propuesta, a fin de mejorar el proceso de conocimientos, habilidades, capacidades y motivaciones del usuario a partir de ello conocer la relación asociación de factores a fin de mejorar la

calidad de servicio, cabe señalar en los instrumentos de aplicación son confiables y han sido validados por un juicio de expertos .

1.4 Problema

En los últimos años las naciones han tenido importantes cambios en las organizaciones de su

sistemas nacionales de salud , involucrando la calidad del servicio así como la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de, lo cuales estos otorgan a los usuarios la seguridad en su atención minimizando los riesgos y logrando alcanzar una óptima satisfacción percibida .

La satisfacción se entiende como la medida en que la atención y el estado de salud resultante de las expectativas y percepción del usuario todo ello debido al mejoramiento continuo de los servicios de salud logrando mayor productividad con ello garantizando un óptima atención y aseguramiento de reducir morbilidad y mortalidades maternas .

Algunos autores han expresado que los trabajos presentados de Satisfacción del usuario generalmente dan como resultado una alta satisfacción y poca variabilidad, Esto dificulta su uso en términos de gestión; sin embargo, otros estudios señalan que la introducción de preguntas que exploren y caractericen las experiencias de los pacientes con datos específicos de la atención son más informativas y útiles.

Jenkinson et al, (2002) refiere que” la satisfacción es un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio”. (p.11).

Por lo expuesto por el autor la correlación de estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción; dicha interacción es dificultosa ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, basándose en las percepciones y experiencias de los usuarios.

Aguirre, I (2002) menciona que “en el Perú, desde mediados de los años noventa se han desarrollado algunas iniciativas en temas de escucha al usuario,

impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional. Desafortunadamente, tales iniciativas resultaron en un escenario de aplicación bastante mínimo así como limitaciones en su institución “(p127).

Por lo tanto el conocer los factores que influyen en la utilización de servicios de salud, es un elemento clave en el diseño de políticas de salud, ya que cambios en estos pueden afectar.

En el país se han realizado pocos o muchos estudios sobre el uso de servicios de salud los cuales abordan principalmente la proporción de utilización en el sector público y privado, pero no se han abordado los factores que influyen el dicho uso de las prestaciones así como la satisfacción del usuario .

Dada esta situación, el presente estudio trata de evaluar los factores que influyen en la satisfacción del servicio de salud prenatal , realizar este análisis, bajo un enfoque que permita dar explicación a patrones de satisfacción de servicios de salud así los factores sociodemográficos que estos influyen.

Andersen et at. (1978) conjugaron muchos de los factores asociados a la uso

de los servicios de salud y proponen un “Modelo de Comportamiento” de la utilización de servicios. Donde se explica que el uso de los servicios está influenciado por factores que se relacionan con la predisposición de la población a utilizar los servicios de salud, así como aspectos que permiten u obstaculizan el buen uso de los servicios y con las necesidades de atención de las personas. Los factores que influyen estos servicios de salud tienen características demográficas, creencias de salud y estructura social.

Las necesidades de salud, son el principal aspectos que contempla el modelo e incluye la auto-percepción del estado de salud y las necesidades evaluadas u objetivas de la población en general.(p. 533-546).

Problema General:

¿Cuál es la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita el año 2016?

Problemas específicos:**Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre los factores sociales y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre los factores demográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Santa Anita?

1.5. Hipótesis

Según Sampieri (2010) define hipótesis como “explicación tentativa del fenómeno investigado que anunciara como proposiciones o afirmaciones.” (p.104).

Ante lo expuesto, para mi presente estudio se planteó las siguientes hipótesis:

Hipótesis General:

Existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Hipótesis específicas:**Hipótesis específica 1**

Existe relación entre los factores sociales y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre los factores demográficos y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita

Objetivos Específicos:**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre los factores sociales y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existe entre los factores demográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Identificación de variables

Para Hernández, Sampieri et al (2010) afirman que “una variable como una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Bajo este contexto se define las Variables sociodemográficas y satisfacción de usuario.

Definición conceptual.

Variable sociodemográfico:

Según Seclén , J. (2010) refiere que “existen factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Por lo que se agrupan en: a) factores individuales: demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales (etnia, expectativas , concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso salud-riesgo-enfermedad), experiencia con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio); b) factores familiares / sociales: experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad; y, c) factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, capacidad resolutive, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, privacidad durante la atención , infraestructura , ente otros). La interacción e influencia de estos factores resultan en el nivel de aceptabilidad y satisfacción.”(P.129)

Según el autor hace mención a los factores sociodemográficos que influyen directamente o indirectamente a la satisfacción de usuario, hace caracterización de

los factores y la manera como influyen en el acceso, atención, aceptabilidad y satisfacción según percepción del paciente.

Variable Satisfacción de Usuario

Cabello, E, (2012), refiere que “La satisfacción de los usuarios expresa un juicio de valor individual y subjetivo , es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario “ (P.88)

Para Seto (2005) en su estudio menciona que algunos de los modelos de medición de la calidad del servicio de mayor difusión son el modelo de diferencias entre expectativas y percepciones, el modelo de las cinco dimensiones o criterios según escala SERVQUAL siendo este la de mayor ya que se trata de encontrarlos aplicados directamente al usuario .

En un estudio en México 2001, sobre gestión de calidad de servicio y control de gestión , refiere estudiar las dimensiones de la calidad del servicio tales como (Fiabilidad , Capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

Bajo este contexto se aplicara las variables mencionadas, para mi presente estudio y de esta manera poder comprobar mi hipótesis además de argumentar mi objetivo general.

2.2. Operacionalización de las variables:

Hernández Sampieri et al. (2010) refiere “operacionalización de variables como un “proceso que sufre una variable de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten realizar las evaluaciones de su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Ante lo expuesto se detalla la operacionalización de las variables directamente relacionados con mi trabajo de investigación. (*Ver tabla 1 y tabla 2*).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Factores Sociodemográficos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Factor social	Nivel de instrucción	2	Ordinal	Alto (13,71+)
	Ocupación	3		
	Estado civil	4		
	Condición de asegurado	7		
Factor Demográfico	Ingreso salarial	9		Medio (10,41- 13,70)
	Edad	1		Alto (8,11+)
	Número de hijos			
	Lugar de procedencia	5		Medio (6,11-8,10)
	Tipo de vivienda	8		Bajo (menor o igual 6,40)

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Fiabilidad	Orienta al usuario- Proceso de información y tramite	11 , 12	Escala de Likert.	Alto (80,31+)
		13 , 14		
Capacidad de respuesta	Comodidad en sala de espera- Limpieza	15 , 16		Medio (72,11- 80,30)
		17 , 18		
Seguridad	Facilidad y /o accesibilidad a las instalaciones	19 , 19		Bajo (menor o igual 72,10)
		20 , 21		
Empatía	Tiempo real a la atención personal	22 , 23		
		24 , 25		
Aspecto tangibles	Asistencia social Calidad y mantenimiento	26 , 27		
		28 , 29		
		30 , 31		

2.3. Metodología:

Para el presente estudio se utilizó el método hipotético deductivo teniendo como definición siguiente:

Método hipotético deductivo

Podemos definir según la literatura de Bernal (2006) “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

2.4. Tipo de estudio:

Para el presente estudio se refiere a un estudio de investigación básica.

Según Valderrama (2013) expresa que la investigación básica: “está destinada a aportar a una tesis de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata cuyo objetivo fundamental es recoger información de la realidad del estudio que se presenta.

Por su naturaleza es cuantitativa porque se utilizara la recolección de datos para poder confirmar la hipótesis, basado en la medición numérica y mediante el análisis estadístico, (Hernández, (2006), p. 5).

Según el alcance temporal es transversal ya que se estudiara en un solo momento (Hernández, 2010, p.152)

2.5. Diseño de Investigación

Diseño

Según Hernández, et. al. (2010). “El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional, en donde solo se observan los hechos en su ambiente natural de estudio después de ser analizados”.

Transversales, ya que se recolectaran los datos en un solo momento, es decir en un tiempo único, donde se describen variables y analizan su incidencia en un momento dado. (p.151).

Por lo tanto este tipo de diseño se acomoda a mi presente investigación, realizado en un tiempo limitado (Enero a Diciembre 2016) además toda la información fue recolectada en un solo momento.

Descriptivo correlacional:

Hernández et. al, (2010) refiere que:

“Tipo descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables. En donde se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales son analizadas con estadística empleada “(p.201).

Por lo tanto este presente estudio de investigación de tipo descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables sociodemográficas y satisfacción de usuario.

A continuación se detalla la correlación de que existe entre dos variables en donde gráficamente se denota :

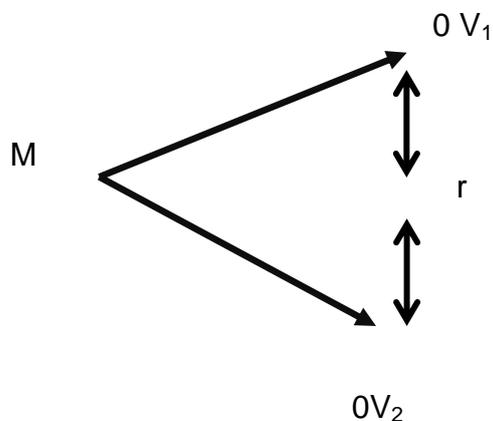


Figura1: Esquema de tipo de diseño.

Dónde:

M : Muestra del estudio presente

X : Variable 1 : Nivel de satisfacción

Y : Variable 2: Factores sociodemográficos

O : Coeficiente de relación

r : Relación entre factores sociodemográficos y satisfacción de usuario

2.6. Población, muestra y muestreo:

Población.

Según Hernández, et al (2010), define como “población que es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).

Para mi estudio la población del presente estudio estará constituida por 137 gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita durante el periodo 2016.

Muestra.

Según Bernal (2006), se define como “muestra es la parte de la población que se selecciona, de este se obtiene la información para el desarrollo del estudio”. (p.165).

Figura 2 : *Fórmula para determinar la muestra*

Fórmula para calcular la Muestra	
n=	$\frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$

n = muestra tamaño

N = número de población

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

p = Proporción proporcional de ocurrencia de un evento.

q = Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento.

E = Error Muestral

Cálculo de la Fórmula

$N = 137$ usuarias

$Z =$ para un nivel de confianza del 95% = 1.96

$p = 70\% = 0.70$

$q = (1-p) = (1-0.70) = 0.30$

$E = 5\% = 0.05$

Por lo tanto sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (137) (0.70) (0.30)}{(0.05)^2 (137-1) + (1.96)^2 (0.70) (0.30)}$$

Por lo tanto se presenta como $n = 97$ usuarios gestantes que acuden al servicio de obstétrica del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Criterios de inclusión: participaran en la investigación todas las usuarias gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita de Enero a Diciembre 2016.

Criterios de exclusión: serán las usuarias gestantes que no aceptan la aplicación de encuesta.

Muestreo:**Muestreo Probabilístico.**

Según Hernández (2010) define las muestras probabilísticas: todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis. para garantizar que la probabilidad exista hay que tomar ciertos requisitos, tales como “el azar estadístico”, este implica garantizar que un criterio de sorteo sea utilizado para elegir la muestra.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Según Morone, (2012) define a “las técnicas de investigación , que son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Estas pueden ser encuestas, entrevistas, y todo lo que se deriva de ellas.” (p.3).

Para la recolección de datos del estudio de investigación presento se empleó la técnica de encuesta directa aplicada a las usuarias que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Santa Anita con escala de medición tipo Likert.

Instrumento:

Bernardo y Calderero, (2008) consideran que “los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.2).

Ficha técnica del Instrumento para Factores Sociodemográficos.

Nombre: Factores sociodemográficos

Autor: Elvia Merary Vargas Wong.

Forma de respuesta: formato tipo Likert

Año: 2016

Aplicación: directa , individual

Ficha técnica del Instrumento para Nivel de satisfacción de Usuario

Nombre: Nivel de satisfacción de usuario

Autor: Parazuraman , A Berry L y Zeithalm

Adaptación: Elvia Merary Vargas Wong.

Forma de respuesta: formato tipo Likert

Año: 2016

Aplicación: directa, individual

Cuestionario:

Para mi presente estudio de investigación se realizara la encuesta directa aplicada a las gestantes usuarias del consultorio de obstetricia del CMI Santa Anita este cuestionario consta de preguntas con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert en variable 1: factores sociodemográficos.

Para la Variable 2, Satisfacción de usuario se aplicara el instrumento SERVQUAL. RM527-2011/MINSA siendo este modificado para mi estudio de investigación teniendo en cuenta la percepción de atención en las gestantes usuarias del servicio obstétrico del CMI Santa Anita .

La encuesta tipo SERVQUAL , fue desarrollada por Parazuraman , A Berry L y Zeithalm para medir la satisfacción del usuario en empresas de servicios luego adaptada y validada por Barbakus , Maugold desde los años 1992 , para que este sea aplicado en Hospitales .

