



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Nivel de percepción y capacidad resolutiva del servicio
reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de
Dios 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rosado Dávila, Betty Roberta (ORCID: 0000-0003-2376-1905)

ASESOR:

Mg. Morán Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi padre Dimas Rosado Valencia (†) y a mi madre Cecilia Dávila Rodríguez, quienes con su amor, trabajo y esfuerzo me apoyaron siempre a lograr mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

Mi extenso agradecimiento al docente Mg. Hugo Samuel Morán Requena por su orientación y asesoría para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos y recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Análisis descriptivo	18
4.2. Análisis interferencial	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	26
Tabla 2: Matriz de consistencia	27
Tabla 3: Distribución de frecuencias de la variable nivel de percepción de las usuarias y sus dimensiones	15
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable capacidad resolutiva de un servicio reproductivo y sus dimensiones	16
Tabla 5: Grado de correlación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutiva	17
Tabla 6: Grado de correlación entre la fiabilidad y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo	18
Tabla 7: Grado de correlación entre la seguridad y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo	19
Tabla 8: Grado de correlación entre la empatía y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo	20
Tabla 9: Grado de correlación entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo	21

Índice de figuras

	Pág.
Figura1: Esquema del diseño	10

Resumen

El presente estudio titulado “Nivel de percepción y capacidad resolutive del servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022”, tuvo como principal objetivo relacionar el nivel de percepción y la capacidad resolutive del servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022. Siendo una investigación tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, con diseño no experimental. Su población estuvo conformada por 80 usuarias que acudían en forma constante a la entidad, la muestra fue de 67 usuarias encuestadas y el muestreo utilizado fue no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de elaboración propia para ambas variables, que fue validado por el juicio de expertos. Los datos recogidos fueron analizados de forma descriptiva e inferencial a través de los programas de Microsoft Excel y de IBM SPSS. Obteniendo como resultados que el 94.0% de las encuestadas indicaron que el servicio contaba con una adecuada capacidad de respuesta mientras que un 6.0% manifestaron que este se encontraba en proceso y un 0.0% se ubica en inadecuado. Llegando a la conclusión que existe relación significativa entre ambas variables, siendo el valor de $p = 0.000 < 0.05$.

Palabras clave: *percepción, capacidad resolutive, usuarias*

Abstract

The present study entitled "Level of perception and resolution capacity of the reproductive service of a health center in Tambopata, Madre de Dios 2022", had as its main objective to relate the level of perception and the resolution capacity of the reproductive service of a health center in Tambopata, Madre de Dios 2022. Being a descriptive, correlational, quantitative research, with a non-experimental design. Its population was made up of 80 users who constantly attended the entity, the sample was 67 users surveyed and the sampling used was non-probabilistic. For data collection, a self-prepared questionnaire was applied for both variables, which was validated by expert judgment. The data collected was analyzed descriptively and inferentially using Microsoft Excel and IBM SPSS programs. Obtaining as results that 94.0% of the respondents indicated that the service had an adequate response capacity while 6.0% stated that it was in process and 0.0% was inadequate. Concluding that there is a significant relationship between both variables, being the value of $p= 0.000 < 0.05$

Keywords: *perception, resolution capacity, users.*

I. INTRODUCCIÓN

En países como España se efectuaron investigaciones con la finalidad de evaluar las prestaciones que los usuarios reciben, con la finalidad de mejorar sus servicios y por ende disminuir las necesidades sanitarias de sus habitantes (Pérez y González, 2018). Lograr satisfacer a los pacientes es muy complejo, a través de las perspectivas y percepciones del usuario buscamos medir la eficacia prestacional de un servicio (Castelo-Rivas et al., 2022). La calidad percibida puede influir en la satisfacción de los usuarios (Chacón y Rugel, 2018). A pesar que la calidad de la atención sanitaria se ha mejorado en diversos lugares del mundo, en otros países estas mejoras han sido lentas y desiguales, los pacientes fallecen o han desarrollado discapacidades por una inadecuada prestación sanitaria debido a una deficiente capacidad resolutive en las entidades sanitarias (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2018).

Estudios del Caribe y América Latina manifestaron que la prestación centrada en el usuario tiene un efecto positivo para mejorar la eficacia de los procesos prestacionales (Guanais, et al., 2018). La satisfacción de los clientes es un componente terminante para que el usuario regrese a elegir nuevamente el servicio, encomendado su salud a la institución (Chacón, et al., 2019). Para fortalecer la gestión de los servicios sanitarios se debe tener en cuenta las percepciones de los usuarios (Vergara et al., 2018). El 42.3% de los usuarios encuestados en siete hospitales de Latinoamérica manifestaron estar satisfechos por la prestación ofrecida y 57.7% declararon estar insatisfechos (Dávila-García, et al., 2018). Estudios realizados en Ecuador demostraron que para perfeccionar el desempeño de los servicios de salud se debe fortalecer la capacidad resolutive de los mismos (Romero et al., 2019). La OPS declaró que para hacer frente a una emergencia sanitaria se debe fortificar la capacidad resolutive de los servicios sanitarios (OPS, 2020).

En nuestro país, se realizaron diversos estudios con la finalidad de evaluar el sistema sanitario, desde el enfoque de la percepción de los usuarios (Hernández-Vásquez, et al., 2019). Según la “Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2018”,

el 74.3% de usuarios manifestaron estar conforme con la prestación recibida en las entidades del Ministerio de Salud (MINSA), obteniendo el mayor porcentaje de aceptación la región de Amazonas con 89.3%, Cajamarca con 89.0%, Loreto con 87.1%. Por otra parte, las regiones que presentaron menor porcentaje de satisfacción por las prestaciones sanitarias recibidas fueron Madre de Dios con 65.3%, Tacna con un 63.4% y Cusco con 56.7% (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018). El Perú posee un sistema sanitario fraccionado (Cuba-Fuentes, et al., 2018) el cual presentaba que un 43.0% de las entidades sanitarias a nivel nacional no contaban con personal sanitario suficiente para ofertar las prestaciones (Contraloría General de la República [CGR], 2018). Así mismo el 96.0% de las instituciones sanitarias se encontraban con una inadecuada capacidad resolutive (Banco Mundial [BM], 2021). La eficiencia de un servicio depende del trato humanístico que se brinde (Soto, 2019), de su capacidad de respuesta y de la manera como este se organice (Villanueva-Carrasco, et al., 2020). El nivel de satisfacción de un usuario es considerado como un indicador de las percepciones y de las expectativas que permiten medir la operatividad del sistema sanitario del Perú (Cordova-Buiza, et al., 2021).

Por lo expuesto, fue necesario e importante realizar esta investigación, teniendo como problema general ¿De qué forma se relacionaba el nivel de percepción y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?, teniendo como problemas específicos ¿De qué forma la fiabilidad se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?; ¿De qué forma la seguridad se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?; ¿De qué forma la empatía se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?; y ¿De qué forma los aspectos tangibles se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022? .

Este estudio contó con una justificación práctica; ya que, la información que se obtuvo, permitirá crear estrategias para acrecentar la percepción de las usuarias

que hacen uso de los servicios reproductivos. Tuvo justificación teórica, ya que los resultados, servirán como una contribución hipotética ya que pueden ser examinados por diversos investigadores de la localidad con la finalidad de continuar con nuevos estudios de investigación. Presentó justificación metodológica, ya que permitió utilizar cuestionarios validados por profesionales con competencia en el tema, dichos cuestionarios midieron la apreciación de las usuarias desde un enfoque afectivo, y finalmente; obtuvo una justificación social, ya que las gestiones de mejora que resultaron de este estudio, permitirán mejorar la salud reproductiva de las usuarias de Puerto Maldonado.

