



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia
en el centro de salud los Aquijes Ica, junio 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.
AUTOR:**

Br. Soto Huamaní, Diana victoria

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN:


Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

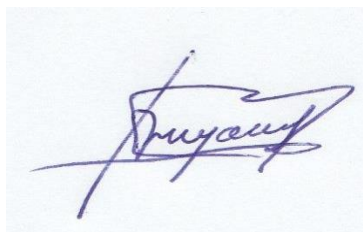
Gestión en los Servicios de la Salud

PERU – 2018

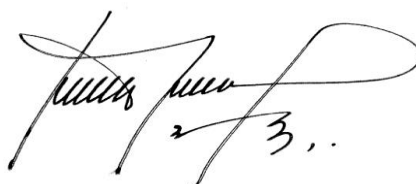
PÁGINA DEL JURADO



**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente**



**Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario**



**Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal**

Dedicatoria

A mis padres DIÓMEDES Y FELÍCITA, porque siempre estuvieron a mi lado, brindándome su total apoyo y consejo, asimismo, sembraron valores que me han forjado como persona y siempre me han motivado a seguir creciendo como profesional.

Con todo mi amor y cariño a mi amado esposo ROBERTO, por su ímpetu y confianza que deposita en mí, para ir enfrentando diversas adversidades e ir escalando pasos en mi vida profesional.

A mis tesoros ARIANA Y CAMILA, que son la razón de mi existir, y hacen que día a día, mis fuerzas crezcan y no flagelen, para poder ser ejemplo y en un futuro se sientan orgullosas de mí.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Universidad “Cesar Vallejo” Escuela de Post Grado, por su invaluable apoyo y dedicación para brindar sus conocimientos.

Al centro de salud los Aquijes por brindarme las facilidades para realizar mi trabajo de investigación.

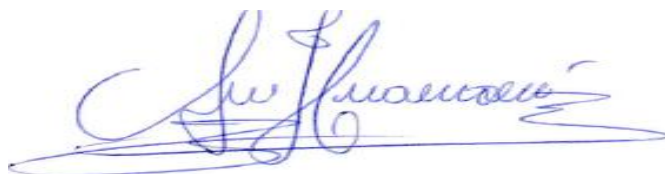
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo. Soto Huamaní, Diana victoria con DNI N° 41114568 estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes Ica, junio 2018. a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Soto Huamaní, Diana victoria

DNI N° 41114568

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes Ica, junio 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones , el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

El autor.

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	lx
Índice de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	30
1.5 Justificación del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	33
1.7 Objetivos.....	34
II MÉTODOLOGIA	
2.1 Diseño de investigación.....	37
2.2 Variables, operacionalización.....	39
2.3 Población y muestra.....	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	42
2.5 Métodos de análisis de datos.....	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	
• Instrumentos.....	83

• Matriz de consistencia.....	77
• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	104
• Otras evidencias	103

INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 1:** Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del Centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
2. **Tabla 2** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018
3. **Tabla 3:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
4. **Tabla 4:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
5. **Tabla 5:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
6. **Tabla 6:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
7. **Tabla 7:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de obstetricia del Centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
8. **Tabla 8:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del Centro de salud los Aquijes Junio 2018.
9. **Tabla 9:** Dimensión apoyo en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018
10. **Tabla 10:** Dimensión tranquilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
11. **Tabla 11:** Dimensión accesibilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
12. **Tabla 12:** Kolmogorov-Smirnov.
13. **Tabla 13:** Coeficientes de Rho de Spearman entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario.

ÍNDICE DE FIGURAS

1. **Figura 1:** Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.
2. **Figura 2:** Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018
3. **Figura 3:** Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
4. **Figura 4:** Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro salud los Aquijes, Junio 2018.
5. **Figura 5:** Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018
6. **Figura 6:** Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
7. **Figura 7:** Satisfacción del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
8. **Figura 8:** Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
9. **Figura 9:** Dimensión apoyo en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.
10. **Figura 10:** Dimensión tranquilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.
11. **Figura 11:** Dimensión accesibilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

Resumen

La investigación titulada “*Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018*” tuvo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018.

Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018

Método y materiales: Es un estudio no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.. El universo de este estudio estuvo conformado por todos los pacientes que acuden servicio de obstetricia del C.S. Los Aquijes. la muestra estuvo conformada por todos los pacientes que acuden al servicio de obstetricia del en el mes de junio del 2018. Para estimar la entidad entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción que acude a la prestación de servicio obstétrico la estrategia a usar será la encuesta SERVQUAL

Resultados: Se observa en la tabla, que el 10% (8) de usuarios opinaron que existe un nivel bueno en cuanto a la calidad de atención en opinión de los usuarios del centro de salud los Aquijes por otro lado el 86% (72) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 5% (4) de usuarios opinaron que las dimensiones de la calidad del establecimiento se encuentra en un nivel deficiente. Se observa que el 14% (12) de los usuarios que acudieron al servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, señalaron que la dimensión aspectos tangibles es buena, por otro lado el 70% (59) la considera en un nivel regular; finalmente el 15% (13) de los usuarios la consideran como deficiente.

Conclusiones En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de spearman de $r = 0,339$ que indica que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Es decir que a un nivel de la calidad de atención en el establecimiento de salud le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, consultorio de obstetricia

Abstract

Objectives: To determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the Obstetrics Service of the Aquijes Health Center June 2018

Method and materials: This is a non-experimental, descriptive, cross-sectional correlational study. The universe of this study was made up of all the patients who attend the obstetrics service of the C.S. The Aquijes. the sample consisted of all patients who attend the obstetrics service of the month of June 2018. To estimate the entity between the quality of care and the level of satisfaction that goes to the provision of obstetric service strategy to use it will be the SERVQUAL survey

Results: It is observed in the table that 10% (8) of users felt that there is a good level in terms of quality of care in the opinion of the users of the Aquijes health center, on the other hand 86% (72) of users consider it at a regular level; finally 5% (4) of users felt that the dimensions of the quality of the establishment is at a deficient level. It is observed that 14% (12) of the users who attended the dentistry service of Aquijes health center, pointed out that the dimension of tangible aspects is good, on the other hand 70% (59) consider it at a regular level; finally 15% (13) of the users consider it as deficient.

Conclusions Based on the data collected in the investigation, it has been possible to determine a Rho de spearman correlation coefficient of $r = 0.758$ which indicates that there is a direct and significant relationship between the quality of care and user satisfaction. That is to say that at a level of quality of care in the health establishment corresponds a good level of user satisfaction, and vice versa.

Keywords: quality of care, user satisfaction, obstetrics office

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El Ministerio de Salud ha estado ejecutando diversas técnicas para mejorar la naturaleza de la atención y administraciones en el área de salud, además busca el poder disminuir los principales fallas y mejorar las condiciones de atención en diversos centros del país.

El informe del Barómetro Latino 2007 en la satisfacción del usuario. Es un estudio producido por Corporación Latino Barómetro, una ONG sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile, que es el único responsable de los datos. Entre mayo y junio de 1995, se llevó a cabo el trabajo de campo de la primera ola de encuestas latinoamericanas realizadas por barómetro latino, que incluyó 8 países: Argentina, Brasil, Chile, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. En los cuales se dieron como resultados los diversos niveles, dando como conclusión la inmensa necesidad que poseen los centros de salud, en mejorar las estrategias de atención, conjuntamente con su calidad de infraestructura y servicios.

Entre las naciones con la cantidad más alta de cumplimiento en llegar a la satisfacción en servicios de salud, descubrimos Uruguay (69%), seguido por República Dominicana (67%), Costa Rica (66%), El Salvador (64%) y Venezuela (64%). Inesperadamente, el país con el menor nivel de cumplimiento para llegar a los estándares en servicios de salud es Perú (26%). Perú es la nación que posee el mayor número de personas que anuncia tener problemas de salud generando en ellos la gran necesidad de una atención constante en los diversos centros de salud. Estos marcadores deben ser vistos como un dato para ser incorporados en la correlación con el evento calidad y niveles de bienestar de las poblaciones.

Las diversas investigaciones sobre la visión de clientes externos sobre la naturaleza del bienestar las administraciones han utilizado el instrumento SERVQUAL (Calidad del servicio), que evalúa el contraste entre reconocimientos

y deseos Esta revisión introduce la técnica más reconocido por su legitimidad y alta confiabilidad.

En la actualidad, se están realizando algunos estudios en Perú relacionados a la evaluación de la calidad y satisfacción desde la perspectiva del cliente externo. La insatisfacción del paciente además se da por una indebida infraestructura, atención o expertos con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es una contrariedad popular normal que se torna presente en las consultas públicas o privadas, consiguiendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del profesional que brinda sus servicios al público.

1.2 trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

LOPEZ N. (2013). México, objetivo: Analizar la experiencia del aval ciudadano en el sistema de salud mexicano en la mejora de los servicios de salud. Diseño metodológico: Estudio de corte cualitativo en ocho estados de México en 2008. Se evaluaron diferentes aspectos del programa nacional para mejorar la calidad de los servicios de salud. Se compara la estrategia de México con otras experiencias en América Latina. Se evaluaron partes distintivas del programa nacional para mejorar la naturaleza de las administraciones de bienestar. Se descubren los avances y problemas del funcionamiento de la certificación nativa, supongamos que se avanza la inversión social en bienestar de la población. Sobre las conclusiones: la suscripción de residentes es una figura con un potencial increíble para hablar con clientes en administraciones de bienestar y transmitir sus solicitudes de desarrollo de la naturaleza de la atención terapéutica.⁵

HERRERA A, HERNANDEZ J, CONSUEGRA C, MEJÍA G. (2013)

Colombia, Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten al laboratorio clínico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel de atención de la ciudad de Cartagena. Diseño metodológico: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, usando un muestreo por conveniencia en 132 usuarios que asistieron al laboratorio clínico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel de atención de la ciudad de

Cartagena. La medición se realizó a través de la aplicación de una encuesta que incluyó variables sociodemográficas y la percepción de los individuos frente a los atributos de calidad en la prestación del servicio. Cuyos resultados son: El 59,8% de los encuestados, pertenece al género femenino y el 46.2% se encuentra en el grupo etéreo entre 61 y 80 años. Con relación a la oportunidad en la atención, consideran estar satisfecho más del 50% de los encuestados; 9 de cada 10 usuarios se encuentran satisfechos con el trato recibido por parte del personal de laboratorio Clínico y del otro personal que participa en la atención de los usuarios. El 93,9 % se encuentran satisfechos con la claridad de la información que les brinda el personal de laboratorio. Finalmente, el 98,5% de los encuestados reportó una satisfacción global de los servicios recibidos en el laboratorio clínico. Y su conclusión: En su mayoría, los usuarios que asistieron al laboratorio clínico en el periodo de estudio se encuentran satisfechos con los servicios que allí recibieron.⁶

BUNGE.E (2012) Italia. Universidad de Palermo, tesis para doctorado. Objetivo: Conocer el grado de satisfacción percibida de los niños, adolescentes y padres de los Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes (SSMNA) del ámbito privado de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Zona Norte del Gran Buenos Aires. Diseño metodológica: Los estudios sobre SU, cuentan con diversas alternativas metodológicas de evaluación. Por ejemplo, se han realizado estudios mediante, cuestionarios entregados personalmente, por correo postal, vía telefónica; entrevistas estructuradas, semi estructuradas, focus groups, y se ha indagado a los usuarios durante y luego del tratamiento.

En cuanto a los análisis cuantitativos que evaluaron la relación entre SU y los problemas presentados por los usuarios, se corroboró la hipótesis 7, es decir, los jóvenes que reportaron tener problemas de conducta e hiperactividad refirieron niveles menores de SU; y los padres que indicaban que sus hijos presentaban problemas de conducta y bajo comportamiento prosocial también mostraron niveles menores de SU. 134 Finalmente, la

hipótesis 8 se corroboró parcialmente, según los padres no se observaron diferencias en el grado de SU y el impacto del problema, pero según los jóvenes se observó que quienes presentan un impacto mayor del problema refieren niveles menores de SU ⁷

1.2.2 Antecedentes nacionales

CHURA (2003) Perú, universidad privada de Tacna, tesis para título en maestría. Objetivo: evaluar la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo Centro de Salud “La Esperanza” - Tacna 2002. Diseño metodológico: tipo descriptivo, transversa, retrospectivo, exploratorio y de diseño cuantitativo, se utilizó la encuesta SERVQUAL que mide el nivel de satisfacción del usuario, la muestra conformada de 100 usuarios externos. ^{8,9}

BLANCO G, NIETO N. (2015) Perú, universidad nacional de San Agustín. Tesis para obtener segunda especialización. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (SIS) en los servicios de Emergencia del Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo – Azangaro 2015. Diseño metodológico: estudio descriptivo, transversal, con una muestra de 85 usuarios externos y el personal del Centro de Salud. Como resultado el nivel de satisfacción de 42.4% por el servicio recibido. Recomienda un plan de gestión de calidad, considerar la información obtenida en el presente estudio, profundizar la calidad de servicio en el área de atención. ^{10 11,12}

QUISPE M. (2003) Perú, Universidad nacional de Trujillo, tesis para obtener el grado de doctor. Objetivo: evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el Centro Salud Alto Alianza - Tacna, Diseño metodológico: estudio descriptivo transversal y retrospectivo, mediante método de encuesta, como instrumento SERVQUAL modificado con una muestra de 100 usuario externos, con un 91%0 de los usuarios externos están insatisfechos, mostrando que la calidad de servicio es deficitario. ¹³¹⁴

MAGUIÑA (2006) Perú, Objetivo: Evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario de la consulta externa de obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Diseño metodológico: estudio descriptivo transversal, aplicó el cuestionario SERVQUAL. Con una muestra de 246 usuarios, y obtuvo como resultado, la calidad de servicio fue percibida como insatisfacción leve - moderada de 63%, aspecto tangible generando insatisfacción de 62.44%, concluye que el Centro de Salud les genera a los usuarios insatisfacción leve - moderada, los usuarios tienen la necesidad y la mayor expectativa de que se disponga de instrumento, equipo y aparato necesario y convirtiéndose el ítem en posibilidades de mejora.¹⁵

RAMOS (2006) Perú, objetivo: evaluar la calidad de servicio en la consulta ambulatorio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Diseño metodológico: estudio de tipo transversal, utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, con un total de usuario de 250 personas. Resultado: se encontró que 57% de usuarios externos expresan insatisfacción leve - moderada, satisfacción amplia de 42.6%, y sólo el 0.4% de satisfacción. La única dimensión que alcanzó satisfacción a los usuarios fue la de los aspectos tangibles con una media de 0.14 y alfa = 0.58. Concluye, la calidad de servicio de la consulta ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la perspectiva del usuario externo mostró 57% de insatisfacción leve-moderada.¹⁶

1.3 teorías relacionadas al tema

Definición de calidad: Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Servicio: Bon dice que "Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin

asumir costes o riesgos específicos

Calidad en el servicio: Según Pizza dice: es la propensión creada y ensayada por una asociación para descifrar las necesidades y deseos de sus clientes y ofrecerles, por lo tanto, una administración abierta, suficiente, diestra, adaptable, calculable, útil, conveniente, protegida y confiable, incluso en circunstancias inesperadas o en combinación -ups, de modo que el cliente se sienta comprendido, administrado y atendido por y con devoción y eficacia, y asombrado con un incentivo más notable de lo anticipado, por lo tanto, otorgando un pago más notable y menores costos para la asociación.

