



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis
obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gaviria Ríos, Katty Giannina (ORCID: 0000-0002-0093-8352)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TARAPOTO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por quererme, a pesar de mis retos (como esta maestría) por darme ánimo para poder terminar la investigación que se ha iniciado, por ser grandes personas y por el gran cambio producido en nuestras vidas.

Katty

Agradecimiento

A las obstetras y usuarias de Psicoprofilaxis del Hospital EsSalud Tarapoto que día a día, compartieron sus experiencias, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron, que no es indiferente hacer de nuestros profesionales en ejemplares que ejerzan la salud con altura.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...	19
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de calidad de atención de las usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto.....	24
Tabla 2. Niveles de satisfacción en usuarios del servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto	25
Tabla 3. Correlación entre calidad de atención con la satisfacción de usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto -2021	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021. La investigación fue básica, de diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional transversal. La población y muestra estuvo representada por un total de 50 gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica. La técnica fue la encuesta y los instrumentos cuestionarios de calidad y satisfacción del usuario. Resultados, la calidad de atención del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto fue principalmente de nivel regular con 40 %, seguido de nivel bueno y muy bueno con 28 % respectivamente, 4 % nivel malo. La satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel bueno con 36 %, seguido de nivel muy bueno con 32 % y regular con 28 %, 4 % nivel malo. Se concluye que la calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto se relaciona de manera alta positiva, representado con un coeficiente de Pearson de 0.953. También, un coeficiente de terminación de 0.908, donde el 90.8 % de la satisfacción del usuario es influenciado por la calidad desarrollada por el equipo del Hospital II EsSalud Tarapoto.

Palabras clave: gestante, calidad, satisfacción.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between quality and user satisfaction in the obstetric psychoprophylaxis service, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021. The research was basic, non-experimental, quantitative, descriptive, cross-correlational design. The population and sample were represented by a total of 50 pregnant women attending the obstetric psychoprophylaxis program. The technique was the survey and the quality and user satisfaction questionnaire instruments. Results, the quality of user care in the obstetric psychoprophylaxis service of Hospital II EsSalud Tarapoto was mainly of a regular level with 40 %, followed by a good and very good level with 28 % respectively, 4 % a bad level. User satisfaction in the obstetric psychoprophylaxis service of Hospital II EsSalud Tarapoto, shows a higher good level with 36 %, followed by a very good level with 32 % and regular with 28 %, 4 % bad level. It is concluded that the quality of care and satisfaction of pregnant women in the obstetric psychoprophylaxis service of Hospital II EsSalud Tarapoto is highly positively related, represented by a Pearson coefficient of 0.953. Also, a completion coefficient of 0.908, where the 90.8 % of user satisfaction is influenced by the quality developed by the Hospital II EsSalud Tarapoto team.

Keywords: pregnant, quality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio aborda las teorías de gestión de la calidad de servicio, que según Vargas (2014) refiere que el ascenso de las diversas organizaciones el principal componente es el servicio. Igualmente incorpora las teorías de satisfacción del usuario, que según Kotler y Armstrong (2003) el usuario en toda empresa u organización es el pilar puesto que es un ser humano con necesidades, preocupaciones, obligaciones y requiere un trato amable y cordial que se le puede brindar con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Descrito tanto como usuario de un producto o servicio que se identifica con una marca que cumpla y satisfaga sus expectativas en las necesidades que cubre la naturaleza del mismo.

También, por lo general en Latinoamérica y Centroamérica se tiene ingresos bajos y medios, donde muestran una mortalidad de más de 8 millones de personas por enfermedades que pudieran ser perfectamente tratables. Mas del 60% de las muertes se pudo tratar medicamente son el resultado de una deficiente calidad en la atención al usuario. Es preciso mencionar que la baja calidad es vista como una dificultad para disminuir los índices de mortalidad y que se incrementa por el escaso acceso a los servicios de salud (Proaño, 2018). La mayoría de países tienen que mejorar en cuanto al nivel de suficiencia del sistema de salud, en las 71 naciones estudiadas, de los 27 latinoamericanos estudiados se sitúa en la mitad inferior de ellos, 12 están en el último lugar (BID, 2018). La buena calidad de atención ayuda a prevenir millones de mortalidad neonatal, aproximadamente el 50% de la mortalidad materna, 2 millones de muertes por enfermedades degenerativas y 900.000 muertes por tuberculosis (Proaño, 2018).

Además, el Perú tiene los sistemas de salud más deficientes de Latinoamérica, ocupa el puesto 61 de 71 países analizados (BID, 2018). Entre los principales problemas se sitúa la fragmentación de los cuidados, lo cual implica

directamente que la atención no se organiza de forma continua sino como atención aislada que se multiplican o están de forma inoportuna, lo que conlleva a perder la oportunidad de optimizar la función asistencial medica ambulatoria (Tobar, 2011). La calificación de la satisfacción del paciente fue aceptada por las instituciones de salud como una estrategia con la meta de lograr la calidad en la atención recibida, pasaron de estar centradas en el personal a poner como centro de atención a los usuarios de acuerdo con sus expectativas (Sihuín, Gómez, Vladimiro, 2015).

Asimismo, las organizaciones de salud pasaron de estar centradas con las personas y se pudo al centro a los usuarios y sus expectativas (Sihuín, Gómez, Vladimiro, 2015). Tomando como ejemplar al Hospital II EsSalud Tarapoto, los hospitales de la zona de San Martín aún tienen deficiencias respecto a la calidad de atención brindada, específicamente con el tema de satisfacción, según el reporte general ocupa el nivel regular de acuerdo al 67 % de la opinión de los usuarios y solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a la satisfacción de los usuarios externos, el 76% dijo que estaba en un nivel bajo, mientras que el 24% dijo que tenía un nivel regular (Ruiz, 2017). La calidad de atención de los trabajadores en hospitales se encuentra influenciado por el desarrollo cotidiano de las actividades, sin embargo, existen muchas deficiencias ya que contamos con indicadores que son desfavorables en cuanto a salud.

También, en la ciudad de Tarapoto, el Hospital II EsSalud Tarapoto cuenta con una nueva infraestructura; sin embargo, la atención de los trabajadores no ha mejorado a pesar de los cambios, con la inversión de 126 millones de soles, para lograr el beneficio de 150,000 personas, para lo cual se tiene aproximadamente 25 consultorios, 6 salas de parto y 3 salas de quirúrgicas, además, se cuenta con 44 camas de hospitalización y 9 camas para observación en emergencia según Andina (2019). A pesar de ello se encuentra la insatisfacción de los usuarios, pero al no resolver las múltiples necesidades

de salud que adolecen, la problemática está centrada en la deficiencia de la gestión de calidad, de seguir podría generar deterioro de la imagen institucional y del equipo de salud por parte de los pobladores y estos podrían confrontar a los directivos actuales razón por la cual se desea realizar la presente investigación para evidenciar estas condiciones en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica y proponer cambios acordes con la realidad de la institución.

Por lo expuesto, se planteó como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto 2021?; y como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021?; ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021?.

Por lo tanto, el estudio fue **conveniente** porque permitió conocer la calidad de atención de parto de los proveedores de la salud en psicoprofilaxis obstétrica y como este contribuye a generar satisfacción en los usuarios de la salud, asimismo la investigación se justificó **socialmente** porque permitió reconocer el nivel de satisfacción, haciendo evidente cuanta afinidad pueda existir entre los proveedores de salud y lo usuarios, esta asociación tiene que ver mucho con la proactividad de la ciudadanía y su participación en las actividades sanitarias ofertadas por el sector salud, en mayor incidencia en la parte preventiva promocional. También tuvo **valor teórico**, porque permitió generar nuevo conocimiento a la comunidad científica concerniente a la salud pública, más aún al tratarse de dos variables muy estudiadas, pero con el caso particular de generar cambio. Igualmente, tuvo implicancia **práctica** porque permitió realizar ajustes necesarios desde la calidad de atención para ofertar un servicio acorde a la necesidad de la población y en respuesta a sus requerimientos sanitarios o expectativas.