El objetivo general del estudio fue determinar si existe relación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 y como objetivos específicos tuvo: determinar si la fiabilidad se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022; determinar si la seguridad se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022; determinar si la empatía se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022; y por último determinar si los aspectos tangibles se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022.

Como hipótesis general de este estudio se sostuvo si existió relación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022. Con respecto a las hipótesis específicas se plantearon: existió relación entre la fiabilidad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022; existió relación entre la seguridad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022; existió relación entre la empatía y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 y por último existió relación entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales se consideraron a la investigación realizada por Leal et al., (2021) teniendo como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios en relación al acceso, la infraestructura y la calidad de los servicios de Atención Primaria de Salud (APS) de Brasil, siendo un estudio transversal, descriptivo, encuestándose 114,615 usuarios que estaban vinculados con 30,523 equipos de salud para ello utilizaron seis instrumentos, los resultados fueron analizados a través del IBM SPSS 20.0 y la prueba de chi-cuadrado de Pearson, teniendo como resultados que la satisfacción del usuario se asoció con las variables acceso, infraestructura y calidad de servicio, concluyeron que para garantizar servicios de calidad se debe tener en cuenta la percepción de los usuarios.

El estudio realizado por Ferreira et al., (2020), quien tuvo como objetivo investigar la satisfacción de las personas sordas en relación a los servicios de salud en dos instituciones de Belo Horizonte, en Minas Gerais – Brasil, siendo una investigación observacional y de análisis descriptivo, para ello aplicaron una encuesta a 74 adultos que padecían de sordera. Teniendo como resultados que el 54.4% de los entrevistados no se encontraban satisfechos con la atención recibida, así mismo no hubo relación significativa entre la asistencia de los profesionales y la satisfacción de los usuarios ($p < 0.05$). Concluyéndose que a pesar que la atención médica es la más solicitada en el lugar, los encuestados no estaban satisfechos con la atención que se les brindaba.

Hurtado et. al., (2020), tuvo como objetivo en su estudio analizar la satisfacción de los usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. Siendo una investigación descriptiva, cuantitativa, donde se aplicó una encuesta validada a 329 usuarios. Obteniendo como resultados que el 3.4% de los entrevistados manifestaron que el funcionamiento y estructura del establecimiento estaba muy bueno, el 42.5% indicaron que estaba bueno, un 37.8% lo consideraron como regular, el 12.3% declararon que era malo y un 4.0% que estaba muy malo. Se concluyó que el 54.1% de los encuestados indicaron estar insatisfechos por la prestación ofrecida por las entidades sanitarias.

En el estudio de Boada-Niño, et. Al., (2019), presentó como finalidad establecer la percepción de la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, en el primer semestre del año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva y transversal, se empleó la encuesta SERVQUAL en donde se evaluó la capacidad resolutive, la seguridad, los aspectos tangibles, la fiabilidad y la empatía; encuestando a 282 usuarios. Teniendo como resultados que el 70% de los usuarios se encontraban satisfechos por la prestación recibida. Concluyéndose que se debe crear estrategias con la finalidad de mejorar las instalaciones, equipos, insumos, señalización, recursos humanos, limpieza, etc., de los servicios sanitarios.

En el estudio de Chacón et al. (2019) presentó como finalidad evaluar la percepción de la calidad de la atención en salud que tiene los usuarios del servicio de consulta externa de la IPS Horisoes del municipio de Florencia, Caquetá-Colombia. La investigación fué de corte transversal y descriptivo, obteniéndose como resultados que el 53,8% de los encuestados pensaron que el personal sanitario ofrecía buen trato y el 100,0% de ellos estaban satisfechos por la prestación recibida. se concluyó que las instalaciones de la entidad se encontraban bien cuidadas y aseadas, el ambiente de espera era cómodo, que el personal sanitario era muy amable y que la capacidad resolutive de la entidad se encontraba en forma adecuada, por lo que los clientes se sentían complacidos por las prestaciones recibidas.

El estudio realizado por Guadalupe et al., (2019) tenía como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro, Ecuador. El estudio tuvo un alcance de tipo transversal y descriptivo, con una orientación cuantitativo y de diseño no experimental. Teniendo una muestra de 383 encuestados, cuyos resultados fueron que los aspectos tangibles de la entidad tuvieron como promedio 5,59, seguido la empatía con 4,53, la seguridad con 3,07, la fiabilidad con 2,76 y la capacidad de respuesta con 2,16. Concluyéndose que los usuarios no se encontraban ni insatisfechos ni satisfechos.

Cobo-Mejía et. al., (2018), en su investigación presentó como finalidad determinar la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud durante el segundo semestre del 2017 en Boyacá-Colombia. Siendo una investigación descriptiva, con diseño transversal y con una orientación cuantitativa. Se aplicó el cuestionario a 143 pacientes. Cuyos resultados fueron que el 89,4% de los usuarios se hallaban satisfechos de acuerdo a sus expectativas y el 82,6% se encontraban satisfechos de acuerdo a sus percepciones. En conclusión, se recomendó generar estrategias que permiten mejorar los equipos, la empatía de los trabajadores, la infraestructura, la limpieza y el confort de la institución.

Fariño et al., (2018) plantearon en su investigación identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas-Ecuador, su estudio fue basado en el enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo de tipo no experimental, encuestando a 384 usuarios, teniendo como resultados que el 77.0% de los entrevistados manifestaron estar satisfechos con la infraestructura y equipamiento de las entidades sanitarias, 81.0% estaban complacidos por la atención brindada de parte del personal y un 80.0% consideraron que el número de camillas estaban acorde con sus expectativas. Se concluyó que al estudiar las percepciones de sus usuarios a través de sus dimensiones permitió establecer que el nivel de calidad prestacional de las entidades y la satisfacción de sus usuarios fue considerada como un nivel medio.

El estudio de Suárez et. al. (2018), tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro-Ecuador, 2018. Fue de tipo descriptivo, de corte transversal y cuantitativo, entrevistando a 370 usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario de SERVQUAL, en donde se midió y se relacionó las apreciaciones y las perspectivas de los usuarios referente a la calidad prestacional de la entidad. Teniendo como resultados que el 48.0% de las encuestadas presentaron un nivel medio de satisfacción en relación a sus expectativas y percepciones. Se concluyó que las usuarias manifestaron que la calidad prestacional se encuentra en un nivel

regular de satisfacción, los entrevistados percibieron que está por mejorarse las instalaciones de la entidad y la empatía del personal sanitario.

Vásquez et al., (2018) en su estudio presentó como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las pacientes egresadas del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018, para ello se utilizó la encuesta SERVQUAL que fué aplicada a 203 usuarias que usaron el servicio, teniendo como resultados que el 40% de las pacientes se sentían satisfechas por el servicio brindado. Siendo las dimensiones de capacidad resolutive y la de seguridad las de mayor aceptación mientras que la de tangibilidad fué de menor aprobación.

Pérez y González (2018), en su investigación buscó comparar el grado de satisfacción de los usuarios ingresados en hospitalización convencional en 2 centros de Elche (España) con diferente modelo de gestión. Realizándose una investigación de tipo descriptivo, transversal, observacional y analítico, se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Obtuvieron como resultados que el 97.5% de entrevistados de IMED y el 97.1% de Vinalopó quedaron complacidos por la prestación recibida. Concluyéndose, que se encuentran elevados el grado de satisfacción de sus usuarios en ambas entidades sanitarias.