El instrumento de medición tuvo una amplitud de escala de 7 categorías e incluye en su estructura datos generales del encuestado, 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

Las cuales están diseñada tipo escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Hernández, et al (2010), define como “la validez, que es el grado en que un instrumento en verdad es susceptible de medirse las variables” (p.201).

Por lo tanto los instrumentos de medición deben ser precisos , confiables y validos es por ello que para determinar la validez de los instrumentos , antes de ser aplicados estos fueron sometidos a un proceso de evaluación de contenido .

Es por ello que mi presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3.

Jurados expertos para factores sociodemográficos.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Jurado1 Rosa Pomasonco P.	Existe Suficiencia	Aplicable
Jurado2 Mónica Molina Bustamante	Existe Suficiencia	Aplicable
Jurado3 Patricia Chiroque Castro	Existe Suficiencia	Aplicable

Tabla 4.

Jurados expertos para Nivel de satisfacción.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Jurado1 Rosa Pomasonco P	Existe Suficiencia	Aplicable
Jurado2 Mónica Molina Bustamante	Existe Suficiencia	Aplicable
Jurado3 Patricia Chiroque Castro	Existe Suficiencia	Aplicable

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la encuesta se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Ante lo expuesto Hernández Sampieri, (2010) define “ Alfa de Cronbach: como un método permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo objetivo de estudio “. (p.101)

Según (Welch & Comer, 1988) “ La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. “

Según George y Mallery (2003) “ define la fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: (p. 231)

- “Coeficiente alfa “ $>.9$ es excelente
- “Coeficiente alfa “ $>.8$ es bueno
- “Coeficiente alfa “ $>.7$ es aceptable
- “Coeficiente alfa “ $>.6$ es cuestionable
- “Coeficiente alfa “ $>.5$ es pobre - Coeficiente alfa

Prueba Piloto:

Con el propósito de evaluar la confiabilidad de los instrumentos: sobre la encuesta de los Factores Sociodemográficos y Nivel de satisfacción, se realizó una prueba piloto en el centro Materno Santa Anita en que se aplicó 19 gestantes siguiendo los criterios de inclusión y exclusión del estudio. Los datos obtenidos de la citada muestra piloto fueron analizados utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach y la consulta de expertos.

Confiabilidad de instrumento de Factores Sociodemográficos y Nivel de Satisfacción se detalla en tabla 5.y tabla 6.

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6 .

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	31

Siendo el coeficiente alfa $>.7$ indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es aceptable.

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos

Para la aplicación de los instrumentos se procedió a solicitar permiso a la jefatura del CMI Santa Anita,

Para el análisis se realizó la verificación y clasificación de la información entregada, se vaciaron los datos para su procesamiento estadístico en el programa SPSS23. (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

La primera etapa, se realizó la codificación y tabulación de los datos, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) obtenidos los datos se codifican, cada ítem requiere ser codificado en números, para de esta manera poder ejecutar el análisis, ya que si no solo se contara el número de respuestas en cada categoría (p. 262).

En la segunda etapa, se procedió a realizar la estadística descriptiva, como refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010) la primera tarea es describir los datos obtenidos para cada variable (p. 287). Se limita a la utilización de estadísticas descriptivas de frecuencia y porcentaje.

La tercera fase, se efectuó la estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la cual se utiliza primordialmente para demostrar la hipótesis y evaluar parámetros. (p. 306). Para lo cual se empleó la prueba de Rho Spearman.

2.9. Aspectos éticos

Para la ejecución del trabajo de investigación se solicitara el permiso respectivo al jefe de la Micro red Santa Anita y este al Centro Materno Infantil Santa Anita donde se desarrollara el estudio.

A la población de estudio, se les explicara el propósito, ya que su finalidad es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta solo cuando esta es compatible con sus valores, intereses y preferencias respetando en todo momento el derecho de no participar o retirarse según amerite , además de mantener el anonimato.

Es importante mencionar que se trató de un estudio de investigación en donde se cumplió con todos los parámetros que exige la universidad Cesar Vallejo respetando la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva compatibles con mi estudio de investigación .

III.
RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

Según (Borrego del Pino 2008) Estadística es resumir toda la información en pocos valores numéricos expresados para poder obtener consecuencias de esa información dentro del conjunto de valores numéricos, que resume toda información, los hay de distintos tipos que aportan diferentes características

Tabla 7.

Factores Sociales que influyen en la satisfacción de gestantes usuarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 10,40	30	30,9	30,9	30,9
Medio 10,41 - 13,70	40	41,2	41,2	72,2
Alto 13,71+	27	27,8	27,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

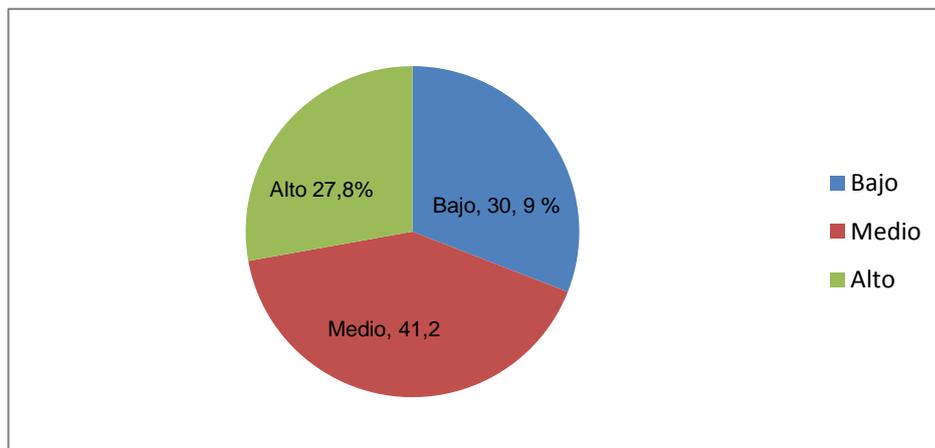


Figura 3. Distribución porcentual de los factores sociales que influyen en la satisfacción de gestantes usuarias.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 3 se observa que del total de pacientes con los factores sociales influyen en un nivel bajo 30.9 %, un 41.2 % medio y un 27.8 % alto.

Tabla 8.

Factores Demográficos que influyen en la satisfacción de gestantes usuarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 6,10	29	29,9	29,9	29,9
Medio				
6,11 - 8,10	44	45,4	45,4	75,3
Alto				
8,11+	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

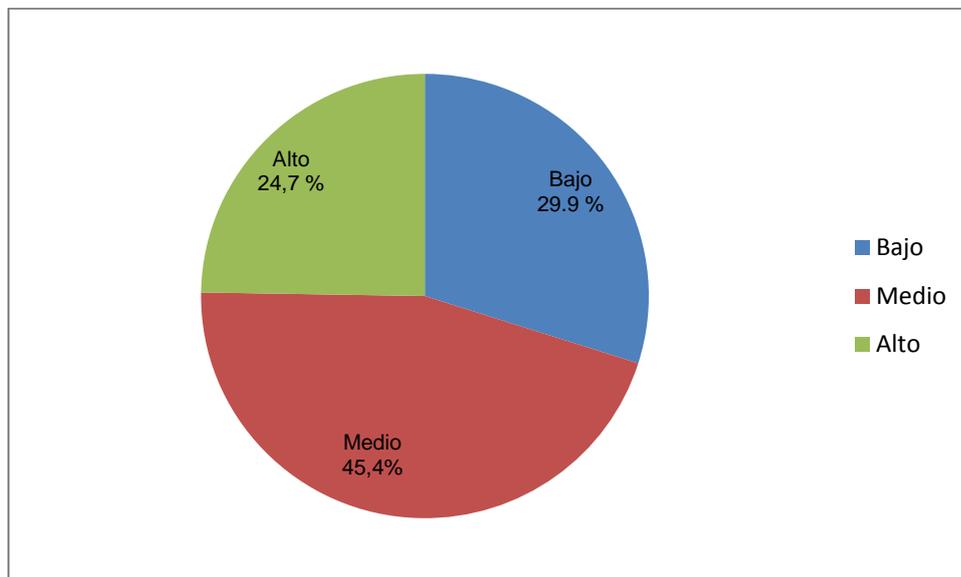


Figura 4. Distribución porcentual de los factores demográficos *influyen en la satisfacción de gestantes usuarias.*

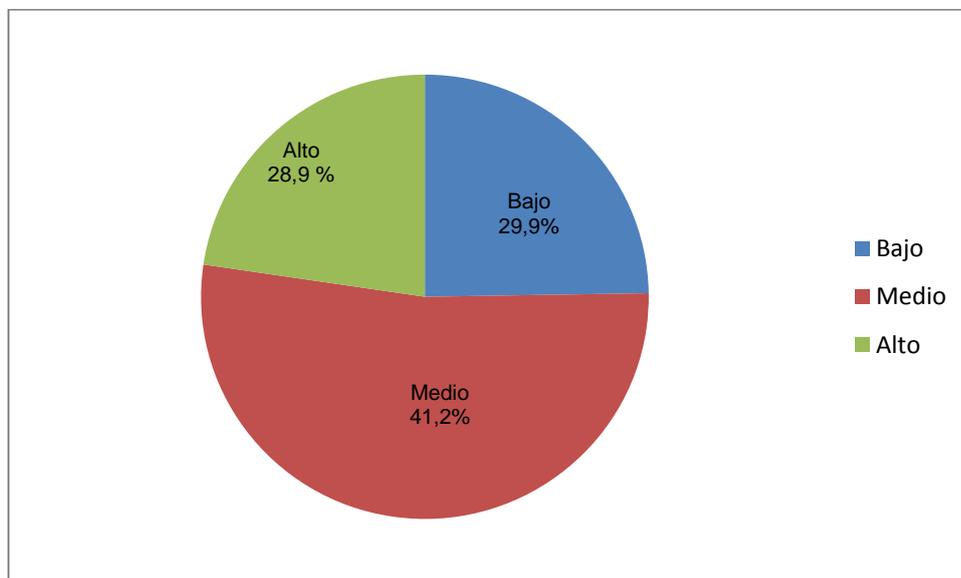
Interpretación:

En la tabla 8 y figura 4 se observa que del total de pacientes los factores sociales influyen en un nivel bajo 29.9 % , un 45.4 % medio y un 24.7 % alto.

Tabla 9.

Niveles de Satisfacción de las gestantes usuarias del CMI Santa Anita.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	<= 72,10	29	29,9	29,9	29,9
	Medio 72,11 - 80,30	40	41,2	41,2	71,1
	Alto 80,31+	28	28,9	28,9	100,0
Total		97	100,0	100,0	

**Figura 5.** Distribución porcentual de los niveles de satisfacción de las influyen en la satisfacción de gestantes usuarias del CMI Santa Anita

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 5 se observa que del total de pacientes los factores sociales influyen en un nivel bajo 29.9 %, un 41.2 % medio y un 28.9 % alto.

Variable 1: Factores sociodemográficos

Tabla 10

Nivel de Factores sociodemográficos en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo <= 17,30	24	24,7	24,7	24,7
Regular 17,31 - 21,70	51	52,6	52,6	77,3
Alto 21,71+	22	22,7	22,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

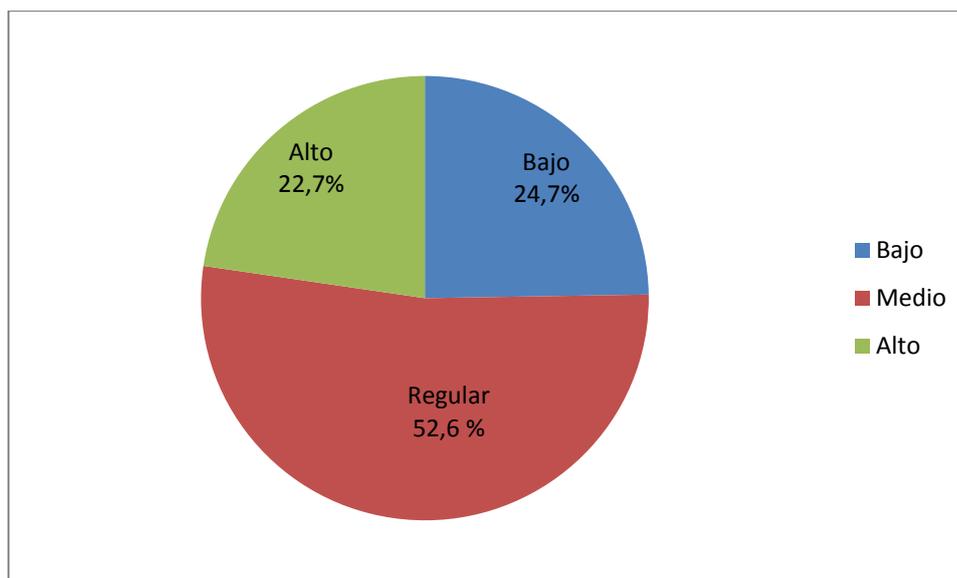


Figura 6. Nivel de Factores sociodemográficos en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

Según la presente tabla 10 y figura 6, se observa que un 52.6 % de las gestantes tiene un nivel sociodemográfico regular, un 22.7 % de los de las gestantes tiene un nivel sociodemográfico alto y un 24.7% de las gestantes tiene un nivel sociodemográfico bajo.