Atención al cliente: Blanco dice: Es la disposición Y ejercicios creados por las a empresa, para reconocer los requisitos de los clientes en la compra para que ellos logren consumarlos, cumpliendo así, con esas técnicas, sus deseos, y en consecuencia, hacer o ampliar el cumplimiento de nuestros clientes. "Blanco, 2001, referido en Pérez, 2007, p.6) Calidad en beneficio del cliente:" Habla de un instrumento clave que ofrece un mayor valor para los clientes respecto a la oferta genuina de contendientes y logra la visión de los contrastes en la oferta mundial de la organización

Calidad de la atención de la salud

Donabedian lo define como: El grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

En la prestaciones de servicios hay una gran rivalidad entre las empresas, por lo que es básico extender las estrategias, permanecer dentro de la "conformidad del paciente" siendo la calidad en la administración uno de esos puntos focales que se pueden crear sin esfuerzo, siempre y cuando se tomen en cuenta, diversos puntos.

Pueden ser. Enfoques de beneficio del cliente. La calidad en el beneficio del cliente es uno de los enfoques clave para permanecer entre las inclinaciones de los compradores, dijo que esta es la imagen que se anticipa en ellos; siendo, por el momento, un diferenciador de la oposición, y es el punto inequívoco en el que dichos clientes hacen una conclusión positiva o negativa sobre la asociación. Es absolutamente crítico dar la consideración fundamental con respecto a esta

región de la organización, prestando poca atención al tamaño o tamaño de la organización, ya que le da calidad al elemento, con un objetivo final específico para distinguir los peligros imaginables que podrían volverse en un riesgo a tiempo. Estar sin esperanza.(pág. 32)

Según, Donabedian; se debe, proporcionar al paciente el más completo bienestar, después de haber considerado el equilibrio de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica.

La calidad de servicio de salud es brindar un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgo para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud.

El hecho de la incorporación del uso de la calidad en las empresas, y el uso cada vez mayor en la salud pública, ha cambiado el panorama de los servicios de salud. La filosofía y la práctica que definen la calidad de atención en los servicios de salud otorgan a los administradores y profesionales, grandes oportunidades para mejorar los procesos de salud pública.

El organismo internacional de normalización ISO, en su norma 8402, ha definido a la calidad como la totalidad de característica de una entidad que le confiere para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Los elementos que conforman las necesidades son: Seguridad, Disponibilidad, Continuidad, Confiabilidad, Facilidad del uso, Precio y Ambiente.

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede anticipar un resultado, de duración muy corta, depende mucho de las personas y su interrelación.

Multidimensional SERVQUAL

Según Castillo: La escala multidimensional SERVQUAL es un aparato para estimar la naturaleza de la atención. Los creadores recomiendan que la correlación entre los deseos generales de (clientes, clientes, pacientes, suplentes, receptores, etc.) y sus observaciones con respecto a la administración otorgada por una asociación, puede constituir una medida de la calidad de la administración, y el agujero actual entre ambos y el marcador para mejorar las necesidades, los deseos y los discernimientos del cliente. El cliente tiene ciertas necesidades y deseos, y en algunos casos ni siquiera es consciente. Estas necesidades y deseos deben ser reunidos por la Organización para planificar y dar (transmitir) administraciones que cumplan con su cumplimiento. Algunos marcos pueden distinguir las necesidades genuinas del cliente, mientras que otros simplemente ven las necesidades que el cliente conoce. Los dos puntos de vista son útiles para mejorar la naturaleza de la administración y estar atentos a un cumplimiento más importante de quién obtiene la administración. La escala SERVQUAL multidimensional mide e informa la observación y las suposiciones del cliente sobre la naturaleza de la administración.

Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

A través de estudios diversas fuentes y criterios de partida se llegó a fijar unos indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación:

- Aspectos o elementos tangibles
- Fiabilidad
- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Dimension 1: Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

Dimension 2: Fiabilidad

Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.

La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado.

Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc.

Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera.

Problemas: capacidad de los profesionales para hacer frente a las posibles dificultades.

Dimension 3: Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta

El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

Dimension 4: Seguridad o garantía

Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Dimensión 5: Empatía

Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

Servqual mediante el cuestionario diseñado obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio. (p.12)

Definición de satisfacción

Según Civera (2008). Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto.

Existen principalmente dos perspectivas, Warki (1993) y Rust Oliver (1999). En primer lugar, el concepto está relacionada con un sentimiento de estar saciado, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

En segundo lugar, las comprensiones posteriores de cumplimiento incorporan un alcance de reacción más amplio que el simple sentimiento de satisfacción. Gran parte del tiempo, el cumplimiento supone una gran actuación, la motivación detrás de por qué se podría hablar de una satisfacción como el asombro. Este asombro puede ser cierto o negativo.

Como se puede ver, desde una perspectiva, el cumplimiento se relaciona con el sentimiento de felicidad que se compara con una perspectiva

utilitaria de la conducta del comprador, ya que la respuesta del sujeto es un resultado del manejo de datos y la evaluación de consistencia con las capacidades asignadas a un particular decente de utilización o administración.

Por otra parte, la satisfacción como conmoción asume la presencia de un individuo que busca una delicia, libertina, difícil de prever y estima desde el principio.

En cuanto al cumplimiento como procedimiento, su definición se adapta adicionalmente mediante esa doble visión del individuo (utilitarismo / indulgencia). Al principio se acepta que el cumplimiento fue la consecuencia de una preparación subjetiva de datos (Anderson, 1973 y Cardozo, 1965). Fue la consecuencia de una correlación hecha por el sujeto, entre sus deseos y la ejecución de la sierra. Esto mostraría que la preparación intelectual de los datos fue el determinante más crítico de la realización.

Por el contrario, Westbrook (1980a), 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.

Desde un punto de vista cognitivista, el cumplimiento se considera una evaluación entusiasta posterior a la compra o posterior a la utilización que es el resultado del manejo de los datos pertinentes. Se considera que en medio del fondo de compras aparece una progresión de maravillas mentales identificadas con sentimientos subjetivos, a los que se unen sensaciones e inclinaciones. Desde este punto de vista, el desenvolvimiento entre el cumplimiento y el amor está protegido, siendo el último precursor del anterior.

La satisfacción, según la corriente utilitarista, alude a la realización como felicidad, una baja iniciación con respecto al sujeto y la ejecución de la preparación psicológica de los datos. Esto habla de si la utilización grande o la administración satisface las capacidades que se le asignan.

La satisfacción como un procedimiento, como lo indica la corriente

libertina, se centraría alrededor de un cumplimiento como un shock, con una alta iniciación con respecto al sujeto y con un significado extraordinario de las formas llenas de sentimientos.

Por cada una de estas razones, La satisfacción se considera como una evaluación que se puede cambiar en cada intercambio, mientras que la naturaleza aparente de la administración supone una evaluación más constante después de un tiempo. Sin embargo, debemos recordar que la naturaleza de la administración como disposición se actualiza en cada intercambio en particular, la ejecución se vuelve convincente en la satisfacción que se experimenta. Los clientes y compradores en un intercambio en particular observan la ejecución de la gran administración o la que compran o utilizan, y lo vigilan por si acaso encaja con el estado de ánimo que tenían hasta ahora.

Los juicios relativos a la calidad de servicio los cuales se basan en dimensiones muy específicas que evalúan los atributos del servicio, al parecer no necesitan de la experiencia de la persona. Sin embargo, los juicios de satisfacción en las transacciones concretas pueden ya estar definidos por dimensiones de la calidad, o por otra que no están relacionadas con la calidad, lo que impresiona que los juicios de satisfacción requieran de la experiencia del individuo.

Cuando se estudia ambos constructos, son los objetivos del investigador, si la investigación está centrada en la calidad de servicio interesa el estudio de sus dimensiones y medida. En cambio, cuando la investigación se centra en la satisfacción. los objetivos se encuentran centrados en los procesos evaluativos que llevan a la persona a realizar determinada conducta de compra y venta.

Antes de estos aspectos, no está claro, es si la naturaleza de la administración es un precursor o un resultado de cumplimiento, algunos sienten que es el cumplimiento que causa una impresión de la naturaleza de la administración, otros imaginan que es la naturaleza de la administración que Impacta la satisfacción que se experimenta; También se confía en que la naturaleza de la administración es precursora y resultado de la satisfacción. Para su ramantel.

(1994). "La satisfacción en un intercambio particular que se resuelve, entre diferentes elementos, por la naturaleza aparente de la administración". La naturaleza de la administración puede caracterizarse como la evaluación actitudinal hacia la administración, es decir, si dicho beneficio satisface las razones dependientes de él conectadas con las propiedades placenteras de la persona, que pueden actualizarse en cada intercambio, esto afecta el cumplimiento experimentado por el cliente. Cliente. La idea de satisfacción debe separarse, que son los segmentos impalpables de un elemento o administración, incorpora un segmento sustancial, el comprador es grande, y otro segmento esquivo, la administración, que contrasta con la asociación administrativa, está conectado como un aspecto principal de la administración, que se da mientras se utiliza y además ofrece puntos de vista inconfundibles e inmateriales.

Bagozzi et al. (1999). Refiere sobre las teorías cognitivas de las emociones, del enfoque cognitivo de la satisfacción (principalmente, el paradigma de la disconfirmación) y la literatura que aboga por un enfoque afectivo de la satisfacción, o sea las emociones.

La disconfirmación emociones. Los consumidores seleccionan los servicios esperando que éstos les ofrezcan un conjunto de beneficios. La disconfirmación significa que el resultado del servicio es inferior {o superior) a lo que el usuario esperaba cuando realiza una decisión de solicitar un servicio o compra, con influencias negativas (o positivas) para la experiencia del servicio. Una disminución del resultado del servicio puede causar desagrado, y un resultado que exceda la expectativa puede causar agrado.

Disconfirmación - satisfacción. La disconfirmación en el enfoque cognitivo, sugiere que los usuarios evalúan las experiencias de consumo o atención por el servicio, e indican que su satisfacción es hito de la comparación entre el resultado percibido con algún estándar anterior al consumo.

Efecto de las emociones. Oliver (1980) destaca que el afecto juega un papel principal en las valoraciones de la satisfacción. En particular las emociones provocadas por el producto y consumo influyen directamente en las emociones.

Satisfacción del usuario

Calva: intenta un acercamiento en cuanto a la definición de satisfacción del usuario como "como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos" definición bastante puntual y ligada a los parámetros de los objetivos del presente estudio.

El Ministerio de Salud a través de un documento denominado Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo d, define esta categoría como "Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece" (p. 16)

A su vez se formula las dimensiones de esta variables considerando las siguientes:

Confiabilidad

Implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.

Es a la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Apoyo

Ofrecer apoyo sugiere un tipo de correspondencia, que debe producirse recordando que el cliente debe mantenerse educado utilizando una comunicación oral y no verbal directa que pueda comprender, en caso de que hayamos asegurado oficialmente las partes de seguridad y credibilidad será, sin duda, más fácil de mantener abierto el canal de correspondencia del cliente.

Mientras tanto, sugiere la comprensión del cliente, que no está ligada a sonreír consistentemente a los clientes aún para mantener una gran correspondencia que le dice lo que necesita cuando lo necesita y cómo necesita una situación para que nos administre.

Tranquilidad

Dar sentimientos genuinos de tranquilidad también implica utilizar un dialecto claro y básico. Ahora y de nuevo. Tiende a suponer que las declaraciones engañosas son mejores. Totalmente. Debe asegurarse de haber visto con precisión y responder las consultas que el paciente o familiar le formulen.

El juicio sobre la naturaleza de la administración es hecho por el cliente, la verdad principal es que los clientes son los que, en su psique y sus sentimientos, los califican, en caso de que sean grandes, regresan y de lo contrario no lo hacen.

Accesibilidad.

Simplicidad de entrar en contacto o con expertos, simplicidad de contacto física u telefónica. Es parte de la naturaleza de las administraciones.