En los antecedentes nacionales se encontró a la investigación realizado por Hoyos (2021), cuyo objetivo del estudio fue el de establecer si existía relación entre la gestión clínica para el internamiento del paciente COVID-19 con la funcionalidad de la capacidad resolutive en los establecimientos I-4 de la Red Salud Contumazá-Cajamarca, 2021. Siendo un estudio cuantitativo correlacional, cuya muestra fue de 150 empleados. Teniendo como resultados que el 52.7% de las usuarias percibieron que la diligencia clínica del área de hospitalización fue regular y el 51.3% manifestaron que la operacionalidad de la capacidad de respuesta es regular. Como conclusiones determinaron que si existía relación significativa entre la gestión clínica del área de hospitalización COVID-19 y la operacionalización de la capacidad de respuesta.

El estudio realizado por Becerra-Canales, et al., (2020), tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria de salud, durante la pandemia COVID 19. Siendo una investigación transversal, observacional y prospectiva, donde se aplicó una encuesta a 120 usuarios, para los datos recolectados fueron analizados de forma estadística y descriptiva. Teniendo como resultados que el 38.3% de los encuestados se encontraban moderadamente satisfechos por los servicios ofrecidos y un 61.7% estaban insatisfechos. Manifestaron también que el servicio cumplía solo un 69.2% para la dimensión fiabilidad, 58.3% para seguridad, 60.8% para empatía, 76.7% para capacidad de respuesta y un 87.5% para los aspectos tangibles. Un 75.8% de los encuestados manifestaron estar disgustados por el trato que recibieron durante la atención. Se concluyó que los usuarios se encontraban insatisfechos por la prestación recibida durante la pandemia COVID 19.

Leveau y Riva, (2019), en su estudio presentó como fin determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina, atendidos por profesionales de enfermería del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. La investigación fue descriptiva y cuantitativa, encuestándose a 145 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario de evaluación de CARE-Q. Teniendo como resultados que el 62.8% de los entrevistados manifestaron estar medianamente satisfechos, un 26.2% poco satisfechos y sólo un 11.0% altamente satisfechos.

La investigación de Vitteri (2019), presentó como objetivo establecer si existía relación entre la funcionabilidad de la capacidad resolutoria con la calidad de la atención desde la percepción del usuario del Centro de Salud Lucma - Ancash, desarrollándose un estudio descriptivo y correlacional donde se empleó cuestionarios adaptados y validados de los cuestionarios de PECASUSS y de Multidimensional EMFU-CARE de OPS/Guzmán. Siendo su muestra de 109 usuarios. Teniendo como resultados que el 58.7% de los usuarios percibieron que se encontraba en forma regular la funcionabilidad de la capacidad resolutoria del establecimiento; el 65.1% manifestaron que fue buena la accesibilidad de la operabilidad de la capacidad de respuesta de la entidad y el 60.6% refirieron que el trabajo en equipo en la institución era bueno. Se concluyó que entre la

operacionalidad de la capacidad de respuesta y la eficacia de la prestación desde la apreciación del usuario existía relación significativa ($p < 0,05$).

El estudio realizado por Ccanchi (2018), tuvo como finalidad identificar la percepción en la atención y calidad del servicio del usuario de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto. Se utilizó el método descriptivo transversal, relacional y de tipo cuantitativo, fueron encuestados 80 pobladores. Teniendo como resultados de la variable apreciación en la prestación que el 7,5% no está de acuerdo con la atención recibida, el 45,0% está parcialmente de acuerdo y el 23,8% está completamente de acuerdo con la prestación admitida, de la variable eficacia de la prestación el 13,8% están insatisfechos, el 33,8% se encuentra parcialmente satisfechos y el 22,5% está completamente satisfechos. Dentro de las conclusiones se consideró que el 13,8% están completamente de acuerdo en ambas variables.

Para Huamán (2018), presentó como objetivo en su estudio relacionar la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención y sus niveles de satisfacción en el consultorio de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho, siendo una investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional y de corte transversal. Para la muestra se determinó a 100 usuarias que asistieron de abril a julio del 2018, donde se les aplicó una encuesta de 20 ítems. Para analizar la información se usó las pruebas de Spearman y de Kolmogórov-Smirnov. En cuanto a los resultados se obtuvo que el 62,0% de las usuarias manifestaron que el servicio presenta una regular calidad prestacional, y en cuanto al agrado de las usuarias el 54,0% mostraron una mediana satisfacción del servicio recibido.

El trabajo de investigación de Olivares (2018) tuvo como fin determinar cuáles fueron los factores asociados a la percepción de la calidad de atención en las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital III Goyeneche, Arequipa, utilizando para ello un estudio prospectivo, transversal y observacional. La muestra fue de 508 usuarias del área de consulta externa y hospitalización, se utilizó el instrumento de SERVQUAL. Se obtuvieron los siguientes resultados el 62,6% de las mujeres entrevistadas eran de 18 a 30 años, el 48,0% tenían educación secundaria, el 68,7% eran amas de casa y el 88,8% presentaban nivel

medio socioeconómico. Se concluyó, que la apreciación de la eficacia prestacional y el agrado de las usuarias por la prestación tiene significativa relación estadística ($P < 0.05$).

Sandoval-Vásquez, et al., (2018), en su investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018. Siendo una investigación descriptiva y de tipo transversal, encuestaron a 255 usuarios, para ello utilizaron como instrumento el cuestionario SERVQUAL. Los hallazgos fueron que el 76,61% de los entrevistados se encontraban complacidos por el servicio recibido y el 83.02% manifestaron que los aspectos tangibles obtuvieron el mayor porcentaje de complacencia. Concluyéndose que los usuarios se encuentran satisfechos del servicio.

El estudio realizado por Vilca y Portilla (2018), presentó como objetivo determinar la percepción del servicio de salud y la capacidad resolutoria del establecimiento de salud Tuñad, San Pablo-2018. Utilizando un esbozo cuantitativo y descriptivo. Se encuestaron a 430 pacientes de 18 a 59 años y 4 trabajadores de la institución. Se utilizó el SERVQUAL modificado como instrumento para evaluar la variable apreciación del servicio y para medir la capacidad de resolución se aplicó la ficha de cotejo del MINSa que fue adecuado por Mendoza en el año 2016. Dentro de las conclusiones se describió que el 38.4% de las usuarias percibieron que el servicio está por mejorar, un 36.2% manifestaron que se encuentra en proceso y sólo un 25.4% de las entrevistadas sostuvieron que el servicio es aceptable. Para la capacidad de respuesta el 39.9% de las encuestadas declararon que este se encontraba en proceso, el 34.1% indicaron que se encontraba por mejorar y un 26.1% opinaron que la capacidad de respuesta era aceptable.

Vásquez y Lora (2017), realizaron un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la funcionalidad de la capacidad de resolutoria con la calidad de atención de las usuarias del servicio de obstetricia del Hospital Provincial de Virú, 2017. Se efectuó un estudio descriptivo, de corte transversal y correlacional, siendo encuestadas 65 mujeres, cuyos resultados fueron que el 90.8% calificó como

regular la operacionalización de la capacidad de resolución de la entidad, el 6.2% evaluaron como mala y un 3.1% manifestó que era buena, concluyéndose que la operatividad de la capacidad de respuesta y la eficacia prestacional del servicio obstétrico no se relacionan.

En los antecedentes locales tenemos la investigación de Montalvo, (2018), cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado- Madre de Dios, fueron encuestados 152 pacientes, la metodología utilizada fue descriptiva, transversal, correlacional y no experimental. Teniendo como resultados que el 36.2% de los entrevistados se encuentran regularmente satisfechos y el 25.7% manifestaron que la eficacia del servicio esta en regular estado. Se concluyó estadísticamente que si existe relación entre ambas variables ($p=0,000 < 0.05$).