Finalmente tuvo utilidad **metodológica** porque respondió a la pregunta de investigación garantizando una respuesta a la hipótesis de estudio. Además, las razones que llevaron a realizar el estudio es que, forma parte de la línea de la investigación que desarrolló vinculada al servicio de atención en el establecimiento de salud donde laboró y por ende la cercanía a las usuarias y a los registros facilitan el estudio, asimismo considero que toda usuaria debe salir satisfecha de la atención recibida.

Por lo expuesto, la investigación se propuso como **objetivo general**: Determinar la relación entre calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en Hospital II EsSalud Tarapoto- 2021; y como **objetivos específicos**: i) Identificar el nivel de la calidad del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021; ii) Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021; **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica en Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021. Como **hipótesis específicas**: i) El nivel de calidad de atención de los usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, es medio; ii) El nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, es medio.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación está respaldada por precedentes internacionales como: Delgado, I., Gallego, M. y López, D. (2019). *Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Centro Médico por Salud y AMISALUD Cali SAS de Santiago de Cali en el periodo junio de 2018 - mayo de 2019.* (artículo científico). Universidad Católica de Manizales, Manizales Colombia, el cual tuvo un estudio descriptivo con enfoque transversal cuantitativo, donde la muestra fue 281 personas, instrumento la encuesta. Concluyen que, las opiniones de usuarios pertenecientes a EsSalud sobre la calidad que reciben por parte de especialistas en la IPS AMISALUD, reflejó que hay insatisfacción respecto a sus expectativas con los servicios recibidos por la IPS, en medida variable; la empatía tiene la brecha negativa baja; la dimensión tangible que evalúa que se relacionan, además de las tecnologías y planta física, con los medios de comunicación que conllevan a acercamiento y mejoran la confiabilidad.

También, Marialette, V.; Medina, A. (2018), *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital.* (artículo científico). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. La investigación fue básica, descriptiva de corte transversal (modelo SERVQUAL), se utilizó como instrumento a la encuesta. Se encontró que: la variable que tuvo mayor insatisfacción fue “Atención Abierta” (AA), que vino a ser el “difícil acceso a la atención médica” y también sobre la “Atención Cerrada” (AC) que es el “personal no orienta, no explica durante la hospitalización”, así como la atención de urgencia (AU) “demora en la atención en el box de admisión”, es por ello que concluyen: la atención con más déficit de calidad fue la del servicio AA, siguiéndole la AU y por último la AC. En el tipo AA los problemas presentados fueron la demora en horas por una atención médica y no cumplir con sus horas programadas, además, Resulta que en el tipo UA, los usuarios están más insatisfechos con la atención inmediata cuando acuden al servicio, sin embargo,

el tipo AC, los usuarios manifiestan que el personal asistencial no brinda el tiempo suficiente en una consulta para despejar dudas o preguntas.

Por su parte, Ibarra, A. y Rua, E. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare - Colombia*. (artículo científico). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. La investigación fue descriptiva, exploratoria, la encuesta se utiliza como técnica de investigación, los autores concluyeron que: el nosocomio de Yopal no cuenta con la suficiente área para atender urgencias dada la alta demanda de la población de la localidad y zonas aledañas, la principal queja es la mal atención, el supuesto incumplimiento de sus funciones hacia los enfermos del hospital, además, la falta de personal asistencial en el área de emergencias y urgencias, acompañado de largas jornadas de espera a usuarios con alguna enfermedad.

Además, Fernández, A., González, I. y Vázquez, L. (2020). *Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas*. (artículo científico). Tungurahua - Ecuador. Investigación básica, no experimental, descriptiva y afines. Población y muestra fueron 76 usuarios del servicio de rehabilitación, la encuesta se utiliza como técnica y el cuestionario SERVQUAL como herramienta. Concluyen que, al conocer los principales inconvenientes que tienen las organizaciones al prestar sus servicios, las variables con mayor valoración fueron: seguridad y satisfacción con 80 % de satisfacción, sin embargo, se encontró que la empatía, fiabilidad y capacidad de respuestas con un 30 % de insatisfacción dada la situación encontrada es necesario enfatizar en reducir la insuficiencia en estas 3 variables o atributos.

También, Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud*. (artículo científico) Ecuador. El estudio fue de carácter cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo, la población y muestra fueron 533 personas; se usó como

técnica a la encuesta y como herramienta a la ficha de recolección de datos. La conclusión es que todos los ítems que definen a los factores son las expectativas que suelen ser comparables a los sujetos que definen los factores de percepción.

Igualmente, Flores, S., Mendoza, L., Vieyra, W., Moreno, E., Bautista, A., y Reyes, H. (2019). *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018. (artículo científico)*. México. El estudio fue básico, descriptivo, no experimental, en donde la población y muestra fue la muestra censal. Se utilizó con información de dos encuestas Ensanut y Ensanut 100, se analizó los indicadores calidad de atención estructura, proceso y satisfacción. Se concluye que: es preponderante establecer un nuevo modelo de atención ambulatoria de acuerdo con sus propias necesidades y expectativas de la población nativa.

Por otro lado, Cajas, L., Barón, R., Guillem, C. (2020). *Impacto de la ecografía en la percepción de la calidad en salud de pacientes adultos con artritis reumatoide. (artículo científico)*. Colombia. Esta indagación es fundamental, de tipo no experimental, correlacional, donde la población fue 126 pacientes y la muestra fue 62 usuarios. Se utilizó como técnica a la encuesta y como un instrumento al cuestionario de recolección de datos. Concluyen que, los pacientes satisfechos fue 90%, en tanto que para el grupo control 77%. La diferencia entre los dos grupos de pacientes satisfechos fue del 13% ($p = 0,05$). Sé que hay diferencias en la introducción de tecnología de personal y equipos entre los grupos ($p < 0.05$). La mayoría de las personas encuentran útil la ecografía durante las visitas (93%) y también ha descubierto que realizar una ecografía musculoesquelética puede mejorar la satisfacción con la atención médica.

A nivel nacional, Hernández, A., Rojas, C., Prado F., y Bendezú G. (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del*

Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados (Artículo científico) - Lima Perú. El estudio fue analítico, transversal utilizando los datos de la encuesta (ENAHO) 2018, donde la población fueron 14 206 usuario. Se concluye que: en promedio de cada 4 personas 3 de ellas califica como muy buena o buena la atención que recibió en los hospitales del MINSA, además, se encontró que hay subgrupos que tienen una menor satisfacción, Lo importante es la mejora continua que incide en la calidad de la atención del MINSA, como mayor ente de prestaciones de salud en el país.

Igualmente, Inga, F., Arosquipa, C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención.* (artículo científico). Lima – Perú. Investigación básica, descriptiva. La población fue todos los documentos de gestión de recursos humanos y de calidad. Concluyen que: La gestión y desarrollo del recurso humano influye directamente en la calidad de la atención, Varios factores están directamente relacionados con la mejora de la calidad del servicio medicina por medio del desempeño de los recursos humanos. El desempeño de RHUS puede satisfacer las necesidades de los usuarios. Dado que el modelo actual no cubre a los más vulnerables y de mala calidad de salud entre la población indígena, la implementación de los recursos humanos en la atención primaria es el principal desafío que enfrenta el sistema de salud.

También, Apaza, R., Sandoval, G., Runzer, F. (2018). *Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo.* (artículo científico). Lima - Perú, El estudio se describe mediante un método cualitativo, con un total de 45 usuarios mayores del servicio. Se usó como técnica a la encuesta y al cuestionario como herramienta de trabajo. Concluyeron que la satisfacción del usuario es del 77%, pero descubrieron que les faltaba empatía en la interacción médico-paciente, la seguridad y los servicios médicos. Sin embargo, se enfatiza la confiabilidad y transferibilidad de la información.