Para ofrecer una administración excelente, debemos tener diferentes formas de contacto con el cliente, cuadros de propuestas, quejas y casos, tanto físicamente como localizados, debemos construir un canal habitual dentro de la asociación para este tipo de percepciones, no es Atado con la organización es establecer actividades genuinas que le permitan beneficiarse de las decepciones que nuestros clientes han distinguido.

Para el cliente, usted tiene el efecto, la población en general que tiene un contacto coordinado con los clientes tiene un deber increíble, puede influir en un cliente para que regrese o nunca tendrá que regresar. Eso tiene el efecto.

Efectos de la satisfacción

Se presentan tres resultados principales de decepción / satisfacción, por ejemplo, conducta de objeción, correspondencia boca a oreja negativa / positiva y objetivos de compra / recompra. Esto se identificaría con la identidad en los sentimientos relacionados con el efecto, el intelectual con el cumplimiento. Garantizar un lugar en la "psique" de los clientes y de esta forma en el mercado.

Philip Kotler, caracteriza la lealtad del consumidor como "el nivel del estado de ánimo de un hombre que resulta de mirar la ejecución aparente de un elemento o las administraciones con sus deseos". La ejecución obtenida es el "resultado" que el cliente "ve" que obtuvo en el artículo o la administración que adquirió. Esto depende del resultado que tenga el cliente y no de la organización. Los deseos son los deseos que el cliente necesita para lograr algo, a la luz de la garantía que brinda la organización.

Los niveles de satisfacción son:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

El rendimiento percibido menos las expectativas da el nivel de satisfacción.

1.3 formulación del problema

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Los Aquijes junio 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la confiabilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el apoyo del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la tranquilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?

1.5 justificación

1.5.1 Justificación Teórica

La investigación permite determinar una correlación entre la calidad y satisfacción ; teniendo como evidencias los resultados que respaldan las teorías referentes a las variables de estudio, que podrán ser útiles para otros investigadores que pretendan profundizar y/o aplicar los conocimientos adquiridos, mostrando las deficiencias encontradas y mejorarlas, para que contribuyan a una mejor participación e identidad de los servidores con su institución y el mejoramiento del sistema de salud peruano.

1.5.2 Conveniencia

Si bien se ha logrado desarrollar y formalizar el desarrollo en la calidad de servicio atención médica, será fundamental la gestión de conocimientos que este se obtenga, para ser aprovechado en su máxima expresión y evitar que por cuestiones administrativas o por conflicto de interés, se desconozcan los avances y los esfuerzos en su implantación.

Por ello, es de suma importancia que se siga desarrollando y analizando el grado de satisfacción de los pacientes externos que llegan a buscar un servicio óptimo y de calidad, para su atención de salud. No obstante, la calidad en el servicio de salud, supone tomar en cuenta un servicio superior de los métodos de diagnósticos y de tratamiento; abarcando puntos, como por ejemplo: aquella respuesta oportuna e instantánea de parte de los expertos de la salud, exitosa para el usuario, concientización, hábitos y prácticas culturales para hacer mejor la salud de la gente. Sin embargo, en estos años anteriores el tema de la calidad de atención en los servicios médicos es de suma consideración no solo para los establecimientos públicos, sino además para los servicios privados. Consecuentemente, la calidad de atención obstetricia debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los individuos externos

Por ende se vuelve prioritario en estos tiempos que los recursos destinados a este se aprovechen y evitar que al incorpórense nuevos establecimientos de atención comentan los mismos errores pasados, y se desarrollen por el único fin de mayor relevancia, el paciente.

1.5.3 Relevancia social

La salud, es de suma importancia, aunque actualmente no se considera así por la sociedad, la cual es guiada por creencias o imaginarios negativos a la realidad, por ende este trabajo será de gran beneficio a centros dedicados exclusivamente a la salud.

Siendo así el presente trabajo poseerá, gran importancia y relevancia social, ya que aportara de manera fructuosa a las condiciones de atención, que se está brindada a los ciudadanos, que por diversas situaciones médicas, siendo así por lo que se ven en la necesidad de buscar atención en centros de salud privados, generando una mejoría en la experiencia de la calidad que establecimientos de salud publico establecimientos puedan ofrecer.

Por lo tanto la población empezara de cambiar el concepto para bien que pueda o no tener de los centros de salud, desarrollando de manera positiva la experiencia y el confort del paciente.

1.5.4 Implicancias prácticas

El tema tratado en la presente ayudará a resolver problemas, cotidianos presentes constantemente, en lo servicios poco satisfactorios brindados a la población, generando muchas veces incomodidades y desconformidades con el servicio brindado, con llevando a una mala evaluación de las distintas entidades prestadas, por ende los resultados obtenidos serán de gran relevancia para una problemática que acosa a la sociedad hace ya muchos años, siendo respuesta inmediata a la mejores o solución de ellos, para en un futuro no lejano, se soluciones en su totalidad y la perspectiva de servicio se desarrolle.

1.5.5 Valor teórico

La presente investigación tendrá una gran contribución y aportación investigación hacia otras áreas, en las cuales se generan o se brindan un servicio de atención al público en general, como son; Psicología, enfermería, obstetricia entre otras profesiones de salud, así mismo, será de gran contribución a los pequeños y grandes negocios, ya que podrán enriquecerse con los datos e información obtenida la cual tendrá una importancia trascendental, en el mejoramiento de la calidad de servicio que brinda a sus clientes, haciendo que sus empresas crezcan y obtengas una buena percepción de su clientela. Ya que está comprobado que el servicio de calidad dice mucho del tipo de trabajadores que posee la institución u empresa, siendo así, que este trabajo brindara una gran servicio y aporte, no solo al área obstetricia, si no a diversas áreas profesionales y no profesionales.

Justificación metodológica

Metodológicamente, se justifica porque se ofrecerán instrumentos válidos y confiables los cuales podrán ser tomados por otros investigadores para medir variables similares, así como también servirá de antecedente a futuros estudios

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018

2.6.2 hipótesis especifica

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

1.7 Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018

1.8 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la confiabilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el apoyo del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio

2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la tranquilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

II METODOLOGIA

2.1 Diseño de investigación

Enfoque

El enfoque que se aplicó en la investigación fue el enfoque cuantitativo porque se aplicará el procesamiento de datos, es decir se recopiló la información mediante la aplicación de instrumentos de medición y luego fueron procesados y presentados en tablas y figuras así como de la contrastación de las hipótesis.

Tipo

Según su finalidad la investigación fue básica, Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación”, es decir no se crean nuevos conocimientos, solo permitirá de base para futuras investigaciones ya que se conocerá los niveles de cada una de las variables en estudio.

Nivel

Segun el nivel de investigacion, Hernández, Fernández y Baptista (2014) es descriptivo, correlacional; es descriptivo porque “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p. 93);

Diseño

El diseño que se aplicó en la investigación fue el diseño no experimental porque no se manipularan ninguna de las variables, es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Fue transversal ya que su propósito será “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es decir se aplicaron los cuestionario de las dos variables a la muestra seleccionada en un solo momento.

El diagrama del diseño correlacional, según, Hernández, Fernández y Baptista 2010 (p.149).

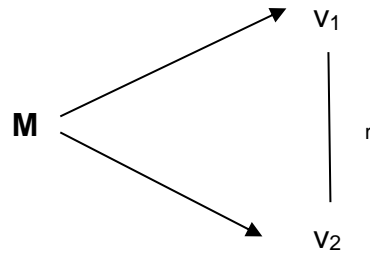


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M = Pacientes
- V₁ = Calidad de Atención
- V₂ = Satisfacción del Usuario
- r = Relación entre las variables

2.2 operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Calidad de atención.	Servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícitos dos conceptos básicos, los de eficacia y eficiencia.	Se define como la prestación de una ayuda eficiente y efectiva a la persona fundamentada en los valores y estándares técnico-científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de obstetricia y de salud, así como en la satisfacción del personal obstetra que presta dicho servicio.	Elementos Tangibles	Estados físicos	Ordinal
				Limpieza de las instalaciones	
				Presentación personal de empleados	
				Materiales de comunicación	
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados	Ordinal
				Oportunidad de la atención de urgencias	
				Resolución de problemas	
				Cuidado en el registro de atención	
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención	Ordinal
				Disposición para atender preguntas	
				Agilidad del trabajo para	

				la atención inmediata	
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos	Ordinal
				Idoneidad del personal	
				Confianza	
				Cumplimiento de medidas de seguridad	
				Capacidad necesarias	
			Empatía	Amabilidad en el trato	Ordinal
				Comprensión de las necesidades de los usuarios	
				Horarios adecuados	
				Claridad en las orientaciones brindados al usuario	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Satisfacción del usuario externo	Es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento .	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por la obstetra.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio promedio	Ordinal
				Seguridad	
				Precisión del diagnóstico	
				Ambiente confiable	
			tranquilidad	Atención correcta	Ordinal
				Eficiencia	
				Calidez	
				Satisfacción	
			Apoyo	Compromiso del usuario	Ordinal
				Participación activa	
				Respeto	
				Limitaciones	
				Motivación	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

El universo de este estudio estuvo conformado por todos los pacientes que acuden servicio de obstetricia del C.S. Los Aquijes.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por todos los pacientes que acuden al servicio de obstetricia del C.S. Los Aquijes en el mes de junio del 2018.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para estimar la entidad entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción que acude a la prestación de servicio obstétrico la estrategia a usar será la encuesta SERVQUAL.

2.4.1 Validación y confiabilidad del instrumento

Las descripciones de SERVQUAL alteradas para uso en administraciones de bienestar, para el cumplimiento de los clientes fueron a obstétrica, explicadas a través del avance individual, las cualidades psicométricas de legitimidad, la alta calidad inquebrantable y la aplicación que las hace recomendables para su apreciación en fundaciones o administraciones de bienestar con otros.

La calidad desconcertante de la investigación se investigó mediante la decisión del coeficiente alfa de Cronbach, que demostró una estimación de 0,98 para las visitas externas y de crisis, lo que traduce una gran fiabilidad a valores > 0,7.

2.4.2 Procedimientos de recolección de datos

- 1) Se utilizó los instrumentos de recolección de información.
- 2) Se pidió permiso a la jefatura del C.S. Los Aquijes.

- 3) Se coordinó con el Servicio Obstétrico del EESS.
- 4) Se realizó la recolección de la información.
- 5) Se procedió a ordenar la información.
- 6) Se llevó a cabo el procesamiento y análisis de datos.
- 7) Se diseñó la presentación de los resultados.
- 8) Por último se realizó la elaboración del informe final.
- 9) Gestión de su aprobación.
- 10) Sustentación.
- 11) Difusión a los entes pertinentes.

2.5 Métodos de análisis de datos

Al principio, para el examen de la información de cada factor por separado, se utilizarán ideas ilustrativas utilizando calidades y tasas supremas para los factores subjetivos, y el estándar y la desviación para los factores cuantitativos.

La información se combinó mediante la elaboración de tablas y diagramas de recurrencia, con sus investigaciones y entendimientos individuales, utilizando los paquetes de PC de: Excel 2010, una aplicación hecha por el mismo MINSA para realizar este tipo de investigación sobre la calidad y el Word 2010.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	54	87,1	8	12,90
P2	56	90,3	6	9,68
P3	54	87,1	8	12,90
P4	41	66,1	21	33,87
P5	47	75,8	15	24,19
Fiabilidad	252	81,3	58	18,71
P6	38	61,3	24	38,71
P7	43	69,4	19	30,65
P8	48	77,4	14	22,58
P9	47	75,8	15	24,19
Capacidad de Respuesta	176	71,0	72	29,03
P10	54	87,1	8	12,90
P11	57	91,9	5	8,06
P12	57	91,9	5	8,06
P13	58	93,5	4	6,45
Seguridad	226	91,1	22	8,87
P14	60	96,8	2	3,23
P15	43	69,4	19	30,65
P16	48	77,4	14	22,58
P17	58	93,5	4	6,45
P18	57	91,9	5	8,06
Empatia	266	85,8	44	14,19
P19	45	72,6	17	27,42
P20	37	59,7	25	40,32
P21	30	48,4	32	51,61
P22	42	67,7	20	32,26
Aspectos Tangibles	154	62,1	94	37,90
PORCENTAJE TOTAL	1074	78,7	290	21,26

III. RESULTADOS

Tabla 1: Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del Centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[111-150]	8	10%
Regular	[71-110]	72	86%
Deficiente	[30-70]	4	5%
Total		84	100%
Media aritmética		90.52	

Interpretación:

En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario la variable de estudio calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 10% (8) de usuarios opinaron que existe un nivel bueno en cuanto a la calidad de atención en opinión de los usuarios del centro de salud los Aquijes por otro lado el 86% (72) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 5% (4) de usuarios opinaron que las dimensiones de la calidad del establecimiento se encuentra en un nivel deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 92.52 puntos que permite afirmar que la calidad de atención en el centro de salud los Aquijes, es considerada por los usuarios como regular.

Tabla 2 Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	12	14%
Regular	[17-26]	59	70%
Deficiente	[07-16]	13	15%
Total		84	100%
Media aritmética		21.95	

Interpretación:

En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (12) de los usuarios que acudieron al servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, señalaron que la dimensión aspectos tangibles es buena, por otro lado el 70% (59) la considera en un nivel regular; finalmente el 15% (13) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,95 puntos que permite afirmar que la dimensión aspectos tangibles, es decir la impresión que tienen los usuarios de este establecimiento de salud en cuanto a la infraestructura y sus instalaciones, es considerada como regula.