La teoría que respaldó a la variable nivel de percepción fue la que se basa en que la mente pasa por un proceso constructivo de percepciones, en donde la experiencia permite llegar más allá de lo que los sentidos nos permiten captar, a través de ello, a cada instante nos confrontamos a nuestro entorno, elaborando hipótesis para poder otorgarle una explicación o un significado (Locke, 1999)

Así mismo tenemos la teoría de la función psicológica, que respalda a la variable nivel de percepción, la cual consideraba que por medio de las sensaciones el ser humano puede reconocer, interpretar y explicar la información recibida de su entorno, en donde pueden intervenir otros procesos psicológicos como la memoria y el aprendizaje (Vargas,1994). Siendo está opinión de índole personal, es necesario que para lograr satisfacer a las personas se debe brindar prestaciones de buena calidad, que permitan disminuir las insuficiencias sanitarias de los usuarios. (Tschohl y Franzmeier, 1994).

Las siguientes teorías consideraron a la Fiabilidad como la destreza para desarrollar un servicio de manera honesta y cuidadosa (Lloréns, 1995). La Seguridad es considerada como las capacidades y habilidades mostrados por el

prestador para infundir confianza y credibilidad (Lloréns, 1995). La Empatía se le consideraba como el cuidado y la comprensión que brindaban los prestadores a los usuarios (Lloréns, 1995). Mientras que los aspectos tangibles se le consideraba a la infraestructura, recursos humanos, materiales de comunicación y equipos de un servicio (Lloréns, 1995).

Para fundamentar la segunda variable capacidad resolutive de un servicio se obtuvo a la teoría que la consideraba como la agrupación de recursos humanos competentes, equipamiento en buen estado de conservación, medicamentos e insumos en cantidades suficientes, recursos físicos como la infraestructura adecuados y recursos tecnológicos ordenados y capaces de solucionar problemas relacionados a la funcionalidad de las prestaciones, con el fin de resolver las necesidades insatisfechas de la sociedad (Tschohl y Franzmeier, 1991).

Otra teoría que también respaldó a la variable capacidad resolutive, es la que la consideraba como la suficiencia que posee un profesional o una institución para brindar una prestación a los que lo solicitan, la cual puede ser en forma cuantitativa y cualitativa (Silvere, 1984). Considerándose para el componente cuantitativo la cantidad de insumos, horas/cama, personal de salud e instrumentos disponibles, mientras que para el componente cualitativo está condicionado por las competencias que debe poseer el personal de salud para solucionar los inconvenientes sanitarios de los usuarios que solicitan el servicio (Silvere, 1984)

El estudio se fundamentó en la epistemología del positivismo, el cual se caracterizó por unir la lógica con la práctica, fundándose que los conocimientos se producen de hechos presentes ratificados por la práctica, con la finalidad de que se realice una investigación confiable el investigador evitó ser subjetivo. En la investigación se consideró un enfoque cuantitativo, se recopilaron y analizaron la información obtenida con el fin de comprobar las hipótesis planteadas en el estudio, basándose en el cálculo numérico y la estadística se obtuvieron resultados viables, que facilitaron que la investigación sea objetiva (Ander-Egg, 1995)

III. METODOLOGÍA

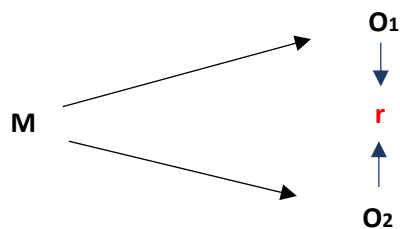
3.1. Tipo y Diseño de investigación:

Tipo de investigación: es de tipo básica, proceso reflexivo de un determinado problema (González, 2004), teniendo como fin el de investigar aspectos de nuestro entorno, para comprobar las hipótesis planteadas, así como para esbozar posibles soluciones a los problemas que se trazaron en la investigación (Ander-Egg, 1995). Posteriormente se las cuantificó, analizó y se estableció las vinculaciones entre ellas (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación: técnica desarrollada con la finalidad de conseguir información requerida en un estudio (Hernández, et al., 2010), el diseño fue no experimental definida como la no manipulación de la variable independiente transversal y correlacional, con la finalidad de explicar las variables sin manipularlas, analizando su relación en un determinado momento (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquema del diseño



M: muestra

Donde O₁: apreciación de las usuarias

Donde O₂: capacidad resolutive del servicio

r: es la correlación de las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: nivel de percepción

Definición conceptual: Proceso constructivo de conocimientos, en donde la experiencia nos hace llegar más allá de lo que los sentidos nos permiten captar, a través de ellos, a cada instante nos enfrentamos a nuestro entorno elaborando hipótesis para otorgarle un significado a la vida (Locke, 1999)

Definición operacional: la variable apreciación de las usuarias se evaluó mediante un cuestionario adaptado del SERVQUAL (MINSA, 2012), elaborado por la investigadora donde se midió cuatro dimensiones de la percepción de los clientes siendo estas la empatía, la factibilidad, los aspectos tangibles y la seguridad.

Indicadores: para la dimensión empatía los indicadores planteados fueron trato recibido, comprensión de necesidades y sentimientos percibidos de los usuarios, para la dimensión fiabilidad se consideró al tiempo de espera, el grado de confianza y la solución de problemas, para la dimensión seguridad se propuso medicamentos apropiados, capacidad de los profesionales y bioseguridad y para la dimensión aspectos tangibles se programaron los indicadores de equipamiento suficiente, señalización apropiada y desinfección de ambientes.

Escala de medición: se usó la escala de tipo ordinal.

Variable dependiente: capacidad resolutive de un servicio reproductivo

Definición conceptual: agrupación de recursos humanos, tecnológicos y físicos ordenados en función a las atenciones prestadas, que cuenta una entidad para resolver las necesidades sanitarias de la sociedad (Silvere, 1984).

Definición operacional: la variable capacidad resolutive del servicio se midió a través de una encuesta adaptada de las Funciones Obstétricas y Neonatales (MINSA, 2012), en donde la investigadora evaluó las dimensiones de recursos y procesos.

Indicadores: para la dimensión de recursos se consideró como indicadores a las competencias del personal, a la disponibilidad de medicamentos, insumos y exámenes auxiliares, el estado de conservación del equipamiento, así como la existencia de una red operativa de comunicación y transporte. Para la dimensión procesos se planteó como indicadores a las prestaciones de consulta externa, emergencia obstétrica y sistema de referencia.

Escala de medición: se utilizó la escala de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: conjunto de elementos que contienen peculiaridades (Ander-Egg, 1995). El estudio incluyó a las 80 usuarias que acudieron constantemente a los servicios reproductivos de un centro de salud de Tambopata de Madre de Dios.

Criterios de inclusión: se consideraron a las usuarias mayores de 18 años continuadoras que acudieron de tres a más veces a los servicios reproductivos de un centro de salud de Tambopata de Madre de Dios que se encontraban afiliadas al Seguro Integral de Salud.

Criterios de exclusión: para el estudio no se consideró a las usuarias adolescentes, ni adultas mayores de 50 años. Así mismo no se incluyó en la investigación a la población migrante que acudieron al servicio reproductivo.

Muestra: subconjunto específico y limitado que se obtiene de la población (Hernández, et al., 2014). La muestra fue de 67 usuarias entrevistadas. (Ver anexo 06)

Muestreo: procedimiento en el que cada elemento tiene la posibilidad de conformar la muestra (Hernández, et al., 2014). Para el estudio se utilizó el muestreo probabilístico en donde se consideró la muestra definida en el párrafo anterior.

Unidad de análisis: se consideró para el estudio a las usuarias afiliadas al SIS, comprendidos entre los 18 y 50 años de edad, que acudieron en forma constante (más de tres veces) a los servicios reproductivos de un centro de salud de Tambopata de Madre de Dios.