Por otro lado, Ramos, K., Podesta L., Ruiz R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada*. (artículo científico) Lima. La investigación es descriptiva y transversal, utilizando métodos de correlación cuantitativa. 123 usuarios conformaron la población y muestra. Se concluye que: el 58% reportó que la calidad es media, el 23% tiene calidad alta y solo el 19% es calidad baja. En relación con la calidad media afecta directamente a la calidad del servicio: se encontró que la seguridad es del 56%, la empatía es del 52%, la confiabilidad es del 49% y lo tangible es el 57%. En términos de satisfacción, la satisfacción promedio es del 95%, y solo el 5% de la satisfacción es menor. En las variables de satisfacción (gestión y Se observó satisfacción en dos aspectos de la enfermería).

A continuación, se propone una teoría relacionada con este tema, condición necesaria para la **gestión de la calidad** del servicio Vargas (2014), lo describe como una fuerza impulsora para el progreso organizacional y es un componente importante de los servicios que han estado con un cambio rutinario que se inició desde el siglo pasado y que sigue hasta nuestros días. Asimismo, este proceso enfrenta los desafíos del nuevo milenio, así como los desafíos que impone el mundo globalizado a cualquier país que quiera sobrevivir y crecer.

También, surgiendo **la satisfacción del usuario**, donde por décadas, el tradicional refrán “El usuario siempre tiene la razón”, comenzando la década de los años noventa, se abre camino una nueva revolución de conceptos que rompe con los esquemas tradicionales de la administración que precedía de la revolución industrial, diseñando así, nuevas perspectivas sobre la relación entre la empresa y sus usuarios, esta nueva tendencia tomando al usuario y sus necesidades como principal eje de todas sus decisiones relacionados con la oferta de un negocio en su mercado. La organización internacional de normalización (ISO), surgida en Ginebra - Suiza, fijó estándares para esta

nueva filosofía de servicio al usuario, años posteriores por la década de los setenta se incluye el equipamiento de máquinas electrónicas que refuerzan la solidez de la filosofía del servicio al usuario.

Por consiguiente, durante los 90, las organizaciones se concentraron en premiar a sus usuarios, partiendo actividades desde promociones por su lealtad con la marca o la compañía. Diversas organizaciones de rubros diferentes como aerolíneas, financieras, seguros, cadenas de restaurantes y hoteles y otros gremios, crearon sus propios sistemas de fidelización, con una misiva de ganar mercado bajo la premisa de la buena atención al usuario y sobre todo a calidad del servicio. Conforme iba resultando el enfoque del servicio al usuario, otros medios y estrategias surgían de las compañías, desde puntos de bonificaciones en tarjetas de crédito, sistemas de descuentos, acumulación de millas por viajes frecuentes, fueron sólo algunas de las promociones implementadas por las compañías para generar rentabilidad de la calidad y el servicio al usuario. En esta era, el internet ha evolucionado con gran fuerza que proporciona plataformas y diferentes medios para darle mejor comunicación y desarrollo de mercado a las empresas para optimizar su oferta de servicio o productos al usuario.

Además, la satisfacción se convierte a la fuente de marketing urgente. Las empresas percibirán el valor de los usuarios satisfechos con actitudes y comportamientos positivos hacia la marca, la reputación, la lealtad y las compras frecuentes. La satisfacción no es solo la respuesta emocional obtenida de la experiencia relacionada con el proveedor del servicio, sino que también refleja el desempeño del servicio, y siempre ha sido el punto de referencia para medir el desempeño del producto o servicio. La necesidad de mostrar las herramientas que se utilizan para gestionar la calidad del servicio. Para la administración de servicios, es necesario establecer soportes que ayuden a evaluar el día a día de los usuarios, Vargas y Aldana (2006) refiere que son aquellos procesos que se acude para adquirir y emplear los servicios y

productos de una organización, algunas de estos factores no involucran de forma directa a la organización que los provee los productos que la demanda para satisfacer la necesidad de los usuarios.

Asimismo, los autores Vargas y Valdana (2006), afirman que las herramientas de la gestión de servicio se clasifican. Herramientas propias del servicio, es el ciclo del servicio, análisis de los procesos, las molestias, y tablas de la verdad, etc. Donde se observa una sucesión ordenada (secuencia repetible), de todos los contactos que el usuario pueda tener en la organización ya sea como personas o como elementos. Al determinar los ciclos del servicio, Podemos verlo desde otro punto de vista (usuario) y la calidad del servicio, con el fin de anotar el proceso que siguen los usuarios para obtener el servicio. Es importante reconocer los momentos de verdad en todos los procesos bien sean positivos o negativos. Generar los espacios para que los usuarios internos eliminen los pasos negativos.

Igualmente, herramientas que apoyan a que los servicios parte desde la perspectiva sobre la calidad y la mejora continua; son valores medidos, pueden evaluar los servicios y establecer medidas correctivas para buscar e implementar servicios de calidad, a saber: espigas, listas de verificación, diagramas de Pareto, histogramas, diagramas de dispersión, diagrama matricial y tabla de control. Herramientas administrativas. Su finalidad es orientar y orientar la gestión, hijo: diagramas de afinidad, diagramas de relaciones, planos de actividades, diagramas de flujo, diagramas de actividades, diagramas de árbol y diagramas jerárquicos. En el caso de determinar la calidad según el modelo SERVQUAL, las escuelas norteamericanas están lideradas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes definen la calidad del servicio a través de 5 brechas o GAP (Duque, 2005, pp. 64-80).

Además, según el modelo SERVQUAL (creado por Parasuraman, Zeithaml y Bery en 1998). Se basa las discrepancias entre la percepción y las expectativas

de los usuarios, lo que significa que cuando las percepciones son iguales o superan las expectativas, habrá problemas por la calidad del servicio prestado, por lo contrario, la calidad será insuficiente. Por otro lado, el mismo autor identificó varias dimensiones de calidad del servicio, el cual la redujo a 5 dimensiones gracias a los datos estadísticos, por ser interdependientes, por lo que se aplica la correlación entre estas dimensiones. Los usuarios considerarán estas dimensiones como capacidad de seguridad, elementos tangibles y empatía para evaluar la calidad del servicio.

Asimismo, los elementos tangibles se definen como la forma o diseño de instalaciones físicas, objetos, máquinas, equipos y materiales que se comunican visualmente en el servicio. El término proviene del latín "tangibilis", que es como decir "algo no se puede tocar". Proporcionan una representación física o una imagen del servicio que el usuario percibe para calificar a la calidad. La estrategia de servicio enfatiza que la industria de servicios tangibles incluye servicios en los que los usuarios visitan empresas para recibir servicios. (Lara, 2002). La calidad de los elementos tangibles puede entenderse como partes o materiales tangibles visualmente distinguibles disponibles para el público. Debido al alto grado de influencia en la satisfacción del usuario, las sugerencias y visitas de los elementos que tienen un papel fundamental.

Asimismo, la confiabilidad se refiere a aquella capacidad de lograr las metas y/o promesas del servicio y la capacidad de estimular la confiabilidad se ha desarrollado de acuerdo con la demanda del mercado. Para Benavente y Figueroa (2012) mencionó que la confiabilidad es la capacidad de cumplir con las promesas de servicio de manera segura y precisa, a grandes rasgos confiabilidad significa que la empresa ha cumplido sus promesas. Duque (2005) mencionó la confiabilidad como la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa, y Velázquez (2012) afirmó que es la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa. La calidad de los elementos tangibles puede entenderse como

partes o materiales tangibles visualmente distinguibles disponibles para el público. Debido al alto grado de influencia en la satisfacción del usuario, las sugerencias y visitas de estos elementos como la calidad de bienes y servicios que recomiendan tienen un papel fundamental (Duque, 2005).