Tabla 3: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[24-30]	11	13%
Regular	[15-23]	50	60%
Deficiente	[06-14]	23	27%
Total		84	100%
Media aritmética		17.86	

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 13% (11) de los usuarios que asisten al servicio de Obstetricia de este establecimiento es consideran como bueno, por otro lado el 60% (50) la consideran en un nivel regular; finalmente el 27% (23) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 17.86 puntos que permite afirmar que la dimensión fiabilidad, es decir la atención y el trato que es brindado por los profesionales de salud del establecimiento, es considerada por ellos como regular.

Tabla 4: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[19-25]	13	15%
Regular	[12-18]	51	61%
Deficiente	[05-11]	20	24%
Total		84	100%
Media aritmética		14.46	

Interpretación:

En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 15% (13) de los usuarios que asisten al servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, consideran que la capacidad de respuesta percibida por los profesionales de la salud es bueno, por otro lado el 61% (51) de los usuarios la consideran en un nivel regular; finalmente el 24% (20) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 14,46 puntos que permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta, es decir la disposición y voluntad de los empleados que laboran en este establecimiento para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido, es considerada como regular.

Tabla 5: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[24-30]	4	5%
Regular	[15-23]	38	45%
Deficiente	[06-14]	42	50%
Total		84	100%
Media aritmética		14.85	

Interpretación:

En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 5% (4) de los usuarios que acudieron al servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, señalan que la seguridad que les brinda el personal es bueno, por otro lado el 45% (38) de los usuarios la consideran como regular; finalmente el 50% (42) de los usuarios la consideran como deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 14,85 puntos que permite afirmar que la dimensión seguridad, es decir que la atención profesional brindada y los conocimientos referidos al motivo de la atención que les brindan los especialistas, es considerada como regular.

Tabla 6: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Bueno	[27-35]	12	14%
Regular	[17-26]	59	70%
Deficiente	[07-16]	13	15%
Total		84	100%
Media aritmética		21.38	

Interpretación:

En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 14% (12) de los usuarios que acudieron al servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, opinan que el sentimiento de empático brindado por el personal que labora en este servicio es bueno, por otro lado el 70% (59) de los usuarios la ubica en un nivel regular; finalmente el 15% (13) de usuarios señalaron que los sentimiento de empatía mostrados por los trabajadores del establecimiento es deficiente.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 21,38 puntos que permite afirmar que en cuanto a la dimensión empatía, es decir la capacidad de compartir, comprender y ponerse en el lugar de los pacientes es regular.

Tabla 7: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORÍAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[48-60]	8	10%
Moderadamente satisfecho	[34-47]	72	86%
Insatisfecho	[20-33]	4	5%
Total		84	100%
Media aritmética		40.64	

Interpretación:

En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la variable satisfacción del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 10% (8) de los usuarios encuestados en el mes de Junio considera satisfecho el nivel de satisfacción al acudir al centro de salud los Aquijes, por otro lado el 86% (72) de los usuarios consideran moderadamente satisfechos; finalmente el 5% (4) de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción al acudir al establecimiento medico se ubica en la categoría insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 40.64 puntos que permite afirmar que la satisfacción del usuario luego de acudir al centro de salud los aquijes es moderadamente satisfecho.

Tabla 8: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[13-15]	11	13%
Moderadamente satisfecho	[09-12]	52	62%
Insatisfecho	[05-08]	21	25%
Total		84	100%
Media aritmética		10.17	

Interpretación:

En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 13% (11) de los usuarios consideran que la confiabilidad en la atención médica del centro de salud los Aquijes es satisfecho, por otro lado el 62% (52) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 25% (21) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 10,17 puntos que permite afirmar que la confiabilidad en la atención médica es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 9: Dimensión apoyo en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[13-15]	10	12%
Moderadamente satisfecho	[09-12]	52	62%
Insatisfecho	[05-08]	22	26%
Total		84	100%
Media aritmética		9.98	

Interpretación:

En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para obtener los resultados de la dimensión apoyo en opinión que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 12% (10) de usuarios consideran que en cuanto a la validez en opinión de los usuarios que asisten al centro de salud los Aquijes es satisfecho, por otro lado el 62% (52) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 26% (22) de los usuarios la consideran como insatisfecho.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 9.98 puntos que permite afirmar que dimensión validez es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 10: Dimensión tranquilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[13-15]	11	13%
Moderadamente satisfecho	[09-12]	54	64%
Insatisfecho	[05-08]	19	23%
Total		84	100%
Media aritmética		10.05	

Interpretación:

En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión tranquilidad en opinión que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 13% (11) de los usuarios que asisten al centro de salud los Aquijes consideran que la dimensión lealtad se encuentra en un nivel satisfecho, por otro lado el 764% (54) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 23% (19) de los usuarios la consideran como insatisfecha.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 10,05 puntos que permite afirmar que la lealtad en la atención del servicio de Obstetricia del centro de salud los Aquijes, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 11: Dimensión accesibilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.

CATEGORIAS	RANGO	FI	H%
Satisfecho	[13-15]	14	17%
Moderadamente satisfecho	[09-12]	56	67%
Insatisfecho	[05-08]	14	17%
Total		84	100%
Media aritmética		10.41	

Interpretación:

En la tabla N° 11 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de la dimensión accesibilidad en opinión que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes , Junio 2018.

Se observa en la tabla, que el 17% (14) de los usuarios que asisten al centro de salud los Aquijes consideran que la dimensión lealtad se encuentra en un nivel satisfecho, por otro lado el 67% (56) de los usuarios la consideran como moderadamente satisfecho; finalmente el 17% (14) de los usuarios la consideran como insatisfecha.

Asi mismo se obtiene una media aritmética de 10,41 puntos que permite afirmar que la lealtad en la atención del servicio de Obstetricia del centro de salud de Los Aquijes, es considerada por los usuarios como moderadamente satisfecho.

Tabla 12: Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	D1: Elementos tangibles	D2: Fiabilidad	D3: Capacidad de respuesta	D4: Seguridad	D5: Empatía	VX: Calidad de atención	D1: Confiabilidad	D2: Apoyo	D3: Tranquilidad	D4: Accesibilidad	VY: Satisfacción del usuario	
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	21,9524	17,8690	14,4643	14,8571	21,3810	90,5238	10,1786	9,9881	10,0595	10,4167	40,6429
	Desviación estándar	5,59670	4,87872	4,17522	4,22597	5,55998	19,41461	2,05444	2,12554	2,10765	1,95250	5,24954
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,092	,132	,116	,120	,100	,262	,132	,112	,119	,123	,148
	Positivo	,092	,132	,116	,120	,100	,262	,110	,103	,118	,123	,148
	Negativo	-,075	-,088	-,072	-,086	-,093	-,157	-,132	-,112	-,119	-,106	-,125
Estadístico de prueba		,092	,132	,116	,120	,100	,262	,132	,112	,119	,123	,148
Sig. asintótica (bilateral)		,076 ^c	,001 ^c	,007 ^c	,005 ^c	,038 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,012 ^c	,005 ^c	,003 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

De los resultados en la tabla 12, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en la mayoría de los casos son menor a 0.05 en los puntajes de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario; se rechaza la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%).

Tabla 13: Coeficientes de correlación Rho de Spearman entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes Ica, junio 2018.

		Variable Calidad atención	X: de
Coeficiente de Rho de Spearman	D1: Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,307**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	84
	D2: Apoyo	Coeficiente de correlación	,357**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	84
	D3: Tranquilidad	Coeficiente de correlación	,413**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	84
	D4: Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,372**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84
Variable Satisfacción usuario	Y: el	Coeficiente de correlación	,339**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	84

Interpretación:

En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación r de Pearson entre las dimensiones de la variable X (Calidad de atención) y la variable Y (Satisfacción del usuario).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la dimensión confiabilidad es 0,307.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la dimensión apoyo es 0,357.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la dimensión tranquilidad es 0,413.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la dimensión accesibilidad es 0,372.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,339 entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias que acudieron al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes; es decir a un buen nivel de la calidad de atención le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario.

PRUEBA DE HIPOTESIS:

Descripción de la prueba de hipótesis general:

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Calidad de atención	VY: Satisfacción del usuario
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,339**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
	N	84	84	
	VY: Satisfacción del usuario	Correlation Coefficient	,339**	1,000
Sig. (2-tailed)		,002	.	
N		84	84	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

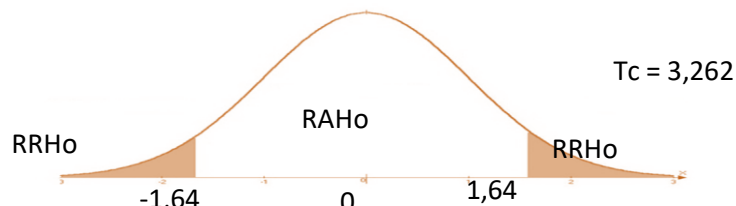
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,262	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,339 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,339)^2}{84 - 2}}} = 3,262$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,262 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 1.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman

			VX: Calidad de atención	D1: Confiabilidad
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,307**
		Sig. (2- tailed)	.	,005
		N	84	84
	D1: Confiabilidad	Correlation Coefficient	,307**	1,000
Sig. (2- tailed)		,005	.	
N		84	84	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 01: Existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

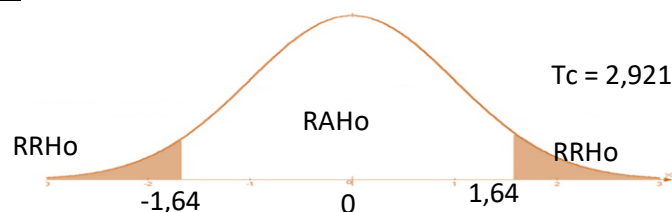
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
2,921	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,307 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,307)^2}{84 - 2}}} = 2,921$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 2,921 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 2.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Calidad de atención	D2: Apoyo
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,357**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	84	84
	D2: Apoyo	Correlation Coefficient	,357**	1,000
Sig. (2-tailed)		,001	.	
N		84	84	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 02: Existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

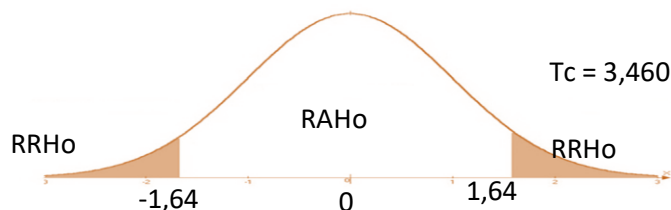
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,460	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,357 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,357)^2}{84 - 2}}} = 3,460$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,460 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes

junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 3.

<i>Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman</i>				
			VX: Calidad de atención	D3: Tranquilidad
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,413**
		Sig. (2- tailed)	.	,002
		N	84	84
	D3: Tranquilidad	Correlation Coefficient	,413**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,002	.
		N	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 03: Existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

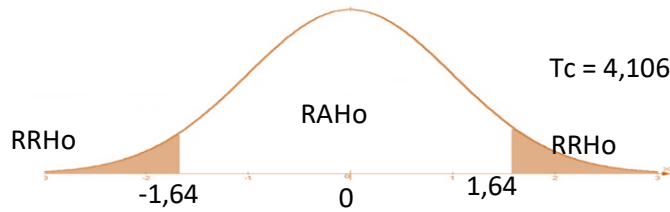
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
4,106	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,413 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,413)^2}{84 - 2}}} = 4,106$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 4,106 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Descripción de la prueba de hipótesis específica 4.

Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman				
			VX: Calidad de atención	D4: Accesibilidad
Spearman's rho	VX: Calidad de atención	Correlation Coefficient	1,000	,372**
		Sig. (2- tailed)	.	,000
		N	84	84
	D4: Accesibilidad	Correlation Coefficient	,372**	1,000
Sig. (2- tailed)		,000	.	
N		84	84	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hipótesis específica 04: Existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

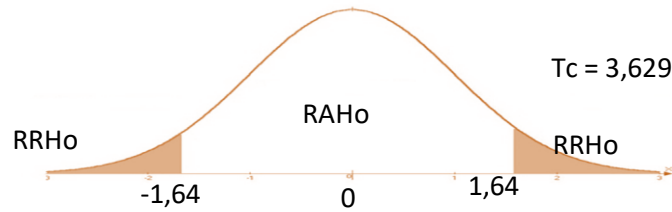
Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

Valor T calculado	Valor T	P	Decisión
3,629	±1,64	0,05	Rechazo la Ho

Estadístico de Prueba: T Student Correlación

$$t = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{N - 2}}} = \frac{0,372 - 0}{\sqrt{\frac{1 - (0,372)^2}{84 - 2}}} = 3,629$$



Conclusión: El programa SPSS 23 refleja un t calculado 3,629 > al T de tabla 1,64; entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Con estos resultados estadísticos, se puede afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe una relación significativa entre las variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,339 que indica que a un buen nivel de la calidad de atención en el centro de salud de Los Aquijes le corresponde un buen nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al establecimiento en el mes de Junio 2018.

Estos resultados se contraponen con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Chura (2003), quien desarrollo su trabajo de investigación con la finalidad de evaluar la calidad del servicio desde la percepción del usuario externo del centro de salud "La Esperanza", así mismo el investigador concluyo que más del 90 por ciento de usuarios no están satisfechos en diverso grado con el servicio que brinda el establecimiento de salud, con una insatisfacción leve-moderada 83 por ciento. Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción son confiabilidad, empatía y respuesta rápida. Por otro lado Quispe (2003), desarrollo su investigación con la finalidad de evaluar la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el centro de salud Alto Alianza, en Tacna, el investigador concluyo que un 91%0 de los usuarios externos están insatisfechos, mostrando que la calidad de servicio es deficitario. Así mismo Ramos (2006), realizo su investigación con la finalidad de evaluar la calidad de servicio en la consulta ambulatorio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El investigador concluyo que 57% de usuarios externos expresan insatisfacción leve - moderada, satisfacción amplia de 42.6%, y sólo el 0.4% de satisfacción, así mismo sostiene que la calidad de servicio de la consulta ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la perspectiva del usuario externo mostró 57% de insatisfacción leve-moderada.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,307$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,357$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,413$.