Variable 2: Nivel de Satisfacción

Tabla 11.

Nivel de Satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo				
<= 72,10	29	29,9	29,9	29,9
Medio				
72,11 - 80,30	40	41,2	41,2	71,1
Alto				
80,31+	28	28,9	28,9	100,0
Total	97	100,0	100,0	

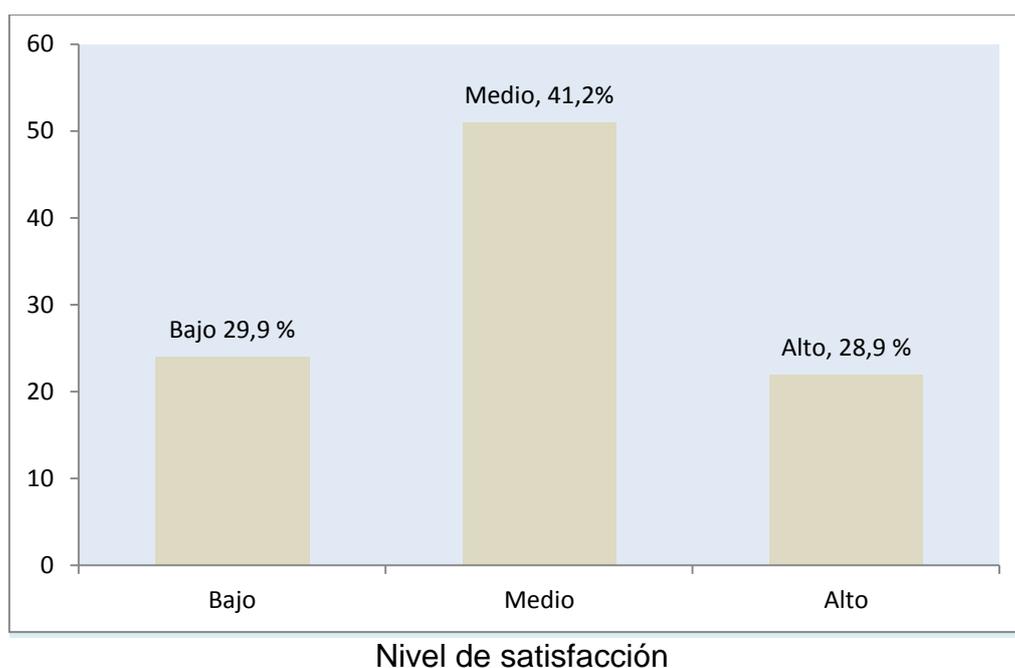


Figura 7. Nivel de Satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita

Según la presente tabla 11 y figura 7, se observa que un 42.4% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio, un 29.4% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, y un 28.2% de las gestantes tiene un nivel satisfacción bajo.

Tabla 12*Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del CMI Santa Anita.*

Factores sociodemografico	Bajo <= 17,30	Recuento	Nivel de Satisfaccion			Total
			Bajo <= 72,10	Medio 72,11 - 80,30	Bajo 80,31+	
			15	5	4	24
		% del total	15,5%	5,2%	4,1%	24,7%
	Regular 17,31 - 21,70	Recuento	10	32	9	51
		% del total	10,3%	33,0%	9,3%	52,6%
	Alto 21,71+	Recuento	4	3	15	22
		% del total	4,1%	3,1%	15,5%	22,7%
Total		Recuento	29	40	28	97
		% del total	29,9%	41,2%	28,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Factores Sociodemográficos y nivel de satisfacción .

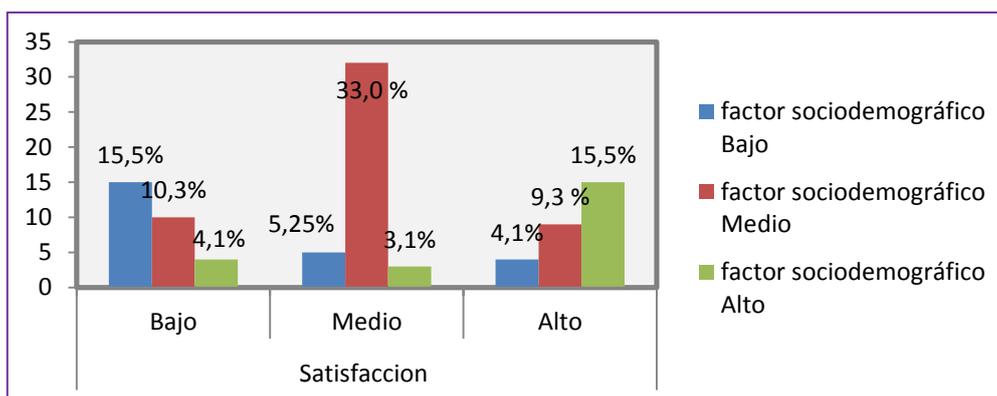


Figura 8. Diagrama de Columnas de Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Gálvez

Interpretación: Como se observa en la tabla 12 y figura 8 ; a un nivel de factores sociodemográficos baja, el 15.5 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 5.2% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio 4.1% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, a un nivel regular de factores sociodemográficos, el 10.3% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 33.0% de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 11.3 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores sociodemográficos, el 4.1 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 3.1 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 15.5 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

Tabla 13.*Factores sociales y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita*

Factores sociales		Recuento	Nivel de Satisfacción			Total
			Bajo <= 72,10	Medio 72,11 - 80,30	Bajo 80,31+	
Bajo<= 10,40	Recuento	17	6	7	30	
	% del total	17,5%	6,2%	7,2%	30,9%	
	Regular 10,41 - 13,70	Recuento	9	26	5	40
	% del total	9,3%	26,8%	5,2%	41,2%	
Alto 13,71+	Recuento	3	8	16	27	
	% del total	3,1%	8,2%	16,5%	27,8%	
	Recuento	29	40	28	97	
Total	% del total	29,9%	41,2%	28,9%	100,0%	

Fuente: Cuestionario sobre Factores Sociodemográficos y nivel de satisfacción .

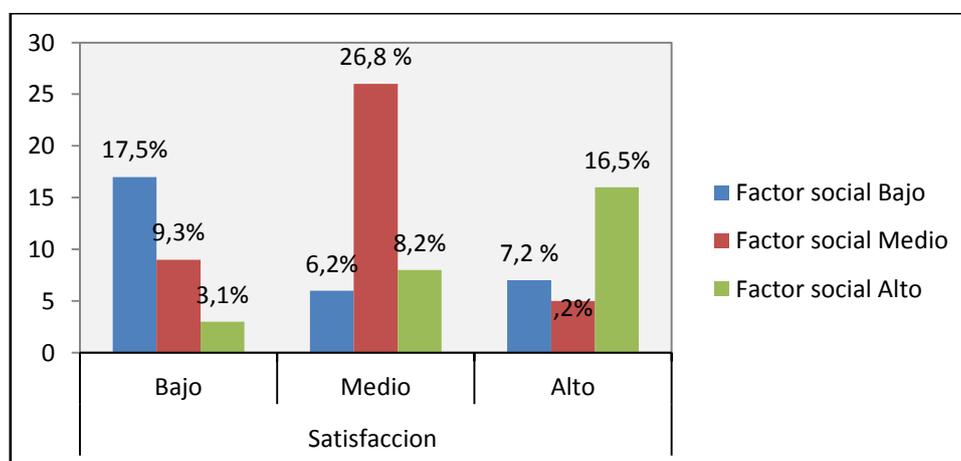


Figura 9. Diagrama de Columnas de . Factores sociales y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita

Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 9; a un nivel de factores sociales bajo, el 17.5 % de las gestantes resultan con un nivel bajo de satisfacción, 6.2% de las gestantes resultan un nivel de satisfacción medio, 7.2 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, a un nivel regular de factores sociales, el 9.3% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 26.8% de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, por otro lado el 5.2 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores sociales, el 3.1 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 8.21 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, mientras que 16.5 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

Tabla 14.**Factores Demográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.**

Factor demografico		Nivel de Satisfaccion			Total
		Bajo <= 6,10	Medio 72,11 - 80,30	Alto 80,31+	
Bajo <= 6,10	Recuento	16	10	3	29
	% del total	16,5%	10,3%	3,1%	29,9%
	Regular 6,11 - 8,10	Recuento	8	25	11
Regular 6,11 - 8,10	% del total	8,2%	25,8%	11,3%	45,4%
	Alto 8,11+	Recuento	5	5	14
Alto 8,11+	% del total	5,2%	5,2%	14,4%	24,7%
	Recuento	29	40	28	97
Total	% del total	29,9%	41,2%	28,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario sobre Factores Sociodemográficos y nivel de satisfacción .

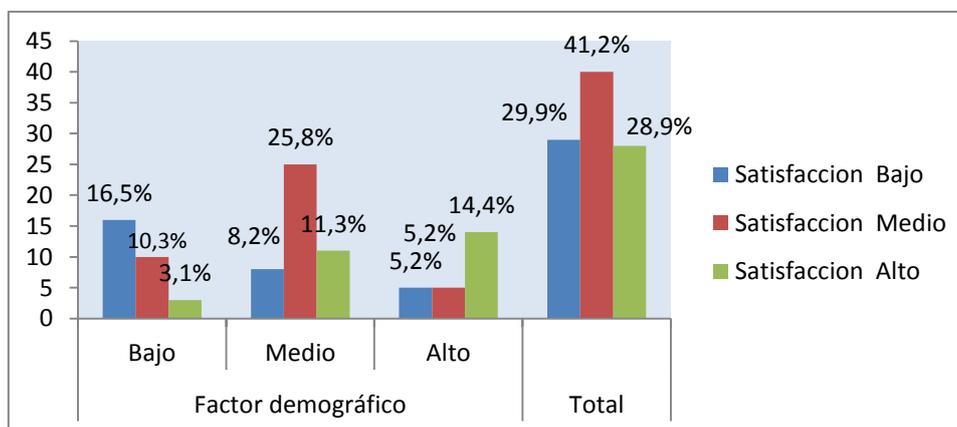


Figura 10. Diagrama de Columnas Factores demográficos y nivel de satisfacción del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 10; un nivel de factores sociodemográficos bajo, el 16.5% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, y el 10.3 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio, mientras que 3.1 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, además de un nivel regular de factores demográficos el 8.2% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 25.8 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 11.3 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores demográficos, el 5.2 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 5.2 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 14.4 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

3.2. Estadística Inferencial

Contrastación de hipótesis

Coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita

Ho: No Existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita

Tabla 15.

Correlación de Spearman para variable factores sociodemográficos vs nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

		Correlaciones		
			Satisfaccion	Factor sociodemografico
Rho de Spearman	Satisfaccion (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
factorsociodemografico (agrupado)	Satisfaccion (agrupado)	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

El resultado de 0.429 muestra que existe relación positiva entre las variables por otro lado se encuentra en el nivel de correlación moderada, y el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$.

Es así que se concluye que los factores sociodemográficos se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre los factores sociales y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Ho: No Existe relación entre los factores sociales y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Tabla 16

Correlación de Spearman para variable factores sociales vs nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Correlaciones

			Factores sociales	Satisfaccion
Rho de Spearman	Factores sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Nivel Satisfaccion	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

El resultado muestra 0.402 que indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; en lo que se concluye que: factores sociales se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre los factores demográficos y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita

Ho: No Existe relación entre los factores demográficos y nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Tabla 17.

Correlación de Spearman para variable factores demográficas vs nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

Correlaciones

			Factores demograficos	Nivel Satisfaccion
Rho de Spearman	Factores demografico	Coeficiente de correlación	1,000	,401
		Sig. (bilateral)		,000
		N	97	97
	Nivel de Satisfaccion	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	97	97

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

El resultado muestra que 0.401 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación es baja, y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. En tanto se concluye que: el factor demográfico se relaciona significativamente con nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación analizó el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita con la influencia de los factores sociodemográficos, el cual es un indicador importante ya que permitirá conocer la calidad de servicio, así como esta tarea es considerada de alto nivel social por el tipo de recolección de datos.

Referente a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación positiva entre las variables sociodemográficas y nivel de satisfacción además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.429$; $p < 0.05$). por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Para la hipótesis específica 1, los resultados describen en tabla de análisis de correlación de Spearman que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.402$; $p < 0.05$), se acepta la hipótesis específica 1.