Igualmente, Cottle (2000) señaló que las actitudes mostradas ayudan a sus usuarios y brindan servicios oportunos. Al igual que la confiabilidad, la capacidad de respuesta también incluye cumplir las promesas a tiempo. La accesibilidad también es parte de la capacidad de respuesta, el cual se traduce a que los usuarios se comuniquen con usted y a lo fácil que es para ellos hacerlo. Denton (2000), una empresa que promete "alrededor de una hora" para brindar servicios, rara vez brinda garantías. Las palabras no cuestan dinero. Un servicio verdaderamente receptivo debe medirse por la voluntad del proveedor de respaldar su producto o servicio. La satisfacción garantiza que la demanda del proveedor aumenta, pero también demuestra la capacidad de respuesta para el cumplimiento de las promesas. Esto puede requerir más organización, pero el esfuerzo vale la pena.

También, los proveedores receptivos y vulnerables pueden garantizar la lealtad y la satisfacción de sus usuarios, todo lo cual puede generar beneficios para el negocio. Con enfoque a la atención y servicio al usuario, es una expresión de la voluntad y disponibilidad del equipo de trabajo para brindar servicios eficientes y claros, y refleja el nivel de compromiso de los empleados ante cualquier situación de emergencia. Presenta así la cordialidad de una organización por su usuario y como es su entrada para atender sus necesidades dudosas y con factibilidad de lograrlo. Seguridad, Vilcapaza (2016) define la seguridad como la sensación que sienten los usuarios cuando entregan el problema a la organización y creen que el problema se resolverá de la mejor manera. Seguridad significa credibilidad, credibilidad incluye integridad, confiabilidad. Esto significa no solo cuidar los intereses de los usuarios, sino

que la organización también debe mostrar su preocupación en este sentido para que los usuarios estén más satisfechos.

Igualmente, empatía significa que la empresa está dispuesta a brindar a los usuarios una atención modificada y personalizada. La cortesía no es solo cortesía con los usuarios, No obstante, la cortesía es un fragmento significativo de la empatía porque además es parte de la seguridad, demanda una responsabilidad firme y la participación del usuario., así como de sus requisitos específicos (Duque, 2005). El usuario debe saber que la persona que presta el servicio tiene la capacidad de comprender las quejas o insatisfacciones se inicien por medio del proceso en la prestación del bien, de manera que sea posible solucionar correctamente el problema. Cabe señalar que la empatía permite afrontar mejor la situación. necesidades del usuario (Velasco y Quiroa, 2017). Feshback fue citado por Beatriz López en 1984, Arán Filippeti, Richau (2014) definieron empatía como “La experiencia adquirida por medio de las emociones mediante las perspectivas tomadas desde el punto de vista de la simpatía”

Respecto a la satisfacción del usuario, Kotler y Armstrong (2003) lo define como “Nivel del estado de ánimo de la persona para comparar el rendimiento que se percibe de acuerdo con las expectativas”. De una forma u otra, se entiende como "satisfacción o decepción generada al comparar la experiencia (o resultado esperado) producto de la expectativa anterior". Si el resultado es menor al esperado, el usuario se sentirá satisfecho. Si el resultado supera las perspectivas, el usuario quedará muy orgulloso o satisfecho. el agrado del usuario siempre ha tenido un alto interés para directivos e investigadores por los resultados positivos que existen entre calidad y servicio, para (Hu, Kandampully, Juwaheer, 2009) Estableció una buena asociación en España y logró un progreso considerable en la calidad del servicio y Fornell (1992) realizó una evaluación global del concepto a escala global, y logró grandes resultados de mejora entre los consumidores.

Sin embargo, La complacencia del usuario es parte de la gestión de la calidad total. Establecer perspectivas, modelos y requisitos de desempeño, los usuarios son quienes promueven la gestión de la calidad total. Esto a su vez se centra en tratar los productos y servicios como soluciones a los problemas de los usuarios. (Dutka, 1998). Ahora el interés de la investigación en la satisfacción del usuario es muy fuerte, sé que convierte en el pilar fundamental de mayor estudio dentro de los mercados y los sistemas de calidad. Tanto a nivel comercial como en la gestión de marketing, los usuarios satisfechos repercuten positivamente en la situación económica y competitiva en los mercados.

Además, la satisfacción del usuario es un tema que preocupa cada vez más a las organizaciones empresariales de todo el mundo. También se espera que los precios bajos aumenten la mejor calidad. La competencia global también se está intensificando, lo que aumenta la presión final sobre el comportamiento rentable y obliga a las empresas a considerar los productos desde la perspectiva de los usuarios (Dutka, 1998). Para Larrea (2000), "satisfacción del usuario" referido al conocimiento que tiene la empresa de los usuarios, su sistema de servicio, como la capacidad de respuesta y satisfacer los requisitos y expectativas de los usuarios.

Según Kotler y Armstrong (2003), los usuarios son las personas más importantes en cualquier organización. Es una persona con necesidades e inquietudes y merece el trato sincero y cuidadoso que puede brindarle. Es un hombre que aporta sus necesidades y deseos y satisfacerlo es nuestra misión. Descrito tanto como usuario de un producto o servicio que se identifica con una marca que cumpla y satisfaga sus expectativas en las necesidades que cubre la naturaleza del producto y del servicio brindado, el cual el usuario es el principal activo y el más saltante de la organización. Para Staton, Etzel y Walker (2007), están rezagados respecto al momento en que buscaban la producción.

Ahora son los usuarios quienes formulan pautas y generan especificaciones de producto de acuerdo con sus propias necesidades.

También, la satisfacción se fundamenta en que los usuarios perciban satisfacción y cumplir sus expectativas lo cual es importante comprender la urgencia que tiene el usuario. Sin embargo, se debe considerar que este tipo de medición más completa ya que los usuarios otorgan diversa importancia para los servicios y productos y es difícil medir expectativas cuando los usuarios o los propios consumidores a veces no comprenden. De antemano, especialmente cuando compran productos o servicios o cuando no los usan con frecuencia (Morales y Hernández, 2004). En las empresas que hasta hoy perduran, la satisfacción del usuario es el negocio de todos y el compromiso de todos. Para Oliver (1997), "satisfacción" es la sensación de plenitud del usuario.

Igualmente, en marketing, la satisfacción del consumidor es uno de los elementos centrales (Baker y Crompton, 2000; Yeung y Ennew, 2000; De Ruyter, Bloemer y Peeters, 1997; Oliver, 1997;) Hoy en día, uno de los objetivos de las empresas y organizaciones es "satisfacer a los usuarios", porque esto afectará en gran medida las intenciones de comportamiento futuras. (Philip Kotler, 2000). Por tanto, la esencia de la satisfacción del consumidor es uno de los pilares básicos de la prestación y la atención en la gestión organizacional. Si la calidad percibida proporciona satisfacción para influir al usuario, induciendo así nuevos créditos de fiabilidad. (Dutka, 1998). La aplicación mide y analiza la calidad que es percibida por el usuario respecto a la satisfacción del usuario es muy importante, sin duda, este es un elemento fundamental para entender a los usuarios y ampliar el mercado de operaciones institucionales. Escuchar a los usuarios con precisión (para conocer sus necesidades), y recopilar e investigar datos sobre su satisfacción (González, Frías, Gómez, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

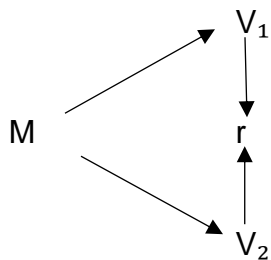
Tipo de estudio

La investigación fue básica (CONCYTEC, 2018). Esta investigación fue fundamental, su característica es no manipular las variables que se intenta explicar, sino Insiste en que se trata de una evaluación de si el producto o servicio del usuario satisface sus necesidades y expectativas. (Hernández, 2016).

Diseño de investigación

Se aplicó un diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional transversal el mismo que mide la asociación entre las dos variables, en otras palabras, su importancia para otro (Hernández, 2016).

Esquema:



Donde:

M: muestra

V1: calidad de atención

V2: satisfacción de las usuarias

r: relación de las variables

3.2. Variables y su operacionalización

Variables

V1 independiente: calidad de la atención

V2 dependiente: satisfacción de las usuarias

Nota: La matriz de operacionalización se incluye en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por todas las gestantes que asistieron al servicio de psicoprofilaxis del Hospital II EsSalud Tarapoto, que son un total de 50 gestantes (oficina de estadística del Hospital II EsSalud Tarapoto).