En la hipótesis específica N°4; se señala que existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,372$.

Se puede concluir señalando que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,339$, que indica que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Es decir que a un nivel de la calidad de atención en el establecimiento de salud le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario, y viceversa.
- Segunda:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,307$, el cual indica que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario que acudió en el mes de Junio al servicio de obstetricia del centro de salud de Los Aquijes.
- Tercera:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,357$, el cual indica que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión apoyo de la satisfacción del usuario que acudió en el mes de Junio al servicio de obstetricia del centro de salud de Los Aquijes.
- Cuarta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,413$, el cual indica que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión tranquilidad de la satisfacción del usuario que acudió en el mes de Junio al servicio de obstetricia del centro de salud de Los Aquijes.
- Quinta:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,372$, el cual indica que existe relación directa entre la calidad de atención y la dimensión accesibilidad de la satisfacción del usuario que acudió en el mes de Junio al servicio de obstetricia del centro de salud de Los Aquijes.

VI. RECOMENDACIONES

- Esta investigación debe ser socializada los resultados al personal del establecimiento de salud de Los Aquijes y difundirlo en los niveles superiores de la administración sanitaria.
- Se recomienda mejorar la Fiabilidad del servicio de Obstetricia prometido, para ello se recomienda que el usuario que llega al servicio de Obstetricia sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, siendo que la atención se realice respetando el orden de llegada, y según el horario de atención del establecimiento, se debe de implementen mecanismos de escucha de las quejas o reclamos de los usuarios.
- Mejorar la Capacidad de Respuesta en relación a la disminución del tiempos de espera de usuario, para ello se recomienda implementar acciones de mejora continua donde la atención en el área de Obstetricia, admisión, sea más ágil y rápido.
- Implementar acciones de mejora en la percepción de la Seguridad del servicio, para ello se requiere que durante la atención al usuario se respete su privacidad, que la Obstetra que realice un examen completo, que le brinde al usuario el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas y que además pueda llevar material que refuerce lo aprendido.
- Se recomienda en relación a la Empatía de la atención, se requiere que el personal obstétrico, admisión, tenga un trato con amabilidad, respeto y paciencia al usuario, que el personal explique adecuadamente al usuario sobre los tratamientos obstétricos y el cuidado gestacional.

- Respecto a los aspectos Tangibles, sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud para que la permanencia del usuaria sea más cómodas con una adecuada limpieza de los SS.HH para los usuarios, deben de mantenerse limpios, rampas para personas con discapacidad y contar con el material de aseo disponible (papel higiénico, papel toalla, jabón líquido) y que las señaléticas, letreros del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.
- Realizar proyectos de mejora continua de la calidad en salud teniendo como línea de base los hallazgos con resultado negativo, que estaría afectando la satisfacción del usuario externo.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández S, Fernández C, Baptista P. metodología de la investigación (internet). Volumen 1. 5ta edición. Punta F, México. Editorial S.A. de C.V. Abril del 2014. (revisado en 2 de mayo del 2018). Disponible en:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
2. Informe sobre la salud en el mundo 2006 – Colaboremos por la salud. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2006.
3. Orrego L. Informe Latino Barómetro. 1ra edición. Santiago de Chile. Noviembre del 2007. (revisado el 11 de mayo del 2018).Disponible en:
<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
4. Ley 20212 art/sexta tran, Ley 19882 art/séptimo, CTR art/161 Ley 20212 art/décimo cuarto tran, Ley 20212 art/décimo quinto tran Ley 20212 art/décimo sexto tran, Ley 20212 art/séptimo tran Num/3 Res 520/96 Contr, Ley 19882 Tit/II, Ley 20212 art/undécimo tran Ley 19882 art/noveno, Dfl 1/2002 traps
5. Lopez N. (internet). Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México. Abril del 2013.(revisado 15 de mayo del 2018). Disponible: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v47n1/07>
6. Herrera A, Hernández J, Consuegra C, Mejía, G.E. satisfacción de usuarios del laboratorio clínico de una institución prestadora de servicios de salud (IPS) de III nivel de complejidad. Cienciactual (internet). 2014 (revisado 13 de mayo); 3: 14-19. Disponible en:
<http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/Cienciactual/article/view/2141/1872>
7. Bernabé. Evaluación de la Calidad de Servicio desde la percepción de los usuarios externos. Mayo del 2003. Lima: Perú.
8. Chura. Percepción del usuario externo Centro de Salud La Esperanza. 2002. Tacna: Perú
9. Sifuentes. Evaluación de la calidad de servicio, con el servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. 2000. Lima: Perú.

10. Cerna. Nivel de satisfacción del usuario externo e interno en el Centro de Salud Baños del Inca. 2002. Lima: Perú.
11. Valladares. Evaluación de la Calidad del Servicio a niños del Hospital Marino Molina Sipa. 2002. Lima: Perú.
12. Urquiaga. Calidad de servicio al usuario externo, en un trabajo proyectivo. 2003. Lima: Perú.
13. Gómez. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en el Centro Salud Alto Alianza. 2003 Tacna: Perú.
14. Acuña Namiha, R. Convenio de Apoyo Presupuestal al Programa Articulado Nutricional EUROSPAN. 2012. Europa.
15. Alarcón, V. Democracia Directa. Los retos de México en perspectiva comparada. III Seminario Internacional del Observatorio Judicial Electoral del TEPJF. 2010. México D.F.
16. Alcazar, L., & Jaramillo, M. ¿Tiene el presupuesto participativo algún ejemplo en la calidad de los servicios públicos?: El caso del sector agua y saneamiento en el Perú. 2013. Lima: GRADE
17. Maguiña. Calidad de servicio desde la perspectiva del usuario de la consulta externa de obstetricia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2006. Lima: Perú.
18. Ramos. Calidad de servicio en la consulta ambulatorio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2006. Lima: Perú.

Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes Ica, junio 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la confiabilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el apoyo del</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la confiabilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el apoyo del usuario en el Servicio de</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>ESPECIFICAS</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y la confiabilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y el apoyo en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes</p>	<p>V1: Calidad de atención.</p> <p>V2: Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Encuesta para la variable satisfacción del usuario externo.</p>

<p>usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la tranquilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018?</p>	<p>Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la tranquilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del usuario en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p>	<p>junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y la tranquilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad en el Servicio de Obstetricia del centro de Salud los Aquijes junio 2018.</p>		<p>Encuesta para la variable calidad de atención.</p>
---	---	---	--	---

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente.

Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

- 1 Total mente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	ITEMS	Escala valorativa				
		N	CN	AV	CS	S
	Dimensión 01: Elementos tangibles					
1	El Centro de Salud de Los Aquijes tiene equipo de apariencia moderna					
2	El Centro de Salud de Los Aquijes son visiblemente atractiva					
3	Los trabajadores del El Centro de Salud de Los Aquijes tienen apariencia de limpieza					
4	En el Centro de Salud de Los Aquijes los					

	materiales relacionados con el servicio Materno son visualmente atractivos					
5	El personal del servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes, se encuentran identificados					
6	El servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes cuenta con Materiales de comunicación					
7	El servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes, tiene consultorio que respeta la privacidad					
	Dimensión 02: Fiabilidad					
8	Cuando el servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes promete hacer algo en cierto tiempo lo hace					
9	Cuando un usuario tiene un problema, El servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes, muestran un sincero interés en solucionarlo					
10	El servicio de obstetricia en el centro de salud los Aquijes, realizan bien el servicio a la primera atención					
11	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes concluyen el servicio en el tiempo promedio					
12	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes insisten en mantener registros exentos de errores					
13	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, realiza asistencia a los usuarios en problemas					
	Dimensión 03: Capacidad de respuesta					
14	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, mayormente comunican a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio					
15	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, los trabajadores ofrecen un servicio					

	rápido a sus usuarios					
15	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
16	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
17	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes cumplen con las medidas de seguridad					
18	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes inspira confianza para la atención					
	Dimensión 04: Seguridad					
19	El comportamiento del personal del El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, transmite confianza a los usuarios					
20	Los usuarios del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.					
21	Los trabajadores del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes son siempre amables con los usuarios					
22	En el Centro de Salud de Los Aquijes, los trabajadores tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios					
23	El personal del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes tiene un trato justo con todos					
	Dimensión 05: Empatía					
24	El personal del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes da a los usuarios una atención individualizada					

25	El personal del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes tienen horario de atención conveniente para todos sus usuarios.					
26	En el Centro de Salud de Los Aquijes tiene trabajadores que ofrece una atención personal a sus usuarios					
27	El personal del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes se preocupan por la salud de sus usuarios					
28	Los trabajadores del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes comprenden las necesidades especifica de sus usuarios					
29	El personal del servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes utiliza un lenguaje sencillo					
30	El servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes cuenta con personal identificado.					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente.

- 1 Siempre
- 2 Casi Siempre
- 3 3 A veces
- 4 Casi nunca
- 5 Nunca

Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1=Nunca 2= A veces 3= Siempre

N°	ITEMS	Escala valorativa		
		S	AV	N
	Dimensión 01: Confiabilidad			
1	El personal del Centro de Salud de Los Quijes que la atiende le inspira confianza			
2	La información en el Centro de Salud de Los Quijes que recibe es veraz			
3	Su atención en el Centro de Salud de Los Quijes se realiza en orden y respetando el turno de llegada			
4	Su atención en el Centro de Salud de Los Quijes se realiza según el horario publicado en el establecimiento			

5	Usted comprende la explicación que el personal u otro profesional le brinda sobre sus problema de tramite			
	Dimensión 02: Apoyo			
6	Cuando Usted quiere presentar alguna queja o reclamo el Centro de Salud de Los Aquijes cuenta con mecanismos para atenderlo			
7	El personal que le atendió en el Centro de Salud de Los Aquijes le realiza una explicación completa minuciosa			
8	El personal u otro profesional que le atiende en el Centro de Salud de Los Aquijes le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas			
9	Usted comprende la explicación en el Centro de Salud Los Aquijes que le brinda la obstetriz sobre su salud o resultado de su atención			
10	Los carteles, letreros o flechas del servicio de obstetricia son adecuados para orientar a los usuarios			
	Dimensión 03: Tranquilidad			
11	La atención en el área de caja es rápida			
12	La atención en el área de admisión es rápida			
13	El tiempo que Usted espera para para ser atendido en el consultorio es coroto			
14	Cuando Usted presenta algún problema o dificultad en el Centro de Salud de Los Aquijes se resuelve inmediatamente.			
15	Usted es atendido en el Centro de Salud de Los Aquijes sin diferencia alguna.			
	Dimensión 04: Accesibilidad			
16	El personal u otro profesional que le atiende en el Centro de Salud de Los Aquijes le trata con amabilidad, respeto paciencia			
17	El personal de caja, le trata con amabilidad, respeto y			

	paciencia.			
18	El personal de admisión le trata con amabilidad, respeto y paciencia			
19	Durante su atención se respeta su privacidad			
20	El Centro de Salud Los Aquijes cuenta con baños limpios para los usuarios			

¡Muchas gracias!

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____
de _____ años Identificada con DNI: _____

Declaro que la Br. SOTO HUAMANÍ, DIANA VICTORIA me invita a participar en el estudio CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD LOS AQUIJES, ICA, JUNIO 2018.

RIESGOS: Se me ha hecho de mi conocimiento que la información y los datos recabados serán manejados de manera anónima y completamente confidencial

BENEFICIOS: Se me ha informado de manera amplia y detallada que los resultados del presente estudio permitirán identificar áreas de oportunidad para la mejora del servicio de obstetricia.

CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE: Después de la explicación recibida, de leer y entender esta hoja de consentimiento acepto participar en el estudio.

Ica, _____ de _____ del 2018.