3.4. Técnicas e instrumentos y recolección de datos:

Técnica: conjunto de prácticas y saber que se utilizan en la solución de cuestiones prácticas (Ander-Egg, 1995). La encuesta es una agrupación de métodos propuestos para unir de forma metódica datos sobre un tema determinado referente a una población (Hernández, et al., 2014). Para la investigación se aplicó como instrumento un cuestionario para ambas variables de la investigación.

Instrumentos: herramientas que se usan para valorar el proceder de las variables (Hernández, et al., 2010). Para el estudio la investigadora elaboró un cuestionario para ambas variables de acuerdo a la escala de Likert, considerándose para la variable nivel de percepción 14 ítems siendo para la fiabilidad 03 ítems, para seguridad 04 ítems, para empatía 03 ítems y para aspectos tangibles 04 ítems, este cuestionario se desarrolló. Así mismo, para la variable capacidad resolutive comprendió 14 ítems, teniendo 08 ítems para la dimensión recursos y 06 ítems para los procesos. (Ver anexo 03)

Validez: procedimiento a través del cual la herramienta brinda información que manifiestan los datos que realmente interesan para el estudio (Hernández, et al., 2014). Para el estudio se validaron los cuestionarios para las dos variables a través de la certificación de la validez de tres expertos. (Ver anexo 04)

Confiabilidad: grado de confianza que se le instituyen a los datos obtenidos en una investigación, con el cual se aprueba su consistencia (Hernández, et al., 2014). Para el estudio se realizó un ensayo piloto a 20 usuarias que acudieron a un centro de salud de Tambopata en Madre de Dios, mediante el alfa de Cron Bach, obteniéndose los resultados de 0.870 y 0.791 respectivamente (Ver anexo 5)

3.5. Procedimientos:

Para la compilación de la información se aplicaron las encuestas a las 67 usuarias que acudían a un centro de salud de Tambopata de Madre de Dios, así mismo se les informo a las entrevistadas sobre el objetivo del estudio, las cuales participaron en forma anónima y voluntaria. La recolección de datos se realizó de forma presencial.

3.6. Método de análisis de datos:

En el estudio se maneja el análisis de los datos en forma inferencial y descriptiva (Hernández et al., 2014). Los datos recogidos para el estudio fueron analizados de forma descriptiva e inferencial a través de los programas de Microsoft Excel y de IBM SPSS para ambas variables y sus dimensiones, siendo analizadas en medio de tablas y figuras de acuerdo a los porcentajes alcanzados.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación estuvo basada en el Código de ética que viene desarrollando la universidad en el área de investigación y bajo los principios morales de la investigadora, para ello no se utilizó ningún tipo de manejo de la información recabada, siendo esta usada simplemente para la investigación. Así mismo, se respetó y conservó la particularidad del estudio, en donde se usaron las normas APA y el programa Turnitin para las referencias y citas, de acuerdo a las pautas que fueron definidas por la Universidad Cesar Vallejo. Así mismo, se ha respetado la declaración universal de los Derechos Humanos y el anonimato de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable nivel de percepción de las usuarias y sus dimensiones

Nivel	V1. Nivel de percepción de las usuarias		D1. Fiabilidad		D2. Seguridad		D3. Empatía		D4. Aspectos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
Poco satisfecho	4	6.0	5	7.5	5	7.5	8	11.9	4	6.0
Satisfecho	63	94.0	62	92.5	62	92.5	59	88.1	63	94.0
Total	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0

FUENTE: IBM SPSS 25

En la tabla 3, se analizaron los datos obtenidos para la variable nivel de percepción de las usuarias. Del total de encuestados se obtuvo que el 94.0% manifestaron estar satisfechas por el servicio recibido, un 6.0% poco satisfechas y un 0.0% de usuarias insatisfechas. Respecto a las dimensiones de la variable, observamos que para la dimensión fiabilidad el 92.5% de las encuestadas están satisfechas con las competencias de los profesionales que trabajan en el servicio, en tanto que el 7.5% indican estar poco satisfechas y un 0.0% se encuentran insatisfechas. Para la dimensión seguridad el 92.5% de las informantes declararon estar satisfechas por las garantías sanitarias que les brinda el servicio, siendo un 7.5% que se encontraban poco satisfechas y un 0.0% de insatisfechas.

Para la dimensión empatía el 88.1% dieron a conocer que están satisfechas por la aptitud que posee el personal de salud por tratar de comprenderlas, mientras que un 11.9% refirieron estar poco satisfechas con la disposición de los prestadores sanitarios, obteniéndose un 0.0% de insatisfacción. Seguidamente, para la

dimensión aspectos tangibles el 94.0% de las usuarias se encontraron satisfechas del servicio recibido, no obstante, un 6.0% de las entrevistadas expresaron estar poco complacidas por las condiciones en las que se encuentra la prestación, así mismo se obtuvo un 0.0% de insatisfacción.

Finalmente se concluyó que un mayor porcentaje de las usuarias encuestadas, percibieron en forma satisfactoria la eficacia del servicio reproductivo ofrecido en las cuatro dimensiones analizadas, pero aún se observa que un porcentaje menor de usuarias se encontraron insatisfechas por la prestación brindada por parte de la institución.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable capacidad resolutive de un servicio reproductivo y sus dimensiones

Nivel	V2. Capacidad resolutive de un servicio		D1. Recursos		D2. Procesos	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En proceso	4	6.0	4	6.0	4	6.0
Adecuado	63	94.0	63	94.0	63	94.0
Total	67	100.0	67	100.0	67	100.0

FUENTE: IBM SPSS 25

En la tabla 4, se estudiaron los datos recabados para la capacidad resolutive de un servicio reproductivo. De las encuestadas el 94.0% indicaron que el servicio contaba con una adecuada capacidad de respuesta mientras que un 6.0% manifestaron que este se encontraba en proceso y un 0.0% se ubicaba en inadecuado. En relación a las dimensiones, se pudo evidenciar que para los

recursos el 94.0% de las usuarias declararon que el servicio se hallaba en forma adecuada ya que este contaba con los bienes y servicios necesarios para brindar el servicio, mientras tanto un 6.0% expresaron que este servicio estaba en proceso y para el nivel de inadecuado alcanzó un 0.0%. Finalmente, para la dimensión de procesos el 94.0% de las entrevistadas percibieron que las prestaciones asistenciales de consulta externa, hospitalización y el sistema de referencia se encontraba en forma adecuada, sin embargo, un 6.0% declararon que estos servicios estaban en proceso y un 0.0% se obtuvo para el nivel inadecuado.

Por último, se concluyó que el mayor número de usuarias encuestadas manifestaron que la capacidad resolutive del servicio reproductivo de la entidad se encontraba en forma adecuada, ya que percibieron que este contaba con profesionales competentes, con una infraestructura, equipamiento y medicamentos en un adecuado estado de conservación, además les ofreció un sistema de transporte acorde para el traslado de las referencias hacia otra entidad con mayor capacidad de resolución. Así mismo se pudo evidenciar que aún persistió un mínimo porcentaje de usuarias que declararon que este se encontraba en proceso.

4.2. Análisis interferencial

Hipótesis general

HG Existe relación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022.

Tabla 5

Grado de correlación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutive

		Nivel de percepción	Capacidad resolutive
Nivel de percepción	Correlación de Spearman	1,000	,544**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Capacidad resolutive	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

En la tabla 5 la prueba de Rho de Spearman mostró que la significancia bilateral fue de 0.000, por lo que, fue aceptada la hipótesis general planteada, demostrándose, que si hubo una relación significativa entre el nivel de percepción y capacidad resolutive de un servicio reproductivo. Del mismo modo, se demostró que el valor del coeficiente de correlación fue de 0.544, determinándose que si existió una correlación positiva moderada. Esto significa que si se incrementa la capacidad resolutive del servicio reproductivo, el nivel de percepción de las usuarias aumentará y por ende se sentirán más satisfechas.