Criterios de inclusión

- Pacientes gestantes atendidas en el servicio de psicoprofilaxis.
- Gestantes que acepta participar del estudio.
- Gestantes física y mentalmente adecuadas para responder al cuestionario.

Criterios de exclusión

- Gestantes que participan del programa de psicoprofilaxis hospitalizados.
- Gestantes que acuden a servicios con diagnóstico de alto riesgo.

Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, incluidas las 50 mujeres embarazadas que fueron atendidas en el servicio de psicoprofilaxis el Hospital II EsSalud – Tarapoto.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por intención.

Unidad de análisis

Una gestante que asistió al servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2021

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La técnica empleada para la recolección de información son las encuestas, la misma que permitió recabar datos de las usuarias del Hospital II EsSalud Tarapoto, atendidas en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica.

Instrumento

El instrumento utilizado para establecer la calidad de la atención se consiguió como origen a la normativa sustenta sobre calidad de atención. El instrumento estuvo compuesto por seis dimensiones; cada dimensión está compuesta por 3 ítems, con un total de 18 ítems, calificados con puntajes entre 1 y 5, siendo calificado como puntaje 1 “muy malo”, puntaje 2, como “malo”, como puntaje 3 “regular”, puntaje 4 “bueno”, puntaje 5 como “Muy bueno”.

El instrumento a emplear para establecer la satisfacción del usuario tuvo como fuente a la normativa del MINSA. La escala se compone de cinco dimensiones, cada una de las cuales consta de 5 ítems, un total de 25 ítems, y se evalúa con una puntuación de 1-5 puntos, de los cuales 1 es muy malo, 2 es malo y 3 es calificación regular, 4 es una buena calificación y 5 es una muy buena calificación.

Validez

Los instrumentos de investigación fueron validados por juicio de expertos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de calidad de atención	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Salud	4.4	Existe suficiencia
	3	Salud	4.8	Existe suficiencia
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Salud	4.4	Existe suficiencia
	3	Salud	4.8	Existe suficiencia

Los instrumentos compuestos por cuestionarios estuvieron sometidos a juicio de los tres expertos anteriores, quienes serán los encargados de validar la consistencia y la pertinencia de los indicadores y de las variables de investigación, el resultado arrojado es de 4.6, lo que representa un 92% de concordancia entre las herramientas de los jueces para las dos variables, esto demuestra que son altamente efectivas y cumplen con las condiciones metodológicas para ser aplicadas.

Confiabilidad

Para la presente investigación se aplicó Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad: Calidad de atención

Resumen del procesamiento de los casos		
	N°	%
Validos	50	100,0
Excluidos	0	,0
Total	50	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.833	18

Análisis de confiabilidad: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	50	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	50	100,0

a. eliminación por lista basada en todas las variables del procesamiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,811	25

3.5. Procedimientos

El proyecto se ejecutó con el fin de conocer la relación de las variables estudiadas en el Hospital II EsSalud Tarapoto, por ende, se planteó las preguntas orientadoras al estudio. Formulándose un planteamiento del problema que se apoya en trabajos preliminares, que permitió alinear la investigación. En la etapa de desarrollo, se visitó al director del Hospital, donde se coordinó los procesos de investigación, el mismo que pueda facilitar el ingreso a la institución. Por ello se hizo la coordinación con los jefes de cada servicio para identificar a los usuarios y proceder con la identificación de la muestra y posterior aplicación de los instrumentos en el hospital. Posteriormente se realizó la limpieza y calidad de datos para el ingreso a las bases de datos y posterior análisis con lo cual se elaboró el informe de investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con ayuda de una herramienta para la muestra de investigación, la herramienta fue verificada previamente por expertos y analizó los datos recolectados para que la información recogida sea consciente con las preguntas y los objetivos de la investigación. El procesamiento de datos adopta el programa estadístico SPSS V.24 y el coeficiente de Pearson se utiliza como comparación estadística. Para ello el coeficiente de Pearson es la medida de la relación lineal entre las dos variables aleatorio de forma cuantitativa, que se utiliza para analizar su correlación, es decir, después de conocer el cambio de la segunda variable, cómo se vio afectada una determinada variable. Para determinar la proximidad y la dirección de las variables Utilice el coeficiente de correlación de Pearson. El valor del coeficiente se encuentra entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo). La

independencia total es 0. Por este motivo, se muestran los siguientes valores (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos.

Se basa en los elementos de la ética internacional, primero en el respeto a los individuos, en su colaboración voluntaria y luego en la calidad de los colaboradores que aportan., la justicia, la ética y los derechos propios que gozan de cambios científicos. La integridad, que se designa solo con fines académicos, y finalmente la responsabilidad, es un elemento esencial del cumplimiento de los planes para todas las fases de la indagación.

IV. RESULTADOS

4.1. Calidad de atención del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021

Tabla 1

Nivel de la calidad de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud – Tarapoto.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy malo	18 – 32	0	0
Malo	33 - 47	2	4
Regular	48 – 62	20	40
Bueno	63 – 76	14	28
Muy bueno	77 – 90	14	28
Total		50	100

Fuente: Datos propios de la investigación

Interpretación

En la tabla 1 se observa que el nivel de la calidad de atención de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel regular con 40 % (20), seguido de nivel bueno y muy bueno con 28 % (14) respectivamente, 4% (2) nivel malo y ningún nivel muy malo.

4.2. Satisfacción en usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021

Tabla 2

Nivel de satisfacción en usuarias del servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy malo	25 – 45	0	0
Malo	46 – 66	2	4
Regular	67 – 86	14	28
Bueno	87 – 106	18	36
Muy bueno	107 – 125	16	32
Total		50	100

Fuente: Datos propios de la investigación

Interpretación

En la tabla 2 observamos que la satisfacción de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel bueno con 36 % (18), seguido de nivel muy bueno con 32 % (16) y regular con 28 % (14), 4 % nivel malo y ningún valor en nivel muy malo.

4.3. Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021

Previo al desarrollo es pertinente formular la hipótesis.

Ho: la calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción de atención en las usuarias del servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto.

H₁: la calidad de atención de relación significativamente con la satisfacción de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital EsSalud Tarapoto.

Nivel de significancia:

Partiendo del $\alpha = 0,05$; y con un nivel de confiabilidad de 95%.

Se rechazará la Ho cuando la significancia observada "p" es menor a α

Tabla 3

Correlación entre la calidad de atención con la satisfacción de las usuarias de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud, Tarapoto - 2021

Estadísticas de la correlación	
Coeficiente de correlación	0.953
Coeficiente de determinación R ²	0.908
R ² ajustado	0.908
Error típico	5.457
Observaciones	239

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Interpretación

En la tabla 3 observamos que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.953, afirmando que hay una relación alta positiva de la calidad de atención con la satisfacción en los usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021. Asimismo, muestra un coeficiente de determinación de 0.908, donde el 90.8 % de la satisfacción del usuario es influenciado por la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

El presente contenido responde a análisis de los hallazgos, donde el nivel de la calidad de atención de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel regular con 40 %, seguido de nivel bueno y muy bueno con 28 % respectivamente, 4 % nivel malo y ningún valor en nivel muy malo. De acuerdo a este hallazgo se dice que las usuarias del Hospital tienen una apreciación que los prestadores de salud brindan una atención regular, ya que alcanzó 40 %, el mismo que sobrepasa el promedio de los pacientes. En tanto, solo 28 % (bueno y muy bueno) de las usuarias reconocen la calidad de atención, mostrando que la cuarta parte de los usuarios tiene esta percepción. Ante ello, la dirección del hospital debe tomar decisiones, para superar el nivel y los datos porcentuales que contribuirían a mejorar la imagen de los profesionales que laboran en dicho hospital, además eleva la imagen institucional frente a la sociedad.