Con respecto a la segunda hipótesis específica 2 los resultados describen en la tabla de análisis de correlación de Spearman que indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación es baja, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.401$; $p < 0.05$); se acepta la hipótesis específica 2

Además el presente estudio de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de usuario de las gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Santa Anita con respecto a las variables de factores sociodemográficos, a un nivel de factores sociodemográficos baja, el 15.5 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 5.2% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio 4.1% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, a un nivel regular de factores sociodemográficos, el 10.3% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 33.0% de las gestantes

tiene un nivel medio de satisfacción, 11.3 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores sociodemográficos, el 4.1 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 3.1 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 15.5 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

Así también el presente estudio describe el análisis entre las dimensiones factores sociales y nivel de satisfacción de las pacientes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita muestran que un nivel de factores sociales bajo, el 17.5 % de las gestantes resultan con un nivel bajo de satisfacción, 6.2% de las gestantes resultan un nivel de satisfacción medio, 7.2 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, a un nivel regular de factores sociales, el 9.3% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 26.8% de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, por otro lado el 5.2 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores sociales, el 3.1 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 8.21 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, mientras que 16.5 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

Por otro lado se describe el análisis entre las dimensiones factores demográficos y nivel de satisfacción de las pacientes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita, factores sociodemográficos bajo, el 16.5% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, y el 10.3 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio, mientras que 3.1 % de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, además de un nivel regular de factores demográficos el 8.2% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 25.8 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 11.3 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores demográficos, el 5.2 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 5.2 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 14.4 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

Es importante mencionar que la población que acude a MINSA son de diferentes características sociodemográficas, nivel de estudio, nivel económico y accesibilidad .

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corroboran lo planteado por Neyra, et al.(2016), puesto que coincide en afirmar que La satisfacción con la atención a gestantes en el Centro de Salud Maritza Campos Díaz es regular y está influenciada por las características socioculturales maternas.

El presente estudio coincide en afirmar lo planteado por Ramos (2015)en donde menciona que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, 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.

De igual manera los hallazgos encontrados de la presente investigación corrobora lo establecido por Vega et al. (2016), en donde se encontró relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos de la edad y lugar de procedencia.

Por otro lado según la investigación de García et, al. (2010).en donde se concluye que el mayor nivel de satisfacción fueron en los servicios públicos y además fue menor en pacientes que acuden para atención jóvenes con mayor grado de instrucción. Se demostró también que los factores asociados tales como el tipo de servicio, la edad y el grado de instrucción, indicador del nivel socioeconómico. Siendo esta información de gran uso para la planificación de servicios más óptimos para la satisfacción

Asi también *Campos R, (2013)* se corrobora el estudio en donde se concluyó que la calidad de servicio que brinda el Hospital es buena pero no siendo del todo favorable ya que debe orientarse hacia la excelencia para disminuir la insatisfacción del 15.3 % de usuarios, por lo que es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad empatía del personal de salud.

En general se demuestra que los factores sociodemográficos influyen en el nivel de satisfacción de usuarias gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anira es así que se debe potenciar el seguimiento en forma continua a

satisfacer la atención de las gestantes usuarias que acuden al Centro Materno Infantil del Santa Anita, motivo por el cual es necesario conocer o evaluar mediante la realización de otras investigaciones tipo exploratorias , la calidad brindada en el centro , utilizando para ello indicadores propuestos por el MINSA , pues como se sabe la satisfacción o la insatisfacción de un usuario en un tema de lineamientos y políticas propuestas en este gobierno así como la calidad de atención velando por al salud digna de los usuarios de la jurisdicción del distrito de Santa Anita.

V.
CONCLUSIONES

Primera: En esta primera conclusión se denota que a través de la prueba de correlación aplicada Spearman se puede afirmar que los factores sociodemográficos se relacionan directa y significativamente con el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita. Se demuestra que existe relación positiva entre ambas variables además una correlación moderada.

Segunda: Al correlacionar los factores sociales con método de Spearman se observó que estos se relacionan directa y significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes que acuden al Centro Materno Infantil del Santa Anita, una relación positiva entre ambas variables, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1.

Tercera: Se observó que en la correlación de los factores demográficos con método Spearman, estas se relaciona directa y significativamente con nivel satisfacción en gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita existe una relación positiva entre las variables, y siendo el nivel de significancia bilateral, por lo tanto se acepta la hipótesis específica.

VI.
RECOMENDACIONES

Primera: Según los resultados obtenidos se recomienda al centro de salud Materno infantil Santa Anita a enfatizar los factores sociodemográficos que se relacionan directamente con el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes que acuden al servicio de obstetricia ya que con ello permitan mejorar la calidad de servicio de los dichas usuarias a fin de solucionar los reclamos.

Segunda: Se recomienda al centro de salud Materno infantil Santa Anita en incidir con el desarrollo de cursos y /o actividades de tipo educacionales con el fin de que los profesionales de salud internalicen sus capacidades profesionales, asociados a la misión y visión institucional.
Este proceso podría mejorar la calidad de atención reflejado en la satisfacción de usuario.

Tercera: Realizar constantemente mediciones de satisfacción de usuario para percibir , conocer el nivel de satisfacción mejorando así los procesos de atención así como la calidad de servicio , siendo este una herramienta de gestión en salud aplicada a mejorar los procesos.

VII.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo A. ; Valencia L.; Oullón H.; Betancur G.; Restrepo L.; Peláez L. (2008)
Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio Odontológico de la institución prestadora de servicios de salud. Revista facultad de odontología. Universidad de Antioquia Colombia. Vol.13,Num.2
- Águila, O. (2016) *Satisfacción de los usuarios en relación con la atención de enfermería en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital Carlos Andrade Marín Quito 2016. (Tesis de Maestría)Universidad Regional Autónoma de los Andes: Universidad Ecuador.*
- Arias R.; Arias J.; Jiménez J.; Granados E.; Montero J.; Calvo C, (2000).
Satisfacción de mujeres en edad reproductiva con el servicio prenatal en relación con el nivel de educación y el inicio del control prenatal en San Pablo Heredia. Costa Rica.
- Añacata N.; y Flores, M. (2017). *Factores Asociados al Nivel de Satisfacción de la Atención a Gestantes En Centro Obstétrico del Centro de Salud Maritza Campos Díaz, Octubre – Diciembre 2015,. Universidad Católica de Santa María Arequipa 2015*
- Braña B., Carrera D.; De la Villa M.; Avanzas S, Gracia M.; Vegas E, (2012),
Factores Sociodemográficos y Satisfacción con la atención recibida en mujeres con cáncer de mama. Revista de Calidad Asistencial 2012; 27(1): 30-37
- Bustamante P.; (2010) *.Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la sede central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico ROE-año 2009.Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*
- Cabello E, Chirinos L,(2012), *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Med. Hered. 2012;23(2):88-95.*

- Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. *Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados*. Cartagena. Hacia promoc. Salud. 2014; 19(1):128-140.
- Carrasco-Loyola M, Landauro-Sáenz A, Orejuela-Ramírez (2015). *Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana*. Rev Estomatol Herediana. 2015 Ene-Mar;25(1):27-35.
- Jennkinson C.; Coulter A.; Bruster S.; Richards N.; Chandola T.:(2002). *Patients experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care*. Qual Saf Health Care. 2002 Dec;11(4):335-9
- Dávila R. (2007) *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima , Peru ,2007*. Revista Científica de Ciencias de la Salud.
- García C.; Chenguayen M.; Mormontoy W.(2010) *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. MPA e-Journal de Med.Fam. & At. Prim, 2010. 4(1).
- García Miranda, D. L. (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 Periodo Febrero-Mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma
- Godínez J., Reyes R.; Ariza R.;; Reducindo M.; Cuevas A.; Cabañas(2014)*Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público*. Psicología y Salud , Vol. 24, Núm. 1: 97-107, enero-junio de 2014
- Guevara E. y Gavilan J. (2010) *Calidad de atención del consultorio de medicina general del hospital nacional PNP "Luis n. Sáenz" en el periodo Octubre a Diciembre 2010*. Universidad San Pedro.

Hernández M.; González, J.; Pérez J. ; Jiménez B. ; Alvarado, P.(2013). *Conductas y factores que influyen en la utilización de servicios de salud en la población adulta de la región sur del Estado de México*. Universidad Autónoma México. Rev Med Inv 2013;1:86-94

Hernández Sampieri(2010). *Metodología de la Investigación 6ta edición México*.

Hermitaño M. y Villavicencio R. (2010). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007*. Revista Científica de Ciencias de la Salud

Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Huiza G. (2006) *Satisfacción del Usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao. Octubre a Diciembre 2003*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

León Y.(2013) *Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*.Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Luján J. (2011) *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Morera M.; y Aparicio A. (Mayo 2009). *Factores Relacionados con la Utilización de Servicios de Salud en Costa Rica*. Revista Escielo.Gac Sanit vol.24 no.5 Barcelona Septiembre 2010.

Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000. *Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria.*

Ministerio de salud (2002) Estándares de calidad para el Primer nivel de atención MINSA. Perú

MINSA (2007) RM 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de Salud de las personas, Dirección de calidad de Salud Lima. Perú

Melguizo E.; Y Castillo I. (2012) *Factores asociados al uso de servicios de atención primaria por adultos mayores de Cartagena, Colombia.* Rev. salud pública. 14 (5): 765-775, 2012.

Molina J., Avalos F.; Valderrama L.; Uribe A.(2009) *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de enfermería en un hospital médico – quirúrgico.* Revista de Antioquia. Invest Educ Enferm. 2009;27(2):218-225.

Osorio A. y Teodocia L. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay.* Universidad Autónoma de Ica.

Parra P.; Bermejo R.; Castilloa A.; Hidalgo M.; Calle J. (2012) *Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias.* Universidad de Murcia España.

Pio C. y Borneo C. (2016). *Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco 2015.* Universidad de Huánuco.

Pérez C.; Ortiz R.; Llantá M.; Peña M.; Infante I. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) Recuperado en 29 de octubre de 2016, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>

Paz J.; Suárez N.(2005) *Satisfacción y precepción de la calidad de la atención recibida por los pacientes diabéticos en los servicios de salud del Estado de Hidalgo*. Escuela Nacional de Salud Pública Ministerio de Salud Pública. Habana Cuba.

Morales C (2009) *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención e salud* . Bogotá Colombia .Pontifica Universidad Javeriana .Bogota.

Morillo M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en Instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*.Economía, XXXIV, 27 (enero-junio, 2009), pp. 199-223.

Ramos Torres, L. A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo*. Centro de Salud de Picsi 2015. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú

Rodríguez Gamero, H. Z. (2016). *Calidad de Atención en salud de usuarios internos y externos del Servicio de Obstetricia del Hospital Goyeneche de Arequipa 2015*. UCSM

Redhead García, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Rivera P.; Valencia J.; Carvajal R.; Arango F.; Mateus C.(2004) un estudio titulado:

Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal. Hacia promoc. salud;19(1):84-98, ene.-jun. 2014.

Dierssen P. ;Rodríguez M. ; Robles V. ; Brugos I. ; Gómez J.(2009) *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario en la asistencia hospitalaria .* Facultad de Medicina. Universidad de Cantabria

Pérez J.; Gascón.; Salmerón D.; Parra P.; Monteagudo O.(2016) *.Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria.* Revista de calidad asistencial, ISSN 1134-282X, Vol. 31, Nº. 5, 2016, págs. 300-308

Ríos D y Alberto J. (2011). *Evaluación del grado de satisfacción de las instituciones usuarias de la dirección territorial de salud de Caladas en la en la prestación de servicios relacionados con solicitud de Información .* Universidad Tecnológica de Pereira.

Salazar V. (2014) . *Calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del Subcentro de salud Pilahuin Canton Ambato Provincia Tungurahua .* Ambato Ecuador .

Salas C. y Grisales H (2010) *Calidad de vida y factores asociados en mujeres con cáncer de mama de Antioquia, Colombia.* Rev Panam.Salud Publica 28(1), 2010

Seclén J. y Darras C.(2005) *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados.* Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina UNMSM 2005; 66(2)

Schoenfelder T.; Klewer J ; Kugler J. (2011)*Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. Universidad de Dresde, Alemania.* Advance Access Publication: 29 June 2011

Valenzuela R.; (2015). *nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto según Escobedo EsSalud sobre la atención recibida, Arequipa 2015*. UCSM.

Valle Castro, M. K. (2011). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Únanue*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Vega Loaiza, C., & Moncca Zeballos, M. F. (2016). *Relación entre las características sociodemográficas con la satisfacción de la calidad de atención en usuarios que acuden por consultorio externo de obstetricia en el hospital I Edmundo Escomel ESSALUD Arequipa, Agosto 2016*. Universidad Católica de Santa María.

Vena M. y Revolo M (2011) *Satisfacción de las gestantes con el actual programa de embarazo, expectativas sobre un parto menos medicalizado*. Med fam Andal Vol. 12, Nº. 3, diciembre 2011.

VIII.ANEXOS

APENDICE A:
ARTICULO CIENTIFICO

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI
Santa Anita.

2. AUTORA :

Br: Vargas Wong , Elvia Merary

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del cmi Santa Anita, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional con el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 97 gestantes que acudieron al servicio de obstétrica del Centro Materno Santa Anita. Para los instrumentos se aplicó la técnica de recolección de datos en donde se realizó una encuesta de aplicación de tipo directa.