FIRMA DE LA USUARIA

ANEXO 04: DATA DE RESULTADOS

4.1. Data de resultados de la variable X.

VARIABLE X: CALIDAD DE ATENCIÓN																																					
N°	D1: ELEMENTOS TANGIBLES							D2: FIABILIDAD					D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						D4: SEGURIDAD					DIMENSION 5: EMPATIA							DI M 01	DI M 02	DI M 03	DI M 04	DI M 05	VA R. X	
	IT E M 01	IT E M 02	IT E M 03	IT E M 04	IT E M 05	IT E M 06	IT E M 07	IT E M 08	IT E M 09	IT E M 10	IT E M 11	IT E M 12	IT E M 13	IT E M 14	IT E M 15	IT E M 16	IT E M 17	IT E M 18	IT E M 19	IT E M 20	IT E M 21	IT E M 22	IT E M 23	IT E M 24	IT E M 25	IT E M 26	IT E M 27	IT E M 28	IT E M 29	IT E M 30							
1	5	2	1	5	2	5	4	2	3	1	1	4	3	4	2	1	4	1	4	1	5	3	1	1	5	2	1	5	5	5	24	14	12	14	24	88	
2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	34	28	22	24	34	142
3	5	3	5	3	5	4	4	2	1	5	1	4	1	5	5	3	1	3	3	1	3	3	1	1	4	4	5	1	5	2	29	14	17	11	22	93	
4	1	4	1	3	1	4	3	3	4	5	1	3	4	4	1	5	2	5	3	3	1	3	1	2	5	4	2	5	4	5	17	20	17	11	27	92	
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	31	27	22	22	32	134	
6	5	1	2	3	2	5	3	2	3	5	1	4	4	3	2	3	1	1	1	2	4	3	3	1	2	4	1	1	3	1	21	19	10	13	13	76	
7	5	3	4	2	5	3	2	1	3	4	3	2	5	2	1	3	1	5	5	5	1	3	4	4	1	4	4	5	4	5	24	18	12	18	27	99	
8	2	1	1	3	4	2	4	4	2	1	4	5	3	5	1	3	4	4	5	5	3	4	1	2	5	4	5	1	1	4	17	19	17	18	22	93	
9	4	4	5	4	4	1	3	2	1	2	5	2	4	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	4	3	4	2	4	3	2	25	16	11	10	22	84	
10	5	5	1	2	2	5	1	1	4	2	1	4	3	4	3	5	4	5	2	2	3	4	5	1	5	4	1	2	3	4	21	15	21	16	20	93	
11	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	11	6	6	8	42	
12	1	3	2	1	2	1	5	4	4	4	3	2	1	2	5	3	5	4	3	2	1	2	3	4	3	1	2	4	2	3	15	18	19	11	19	82	
13	4	5	4	2	5	2	3	4	3	4	3	1	2	1	1	4	4	3	2	5	4	2	2	5	2	5	2	5	2	5	25	17	13	15	26	96	
14	2	5	5	2	2	5	5	3	4	5	2	5	4	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	5	4	4	3	5	4	26	23	11	9	27	96	
15	5	2	5	3	1	2	3	3	2	2	5	3	3	3	1	1	4	5	4	4	5	5	1	1	2	3	5	1	4	1	21	18	14	19	17	89	
16	5	1	5	3	4	4	5	5	2	3	1	1	5	3	1	1	1	2	5	1	2	5	1	2	4	4	5	1	1	1	27	17	8	14	18	84	
17	1	4	2	2	2	4	4	3	1	5	5	4	3	2	3	2	2	3	4	2	5	2	1	2	1	2	1	2	4	2	19	21	12	14	14	80	

18	4	5	3	1	4	4	3	1	5	3	1	4	1	5	4	1	3	2	1	3	3	4	3	5	3	2	4	2	3	1	24	15	15	14	20	88	
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	33	27	22	24	32	13 8		
20	4	4	4	2	5	1	3	4	4	3	4	3	5	1	1	2	1	5	2	3	4	5	2	4	2	2	2	5	3	4	23	23	10	16	22	94	
21	4	5	5	3	1	2	2	2	5	3	1	2	1	5	3	5	1	2	5	3	5	1	3	1	3	3	1	3	3	2	22	14	16	17	16	85	
22	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	11	8	6	7	10	42	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	35	28	25	24	32	14 4	
24	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	5	4	3	4	2	1	4	5	3	1	3	3	2	3	5	1	4	5	1	3	20	22	16	12	22	92	
25	3	4	1	1	4	1	1	3	4	3	1	2	5	2	4	3	1	1	2	5	3	2	4	4	2	3	1	1	1	4	15	18	11	16	16	76	
26	2	5	2	1	3	1	2	3	2	5	2	5	1	3	4	5	4	2	3	4	2	1	5	2	4	4	4	2	1	2	16	18	18	15	19	86	
27	1	2	5	5	4	5	3	3	3	2	4	5	2	1	2	2	2	2	1	4	5	3	1	4	2	1	5	1	3	4	25	19	9	14	20	87	
28	2	5	4	3	1	1	4	2	4	1	3	4	4	2	1	1	1	3	5	1	1	5	5	2	3	4	5	2	5	5	20	18	8	17	26	89	
29	5	4	5	3	5	5	5	2	2	2	5	1	2	1	2	3	1	3	3	3	2	5	3	4	3	3	1	5	4	3	32	14	10	16	23	95	
30	2	5	1	3	4	1	2	2	2	3	5	2	1	2	1	5	2	1	5	3	1	1	1	4	2	1	2	1	5	5	18	15	11	11	20	75	
31	4	1	1	2	1	1	2	1	1	3	4	5	2	5	2	5	3	5	5	2	1	5	2	4	3	5	2	2	2	2	12	16	20	15	20	83	
32	5	1	2	2	2	5	5	1	2	2	1	2	5	4	4	2	2	3	4	2	5	1	1	5	3	3	1	1	1	4	22	13	15	13	18	81	
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	29	24	25	35	14 6	
34	1	4	5	4	3	3	4	1	3	3	5	1	3	5	3	4	3	1	1	1	2	1	1	5	2	4	1	4	1	3	24	16	16	6	20	82	
35	3	1	4	5	5	5	2	4	3	5	2	3	5	2	3	5	2	2	4	3	2	2	1	1	2	3	3	4	2	3	25	22	14	12	18	91	
36	2	5	5	4	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	5	4	5	4	2	3	2	1	2	3	2	3	4	4	3	23	15	18	12	21	89	
37	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	34	29	24	23	34	14 4
38	1	4	1	1	4	3	4	4	3	4	1	5	1	1	4	4	1	4	2	3	2	5	4	2	1	4	4	1	3	2	18	18	14	16	17	83	
39	1	4	2	4	2	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	3	5	5	1	5	4	3	1	5	3	5	1	4	2	5	22	9	16	14	25	86	
40	5	2	3	1	1	1	1	4	2	2	3	2	4	1	4	3	4	3	4	2	5	1	1	2	5	1	4	1	1	4	14	17	15	13	18	77	
41	5	1	1	5	5	4	3	1	1	2	1	4	4	2	4	5	3	1	1	2	5	2	1	2	3	3	4	4	3	5	24	13	15	11	24	87	
42	4	4	3	2	2	3	3	5	1	1	2	4	1	1	1	4	5	1	2	2	1	5	4	3	4	5	1	2	5	1	21	14	12	14	21	82	
43	1	3	4	1	3	1	2	5	1	5	2	4	5	2	2	1	3	5	1	1	3	2	2	3	3	1	2	4	3	2	15	22	13	9	18	77	
44	4	4	5	2	3	1	4	5	1	2	2	1	1	3	3	4	2	3	4	5	3	5	5	1	3	1	4	5	5	1	23	12	15	22	20	92	

45	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	8	8	6	7	9	38				
46	5	3	2	5	4	1	2	1	1	1	5	4	1	1	2	1	5	5	1	3	2	2	3	3	4	2	2	2	1	5	22	13	14	11	19	79	
47	2	3	4	5	1	3	2	4	2	3	1	3	1	5	3	5	4	1	5	4	3	3	5	1	2	2	4	4	3	3	20	14	18	20	19	91	
48	5	5	2	4	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	5	1	1	1	2	3	3	3	5	2	3	5	2	3	3	1	26	21	11	16	19	93	
49	5	1	4	5	2	3	5	5	2	1	1	4	5	2	4	5	4	3	2	3	2	5	1	4	2	3	2	5	4	3	25	18	18	13	23	97	
50	4	2	5	1	3	3	2	1	3	4	3	2	4	3	5	3	1	2	1	2	2	1	2	3	4	1	4	3	5	5	20	17	14	8	25	84	
51	3	5	4	5	4	2	1	1	3	5	4	4	1	1	2	4	1	1	2	4	3	4	3	2	4	1	5	2	3	5	24	18	9	16	22	89	
52	1	4	3	5	3	5	2	2	1	2	2	3	5	2	2	5	1	1	5	3	5	2	2	3	3	1	3	3	3	2	23	15	11	17	18	84	
53	5	5	1	4	1	5	5	5	4	3	4	5	4	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	5	1	2	5	3	3	26	25	9	10	20	90	
54	4	1	5	5	3	2	5	3	1	4	2	1	4	3	4	3	2	1	5	2	4	2	1	1	1	1	3	1	1	4	25	15	13	14	12	79	
55	5	2	4	3	3	2	4	4	2	2	1	4	4	5	1	2	4	1	1	4	3	1	3	4	4	3	5	1	1	4	23	17	13	12	22	87	
56	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	33	29	24	22	34	14 2
57	3	2	2	2	1	3	1	1	4	1	1	1	5	1	5	1	5	2	2	5	2	2	2	1	4	3	1	2	3	4	14	13	14	13	18	72	
58	1	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	1	4	5	3	1	1	2	4	3	5	2	2	2	2	3	4	2	5	3	27	19	12	16	21	95	
59	2	5	3	3	3	1	2	3	3	4	4	5	5	4	1	3	4	4	5	5	2	2	1	4	3	4	1	5	5	1	19	24	16	15	23	97	
60	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	3	5	4	3	3	2	1	2	2	5	5	5	1	2	3	5	1	1	2	23	13	13	19	15	83	
61	1	1	5	4	3	3	1	5	3	3	4	4	3	3	3	1	4	2	2	2	5	2	3	5	1	5	1	5	4	4	18	22	13	14	25	92	
62	4	5	2	1	3	3	4	5	5	3	3	3	2	5	3	4	3	1	5	2	2	2	3	5	1	5	2	2	2	2	22	21	16	14	19	92	
63	1	3	1	4	1	2	1	5	3	4	5	3	4	3	1	4	1	4	5	5	3	5	1	3	3	2	3	3	2	3	13	24	13	19	19	88	
64	5	4	1	5	2	5	4	4	1	4	5	4	4	1	3	2	2	5	1	2	1	2	2	2	4	3	3	2	5	4	26	22	13	8	23	92	
65	4	5	4	4	2	3	2	1	3	1	2	4	3	1	4	5	5	4	3	3	1	5	2	5	4	3	5	4	4	1	24	14	19	14	26	97	
66	4	5	3	4	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	5	2	1	5	3	5	1	3	1	4	2	1	2	5	22	14	11	15	18	80	
67	2	4	3	1	3	5	4	4	3	1	1	2	4	3	1	4	2	3	2	5	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	22	15	13	17	22	89	
68	1	4	4	4	3	1	1	2	2	1	2	2	4	5	4	1	1	4	2	4	5	3	5	2	4	2	1	3	1	2	18	13	15	19	15	80	
69	5	1	5	5	2	2	1	1	5	3	1	4	3	1	5	2	1	4	1	4	2	2	5	2	5	1	2	3	3	5	21	17	13	14	21	86	
70	5	1	5	1	3	1	1	5	4	1	3	1	2	3	4	3	4	5	1	5	5	3	1	1	3	3	1	1	1	5	17	16	19	15	15	82	
71	2	3	2	5	4	3	3	5	1	1	2	2	2	2	3	3	1	4	2	2	2	3	4	2	5	5	3	3	1	4	22	13	13	13	23	84	
72	2	3	2	1	5	1	4	2	3	1	2	4	4	4	1	4	4	2	2	4	4	5	2	4	5	2	5	3	3	3	18	16	15	17	25	91	

73	3	5	1	2	1	2	1	5	1	4	5	1	5	2	5	2	3	5	1	4	5	1	4	3	5	1	1	1	4	1	15	21	17	15	16	84
74	4	1	1	3	3	1	3	5	2	3	2	2	5	1	5	2	4	3	4	5	1	2	4	4	3	3	2	5	1	3	16	19	15	16	21	87
75	3	2	5	5	2	1	4	3	5	3	1	2	4	2	1	4	4	2	5	2	4	3	1	3	2	3	3	2	2	3	22	18	13	15	18	86
76	2	2	2	1	4	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	1	5	3	1	1	4	1	1	3	17	11	14	12	14	68
77	5	1	5	3	3	4	5	4	3	1	4	1	2	4	1	4	1	1	2	4	4	4	2	3	1	5	5	1	3	5	26	15	11	16	23	91
78	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	29	28	21	22	32	13
79	3	2	2	3	5	2	5	2	1	5	2	3	5	5	1	1	3	1	3	4	2	5	3	3	1	5	3	5	5	5	22	18	11	17	27	95
80	3	3	1	4	3	2	2	4	1	1	5	2	1	2	3	3	5	4	5	2	5	3	5	5	1	3	5	2	5	2	18	14	17	20	23	92
81	3	5	3	2	1	5	3	3	4	1	3	5	4	5	2	1	3	2	1	2	2	4	1	5	3	4	2	5	5	1	22	20	13	10	25	90
82	2	4	2	2	1	2	5	5	2	1	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	1	5	5	1	5	3	4	3	4	18	18	14	14	25	89
83	4	1	5	4	5	4	3	1	2	3	4	3	1	5	4	2	1	3	5	4	2	4	1	5	1	3	1	5	3	1	26	14	15	16	19	90
84	2	4	3	1	1	5	5	2	5	4	5	3	1	5	1	2	5	1	2	5	4	2	1	5	4	4	4	3	3	1	21	20	14	14	24	93

4.2. Data de resultados de la variable Y.

VARIABLE Y: SATISFACCION DEL USUARIO																									
N°	D1: CONFIABILIDAD					D2: APOYO					DIMENSIÓN 03: TRANQUILIDAD					DIMENSIÓN 04: ACCESIBILIDAD									
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	DI M 01	DI M 02	DI M 03	DI M 04	VA R. Y
1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	8	11	13	11	43
2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	11	11	10	12	44
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	11	11	10	13	45
4	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	11	13	7	9	40
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	13	13	13	13	52
6	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	14	10	10	13	47
7	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	11	9	6	15	41
8	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	12	10	9	10	41
9	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	2	2	3	8	9	9	10	36
10	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	13	8	13	9	43
11	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	6	6	6	6	24
12	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	13	8	11	9	41
13	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	1	9	9	11	9	38
14	3	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	3	3	11	10	8	11	40
15	2	1	2	1	3	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	9	11	9	11	40
16	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	1	9	11	10	10	40
17	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	12	6	10	13	41
18	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	9	12	12	12	45
19	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	0	2	3	2	3	3	2	12	11	12	13	48
20	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	1	12	10	9	11	42