Al comparar con el estudio de Delgado, Gallego y López (2019), donde mencionan que las opiniones de usuarios pertenecientes a EsSalud sobre la calidad de atención reflejaron insatisfacción, respecto a sus expectativas con los servicios recibidos, siendo la empatía la dimensión con la brecha negativa baja y la dimensión tangible se relaciona con las tecnologías y planta física. De la misma manera Marialette, Medina (2018) muestra que la variable con mayor insatisfacción fue la atención abierta y atención cerrada y de urgencia, resaltando que el tipo de atención de urgencia tiene mayor insatisfacción. Asimismo, Ibarra y Rúa (2017), encontró que el establecimiento de Yopal no contó con área suficiente para atender urgencias por la demanda de la población, así como por la falta de personal asistencial y largas colas de usuarios en el área de emergencias y urgencias. Además, Flore, Mendoza, Vieyra, Moreno, Bautista, et al (2019), señalan que es preponderante un modelo de atención ambulatoria de acuerdo a las necesidades y expectativas de la población indígena.

Por lo expresado la calidad de servicio es un elemento importante desde el sector salud por que contribuye a la mejora en las diferentes dimensiones de la calidad asegurando que las expectativas del usuario sean alcanzadas en beneficio de resolver su problema de salud o necesidad.

La tabla 2, nos muestra el **nivel de satisfacción** de las usuarias en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel bueno con 36 %, seguido de nivel muy bueno con 32 % y regular con 28 %, 4 % nivel malo y ningún valor en nivel muy malo. Se infiere que el nivel bueno tiene predominancia con 36 %, además si se incluye el nivel de muy bueno 32 % alcanza el 68 %; el mismo supera al promedio de los encuestados. Por el lado regular, alcanza apenas 28 % de satisfacción y del nivel malo 4 %. Desde la mirada general, los niveles alcanzados de satisfacción pueden seguir mejorando sustancialmente, ya que los usuarios son la razón de ser de la institución, donde el proveedor se interesa en dar la mejor atención, con una buena información y trato amable, donde permita generar vínculo paciente – proveedor de salud.

En ese sentido guarda similar condición con el estudio de Fernández, González y Vázquez (2020), quienes refieren que los principales inconvenientes que tienen las organizaciones al prestar sus servicios fueron la empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta con 30 % de insatisfacción. Sin embargo, Cajas, Barón y Guillem (2020), concluyen que los pacientes satisfechos fueron el 90%, sin embargo, el grupo control fue 77 %, consideran que fue importante la introducción de personal y tecnología de equipos, además el realizar una ecografía musculoesquelética mejora la satisfacción. También, Apaza, Sandoval y Runzer (2018), concluyeron que el nivel de satisfacción fue de 77 %, pero descubrieron la falta de empatía en la interacción médico paciente, la seguridad y servicios médicos.

Por lo analizado anteriormente podemos establecer, que la satisfacción del usuario es la manifestación de la calidad con que cuenta un establecimiento de salud o cualquier institución, también brinda una mayor imagen institución y por ende mayor demanda de los servicios.

Finalmente, el estudio muestra una relación positiva alta de la **gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención** en usuarios del Hospital II EsSalud Tarapoto, representado con coeficiente de Pearson de 0.953. Asimismo, 90.8 % de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención.

Cabe precisar, que las variables estudiadas son de causa directa, donde al incrementarse una variable, sinérgicamente la otra variable tiene repercusiones. En ese sentido, es necesario mantener ambas variables con alto niveles para que la correlación sea alta.

Datos similares concuerdan con Hernández, Rojas, Prado y Bendezú (2019), concluyen que de cada 4 usuarios 3 de ellos califican como muy buena o buena la atención en los hospitales MINSA y además encontró algunos grupos que no tuvieron satisfacción. Sin embargo, para Inga y Arosquipa (2019), concluyen que la gestión y desarrollo del recurso humano influye en la calidad de atención y dependen de varios factores. Además, el Recurso Humano puede satisfacer las necesidades de los usuarios. Igualmente, Ramos, Podesta y Ruiz (2020), concluyen que el 58 % de la calidad fue media, afectan principalmente la seguridad 56 %, la empatía 52 %, confiabilidad 49 %, lo tangible 57%, sin embargo, la satisfacción promedio fue 95 %

Queda demostrado por el estudio que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, mientras el establecimiento cubra las expectativas de los usuarios la percepción que es el cumplimiento seguirá en aumento lo cual puede conllevar a una mayor demanda de atención y una mejor imagen institucional.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La calidad de atención y satisfacción de las gestantes en el área de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto tiene una relación de manera alta positiva, representado y refleja en el coeficiente de Pearson de 0.953, además, de un coeficiente de terminación de 0.908, donde el 90.8 % de la satisfacción del usuario es influenciado por la calidad desarrollada por el equipo del Hospital II EsSalud Tarapoto.
- 6.2. La calidad de atención en gestantes atendidas en el Hospital II EsSalud Tarapoto fue principalmente de nivel regular con 40 %, seguido de nivel bueno y muy bueno con 28 % respectivamente, 4 % nivel malo y ningún valor en nivel muy malo.
- 6.3. La satisfacción de las gestantes del área de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital II EsSalud Tarapoto, muestra mayor nivel bueno con 36 %, seguido de nivel muy bueno con 32 % y regular con 28 %, 4 % nivel malo y ningún valor en nivel muy malo. Se infiere que el nivel bueno de 36% más el nivel de muy bueno 32 % alcanza el 68 %; el mismo supera al promedio de los encuestados.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director de Hospital II EsSalud Tarapoto, gestionar e instalar procedimientos administrativos y gerenciales que den continuidad una gestión eficiente de la calidad capaz de alcanzar estándares e indicadores hospitalarios altos, para con ello alcanzar la satisfacción de la mayoría de los usuarios en los diferentes servicios de salud.

- 7.2. Al equipo de salud, en especial a los obstetras sensibilizar y capacitar en los diferentes servicios de Obstetricia con temas relacionados al trato al usuario, donde generalmente prioricen los deberes y derechos de los usuarios, permitiendo ofertar un servicio de salud con calidad humana.

- 7.3. Al equipo de salud, participar y ser miembros activos de la dirección o área de calidad del establecimiento para formar parte del cambio asegurando la calidad de los usuarios, asimismo conocer los instrumentos de gestión institucional como el manual de organización y funciones y de perfiles de puesto para mejor el desempeño que repercute positivamente en los usuarios.

REFERENCIAS

- Apaza-Pino, Rossana, Sandival-Ampuero, Gustavo A., & Runzer-Colmenares, Fernando M. (2018). *Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo*. Horizonte Médico (Lima), 18(4), 50-53. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Álvarez P, & Laura F. (2018). *Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017*. [Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1654>
- Arteaga, T. (2018). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3030>
- Beatriz, L, Arán, V., & Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*.
- Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los usuarios bancarios de puerto montt basada en la escala servqual*. Universidad Austral de Chile.
- BID. (2018). *Mejor gasto para mejores vidas. Como América Latina y el Caribe puede hacer más con menos*. <https://flagships.iadb.org/es/DIA2018/Mejor-Gasto-para-Mejores-Vidas>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador*. Información Tecnológica, 31(1), 161–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cajas L., Barón, R., & Guillem, C. (2020). *Impacto de la ecografía en la percepción de la calidad en salud de pacientes adultos con artritis reumatoide*. Revista Colombiana de Reumatología. <https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2020.08.010>
- Cottle, D. (2000). *El servicio centrado en el usuario: cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Delgado, I., Gallego, M., López, D., Luna, L., & Posu, D. (2019). *Informe final*

- proyecto de investigación relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Centro Médico por Salud y AMISALUD Cali SAS de Santiago de Cali en el periodo Junio de 2018 - mayo de 201* [Universidad Católica de Manizales]. <http://hdl.handle.net/10839/2478>
- Denton, D. (2000). *Calidad en el servicio a los usuarios: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al usuario... y cómo podemos hacerlo todos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (Vol. 15). Facultad de Ciencias Económicas, La Universidad*.
- Dutka, A. (1998). *Manual de AMA para la satisfacción del usuario*.
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>
- Fernández, R., & Jabo, S. (2016). *Calidad De Atención Según Percepcion De Las Gestantes Atendidas En Los Consultorios Externos De Obstetricia Del Hospital li-1 Minsa Moyobamba Y Hospital li-1 Essalud Moyobamba, Periodo Enero – Mayo 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/2327>
- Fernández, A., González, I. & Vázquez, L. (2020). *Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–15. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=141370033&lang=es&site=eds-live>
- Flores-Hernández, S., Mendoza-Alvarado, L., Vieyra-Romero, W., Moreno-Zegbe, E., Bautista-Morales, A., & Reyes-Morales, H. (2019). *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza*. *Salud Pública de México*, 61(6), 716–725. <https://doi.org/10.21149/10562>
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6.