Para la validez de los instrumentos s, se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach con resultados favorables para la aplicación, como conclusión se obtuvo que los factores sociodemográficos influyen en el nivel de satisfacción de las usuarias.

Palabras Clave: Factores Sociodemográficos, Nivel de Satisfacción.

Abstract

The present research work is entitled Sociodemographic factors and level of satisfaction in pregnant women of the Santa Anita cmi, whose main objective was to determine the relationship between sociodemographic factors and level of satisfaction among pregnant women at the Santa Anita Infant and Toddler Center.

The type of research is basic, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational with the approach is quantitative. The sample was formed by 97 pregnant women who attend the obstetric service of the Centro Materno Santa Anita. For the instruments, the data collection technique was applied in which a direct application survey was carried out on the pregnant women who used the IMT Santa Anita Obstetrics service.

For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used with favorable results for the application, in conclusion it was obtained that the sociodemographic factors influence the level of satisfaction of the users.

Key Words: Sociodemographic Factors, Level of Satisfaction.

4. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación especifica la situación actual de nuestro centro materno infantil Santa Anita, de la Jurisdicción del Distrito de Santa Anita enfocando en el interés del trabajo sobre los factores sociodemográficos y nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro de Salud Santa Anita .

En el Primer capítulo se señala un breve resumen de la tesis así como antecedentes internacionales y nacionales directamente o indirectamente relacionados con las variables de mi presente estudio, es necesario conocer los factores sociales y demográficos cambiantes que influyen manera directa o indirectamente el servicio de salud así como la satisfacción de usuaria gestante que acuden al servicio de obstetricia del Centro de Salud Santa Anita.

En el Segundo capítulo refiere el marco metodológico en donde se denota la definición de variables de mi presente estudio de investigación .

En el Tercer capítulo se detallan los resultados estadísticos descriptivos, estadísticos inferenciales por cada variable del estudio, este como principio de la discusión de los resultados de mi presente estudio de investigación

Para el cuarto capítulo se refiere a la discusión de los resultados relacionado a la teoría , objeto de estudio de mi presente trabajo de investigación

En estos últimos años los países de América Latina se han referido a importante transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud donde se da de gran importancia a la calidad y satisfacción de usuario tratándose como uno de los pilares fundamentales de en la prestación de servicios de salud.

Por otro lado algunos autores han referido que las encuestas de Satisfacción del usuario generalmente muestran alta satisfacción y poca variabilidad quiere decir que estos obstaculizan el uso en términos de gestión; sin embargo otros estudios refieren que la introducción de encuestas que describen las experiencias de los pacientes con aspectos específicos de la atención son más informativas y útiles

como que se aplica en la encuesta de satisfacción con las percepciones y expectativas bajo los Lineamientos de Política Sectorial orientándose a los esfuerzos por mejorar la calidad de atención

Por todo lo antes mencionado este presente trabajo dentro de sus objetivos tiene, implementar medidas, seguir las recomendaciones que puedan mejorar los procesos de atención a las gestantes usuarias del Centro Materno Santa Anita , de la jurisdicción del distrito de Santa Anita.

5. METODOLOGÍA

Para el presente estudio se utilizó el método hipotético deductivo es decir se va corroborar las hipótesis planteadas en el presente trabajo.

Tipo de estudio:

El tipo de estudio es una investigación básica, donde su objetivo fundamental es recoger información de la realidad del estudio que se presenta, de tipo descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables sociodemográficas y satisfacción de usuario.

Para la recolección de datos del estudio de investigación presento se empleó la técnica de encuesta directa aplicada a las usuarias que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Santa Anita con escala de medición tipo Likert, a 97 usuarios gestantes

6. RESULTADOS

El resultado de la hipótesis general fue de 0.429 muestra que existe relación positiva entre las variables por otro lado se encuentra en el nivel de correlación moderada, y el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$.

Es así que se concluye que los factores sociodemográficos se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

Para la hipótesis específica 1, se muestra como resultado 0.402 que indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$,

por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; en lo que se concluye que: factores sociales se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.

Para la segunda hipótesis específica se muestra como resultado 0.401 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación es baja, y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. En tanto se concluye que: el factor demográfico se relaciona significativamente con nivel satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.

7. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación analizo el nivel de satisfacción de las usuarias gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita con la influencia de los factores sociodemográficos, el cual es un indicador importante ya que permitirá conocer la calidad de servicio, así como esta tarea es considerada de alto nivel social por el tipo de recolección de datos.

Referente a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación positiva entre las variables sociodemográficas y nivel de satisfacción además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.429$; $p < 0.05$). por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Para la hipótesis específica 1, los resultados describen en tabla de análisis de correlación de Spearman que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación es moderada, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.402$; $p < 0.05$), se acepta la hipótesis específica 1.

Con respecto a la segunda hipótesis específica 2 los resultados describen en la tabla de análisis de correlación de Spearman que indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación es baja, y siendo el nivel de significancia bilateral ($r = 0.401$; $p < 0.05$); se acepta la hipótesis específica 2

Además el presente estudio de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de usuario de las gestantes que acuden al servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Santa Anita con respecto a las variables de factores sociodemográficos, a un nivel de factores sociodemográficos baja, el 15.5 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 5.2% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción medio 4.1% de las gestantes tiene un nivel de satisfacción alto, a un nivel regular de factores sociodemográficos, el 10.3% de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 33.0% de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 11.3 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción, a un nivel alto de factores sociodemográficos, el 4.1 % de las gestantes tiene un nivel bajo de satisfacción, 3.1 % de las gestantes tiene un nivel medio de satisfacción, 15.5 % de las gestantes tiene un nivel alto de satisfacción.

8. CONCLUSIONES

La primera conclusión se denota que a través de la prueba de correlación aplicada Spearman se puede afirmar que los factores sociodemográficos se relacionan directamente y significativamente con el nivel de satisfacción de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita. Se demuestra que existe relación positiva entre ambas variables además una correlación moderada.

La segunda conclusión al correlacionar los factores sociales con método de Spearman se observó que estos se relacionan directamente y significativamente con el nivel de satisfacción en gestantes que acuden al Centro Materno Infantil del Santa Anita, una relación positiva entre ambas variables, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1.

Como tercera conclusión se observó que en la correlación de los factores demográficos con método Spearman, estas se relaciona directamente y significativamente con nivel satisfacción en gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita existe una relación positiva entre las variables, y siendo el nivel de significancia bilateral, por lo tanto se acepta la hipótesis específica.

9. REFERENCIAS

- Águila, O (2016) *Satisfacción de los usuarios en relación con la atención de enfermería en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital Carlos Andrade Marín Quito 2016.*
- Aguirre SO. (2002) *Evaluación de la calidad del servicio en el centro de salud de Otuzco.*
- Alva E, et al (2002) Nivel de satisfacción de usuarios sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla
- Arias. et al , (2000). Satisfacción de mujeres en edad reproductiva con el servicio prenatal en relación con la educación y el inicio del control prenatal en San Pablo Heredia .
- Andersen, R. (1978). Access to medical care in the U.S. Realized and Potential.
- Bustamante (2010) *.Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la sede central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico ROE-año 2009.*
- Carrera et. al , (2012) , realizo su estudio sobre *Factores Sociodemográficos y Satisfacción con la atención recibida en mujeres con cáncer de mama.*
- Campos R. (2013) Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL del hospital Santa María del socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes
- Coulter , et, al.(2002). *Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care.*
- Cutipa, L (2013). *Factores sociales, clima familiar y nivel de autoestima, asociados al embarazo en adolescentes que acuden al C.S. Metropolitano –Tacna, Julio a Diciembre 2012.*
- Dávila (2007) *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del hospital Guillermo Almenara Irigoyen*

- Donabedian A.(1990) *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica*
1 era Edición ENSAP México
- Gomez F. (2003) *Evaluación de la calidad de servicio o desde la percepción del usuario externo* .Centro de Salud Alto de la La Alianza Tacna .
- García (2014) *.Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Centro de Salud San Genaro de Villa –Chorrillos – Junio 2014.*
- Hidalgo ,et, al (2012) *Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarias.*
- Hernández Sampierri , et at (2010). *Metodología de la Investigación 6ta edición México.*
- Jaraíz, E (2013): *Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria.*
- León (2013) *Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.*
- Lora I, et at (2008) *Calidad de atención materna en los servicios de Obstetricia percibido por las usuarias estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del norte del Perú .*
- Llanos, et . al. (Mayo 2009). *Factores Relacionados con la Utilización de Servicios de Salud en Costa Rica. .*
- Ministerio de salud (2002) *Estándares de calidad para el Primer nivel de atención MINSA. Perú*
- MINSA (2007) *RM 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de Salud de las personas, Dirección de calidad de Salud Lima. Perú*
- Melguizo, et, al. (Julio 2012) . *Realizo un estudio titulado Factores asociados al uso de servicios de atención primaria por adultos mayores de Cartagena, Colombia.*

- Mejía , et, al. (2004)un estudio titulado: *Factores de servicios de salud y satisfacción de usuarias asociados al acceso al control prenatal.*
- Molina, J (2009) *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de enfermería en un hospital médico – quirúrgico.*
- Ponce , et,al.(2015) *Factores sociodemograficos y satisfaccion de los usuarios del servicio de planificacion familiar del Centro Materno infantil San Jose Villa El Salvador .*
- Pérez, et, al.(2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública, 34(4)* Recuperado en 29 de octubre de 2016, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Palomino V, (2013) et al Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en la consulta externa del Centro de salud surquillo
- Paz J(2005) Satisfacción y precepción de la calidad de la atencion recibida por los pacientes diabéticos en los servicios de salud del Estado de Hidalgo.
- Morales C (2009) Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atencion de enfermería en una institución de primer nivel de atencion e salud . Bogotá Colombia .
- Ramírez , T et al (1198) Percepción de la calidad de la atencion de servicios de salud en México .
- Rodriguez . et, al. (2009) *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario en la asistencia hospitalaria .*
- Romero, ,et,al. (2016) *.Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria.*
- Ríos D, Alberto (2011). *Evaluación del grado de satisfacción de las instituciones usuarias de la dirección territorial de salud de Caladas en la en la prestación de servicios relacionados con solicitud*
- Salazar V. (2014) . Calidad de la atención en el embarazo y su relación con la satisfacción de las usuarias del Subcentro de salud Pilahuin Canton Ambato Provincia Tumgunrahua.

- Salazar, K (2016). Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco -2015
- Salas C, (2010) *Calidad de vida y factores asociados en mujeres con cáncer de mama de Antioquia, Colombia.*
- Seclén-Palacin, ,et, al. (*Fac Med Lima 2005*).Realizaron un estudio titulado: *Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000*
- Shoenfelder et, al. (2011)*Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. Universidad de Dresde, Alemania.*
- Seclen J. et al (2005) Satisfacción de usuarios de los servicios de salud Factores demográficos y de accesibilidad asociados.
- Urquiaga, D (2002) Medición de la calidad de servicios al usuario externo en el Centro de Salud Encalada Red de Salud II – Cajamarca .Perú.
- Vena M , et al (2011) Satisfacción de las gestantes con el actual programa de embarazo , expectativas sobre un parto menos medicalizado.
- Valverde , M y Vargas,S (2016) en su tesis de maestría titulada: Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en el hospital de Belén de Trujillo -2016

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo Elvia Merary Vargas Wong , estudiante del Programa de Maestría de los servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DN: 42641830 , con el artículo titulado

“Factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del CMI Santa Anita ”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, p
disponga la Universidad.

Lima , 04 de Febrero del 2016

Elvia Merary Vargas Wong .