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación entre la fiabilidad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022

Tabla 6

Grado de correlación entre la fiabilidad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo

		Fiabilidad	Capacidad resolutive
Fiabilidad	Correlación de Spearman	1,000	,529**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Capacidad resolutive	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

En la tabla 6 se pudo visualizar que de acuerdo a los resultados de Rho de Spearman la estimación de la significancia bilateral fue de 0.000, por consiguiente, se aceptó la hipótesis específica diseñada, concluyéndose que si hubo una relación significativa entre la fiabilidad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo. Del mismo modo, se demostró que el valor del coeficiente de correlación fue de 0.529, lo cual determinó que si existe correlación positiva moderada. Esto quiere decir que si se evidencia un aumento en la fiabilidad también se incrementa la capacidad resolutive del servicio en forma moderada

Hipótesis específica 2

H2 Existe relación entre la seguridad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022

Tabla 7

Grado de correlación entre la seguridad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo

		Seguridad	Capacidad resolutive
	Correlación de Spearman	1,000	,624**
Seguridad	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Capacidad resolutive	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

En la tabla 7 se observó que los resultados de la prueba de Rho de Spearman revelaron que el valor de significancia bilateral fue de 0.000, por lo tanto, fue aceptada la hipótesis específica planteada, es decir, que si existió una significativa relación entre la seguridad y la capacidad resolutive de un servicio reproductivo. Del mismo modo, se observó que la estimación del coeficiente de correlación fue de 0.624, lo cual estableció que si existe correlación positiva moderada. Esto significa que si se incrementa la seguridad también se acrecentará la capacidad resolutive del servicio en forma moderada

Hipótesis específica 3

H3 Existe relación entre la empatía y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022

Tabla 8

Grado de correlación entre la empatía y la capacidad resolutive del servicio reproductivo

		Empatía	Capacidad resolutive
Empatía	Correlación de Spearman	1,000	,520**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Capacidad resolutive	Coefficiente de correlación	,520**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

En la tabla 8 se presentó los hallazgos obtenidos para la prueba Rho de Spearman los cuales nos demostraron que la significancia bilateral tuvo un valor de 0.000, por lo tanto, fue admitida la hipótesis específica trazada, existiendo de esta manera una relación significativa entre la empatía y la capacidad resolutive de un servicio reproductivo. Del mismo modo, se señaló que el valor del coeficiente de correlación fue de 0.520, lo cual pudo establecer que si existió una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que si la empatía se incrementa también la capacidad resolutive del servicio se incrementará en forma moderada

Hipótesis específica 4

H4 Existe relación entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022

Tabla 9

Grado de correlación entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo

		Aspectos tangibles	Capacidad resolutive
Aspectos tangibles	Correlación de Spearman	1,000	,431**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Capacidad resolutive	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

En la tabla 9 se observaron que los resultados de Rho de Spearman presentaron una significancia bilateral de 0.000, en consecuencia, se aceptó la hipótesis específica diseñada, determinándose que si hubo relación significativa entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo. Del mismo modo, se mostró que el coeficiente de correlación fue de 0.431, lo cual estableció que si hubo una correlación positiva moderada. Dicho de otra manera, si los aspectos tangibles se acrecientan también la capacidad resolutive del servicio se incrementará en forma moderada

V. DISCUSIÓN

1. El estudio tuvo como fin principal analizar de que forma el nivel de percepción de las usuarias se relacionaba con la capacidad resolutive del servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022, demostrándose en base al procesamiento de la información de la tabla 5 que fue aceptada la hipótesis principal, existiendo una directa relación entre el nivel de percepción de las usuarias y la capacidad resolutive de un servicio reproductivo, alcanzándose una significancia bilateral para el valor de p de $0.000 < a 0.01$ y con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.544, existiendo entre las dos variables una correlación moderada positiva. En la tabla 3, se demostró que el 94.0% de las usuarias se encontraron satisfechas por el servicio recibido, mientras que un 6.0% manifestaron estar insatisfechas y para el nivel de insatisfacción se obtuvo un 0.0%. Mientras tanto se pudo observar en la tabla 4, que el 94.0% de las entrevistadas indicaron que la capacidad resolutive del servicio se encontraba en forma adecuada, en tanto que un 6.0% expresaron que estaba en proceso y se obtuvo un 0.0% para el nivel de inadecuado.

En cuanto a los datos obtenidos se puede cotejar que estos presentaron una coincidencia con el estudio de Pérez y González (2018), quien buscó contrastar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de hospitalización en dos establecimientos de Elche (España), obteniendo como resultados que el 97.5% de los usuarios de IMED y el 97.1% de los encuestados de Vinalopó quedaron complacidos por los servicios ofrecidos en las respectivas entidades sanitarias. Así mismo los resultados alcanzados se asemejaron a los de la investigación realizada por Cobo-Mejía et. al., (2018), el estudio tuvo como finalidad establecer la percepción del usuario en base a la calidad prestacional de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud en Boyacá-Colombia, cuyos resultados fueron que el 89,4% de los usuarios se hallaron satisfechos de acuerdo a sus expectativas y el 82,6% se encontraron complacidos de acuerdo a sus percepciones sobre el servicio recibido.

Así mismo, tenemos que los hallazgos obtenidos en la investigación difieren con los de Vilca y Portilla (2018), cuya investigación tuvo como fin establecer la relación entre la percepción del servicio y la capacidad resolutive del puesto de salud Tuñad, San Pablo - Cajamarca 2018, teniendo como resultados que el 39.9% de las encuestadas declararon que este se hallaba en proceso, el 34.1% indicaron que se encontraba por mejorar y un 26.1% opinaron que la capacidad de respuesta era aceptable. De igual manera se difiere con la investigación realizada por Vásquez y Lora (2017), cuya finalidad de su estudio fue establecer la correlación entre la calidad prestacional del servicio de obstetricia y la operatividad de la capacidad resolutive del Hospital Provincial de Virú – La Libertad, 2017, obteniendo como resultados que el 90.8% calificó como regular la operacionalización de la capacidad resolutive de la entidad, el 6.2% lo evaluaron como mala y solo un 3.1% manifestaron que era buena.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos estos se respaldaron en la teoría de la función psicológica diseñada por Vargas (1994), quien consideraba que por medio de las sensaciones el ser humano puede reconocer, interpretar y explicar la información que recibe de su entorno, es decir, el usuario puede percibir cuando se le ofrece un servicio de calidad, también se basan en la teoría de Tschohl y Franzmeier (1994), quienes manifiestan que para satisfacer las necesidades sanitarias de las usuarias, se debe brindar servicios que cuenten con recursos humanos competentes, medicamentos e insumos en cantidades suficientes, así como un equipamiento e infraestructura adecuada, etc., todo ello, con la finalidad de que las usuarias perciban que se les ofrece prestaciones sanitarias de calidad.

2. Respecto al objetivo específico 1, los hallazgos obtenidos en la tabla 6 permitió determinar la relación entre la fiabilidad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo fue positiva moderada, siendo su resultado para el coeficiente de Rho de Spearman de 0.529, así mismo se obtuvo para la significancia bilateral el valor de 0.000, es decir $<$ de 0.05, aceptándose la hipótesis planteada para este objetivo. En la tabla 3 se pudo evidenciar que para la dimensión fiabilidad el 92.5% de las encuestadas estaban satisfechas con las competencias del

personal de salud que laboraban en el servicio, en tanto que el 7.5% indicaron estar poco satisfechas y un 0.0% se encontraban insatisfechas.