- González, M., Frías, R., & Gómez, O. (2010). *Análisis de calidad percibida por el usuario en la actividad hotelera*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Javier Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (2019). *Satisfacción Del Usuario Externo Con La Atención en Establecimientos Del Ministerio De Salud De Perú Y Sus Factores Asociados*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. (2009). *Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study*. *The Service Industries Journal*, 111–125.
- Ibarra, A., & Rua, E. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*.
- Inga-Berrosqui F, Arosquipa Rodríguez C. (2019). *Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención*. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(2):312-8. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition* (10th ed.). Prentice Hall, Inc.
- Lara, R. (2002). *La Gestión de la calidad de los servicios*. *Conciencia Tecnológica*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes.
- Larrea, P. (2000). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Marialette, V., & Medina, A. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. *Revista Médica Risaralda*, 24(2), 102–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción e los servicios*. Lecturas: Educación física y deportes.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. MacGraw Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Ramos Miranda, Karen Lissette, Podesta Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz Arias, Raúl Alberto. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada*. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Sihuin, E., Gómez, O., & Vladimiro, I. (2015). *Satisfaction of hospitalized*. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 32(2), 299–302. https://www.researchgate.net/publication/281513840_Satisfaction_of_hospitalized_patients_in_a_hospital_in_Apurimac_Peru
- Staton, W., Etzel, M., Walker, B., Carranza, A., & Ortiz, M. (2007). *Fundamentos de marketing*. McGraw-Hill Interamericana.
- Tobar, F. (2011). *¿Qué aprendimos de las Reformas de Salud? Evidencias de la experiencia internacional y propuestas para Argentina*.
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (3a. ed.). ECOE Ediciones.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio*. ECOE Ediciones.
- Velasco, A., & Quiroa, Y. (2017). *Servicio al usuario en clínicas médicas del municipio de Malacatán, San Marcos*.
- Vilcapaza, C. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016*. Universidad Peruana Unión.

ANEXOS

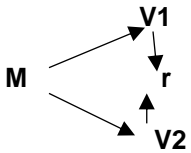
Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es el auténtico control a través del proceso que desarrolla un servicio para que este sea, útil, accesible, equitativo para el usuario (Ishikawa, 2009).	Se medirá a través de instrumentos de evaluación de las dimensiones de la gestión de calidad de atención con la que se presta el servicio de salud, que tendrá niveles alto, medio y bajo.	Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa de solución. • Contacto directo. • Ofrece información. 	Ordinal
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato del personal. • Acceso a medios de comunicación. • Atención a reclamos. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver las quejas. • Respetar derechos del usuario. • Responder a la necesidad del usuario. 	
			Respeto al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problema. • Satisfacer necesidades. • Compromiso con la atención. 	
			Información completa Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Brindan información clara. • Trata humanizado. • Competencias en la atención. 	
Satisfacción de las usuarias	Es la percepción y expectativa que tienen los usuarios respecto a los servicios y productos recibidos de la entidad (Ministerio de Salud, 2014)	La Satisfacción del Usuario Externo se medirá mediante la aplicación del cuestionario con el método de validación de escala de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Explica de manera clara. • Horario programado. • Respeto programación. • Disponibilidad de HCL. • Citas disponibles. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en admisión. • Atención en laboratorio. • Atención en imagenología. • Atención en farmacia. • Respuesta a duda. 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad en la atención. 	

Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo en atención.• Atención al motivo de consulta.• Examen completo.• Inspira confianza.
Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Interés en el problema.• Explicación del médico.• Explicación de procedimiento.• Explicación de tratamiento.• Atención amable.
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none">• Personal para informar.• Ambientes limpios.• Señaléticas adecuadas.• Equipamiento adecuado.• Consultorio confortable.

Matriz de Consistencia.

Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de calidad del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021</p>	<p>Hipótesis general: Hi: existe relación significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica Hospital II EsSalud Tarapoto - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: el nivel de calidad de atención de los usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, es medio. H2: el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, es medio.</p>	<p>Técnica encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>																
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																	
<p>Estudio no experimental, con diseño correlacional.</p>  <p>V1: Calidad de atención V2: Satisfacción de las usuarias</p>	<p>Población: Usuarios del Hospital II EsSalud Tarapoto, que son 50 atendidas en los meses de abril- junio 2021, en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica.</p> <p>Muestra El 100% de la población, representado por 50 usuarias atendidas entre los meses de abril- junio 2021 en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Calidad de atención</td> <td>Oportunidad</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Respeto al usuario</td> </tr> <tr> <td>Información completa</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Satisfacción de las usuarias</td> <td>Competencia profesional</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de atención	Oportunidad	Accesibilidad	Seguridad	Respeto al usuario	Información completa	Satisfacción de las usuarias	Competencia profesional	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía		Aspectos tangibles	
Variables	Dimensiones																		
Calidad de atención	Oportunidad																		
	Accesibilidad																		
	Seguridad																		
	Respeto al usuario																		
	Información completa																		
Satisfacción de las usuarias	Competencia profesional																		
	Fiabilidad																		
	Capacidad de respuesta																		
	Seguridad																		
	Empatía																		
	Aspectos tangibles																		

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de atención

Introducción:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta de evaluación de calidad de atención, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su realidad de cómo fue tratado (a) durante su atención en el Hospital II EsSalud Tarapoto.

I. Datos generales

1. Edad a) 18 a 25 años b) 26 a 33 años c) 34 a 41 años d) 42 a 49 años e) 50 a más años	2. Grado de Instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnico incompleto d) Técnico completo e) Superior Univ. Incomp. f) Superior Univ. Comp.	4. Género a) Masculino b) Femenino 5. Estado civil a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Conviviente d) Viudo (a)
--	--	--

Nota: Observando la numeración en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al valor que tiene para usted cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una “X”.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

II.- DATOS ESPECÍFICOS:

N°	Criterios a evaluar	1	2	3	4	5
Respeto al usuario						
1	Los profesionales del Hospital II EsSalud Tarapoto se preocupa por solucionar mis problemas de salud					
2	La actividad diaria del servicio está encaminado a satisfacer mis necesidades de salud					
3	Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mi problema de salud.					
Oportunidad						
4	Cuando he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna.					
5	El servicio mantiene contacto permanente con sus usuarios para ofrecer información clara y oportuna sobre cambios en sus formas de atención					
6	El personal del Hospital II EsSalud Tarapoto se contacta conmigo directamente para ofrecerme información.					
Competencia profesional						
7	Cuando requiero atención en más de un servicio, percibe que ellos trabajan de forma coordinada para brindarme atención de calidad					
7	Todos los profesionales del servicio se comprometen en brindarme la calidad de atención que requiero					
9	Me siento muy conforme con el trato de los profesionales que me han atendido.					
Información completa						
10	Los profesionales me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad					
11	Mi siento muy conforme con el trato de las enfermeras y auxiliares de enfermería que me han atendido.					
12	El personal administrativo del servicio que me han atendido, tienen competencia y conocimientos necesarios para prestarme la atención requerida					
Accesibilidad						
13	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido					
14	En el Hospital II EsSalud Tarapoto he encontrado oficina de información y buzones de sugerencias apropiadas, claramente visibles, a través de los cuales puedo comunicarme con el servicio sobre la calidad de atención					
15	En el Hospital II EsSalud Tarapoto, existen disposiciones adecuadas para atender mis reclamos, sugerencias, si así lo deseo					

Seguridad					
16	De acuerdo a mi experiencia, existe preocupación por resolver mis quejas y reclamos que he planteado como usuario				
17	Puedo señalar que en el servicio del Hospital II EsSalud Tarapoto, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario				
18	Puedo afirmar, que la calidad de atención entregada por el servicio del Hospital II EsSalud Tarapoto satisface mis necesidades de salud.				