APENDICE B:

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DEL CMI SANTA ANITA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita durante el periodo Enero - Diciembre 2016.</p> <p>Problemas específicos: -¿Qué relación existe entre los factores sociales y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita? -¿Qué relación existe entre los factores demográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita</p> <p>Objetivos específicos: -Determinar la relación que existe entre los factores sociales y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita. -Determinar la relación que existe entre los factores demográficos y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción en gestantes Centro Materno Infantil del Santa Anita.</p> <p>Hipótesis específicas: -Existe relación entre los factores sociales y nivel de satisfacción en gestantes del Centro Materno Infantil Santa Anita. -Existe relación entre los factores demográficos y nivel de satisfacción en gestantes del</p>	Variable 1: FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Factores Sociales	• Grado de instrucción	Pregunta 2	Alto (13,71+) Medio (10,41-13,70) Bajo(menor o igual 10,41)
				• Ocupación	Pregunta 3	
				• Estado civil	Pregunta 4	
				Condición de asegurado	Pregunta 7	
				Ingreso salarial	Pregunta 9	
			Factores Demográficos	• Edad	Pregunta	Alto (8,11+) Medio(6,11-8,10) Bajo (menor o igual 6,40)
				Número de hijos	Pregunta 5	
				• Lugar de procedencia	Pregunta 6	
Tipo de vivienda	Pregunta 8					
Variable 2: NIVEL DE SATISFACCION						
Fiabilidad	• -Orienta al usuario					
Capacidad de respuesta						

		Centro Materno Infantil Santa Anita.	Seguridad	-Proceso de información y tramite -Comodidad en sala de espera <ul style="list-style-type: none"> -Limpieza -Facilidad y /o accesibilidad a las instalaciones -Tiempo real a la atencion personal -Asistencia social <ul style="list-style-type: none"> -Calidad y mantenimiento 	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. 1. Menor de 0 = satisfacción amplia. 2. 0 = satisfacción. 3. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = insatisfacción leve/moderada. 4. Mayor que 2 = insatisfacción severa.	Alto (80,31+) Medio (72,11-80,30) Bajo (menor o igual 72,10)
		Empatía				
		Aspecto tangibles				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			

<p>TIPO: Basico , no experiemetal , cuantitativo .</p> <p>DISEÑO: descriptivo correlacoonal de corte transversal .</p> <p>METODO : Hiptetico deductivo</p> <p>Para la estadística se realizo mediante el programa de SPSS23.</p>	<p>POBLACION: La población objeto de estudio, está constituida las 137 gestantes que acudan al servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Santa Anita.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilística mediante la aplicación de una formula</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 97 gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Santa Anita.</p> <p>MUESTREO Muestreo probabilístico</p>	<p>Variable 1: Factores sociodemográficos</p> <p>Técnicas: cuestionario</p> <p>Instrumentos: encuesta .</p> <p>Autor: Bach. Elvia Merary Vargas Wong Año: 2016</p> <p>Ámbito de aplicación: CMI Santa Anita</p> <p>Forma de Administración: Directa individual</p> <p>Variable 2: Nivel de satisfacción</p> <p>Técnicas: cuestionario Instrumentos: encuesta</p> <p>Autor: Bach. Elvia Merary Vargas Wong Año: 2016</p> <p>Ámbito de aplicación: CMI Santa Anita</p> <p>Forma de Administración: Directa individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para la estadística descriptiva los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 23, donde se elaboró tablas y figuras para el análisis de las variables y dimensiones resumiendo toda la información estudiada.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la contratación de la hipótesis se utilizó el estadística correlacional de Spearman .</p>
---	---	---	--

APENDICE C:

Constancia de emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ.



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

MEMORANDO N° 340 - 2016 /MR. SANTA ANITA-RED LEM -IGSS.

A : M.C RUFINA AUREA VIRHUEZ ROBLES.
Coordinadora Equipo de trabajo Centro de Salud Santa Anita

ASUNTO : Brindar facilidades

REFERENCIA : Solicitud S/N

FECHA : Santa Anita, 28 de Noviembre del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted con la finalidad de comunicar que según el documento de la referencia en la que la Doctora Merary Vargas Wong, estudiante de la maestría de gestión de Servicios de Salud está realizando un trabajo de investigación y para ello aplicara una encuesta a las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil.

En tal sentido solicito brindar las facilidades para la realización de dicho trabajo toda vez que los resultados que se obtengan serán usados para la implementación de proyectos de mejora.

Lo que comunico es para su conocimiento.

Atentamente,



[Handwritten signature]
RUFINA AUREA VIRHUEZ ROBLES
29-11-16

PMYA/RMPP
c.c. Archivo

Calle Jose Carlos Mariategui S/N Cooperativa Universal
Telefono : 3626915

Santa Anita 16 de Noviembre del 2016

RECIBIDO
MICRO RED SANTA ANITA

Fecha: 21/11/16

Hora: 9:00 Firma: 

SOLICITO: PERMISO PARA DESARROLLO DE TESIS.

Sr. Máximo Yupanqui Arenas,
Medico Jefe de la Micro Red Santa Anita.

Yo ELVIA MERARY VARGAS WONG, identificada con DNI N° 42641830, domiciliada en Los Incas mz B1 lote 15B- Calle 8, Los Incas – Chorrillos, con CMP : 61077, cursando estudios de Maestría en Gestión de Servicios de Salud , ante Usted con el debido respeto expreso lo siguiente .

Que, deseando realizar el desarrollo de mi tesis y siendo indispensable realizarlo recolectando datos que hallare en gestantes que acudan al Centro Materno Santa Anita, Solicito a Usted la autorización para aplicar la encuesta en dicha institución .

Por lo expuesto:

Ruego a Usted, tenga a bien acceder a mi solicitud.

Atte.



Firma

Apellidos y nombre:

Vargas Wong, Elvia Merary.

DNI: 42641830

MINISTERIO DE SALUD
MICRO RED SANTA ANITA

PROVEIDO A:

Derivo a Ud. el presente documento

Para 

Santa Anita, 28 de 11 del 2016


MEDICO JEFE

APENDICE D :

Instrumento de evaluación:

INSTRUMENTO DE EVALUACION:**FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y NIVEL DE SATISFACCION EN GESTANTES DEL CMI
SANTA ANITA.**

Estimada:

El presente instrumento es de carácter anónimo y confidencial; tiene como objetivo determinar la relación entre los factores sociodemográficos y satisfacción de usuarios a fin de obtener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de calidad de atención.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Por favor, sea honesta al responder en todas las preguntas solo podrá seleccionar UNA opción como respuesta. Coloque un aspa (X) en la respuesta de la columna de la derecha que usted considere es la correcta.

Fecha..... **Hora de inicio**..... **Hora de fin**.....

1.Edad	Puntaje
12 a 15 ()	1
16 a 18 ()	2
19 a 21 ()	3
22 a 24 ()	4
25 a 28 ()	5

2. Qué grado de Instrucción tiene usted?	Puntaje
a. sin estudios ()	1
b. Primaria ()	2
c. Secundaria ()	3
d. Superior técnica ()	4
e. Superior/Universitaria ()	5

3. Que ocupación tiene?	Puntaje
Ama de casa ()	1
Empleada ()	2
Estudiante ()	3
Otras ocupaciones ()	4

4. Que estado civil tiene usted?	Puntaje
a. Soltera ()	1
b. Casada ()	2
c. Conviviente ()	3
d. Separada ()	4
d. Divorciada ()	5
e. viuda ()	6

5. Número de hijos	Puntaje
Ninguno ()	1
uno ()	2
Dos a tres ()	3
Cuatro a más ()	4

8. Tipo de Vivienda	Puntaje
Propia ()	1
Alquilada ()	2
Casa familiar ()	3

6.Lugar de procedencia	Puntaje
Urbano ()	1
Urbano-Marginal ()	2
Rural ()	3

9. ingreso salarial	Puntaje
500 a 850 soles ()	1
900 a 1300 soles ()	2
1350 a 1800 soles ()	3
1850 a más soles ()	4

7.Condición de aseguramiento	Puntaje
SIS ()	1
Essalud ()	2
Fuerzas Armadas ()	3
Otros ()	4
Ninguno ()	5

PERCEPCION DE ATENCION						
Estimada califique la percepción que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta externa en el Centro. Utilice una escala numérica del 1 al 5 . Considere a 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	PREGUNTAS	1 muy Insatisfecha	2 Insatisfecha	3 Aceptable	4 Satisfecha	5 Muy Satisfecha
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo					
5	¿La farmacia conto con los medicamentos que receto el medico?					
6	¿La atención en el área de caja /farmacia fue rápida?					
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?					
9	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	¿El medico profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
12	¿El medico u otro profesional que le atendió le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El medico u otro profesional que le atendió le inspiro confianza?					
14	¿El medico u otro profesional que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de caja/ farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿EL personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultados de su atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibía y los cuidados para su salud?					
19	¿Los carteles , letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?					
22	¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

APENDICE E :

Formato de Validación



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
FACTORES SOCIOCULTURALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DEL CMI SANTA ANITA**

Nº	DEMONSTRADOR / Ítem	Fertilemasa	Relaxmasa	Útilidad	Supermasa
VARIABLE 1: FACTOR DE SOCIOCULTURALES					
DEMONSTRADOR 1					
1	¿Qué edad tiene usted?	Si	No	Si	No
2	¿Del grado de instrucción tiene usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Qué ocupación tiene?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Qué estado civil tiene usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Número de hijos que tiene usted?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	¿Lugar de procedencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	¿Condiciones de alojamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Tipo de vivienda?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Ingreso salarial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DEMONSTRADOR 2: SATISFACCIÓN DE OTORRINO					
DEMONSTRADOR 2.1: Satisfacción					
7	El personal de enfermería le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los procedimientos para la atención en la consulta externa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	La consulta con el médico le resulta en el tiempo conveniente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	La historia clínica le resulta disponible en el consultorio para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Las citas se encuentran disponibles a su although con facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DEMONSTRADOR 2.2: Capacidad de respuesta					
12	La atención es clara, segura y confiable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	La forma de atenderlos para análisis de laboratorio es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	La forma de atenderlos radiológicos (radiografía, ecografía, etc.) es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	La forma de otorgar de medicación y/o examen en la consulta es segura y adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DEMONSTRADOR 2.3: Seguridad					
16	Demuestra su atención en otros ámbitos de respuesta de prioridad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	El análisis de resultados de manera clara, completa y comprensible por el problema de salud que motiva su consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	El análisis de la forma de trabajo necesario para contestar sus dudas e inquietudes sobre su problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	El médico que atiende su problema de salud, le respone con calma.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DEMONSTRADOR 2.4: Empatía					
20	El médico que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	El médico que atiende su problema de salud, le respone sobre el problema de salud a resultados de atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

EVALUADOR: _____
 FECHA: _____

23	USC comprueba la disponibilidad que el médico le brinda en el consultorio sobre la conformidad a todas.								
26	USC comprueba la información que el médico le brinda sobre las procedimientos e indicaciones que le brindan.								
27	SEMINARIO S. Atención Transgénica								
28	Los carteros, enfermos y familias de la consulta interna sean adecuadas para atender a los pacientes.								
29	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.								
30	Los procedimientos cuentan con los equipos disponibles y necesarios para su atención.								
31	Que el consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y sean cómodos.								
32	Los carteros, enfermos y familias de la consulta externa sean adecuadas para atender a los pacientes.								

Observaciones (precisar el lugar correspondiente):

Opinión de aplicabilidad: Aplicables () No aplicables ()

Apellidos y nombres del Jefe Verificador: Dr. Rosa H. Fernández P.

Propiedad del establecimiento: Gestión Pública

nos 28308165

de _____ del 20__



Firma del Encargado Informante:

Previamente: El ítem pertenece al concepto técnico formulado.
Valores: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
Nota: Se entiende un ítem adecuado si alguno de los ítems del ítem, en general, es válido y óptimo.

Nota: Subsección de ítems subsección cuando los ítems planteados son subsección para medir la dimensión.


REPÚBLICA DEL PERÚ
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
EN NOMBRE DE LA NACIÓN

UCV
 El Presidente de la Universidad César Vallejo
 Liza Eche DASE
 Dada en la Oficina de Protocolo de la Universidad César Vallejo
 el día 14 de ABRIL del 2015.
 Mgr. William Alcántara Infantes
 FEDATARIO
 Autorización por R.N. N° 2014-NUCV

El Rector de la Universidad César Vallejo de Trujillo
 Por cuanto: *La Universidad en la fecha, ha conferido El Grado Académico de*
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 a: **ROSA ISABEL MORENO RODRIGUEZ**
 Por tanto:
*Le expido el Presente **DIPLOMA** para que se le reconozca como tal y se le otorgue*
los goces y privilegios que le confieren las leyes de la República.

Trujillo, 23 de **MARZO** del 2015


Registación al R.N. N° 4
 Años: 2002 - 2014 - 15
 SECRETARIO GENERAL
 MGR. VÍCTOR SANTIBAÑÁN CHÁVEZ


 RECTOR
 DR. SIFREDO CABEZAS VENEGAS


 DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DRA. ROSA ISABEL MORENO RODRIGUEZ

CERTIFICACIÓN


UCV
 UNIVERSIDAD
 CÉSAR VALLEJO

El Secretario General de la Universidad César Vallejo certifica que el presente documento es auténtico y ha sido registrado y expedido por el procedimiento correspondiente de la Universidad, con lo que no tiene ninguna validez jurídica.