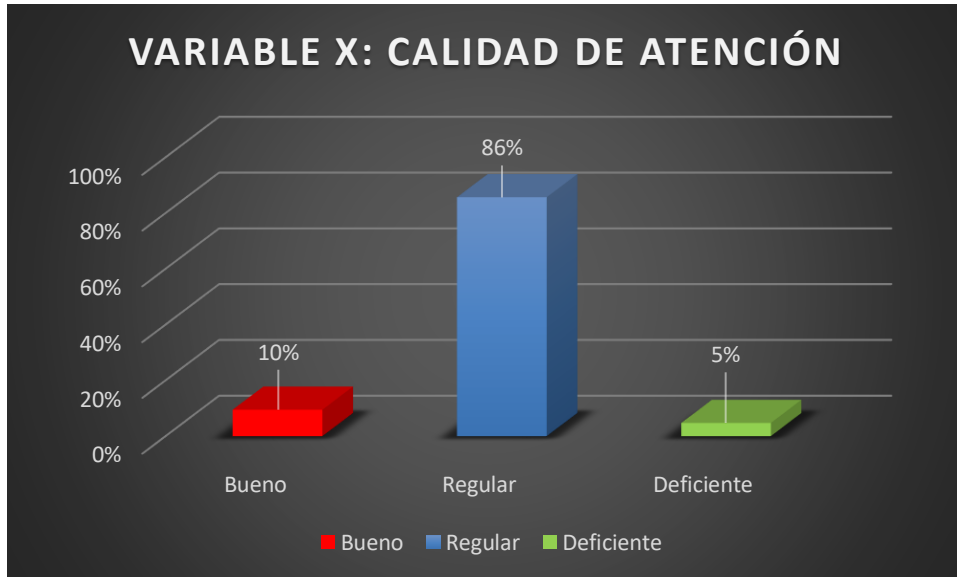
21	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1	3	1	3	3	1	3	12	10	9	11	42
22	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	10	7	7	8	32
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	14	14	12	14	54
24	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	3	9	12	7	10	38
25	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	2	11	12	12	9	44
26	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	3	12	7	11	11	41
27	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	11	10	12	8	41
28	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	3	1	10	11	8	12	41
29	3	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	12	10	8	9	39
30	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	10	5	9	9	33
31	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	9	12	10	8	39
32	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	8	7	10	9	34
33	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	12	12	14	12	50
34	2	1	1	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	8	11	12	11	42
35	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	8	13	8	9	38
36	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	6	8	14	12	40
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	15	14	13	14	56
38	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	2	9	9	11	9	38
39	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	1	11	11	9	10	41
40	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	1	2	9	8	11	9	37
41	3	3	2	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	2	1	3	3	1	12	9	12	10	43
42	1	3	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	1	2	9	11	9	11	40
43	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	10	11	12	10	43
44	1	1	3	1	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	9	9	10	9	37
45	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	6	7	6	7	26
46	1	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	10	11	13	14	48
47	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	11	10	12	10	43
48	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	1	2	2	3	10	10	8	11	39

49	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	7	8	10	13	38
50	2	2	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	3	7	11	8	11	37
51	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	11	11	9	7	38
52	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	2	11	10	9	11	41
53	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	8	13	12	9	42
54	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	3	8	8	13	8	37
55	3	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	11	10	7	8	36
56	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	13	15	14	14	56
57	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	9	9	12	9	39
58	1	3	1	2	3	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	3	10	9	7	12	38
59	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	11	14	7	10	42
60	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	7	11	10	13	41
61	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	8	12	12	12	44
62	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	1	10	10	9	11	40
63	2	1	1	1	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	8	8	14	10	40
64	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	11	9	8	9	37
65	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	3	7	9	7	11	34
66	3	1	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	10	12	10	7	39
67	2	3	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	3	3	11	9	10	12	42
68	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	2	3	3	2	11	7	9	13	40
69	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	2	8	11	9	10	38
70	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	1	11	11	10	8	40
71	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	9	5	11	12	37
72	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	1	2	10	8	10	7	35
73	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	2	12	8	10	10	40
74	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	12	14	6	8	40
75	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	8	10	7	10	35
76	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	12	8	11	12	43

77	3	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	8	12	10	8	38
78	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	13	13	13	13	52
79	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	13	9	10	11	43
80	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	14	8	12	11	45
81	3	2	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	2	3	1	13	8	12	8	41
82	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	3	8	11	9	9	37
83	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	8	8	11	11	38
84	2	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	1	10	10	10	11	41

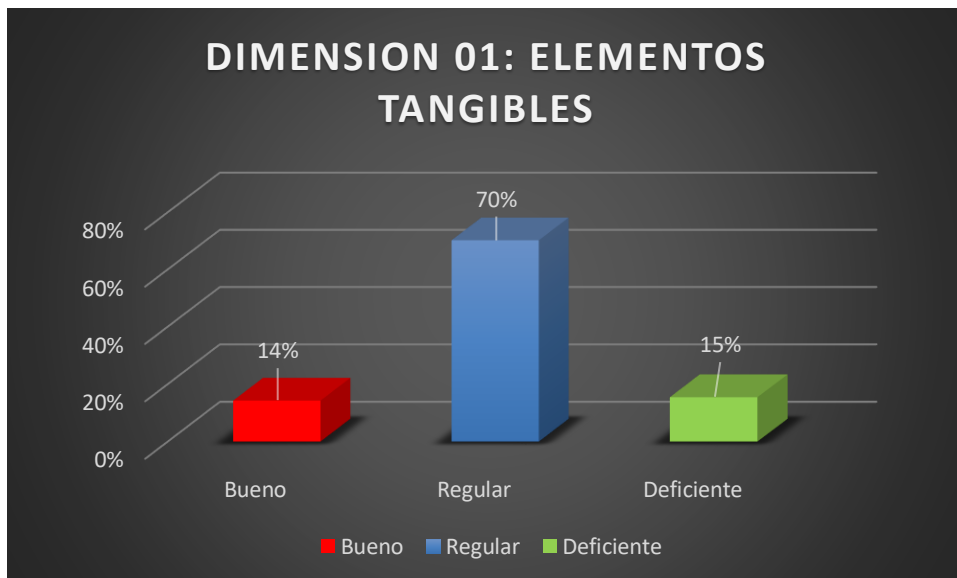
ANEXO 05: FIGURAS ESTADISTICAS

Figura 1: Calidad de atención en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes Junio 2018.



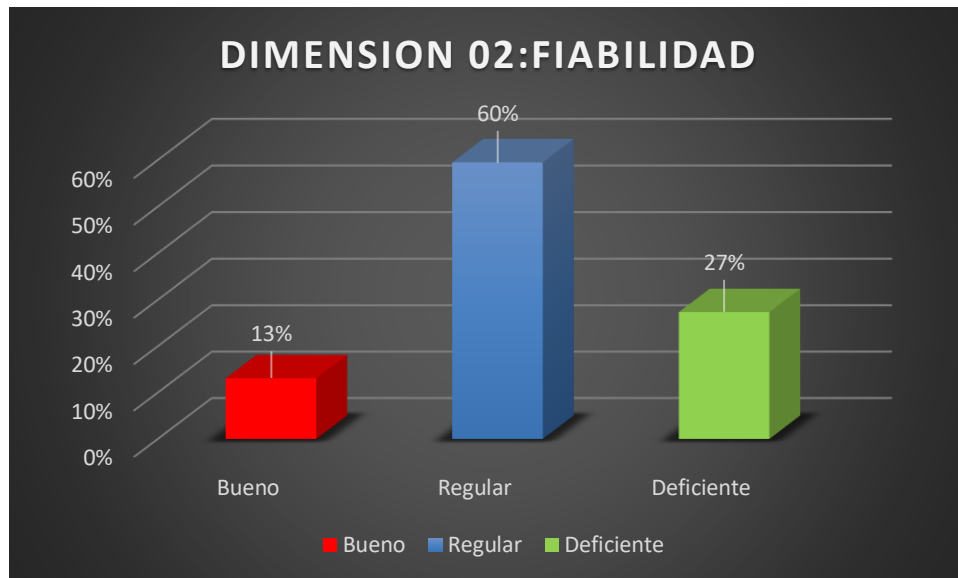
Fuente: Data de resultados

Figura 2: Dimensión elementos tangibles en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



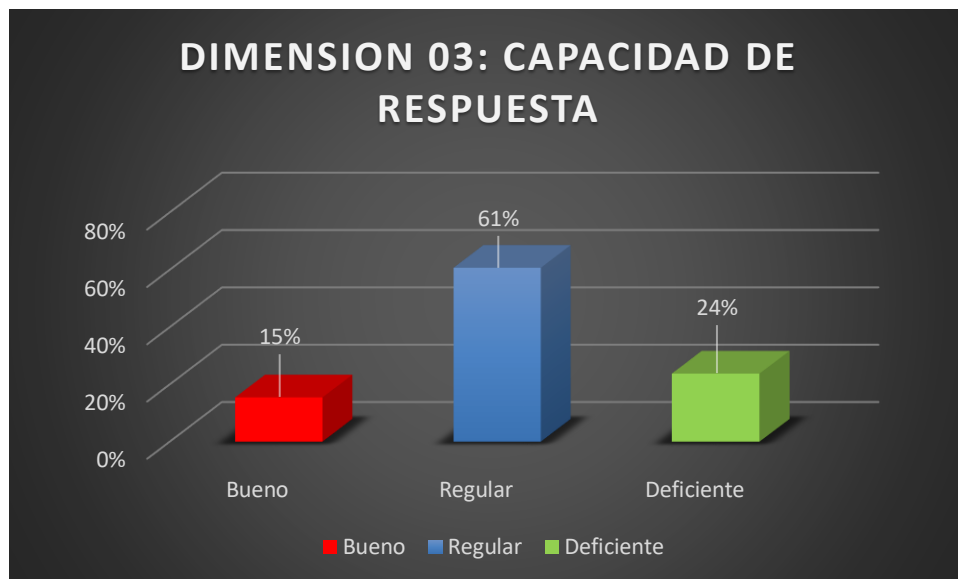
Fuente: Data de resultados

Figura 3: Dimensión fiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



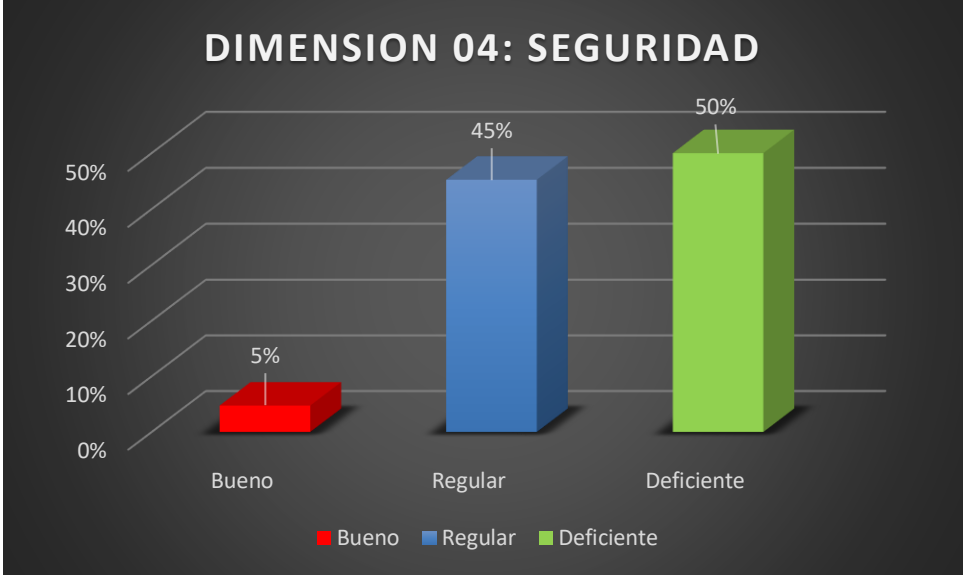
Fuente: Data de resultados

Figura 4: Dimensión capacidad de respuesta en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro salud los Aquijes, Junio 2018.