Fuente; MINSA, Calidad de atención

Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

Nombre del encuestador:

Establecimiento de Salud:

Fecha: ____/____/____ **Hora de inicio:** _____ **Hora final:**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción percibida acerca del servicio recibido en consultoría externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su colaboración.

Datos generales del encuestado:

1. Condición del encuestado: Usuario (a) [] Acompañante [] (Marque con un aspa)
2. Edad del encuestado en años: _____ Sexo: M [] Femenino [] (Marque con un aspa)
3. Nivel de estudios (marque con un aspa)
 - a. Analfabeto
 - b. Primaria
 - c. Secundaria
 - d. Superior técnico
 - e. Superior universitario
4. Tipo de seguro por el cual se atiende: (marque con un aspa)
 - a. EsSalud
 - b. SOAT
 - c. Ninguno
 - d. Otro
5. Tipo de usuario: (marque con un aspa)
 - a. Nuevo
 - b. Continuador
6. Especialidad/servicio donde fue atendido:

Nota: Observando la numeración en el siguiente cuadro, podrá calificar de acuerdo al valor que tiene para usted cada afirmación o pregunta. Por favor marque con una "X".

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

N°	Criterios a evaluar	Escala				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta?					
2	¿El obstetra le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de su llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
Capacidad de Respuesta						
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿La respuesta a dudas y reclamos fue rápida?					
Seguridad						
11	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
12	¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	¿El obstetra le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
15	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
Empatía						
16	¿El obstetra que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					

19	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
20	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
Aspectos Tangibles						
21	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
22	¿La sala de espera se encontró limpio y ordenado?					
23	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
24	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	¿El ambiente del consultorio ha sido limpio y cómodo?					

Fuente; MINSA, Satisfacción de usuario

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila, Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión pública y gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de atención

Autor (s) del instrumento (s): Br. Katty Giannina, Gaviria Rios

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sánchez Dávila, Keller

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión pública y gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Autor (s) del instrumento (s): Br. Katty Giannina, Gaviria Rios

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Gabriela del Pilar Palominio Alvarado

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de atención

Autor (s) del instrumento (s): Br. Katy Giannina, Gaviña Ríos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN **4.8**

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021



 Dra. Gabriela del Pilar Palominio Alvarado
 DOCENTE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Autor (s) del instrumento (s): Br. Katty Giannina, Gaviola Ríos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN 4.7

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021

.....
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado
DOCENTE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de atención

Autor (s) del instrumento (s): Br. Katty Giannina, Gaviria Ríos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de atención .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de atención					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en gestión universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción de los usuarios
Autor (s) del instrumento (s): Br. Katty Giannina, Gaviria Ríos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8**

Tarapoto, 8 de Mayo de 2021



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



CARTA N° 189 D-RATAR-ESSALUD-2021.

05 JUL 2021

Señora:
Obst. Katty Giannina Gaviria Rios.

Presente

ASUNTO : Autoriza recopilar información virtual para obtención de Título de Magister.

REFERENCIA : Solicitud de fecha 23 de junio de 2021 – Proveído N° 2251.



Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito al documento de la referencia, el director de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto autoriza a la interesada realizar la recopilación de información por medio de formulario virtual por encontrarnos en Pandemia de la COVID 19, con el objetivo de cumplir con el desarrollo del Proyecto titulado " **Calidad y Satisfacción de la atención en el Servicio de Psicoprofilaxis Obstétrica en el Hospital II ESSALUD Tarapoto**"

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada, para los fines que estime pertinente.



Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,




Beltran Lozano Gonzales
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL TARAPOTO


GAAM/merp//lsp.

OPyC/Archivo

NIT:	1281	2021	2620
------	------	------	------

BASE DE DATOS VARIABLE CALIDAD

N° Encuesta	Preguntas																		Total	Calificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Sum fila (t)	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	85	Muy bueno
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	82	Muy bueno
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	40	Malo
10	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	83	Muy bueno
11	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	Muy bueno
12	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Bueno
13	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	74	Bueno
14	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Bueno
15	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	Muy bueno
16	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	41	Malo
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	87	Muy bueno
18	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Bueno
19	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	74	Bueno
20	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Bueno
21	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	Muy bueno
22	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Bueno
23	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	74	Bueno
24	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Bueno

25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
27	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
29	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
30	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
31	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	Muy bueno
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87	Muy bueno
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87	Muy bueno
34	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	81	Muy bueno
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
36	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
37	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
39	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
40	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	53	Regular
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	80	Muy bueno
42	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Buena
43	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	74	Buena
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular
45	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	61	Regular
46	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	Muy bueno
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	Muy bueno
48	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Buena
49	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	74	Buena
50	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Buena

BASE DE DATOS VARIABLE CALIDAD

N° Encuesta	Preguntas																									Total	Calificación	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Sum fila (t)		
1	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	Muy bueno
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	103	Bueno
3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	104	Bueno
4	2	3	4	2	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Bueno
5	1	4	4	4	3	2	1	3	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Bueno
6	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	Muy bueno
7	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Muy bueno
8	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	61	Malo
9	5	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Muy bueno
10	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	Muy bueno
11	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	Muy bueno
12	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	5	5	5	52	Malo
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	103	Bueno
14	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	104	Bueno
15	2	3	4	2	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Bueno
16	1	4	4	4	3	2	1	3	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Bueno
17	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	111	Muy bueno
18	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117	Muy bueno
19	5	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113	Muy bueno
20	1	2	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	79	Regular
21	3	4	4	3	5	3	3	1	2	2	4	4	2	5	2	5	2	2	2	2	5	3	1	1	5	5	78	Regular
22	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	75	Regular
23	3	2	1	1	4	5	5	3	2	2	4	4	3	3	3	1	1	4	4	1	1	4	4	5	5	5	75	Regular
24	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	109	Muy bueno

25	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	Muy bueno
26	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Muy bueno
27	5	4	4	5	5	4	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	113	Muy bueno
28	1	2	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	79	Regular	
29	3	4	4	3	5	3	3	1	2	2	4	4	2	5	2	5	2	2	2	5	3	1	1	5	5	78	Regular	
30	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	5	5	75	Regular	
31	3	2	1	1	4	5	5	3	2	2	4	4	3	3	3	1	1	4	4	1	1	4	4	5	5	75	Regular	
32	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	104	Bueno	
33	2	3	4	2	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Bueno	
34	1	2	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	79	Regular	
35	3	4	4	3	5	3	3	1	2	2	4	4	2	5	2	5	2	2	2	5	3	1	1	5	5	78	Regular	
36	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	5	5	75	Regular	
37	3	2	1	1	4	5	5	3	2	2	4	4	3	3	3	1	1	4	4	1	1	4	4	5	5	75	Regular	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	103	Bueno
39	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	104	Bueno	
40	2	3	4	2	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Bueno	
41	1	4	4	4	3	2	1	3	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Bueno	
42	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	Muy bueno	
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	103	Bueno	
44	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	104	Bueno	
45	2	3	4	2	5	2	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Bueno	
46	1	4	4	4	3	2	1	3	5	4	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Bueno	
47	5	4	4	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	Muy bueno	
48	3	4	4	3	5	3	3	1	2	2	4	4	2	5	2	5	2	2	2	5	3	1	1	5	5	78	Regular	
49	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	5	5	75	Regular	
50	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	Muy bueno	