Trujillo, 23 de **marzo** de 2015


 MGR. VÍCTOR SANTIBAÑÁN CHÁVEZ
 SECRETARIO GENERAL


 Mgr. William Alcántara Infantes
 FEDATARIO

UCV 03039

**CRITERIO DE VALORES DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN GESTANTES DEL CMI SANTA ANITA**

Nº	DESCRIPCIONES / Ítems	Puntaje		Relevancia	Claridad	Seguridad
		Si	No			
VARIABLE 1: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS						
DIMENSIÓN 1						
1	¿Qué tipo de hijo tienes?	Si	No	Si	No	
2	¿Qué grado de educación tienes ahora?	Si	No	Si	No	
3	¿Qué ocupación tienes?	Si	No	Si	No	
4	¿Qué estado civil tienes ahora?	Si	No	Si	No	
5	¿Siempre de hoy con tu hijo/a?	Si	No	Si	No	
6	¿Trabaja en el momento?	Si	No	Si	No	
7	¿Condición de salud materna?	Si	No	Si	No	
8	¿Tipo de vivienda?	Si	No	Si	No	
9	¿Vive sola?	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN 1: FIDELIDAD						
10	El personal de enfermería te brinda la consulta y explica de manera clara y adecuada sobre los planes a seguir para la atención en tu salud materna.	Si	No	Si	No	
11	La consulta con el médico de cabecera es el factor principal.	Si	No	Si	No	
12	La atención del médico especialista y el seguimiento y control de la salud materna en la clínica te encuentran disponibles en el momento para las emergencias.	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	La atención es rápida, es oportuna y adecuada.	Si	No	Si	No	
14	La forma de atención es para evitar de tener que volver.	Si	No	Si	No	
15	La forma de atención es adecuada (atención, acogida, apoyo) en el momento.	Si	No	Si	No	
16	La venta a disposición de medicamentos y/o insumos es adecuada para seguir y controlar.	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3: SENSIBILIDAD						
17	Encontrar información es conveniente en cualquier momento.	Si	No	Si	No	
18	El médico te brinda la información clara y oportuna.	Si	No	Si	No	
19	El médico te brinda la información clara y oportuna para el problema de salud que deseas resolver.	Si	No	Si	No	
20	El médico te brinda el tiempo necesario para consultar tus dudas e inquietudes sobre la condición de salud.	Si	No	Si	No	
21	El médico que atiende al problema de salud te brinda confianza.	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						
22	El médico que te atiende, te muestra interés en solucionar tu problema de salud.	Si	No	Si	No	
23	El médico que te atiende, te muestra interés en solucionar tu problema de salud.	Si	No	Si	No	

23	UM: compare la explicación que el sujeto le brinda en el momento de salir en su totalidad a través.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
24	UM: compare la explicación que el sujeto le brinda sobre las procedimientos a través que le realizaron.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
27	HEMISFERIO S. ARGENTINA, Uruguay Las curvas, líneas y flechas de la consulta contra sus abreviadas para explicar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	No	Si	No	Si	No
28	La consulta escrita cuando sea personal para informar y explicar a los pacientes y acompañantes.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Los procedimientos cuando sea los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Las curvas, líneas y flechas de la consulta contra sus abreviadas para explicar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (averiguar el tipo de frecuencia): _____

Opciones de aplicabilidad: Aplicables (X) No aplicables ()

Apellidos y nombres del juez evaluador (Dr) Sr: Marisa Montano Holmberg

Especialidad del evaluador: Hg. en Pedagogía

Diciembre 20 de 2018

Perfección: El ítem comprende el concepto técnico consultado.
 "Materiales": El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 "Criterio": Se otorgó un puntaje alguno al momento del ítem, es correcto, exacto y preciso.

Nota: Solicitar, ser de utilidad cuando se tiene planteada un ítem para poder mejorarlo.

UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Firma del Examen Informante.

13 NOV 2013



REPÚBLICA DEL PERÚ
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 EN NOMBRE DE LA NACIÓN

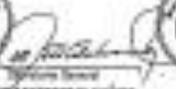
El Rector de la Universidad César Vallejo de Trujillo
 Por tanto: La Universidad en la fecha, ha conferido El Grado Académico de
MAGISTER EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE
 a **Mónica Mariene Molina Bustamante**

Por tanto:
 Se expide el Presente **DIPLOMA**, para que en la sucesión de años, así como en la obtención
 los gozos y prerrogativas que le confieren las leyes de la República.

Trujillo, 22 de OCTUBRE del 2013









CERTIFICACIÓN

 UCV
 Universidad César Vallejo

Se certifica que el Sr. Mónica Mariene Molina Bustamante, ha concluido satisfactoriamente el curso de Magister en Problemas de Aprendizaje, impartido en el 2013.

Por: M. G. OSBIDE


RECIBO DE PAGOS DE LA COTE
 NETO POPULITANA - UCV
 MÓDULO DE EXCELENCIA DE LA INGENIERÍA
 Y EL MAESTRÍA ADMINISTRATIVA
 13 NOV 2013




Dr. Víctor Santibañez Salazar
 Rector General

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 A 2013-10

A01650129



**CERTIFICADO DE VALORES DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN QUISTANTES DEL CHI SANTA ANITA**

Nº	ENUNCIADO / Ítem	Frecuencia		Porcentaje		Cantidad	Significación
		Si	No	M	No		
DIMENSIONES							
VARIABLE 1: FACTORES SOCIOECONÓMICOS							
1	¿Cuál es su nivel de ingreso?	Si	No	M	No	Si	No
2	¿Qué nivel de educación tiene usted?	Si	No	Si	No	Si	No
3	¿Qué ocupación tiene?	Si	No	Si	No	Si	No
4	¿Qué nivel de salud tiene usted?	Si	No	Si	No	Si	No
5	¿Número de hijos que tiene usted?	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿Usted es propietario?	Si	No	Si	No	Si	No
7	¿Condiciones de saneamiento?	Si	No	Si	No	Si	No
8	¿Tipo de vivienda?	Si	No	Si	No	Si	No
9	¿Ingreso adicional?	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE USUARIO							
10	El personal de enfermería le atiende y respalda de manera clara y adecuada sobre los procedimientos de atención en el centro de salud.	Si	No	Si	No	Si	No
11	La conducta que el médico le realiza en el consultorio es adecuada.	Si	No	Si	No	Si	No
12	La atención de enfermería le proporciona el apoyo emocional y el orden de la agenda.	Si	No	Si	No	Si	No
13	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su consulta.	Si	No	Si	No	Si	No
14	Las citas se encuentran disponibles y se otorgan con facilidad.	Si	No	Si	No	Si	No
15	El personal de enfermería le respalda.	Si	No	Si	No	Si	No
16	La atención en sala es segura y confiable.	Si	No	Si	No	Si	No
17	La forma de mostrar los resultados de laboratorio, radiología, etc., es adecuada.	Si	No	Si	No	Si	No
18	La forma de presentar los resultados de laboratorio, radiología, etc., es adecuada.	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE 3: EXPECTATIVA							
19	¿Desea un médico especialista en el diagnóstico de su enfermedad?	Si	No	Si	No	Si	No
20	El médico le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas o problemas de salud que enfrenta en su consulta.	Si	No	Si	No	Si	No
21	El médico que atiende a su problema de salud, le explica con claridad el diagnóstico y el tratamiento.	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIONES de Esperanza							
22	El médico que lo atiende, muestra interés en solucionar el problema de salud.	Si	No	Si	No	Si	No
23	Si, con respecto a la esperanza que el médico le brinda sobre el diagnóstico de salud, usted está satisfecho de atención.	Si	No	Si	No	Si	No

25	Se comprueba la exactitud de la explicación que el auditor le brinda en el comentario sobre la veracidad y exactitud.	✓							
26	Se comprueba la explicación que el auditor le brinda sobre las procedimientos o análisis que le realizó.	✓							
27	MEMORIA DE SE. ARGUMENTOS Evidencias Los detalles, referencias y fechas de la consulta externa asociadas. 2023.01.01.02.03.04.05.06.07.08.09.10.11.12.13.14.15.16.17.18.19.20.21.22.23.24.25.26.27.28.29.30.31.32.33.34.35.36.37.38.39.40.41.42.43.44.45.46.47.48.49.50.51.52.53.54.55.56.57.58.59.60.61.62.63.64.65.66.67.68.69.70.71.72.73.74.75.76.77.78.79.80.81.82.83.84.85.86.87.88.89.90.91.92.93.94.95.96.97.98.99.100.	Si	No	SI	No	SI	No	SI	No
28	La consulta externa cumple con personal para informar y orientar a los	✓							
29	Los detalles, referencias y fechas de la consulta externa asociadas.	✓							
30	Los detalles, referencias y fechas de la consulta externa asociadas.	✓							
31	Que el consultado y la sala de espera se encuentren limpios y en buenas condiciones.	✓							
32	Los detalles, referencias y fechas de la consulta externa asociadas para anexar a los padrones.	✓							

Observaciones (prevenir al hay veracidad): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del Jefe verificador: Sr. Ing. Chiquito Castro Roberto Flores GARCIA
 Especialidad del verificador: Microfin. En Salud Pública

_____ del 20__

Verificadora (i) tiene conocimiento el concepto técnico. Verificadora. El item es adecuado para registrar al consultado o consultada. Se evidencia el cumplimiento del item, en concepto, estado y grado.
 Nota: Suficiente, se dio servicio cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Independiente: Ing. P. 12116
Abraha Esteban Obando Castro
 C.O.F.P. 12244



REPÚBLICA DEL PERÚ
A NOMBRE DE LA NACIÓN



El Director de la *Administración Nacional de Aseguramiento*
Social - EL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADOS Y EL CONSEJO
UNIVERSITARIO DE ESTA UNIVERSIDAD, en la fecha mencionada al final del presente documento de:
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA
MEDIOS PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Patricia Elizabeth Chiroque Castro

Por tanto:

Se declara el presente DIPLOMA, para ser convalidado en los términos y condiciones
estipulados en el presente documento de conformidad con la Ley de la República

Lima, a los 07 días del mes de Agosto del 2017



[Signature]
DIRECTORA GENERAL DE POSTGRADOS



APENDICE F:

Matriz de datos

Base de Datos Encuestados

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	P
1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	5	3	2	1	2	2	2	2	2	7	6	3	
2	3	2	3	3	1	2	5	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	5	3	5	5	2	
3	5	4	4	3	1	2	1	1	3	4	3	5	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	
4	2	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	5	4	1	4	1	1	2	5	5	5	5	
5	3	3	1	4	2	2	5	3	2	2	4	4	2	1	1	1	1	2	4	5	1	4	
6	4	4	1	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	5	3	
7	5	5	4	1	2	2	2	2	3	5	4	2	3	1	2	1	1	1	3	1	5	2	
8	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	1	1	1	5	1	1	2	
9	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	2	5	1	2	2	
10	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	4	2	1	2	1	1	2	4	3	2	2	
11	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	3	5	6	4	
12	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	4	2	1	1	1	1	5	2	5	5	5	
13	3	1	1	2	2	1	5	1	1	5	4	5	3	1	3	2	2	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	5	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	
15	5	4	3	1	3	1	2	1	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	4	2	6	2	
16	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	4	2	1	2	1	2	1	4	4	5	2	
17	3	3	3	1	2	1	5	1	3	4	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	5	2	
18	4	5	3	4	2	2	2	3	2	5	4	2	4	1	2	1	1	1	4	4	2	2	
19	5	5	1	5	3	2	2	1	3	3	2	1	4	2	2	1	2	2	5	5	2	4	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	P
20	2	4	2	1	1	1	1	1	4	5	4	5	6	1	2	1	1	2	3	4	2	5	
21	1	3	3	1	1	2	1	3	1	5	4	5	2	1	2	2	2	2	5	3	6	4	
22	1	3	3	1	1	2	1	3	1	5	3	1	2	1	1	1	1	5	3	2	5	3	
23	3	3	4	1	2	2	1	3	2	5	2	5	3	1	3	2	2	3	6	4	4	2	
24	4	4	3	2	2	3	2	2	3	1	4	4	4	1	4	1	1	2	6	2	5	2	
25	5	5	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	4	6	2	
26	2	2	1	3	1	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	2	1	2	6	5	2	
27	3	3	3	3	2	1	5	3	2	2	5	1	3	1	2	1	1	1	5	7	5	4	
28	4	1	3	3	3	2	4	1	2	4	4	5	4	1	2	1	1	1	3	6	6	5	
29	5	5	3	3	2	1	1	2	3	2	3	5	4	2	2	1	2	2	2	4	6	4	
30	2	2	1	1	1	2	1	3	2	5	2	1	6	1	2	1	1	2	2	5	6	3	
31	1	1	2	1	1	3	1	1	4	5	4	5	2	1	2	2	2	2	3	5	6	2	
32	1	2	3	1	2	2	5	2	3	3	2	4	2	1	1	1	1	5	4	5	5	2	
33	3	3	3	1	2	2	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	4	2	
34	4	4	4	3	3	3	2	3	1	5	4	2	4	1	4	1	1	2	2	3	5	2	
35	5	2	4	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	2	6	4	
36	2	3	3	1	1	2	1	1	2	7	2	5	2	1	2	1	2	1	2	4	5	5	
37	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	4	5	3	1	2	1	1	1	2	2	5	4	
38	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	6	4	1	2	1	1	1	4	4	5	3	