Así mismo se pudo evidenciar que los resultados alcanzados para este objetivo específico difieren de los datos obtenidos en la investigación de Vilca y Portilla (2018) en donde el grado de percepción de los usuarios según su fiabilidad fue de 39,9% en donde los entrevistados declararon que el servicio se encontraba en proceso, un 35,5% opinaron que estaba por mejorar y un 24,6% manifestaron que era aceptable. De los resultados obtenidos se pudo indicar que estos se basan en la teoría de Lloréns (1995), quien consideraba a la fiabilidad como una destreza para lograr que el servicio ofrecido sea de forma honesta y cuidadosa, ya que los resultados alcanzados en el estudio nos demostraron que la relación fue positiva moderada y más del 90% de las usuarias entrevistadas se encontraron satisfechas con el funcionamiento adecuado del servicio.

3. En cuanto al objetivo específico 2, en la tabla 7 se evidenció que los resultados de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.624, lo cual reveló que si hubo relación positiva moderada entre la seguridad y la capacidad resolutive del servicio reproductivo, así mismo se evidenció que el valor para la significancia bilateral fue de 0.000, es decir < 0.05 , por lo que se pudo indicar que si existió una correlación significativa entre la seguridad y la capacidad resolutive del servicio y en la tabla 3 se evidenció que 92.5% de las informantes declararon estar satisfechas por las garantías sanitarias que les brindo el servicio, siendo un 7.5% que se encontraron poco satisfechas y un 0.0% de insatisfechas. También se pudo observar que los hallazgos obtenidos difieren de la investigación de Vilca y Portilla (2018) obteniendo para la seguridad, que el 38,4% de los entrevistados declararon que el servicio lo encontraron en vías de mejoramiento, un 32,6% opinaron que estuvo en proceso y un 29,0% manifestaron que estaba aceptable.

Por los resultados encontrados se puede mostrar que estos se sustentan en la teoría de Lloréns (1995), ya que este autor consideró a la dimensión

seguridad como las capacidades y habilidades que demuestra un prestador para infundir confianza y credibilidad en sus usuarios que hacen uso del servicio que este brinda, ya que los datos obtenidos en la investigación nos demostraron que si existió una correlación positiva moderada entre la capacidad resolutive de un servicio y la dimensión seguridad, así mismo se pudo evidenciar que más del 90% de las encuestadas manifestaron estar satisfechas por las garantías sanitarias que les ofrecía el servicio reproductivo.

4. En relación al objetivo específico 3, en la tabla 8 se pudo evidenciar que los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman manifestaron que la significancia bilateral fue de 0.000, por lo que, fue aceptada la hipótesis específica planteada para este objetivo, existiendo una relación significativa entre la dimensión empatía y la capacidad resolutive de un servicio reproductivo. Del mismo modo, se pudo demostrar que el valor del coeficiente de correlación fue de 0.520 con lo cual se determinó que si existió una correlación positiva moderada. En la tabla 3 se obtuvo para la dimensión empatía que el 88.1% de las encuestadas dieron a conocer que se encontraron satisfechas por la aptitud que el personal de salud demostró al tratar de comprenderlas y entenderlas, mientras que un 11.9% refirieron estar poco satisfechas con la disposición de los prestadores sanitarios, así mismo se obtuvo un 0.0% de insatisfacción.

Estos resultados difieren con la investigación de Vilca y Portilla (2018), en el cual el 42.0% de los entrevistados manifestaron que la dimensión empatía del puesto de salud de Tuñad, San Pablo-2018 se encontraba en vías de mejoramiento, un 34.8% indicaron que se hallaba en proceso y un 23.2% indicaron que era aceptable. Según estos resultados obtenidos podemos indicar que los datos del estudio se basan en la teoría de Lloréns (1995), quien definía a la empatía como el cuidado y la comprensión que brindan los prestadores a los usuarios, por lo que, se puede indicar que más del 85% de las usuarias entrevistadas declararon que el personal profesional comprendieron y entendieron cuáles eran sus necesidades sanitarias, demostrando interés por encontrar posibles soluciones a sus problemas

sanitarios, pero aún persiste un porcentaje mínimo de usuarias que manifestaron estar insatisfechas con la actitud del personal sanitario.

5. Para el objetivo específico 4, en la tabla 9 se pudo observar que los hallazgos obtenidos de la prueba Rho de Spearman presentaron un valor de 0.000 para la significancia bilateral, por lo que, fue aceptada la hipótesis específica diseñada para este objetivo específico, es decir, que si existió una relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo. Del mismo modo, se demostró que la estimación para el coeficiente de correlación fue de 0.431, lo cual determino que si existió una correlación positiva moderada entre la dimensión aspectos tangibles y la capacidad resolutive del servicio reproductivo. En la tabla 3 se demostró que el 94.0% de las usuarias se encontraron satisfechas con el servicio recibido, no obstante, un 6.0% de las entrevistadas expresaron estar poco complacidas por las condiciones en las que se encontraba el servicio, así mismo se obtuvo un 0.0% de insatisfacción.

Estos resultados difieren con la investigación de Vilca y Portilla (2018), ya que se pudo observar en su investigación que el 44.9% de sus usuarias encuestadas manifestaron que el puesto de salud Tuñad en lo que respecta a los aspectos tangibles se encuentra en vías de mejoramiento, un 34.8% declararon que se encontraba en proceso y un 20.3% indicaron que este era aceptable. De acuerdo a los hallazgos encontrados en el estudio se puede mencionar que estos están basados en la teoría de Lloréns (1995), quien indicó que los aspectos tangibles comprenden la infraestructura, recursos humanos, recursos tecnológicos, materiales de comunicación, equipamiento, entre otros que cuenta un servicio, por lo que se puede indicar que más del 90% de las encuestadas manifestaron estar satisfechas con el servicio reproductivo en cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, por contar con una infraestructura adecuada, equipamiento y medicamentos en un adecuado estado de conservación, un sistema de transporte acorde para el traslado de las referencias, etc., pero aún se evidencia un porcentaje menor de usuarias insatisfechas con el servicio reproductivo.

En cuanto a las fortalezas del estudio se puede estimar que, al ser un estudio tipo básica, así como lo menciona Ander-Egg (1995), nos permitió investigar aspectos de nuestro entorno sanitario, accediendo a la recolección de datos de manera eficaz, con la finalidad de examinar los resultados obtenidos para posteriormente comprobar las hipótesis planteadas, así como para esbozar posibles soluciones a los problemas que se trazaron en la investigación, además permitió fortalecer los conocimientos e intelecto existente. La investigación por ser de tipo cuantitativa tal como lo indican Hernández et al. (2014) es una excelente manera de representar los resultados obtenidos, analizándolos y estableciendo las vinculaciones entre ellos, con el fin de rechazar o aprobar las hipótesis formuladas, en donde se realizaron valoraciones estadísticas que brindaron respuestas y a través de ellas se generarán controversias e informaciones fidedignas.