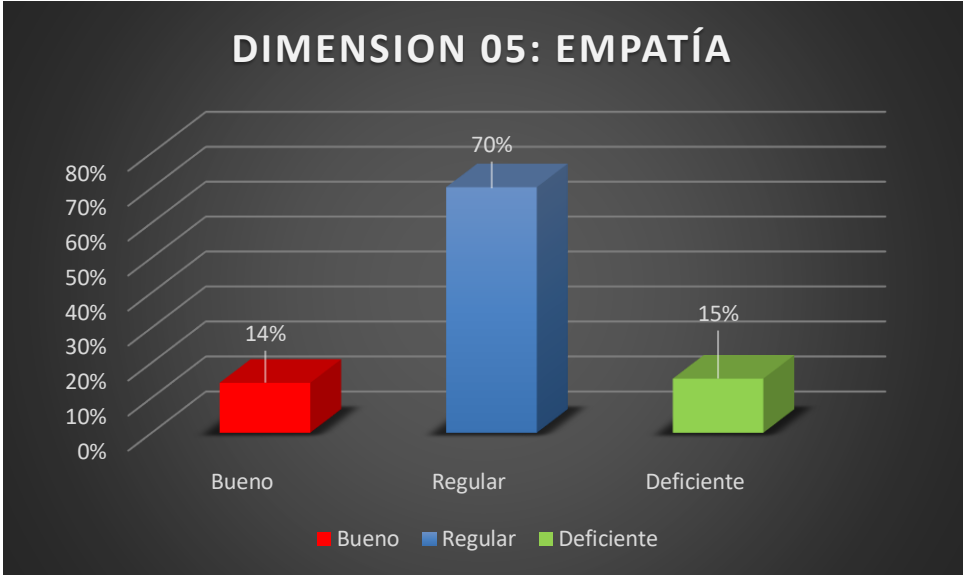
Fuente: Data de resultados

Figura 5: Dimensión seguridad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



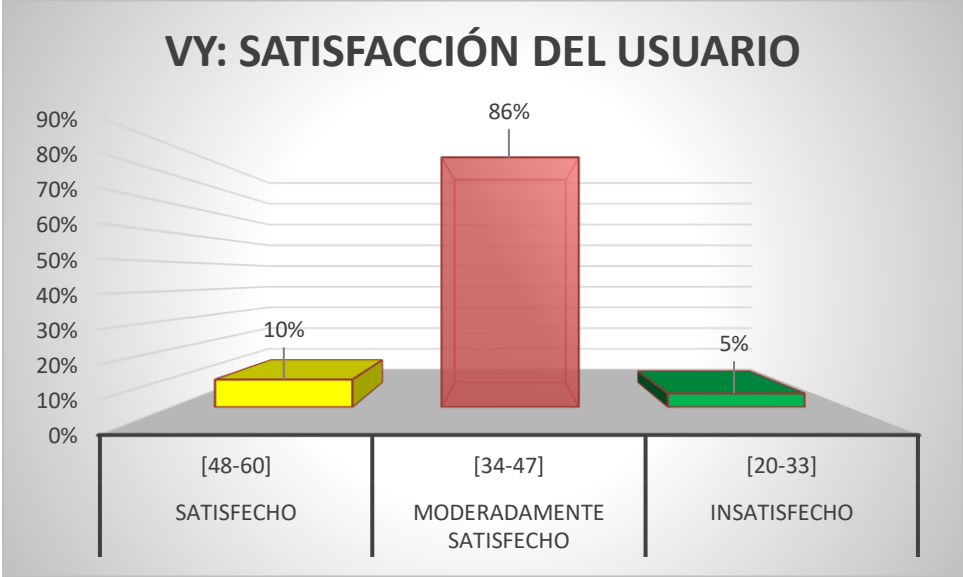
Fuente: Data de resultados

Figura 6: Dimensión empatía en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



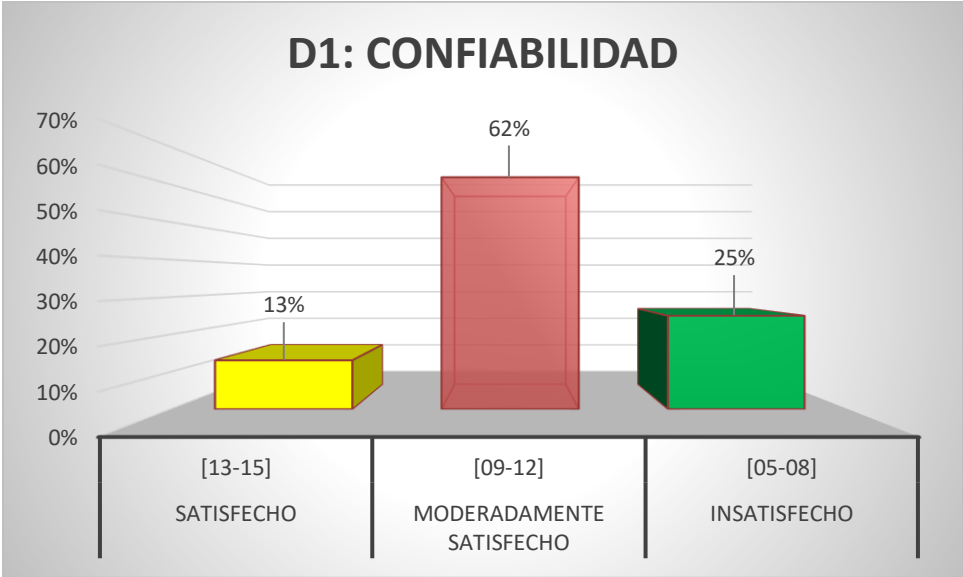
Fuente: Data de resultados

Figura 7: Satisfacción del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



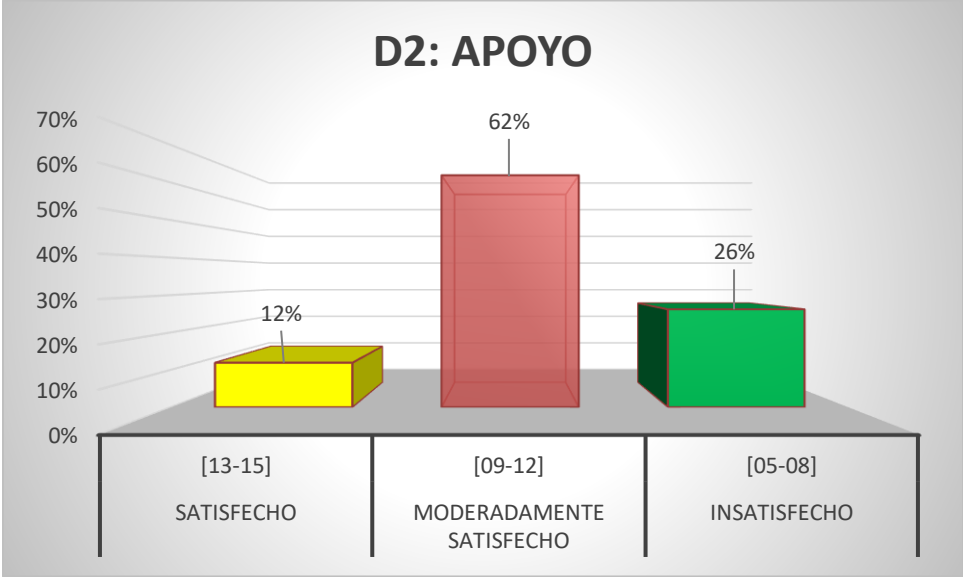
Fuente: Data de resultados

Figura 8: Dimensión confiabilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



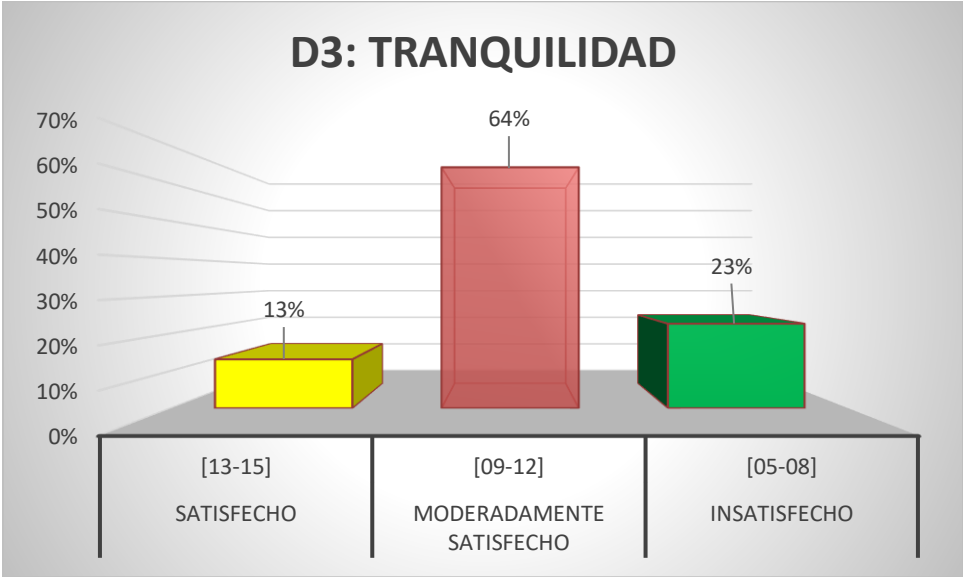
Fuente: Data de resultados

Figura 9: Dimensión apoyo en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



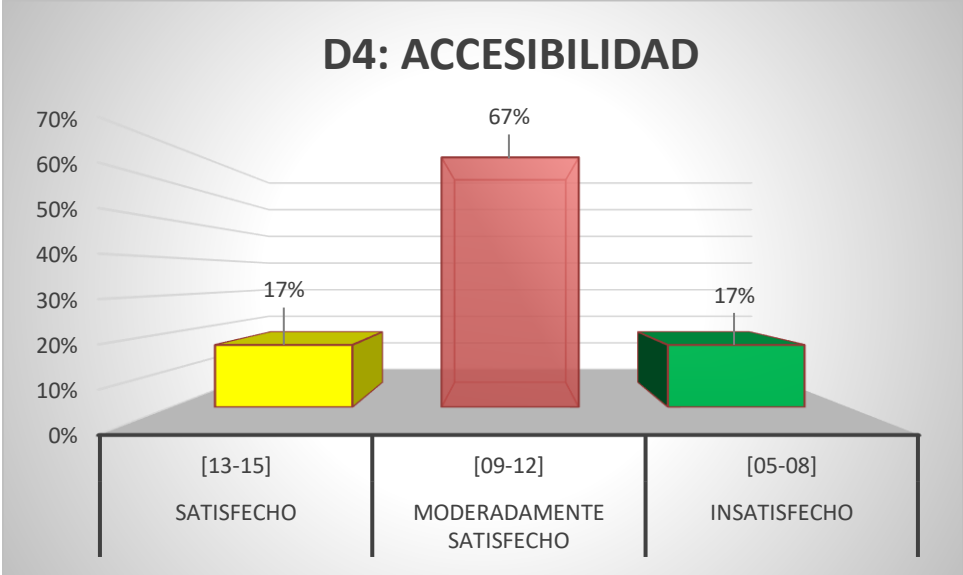
Fuente: Data de resultados.

Figura 10: Dimensión tranquilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



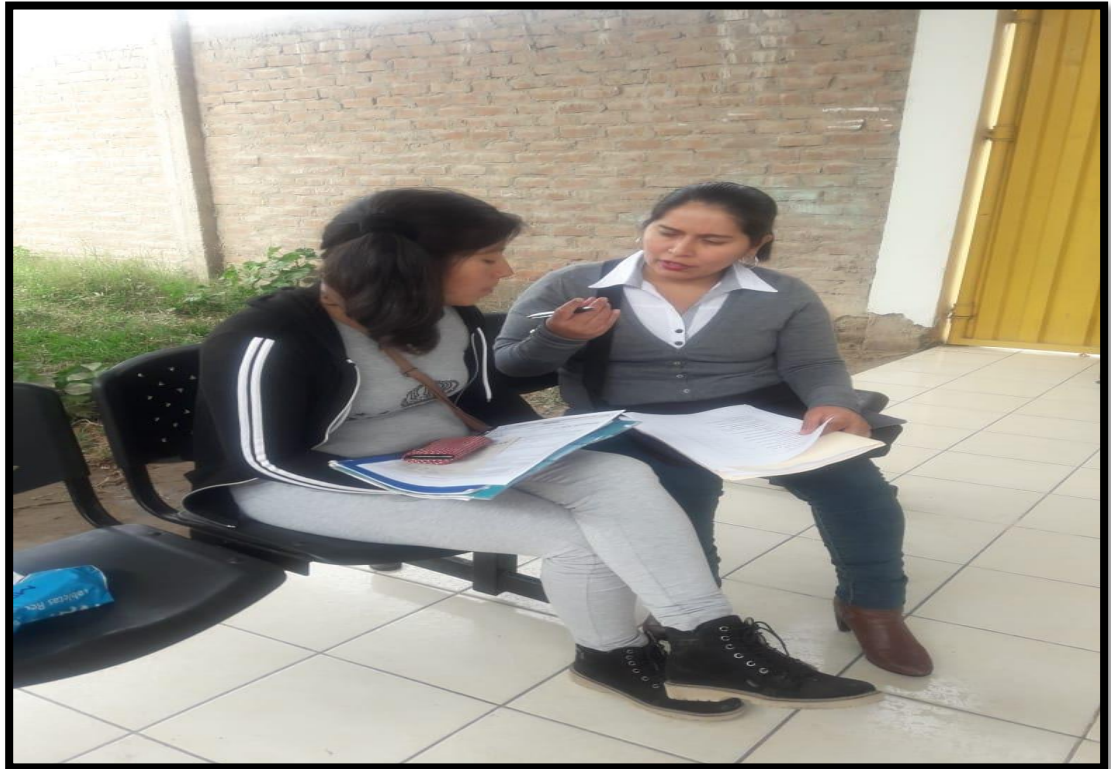
Fuente: Data de resultados

Figura 11: Dimensión accesibilidad en opinión del usuario que acudió al servicio de obstetricia del centro de salud los Aquijes, Junio 2018.



Fuente: Data de resultados

ANEXO 06: EVIDENCIA FOTOGRAFICA







ANEXO SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

SOLICITO: Autorización para la realización de proyecto de investigación (TESIS)

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD LOS AQUIJES
DRA. CARMEN CARRIÓN SALAZAR

Yo, **DIANA VICTORIA SOTO HUAMANI**, identificado con DNI N° 41114568, código de matrícula N° 7001158934 y COP 24915, con domicilio en la Urbanización San José, calle Los Ciruelos E-7 provincia y distrito de Ica, Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que al estar cursando el último ciclo del Programa de **MAESTRIA DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. Para aplicar el instrumento de mi Proyecto de Investigación (TESIS) en el Establecimiento de Salud que usted dirige, denominada: **“Calidad de atención y Satisfacción del usuario en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Los Aquijes – Junio 2018”**.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ica, 12 de Julio de 2018



cop- 24915



DIANA V. SOTO HUAMANI
DNI 41114568