Vista de datos Vista de variables

4:																							Visible: 44 de 44 variables
	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	P
39	5	5	4	1	3	2	2	3	4	2	4	5	4	2	2	1	2	2	2	5	4	2	
40	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	6	4	6	1	2	1	1	2	2	4	3	2	
41	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	6	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	
42	5	2	4	3	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	4	
43	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	6	1	3	1	3	2	2	3	2	4	2	4	
44	4	3	3	3	3	1	1	3	1	4	6	5	4	1	4	1	1	2	4	2	4	5	
45	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	2	2	2	6	4	6	3	
46	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	2	2	2	6	7	6	3	
47	3	3	1	1	2	2	1	1	3	7	4	5	3	1	2	1	1	1	2	7	5	2	
48	4	4	3	4	2	1	1	2	3	3	3	4	4	1	2	1	1	1	5	6	5	2	
49	5	3	3	5	4	2	5	3	2	7	2	3	4	2	2	1	2	2	4	3	4	2	
50	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	2	2	2	6	7	3	3	
51	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	5	2	4	
52	1	2	3	3	1	2	4	2	3	6	4	5	2	1	1	1	1	5	2	4	4	5	
53	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	2	2	2	6	3	2	3	
54	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	2	2	2	6	2	4	3	
55	5	5	4	3	2	2	1	1	2	5	6	5	2	1	1	1	1	2	4	4	6	2	
56	2	3	2	3	2	2	4	2	3	1	6	4	2	1	2	1	2	1	3	2	5	2	
57	3	3	1	3	1	1	1	3	3	6	6	3	3	1	2	1	1	1	2	4	5	2	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

4 : Visible: 44 de 44 variables

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22	P
58	4	3	3	1	2	1	2	2	2	5	6	2	4	1	2	1	1	1	5	5	5	2	
59	3	3	3	1	1	3	4	2	3	2	5	1	4	2	2	1	2	2	5	4	4	4	
60	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	6	3	3	3	
61	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	
62	3	4	1	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	3	4	4	3	
63	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	4	5	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	
64	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	4	4	3	
65	2	2	3	3	1	2	5	2	2	2	4	3	2	1	1	1	1	2	5	5	6	2	
66	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	4	5	2	
67	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	1	2	3	5	4	
68	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	6	3	
69	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	4	4	2	1	2	1	2	2	4	4	6	4	
70	2	5	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2	6	3	
71	1	5	4	3	1	2	2	2	1	5	2	2	4	1	2	2	2	2	2	4	6	2	
72	2	4	3	3	1	1	1	2	3	5	5	5	3	1	2	1	2	1	3	5	5	5	
73	3	2	3	3	1	2	5	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	5	2	5	5	2	
74	1	3	1	3	2	3	5	3	3	5	3	5	2	1	4	1	1	2	2	6	5	2	
75	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	4	3	4	2	2	1	1	1	2	6	5	4	
76	2	4	3	3	1	1	1	2	3	5	5	5	3	1	2	1	2	1	3	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	PREG UNTA1	PREGU NTA2	PREG UNTA3	PREGU NTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREG UNTA8	PREGUNTA9	PREGU NTA10	PREG UNTA11	PREGU NTA12	PREGU NTA13	PREGUNTA14	PREGU NTA15	PREGU NTA16	PREGU NTA17	PREGUNTA18	PREGU NTA19	PREGU NTA20	PREG UNTA21	PREGU NTA22	P
77	3	2	3	1	2	1	1	1	2	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	5	5	4	
78	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	4	5	3	
79	3	2	1	3	3	1	1	3	2	3	2	5	2	1	2	1	2	2	5	3	4	2	
80	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	
81	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	
82	3	2	3	3	1	2	5	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	5	2	2	4	2	
83	2	1	2	1	2	2	4	3	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	2	4	
84	1	4	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	4	1	1	2	3	5	4	5	
85	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	4	5	3	
86	3	2	3	3	2	1	5	2	3	5	2	4	2	1	4	1	1	2	2	3	4	3	
87	1	3	2	3	3	2	5	2	2	5	4	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	
88	3	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	4	2	5	
89	2	4	3	3	1	2	1	2	2	5	4	5	2	2	2	1	1	1	4	2	4	2	
90	3	2	3	4	2	3	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	
91	4	4	1	3	1	1	5	2	2	5	2	5	3	2	2	1	2	2	2	5	4	4	
92	3	2	3	1	2	1	1	2	3	4	5	3	4	1	2	1	1	2	3	5	5	5	
93	2	1	3	1	3	1	1	3	2	2	4	5	2	1	2	1	1	1	2	5	5	4	
94	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	1	1	1	1	5	2	4	5	3	
95	3	2	1	1	1	1	5	2	3	2	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	5	2	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

4: Visible: 44 de 44 variables

	PREG UNTA1	PREGU NTA2	PREG UNTA3	PREGU NTA4	PRE GUNT A5	PREGUNT A6	PRE GUNT A7	PREG UNTA8	PREGUNT A9	PREGU NTA10	PREG UNTA11	PREGU NTA12	PREGU NTA13	PREGUNT A14	PREGU NTA15	PREGU NTA16	PREGU NTA17	PREGUNT A18	PREGU NTA19	PREGU NTA20	PREG UNTA21	PREGU NTA22	P N	
81	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	
82	3	2	3	3	1	2	5	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1	5	2	2	4	2	2	
83	2	1	2	1	2	2	4	3	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	4	4	2	4	4	
84	1	4	1	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	4	1	1	2	3	5	4	5	5	
85	4	4	1	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	4	5	3	3	
86	3	2	3	3	2	1	5	2	3	5	2	4	2	1	4	1	1	2	2	3	4	3	3	
87	1	3	2	3	3	2	5	2	2	5	4	3	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	
88	3	2	4	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	4	2	5	5	
89	2	4	3	3	1	2	1	2	2	5	4	5	2	2	2	1	1	1	4	2	4	2	2	
90	3	2	3	4	2	3	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	
91	4	4	1	3	1	1	5	2	2	5	2	5	3	2	2	1	2	2	2	5	4	4	4	
92	3	2	3	1	2	1	1	2	3	4	5	3	4	1	2	1	1	2	3	5	5	5	5	
93	2	1	3	1	3	1	1	3	2	2	4	5	2	1	2	1	1	1	2	5	5	4	4	
94	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	1	1	1	1	5	2	4	5	3	3	
95	3	2	1	1	1	1	5	2	3	2	4	3	3	2	3	1	2	2	2	3	5	2	2	
96	2	1	1	4	2	2	4	1	2	2	5	5	4	1	4	1	1	1	3	2	1	2	2	
97	1	4	2	3	3	1	1	2	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	2	4	1	4	4	
98
99

Vista de datos Vista de variables

	PREGU NTA23	PREGUNT A24	PREGUNT A25	PREGU NTA26	PREGUNT A27	PREGUNT A28	PREGUNT A29	PREGU NTA30	PREGUNT A31
1	4	5	3	5	5	5	6	3	4
2	4	5	2	5	5	6	5	3	3
3	3	6	4	5	5	5	4	3	4
4	5	4	3	4	4	5	5	2	3
5	4	5	2	6	3	4	6	2	2
6	3	6	5	5	5	4	6	1	2
7	2	4	4	5	4	5	5	2	2
8	4	4	4	5	4	5	5	3	2
9	3	3	4	4	3	5	6	3	1
10	2	2	4	3	2	6	5	1	2
11	4	5	3	5	5	5	6	3	4
12	4	5	2	5	5	6	5	2	3
13	3	6	4	5	5	5	4	3	4
14	4	5	3	5	5	5	6	3	4
15	4	5	2	6	3	4	6	2	2
16	3	6	5	5	5	4	6	1	2
17	2	4	4	5	4	5	5	2	2
18	4	4	4	5	4	5	5	3	2
19	3	3	4	4	3	5	6	3	1

Vista de datos Vista de variables

	PREGU NTA23	PREGUNT A24	PREGUNT A25	PREGU NTA26	PREGUNT A27	PREGUNT A28	PREGUNT A29	PREGU NTA30	PREGUNT A31
20	2	2	4	3	2	6	5	1	4
21	4	5	3	5	5	5	6	3	4
22	4	5	2	5	5	6	5	2	3
23	3	6	4	5	5	5	4	3	4
24	5	4	3	4	4	5	5	2	3
25	4	5	2	6	3	4	6	2	2
26	3	6	5	5	5	4	6	1	2
27	2	4	4	5	4	5	5	2	2
28	4	4	4	5	4	5	5	3	2
29	3	3	4	4	3	5	6	3	1
30	2	2	4	3	2	6	5	1	2
31	4	5	3	5	5	5	6	3	4
32	4	5	2	5	5	6	5	2	3
33	3	6	4	5	5	5	4	3	4
34	5	4	3	4	4	5	5	2	3
35	4	5	2	6	3	4	6	2	2
36	3	6	5	5	5	4	6	1	2
37	2	4	4	5	4	5	5	2	2
38	4	4	4	5	4	5	5	3	2

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ver

4 :

	PREGU NTA23	PREGUNT A24	PREGUNT A25	PREGU NTA26	PREGUNT A27	PREGUNT A28	PREGUNT A29	PREGU NTA30	PREGUNT A31
39	3	3	4	4	3	5	6	3	1
40	2	2	4	3	2	6	5	1	2
41	4	5	3	5	5	5	6	3	4
42	4	5	2	6	3	4	6	2	2
43	3	6	4	5	5	5	4	2	4
44	5	4	3	4	4	5	5	1	3
45	4	5	3	5	5	5	6	3	4
46	4	5	3	5	5	5	6	3	4
47	2	4	4	5	4	5	5	3	2
48	4	4	4	5	4	5	5	2	2
49	3	3	4	4	3	5	6	2	1
50	4	5	3	5	5	5	6	3	4
51	4	5	3	5	5	5	6	2	4
52	4	5	2	5	5	6	5	3	3
53	4	5	3	5	5	5	6	3	4
54	4	5	3	5	5	5	6	3	4
55	4	5	2	6	3	4	6	3	2
56	3	6	5	5	5	4	6	2	2
57	2	4	4	5	4	5	5	3	2

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ver

4 :

	PREGU NTA23	PREGUNT A24	PREGUNT A25	PREGU NTA26	PREGUNT A27	PREGUNT A28	PREGUNT A29	PREGU NTA30	PREGUNT A31	pre
58	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
59	3	3	4	4	3	5	6	2	1	
60	4	5	3	5	5	5	6	3	4	
61	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
62	4	5	2	5	5	6	5	3	3	
63	3	6	4	5	5	5	4	3	4	
64	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
65	4	5	2	6	3	4	6	3	2	
66	3	6	5	5	5	4	6	2	2	
67	2	4	4	5	4	5	5	3	2	
68	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
69	3	3	4	4	3	5	6	2	1	
70	2	2	4	3	2	6	5	1	2	
71	4	5	3	5	5	5	6	2	4	
72	3	6	5	5	5	4	6	2	2	
73	4	5	2	5	5	6	5	3	3	
74	5	4	3	4	4	5	5	1	3	
75	2	4	4	5	4	5	5	3	2	
76	3	6	5	5	5	4	6	2	2	

Vista de datos Vista de variables

	PREGUNTA23	PREGUNTA24	PREGUNTA25	PREGUNTA26	PREGUNTA27	PREGUNTA28	PREGUNTA29	PREGUNTA30	PREGUNTA31	pregunta
77	2	4	4	5	4	5	5	3	2	
78	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
79	3	3	4	4	3	5	6	2	1	
80	2	2	4	3	2	6	5	1	2	
81	2	4	4	5	4	5	5	3	2	
82	4	5	2	5	5	6	5	3	3	
83	3	6	4	5	5	5	4	3	4	
84	5	4	3	4	4	5	5	1	3	
85	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
86	3	4	3	5	4	4	6	2	2	
87	2	4	5	4	5	6	5	3	3	
88	4	6	2	5	4	5	5	1	3	
89	3	4	3	5	4	5	5	3	2	
90	4	4	4	5	3	4	6	2	2	
91	5	3	5	5	2	5	5	3	2	
92	2	2	4	4	4	5	5	2	2	
93	3	4	4	3	5	5	6	2	1	
94	2	5	4	5	5	6	5	1	2	
95	4	6	4	5	4	5	5	3	2	

Vista de datos Vista de variables

	PREGUNTA23	PREGUNTA24	PREGUNTA25	PREGUNTA26	PREGUNTA27	PREGUNTA28	PREGUNTA29	PREGUNTA30	PREGUNTA31	pregunta
81	2	4	4	5	4	5	5	3	2	
82	4	5	2	5	5	6	5	3	3	
83	3	6	4	5	5	5	4	3	4	
84	5	4	3	4	4	5	5	1	3	
85	4	4	4	5	4	5	5	2	2	
86	3	4	3	5	4	4	6	2	2	
87	2	4	5	4	5	6	5	3	3	
88	4	6	2	5	4	5	5	1	3	
89	3	4	3	5	4	5	5	3	2	
90	4	4	4	5	3	4	6	2	2	
91	5	3	5	5	2	5	5	3	2	
92	2	2	4	4	4	5	5	2	2	
93	3	4	4	3	5	5	6	2	1	
94	2	5	4	5	5	6	5	1	2	
95	4	6	4	5	4	5	5	3	2	
96	3	4	4	5	4	6	5	3	3	
97	2	4	2	4	4	5	4	3	4	
98	
99	

Vista de datos Vista de variables

APENDICE G:

Otras evidencias

FOTOS