Por otra parte, el estudio presenta debilidades, ya que al ser una investigación de tipo cuantitativa, como lo mencionan Hernández et al. (2014), puede que no tenga el impacto anhelado si el análisis de los datos presentan errores, así como la información recabada puede estar incompleta, o presente inconvenientes al momento de aplicarse la encuesta, motivo por el cual la investigadora tuvo que realizar la recolección de la información de manera presencial y brindando la orientación adecuada a la entrevistada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo concluir que el valor de p alcanzado fue de 0.000 el cual es $<$ a 0.05 lo que permitió aseverar que si existe significativa relación positiva moderada entre las variables nivel de percepción y capacidad resolutive de un servicio, el cual ha sido demostrado por el coeficiente de Rho de Spearman alcanzado un valor de 0.544**.
2. Se pudo deducir que de acuerdo al valor obtenido para $p = 0.000$ y siendo este menor a 0.05 se consiguió probar que, si existe significativa relación positiva moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable capacidad resolutive de un servicio, siendo esto demostrado por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.529**.
3. Se pudo concluir que conforme al valor conseguido para p 0.000 el cual fue $<$ a 0.05 se logró corroborar que, si existe significativa relación positiva moderada entre la dimensión seguridad y la variable capacidad resolutive de un servicio, lo cual fue confirmado por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.624**.
4. Se pudo deducir que según el valor alcanzado para p que fue de 0.000 y este es menor a 0.05 permitió aseverar que, si existe significativa relación positiva moderada entre la dimensión empatía y la variable capacidad resolutive de un servicio, lo cual fue demostrado por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.520**.
5. Se pudo concluir que de acuerdo al valor obtenido para p que fue de 0.000 el cual fue $<$ a 0.05 se demostró que, si existe significativa relación positiva moderada entre la dimensión aspectos tangibles y la variable capacidad resolutive de un servicio, demostrado por el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.431**.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al equipo de gestión de la entidad sanitaria se le recomienda aplicar en forma semestral el cuestionario de evaluación, para conocer como los pacientes perciben las prestaciones brindados por la institución, posteriormente elaborar y desarrollar un plan de mejora con la finalidad de fortalecer la eficacia de las prestaciones sanitarias ofrecidas a sus usuarios.
2. Se propone al equipo de gestión de la entidad coordinar con su ente rector y en forma conjunta elaborar y desarrollar un plan de mantenimiento de equipos con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento de los mismos, ello permitirá fortificar la eficacia y eficiencia del establecimiento.
3. Se sugiere al equipo de gestión que elaboren y desarrollen un plan de capacitación con la finalidad de fortalecer las competencias y habilidades del personal sanitario de la institución, lo que permitirá mejorar la eficacia de los servicios sanitarios.
4. Se recomienda al equipo de gestión de la entidad que a través de reuniones de equipo se fomente entre los trabajadores técnicas de comunicación asertiva y escucha activa, lo cual permitirá mejorar el trato hacia los pacientes, así como las relaciones interpersonales en los trabajadores del establecimiento.
5. Se propone al equipo de gestión que en coordinación con su ente rector se elabore y ejecute un plan de mantenimiento y reparación de la infraestructura y del sistema de referencia con el fin de mejorar la capacidad de respuesta de la institución y por ende lograr satisfacer las necesidades sanitarias de los usuarios.

REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.
<https://acortar.link/56lZA>
- Banco Mundial, (. (2021). *Grupo Banco Mundial*. Obtenido de Financiamiento para la cobertura universal de salud en el Perú después de la COVID 19:
<https://acortar.link/4OGide>
- Becerra-Canales, B., Pecho Chávez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170.
doi:<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., & Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. 6(1), 55-71.
<https://acortar.link/E4UJ8M>
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, À. F. (2022). Satisfacción del pacientes: ¿Qué se debe saber? *Polo del conocimiento*, 7(6), 176-198. <https://acortar.link/KStbWd>
- Ccanchi Ventura, M. (2018). Percepción en la atención y calidad del servicio del usuario de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto 2018. Lima. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/ILFSLh>
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Theories, Models and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 14.
<https://acortar.link/PNNC0Y>

- Chacón Paja, J., Bedoya Flórez, C., & Noguera Velasco, L. (2019). Percepción de la calidad de la atención en salud, en usuarios del servicio de consulta externa, de la IPS Horisoos del municipio de Florencia – Caquetá en el último trimestre de 2018. Florencia-Caquetá. Colombia: Repositorio Universidad EAN. <https://acortar.link/WBxQzb>
- Cobo-Mejía, E., Estepa-Rodriguez, K., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *5(2)*, 277-294. <https://acortar.link/K4MU55>
- Contraloría General de la República, (. (2018). (CGR). <https://acortar.link/qKLEO7>
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, *24(5)*. doi:<https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Cuba-Fuentes, M. S., Romero-Albino, Z., Domínguez, R., Rojas Mezarina, L., & Villanueva, R. (2018). Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. *Anales de la Facultad de Medicina*, *79(4)*. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i4.15642>
- Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V., & Castillo-Mori, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista cuerpo médico HNAAA*, *11(3)*, 199-200. <https://acortar.link/ZrpPuG>
- Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. d., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, *2(2)*, 1-25. <https://acortar.link/illPia>

- Ferreira Rezende, R., Bezerra Guerra, L., & Alves da Silva Carvalho, S. (2020). Satisfaction of deaf patients with the health care. *Revista CEFAC*, 22(5). doi:<https://doi.org/10.1590/1982-0216/20202258119>
- González Martínez, C. (2004). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Revista Educación médica*, 7(2), 41-50. <https://acortar.link/As9xMx>
- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G., & YanCHA Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3). doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guanais, F., Doubova, S., Hannah H, L., Pérez-Cuevas, R., García-Elorrio, E., & Kruk, M. (2018). Patient-centered primary care and self-rated health in 6 Latin American and Caribbean countries: Analysis of a public opinion cross-sectional survey. *Plos Medicine*, 15(10). <https://acortar.link/dQiuT>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed., Vol. 5). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. <https://acortar.link/dQCaV>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación Sexta edición*. Interamericana Editores S.A. DE C.V. <https://acortar.link/4hqOE>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 4(36), 620-628.
<https://acortar.link/W4pgl9>

Hoyos Gallardo, S. (2021). Gestión clínica para el internamiento COVID-19 y funcionalidad de la capacidad resolutive en establecimientos I-4 de la Red de salud Contumazá-Cajamarca, 2021. Trujillo, Perú. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/ksMyHs>

Huamán Mallma, S. (2018). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias que acuden al consultorio externo de obstetricia en el Hospital Regional de Ayacucho, 2018. Ayacucho. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/peiR8c>

Hurtado Guerrero, A., Possidonio Alves, A., Lima Libório, G., Vieira de Freitas, J., & Hurtado Guerrero, J. (2020). User satisfaction with health centers in Coari, Amazonas, Brasil. *Revista Bioética*, 28(3). <https://acortar.link/nkWjit>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, (. (2018). *Plataforma Nacional de datos abiertos gob.pe*. <https://acortar.link/VnXvrJ>

Leal Ribeiro Cantalino, J., Duarte dos Anjos Scherer, M., Soratto, J., Schâfer, A. A., & Santos Oliveira dos Anjos, D. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55(22), 10. doi:<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>

Leveau Barrera, F. E., & Riva Correa, D. K. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019. Tarapoto, Perú: Repositorio digital Universidad Nacional de San Martín. <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3779?show=full>

- Lloréns Montes, F. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. *Cuadernos*, 29, 35-45. <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf374.pdf>
- Locke, J. (1999). *An Essay Concerning Human Understanding* (Vol. 2). Fondo de cultura económica. <https://acortar.link/8CBMnJ>
- Ministerio de Salud. (2012). *Directiva Sanitaria para la evaluación de las Funciones Obstétricas Neonatales en los Establecimientos de Salud*. Dirección de Salud de las Personas. <https://acortar.link/PJKwFL>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de la Calidad. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto - 2017*. Madre de Dios. Puerto Maldonado: Repositorio posgrado Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/05gJ1s>
- Olivares Moscoso, C. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Goyeneche-2018. Arequipa, Perú. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. . <https://acortar.link/h59bBa>
- Organización Panamericana de la Salud, (2018). Libro Buenas prácticas en capacidad Resolutiva - Primer Nivel de Atención del SNIS - Edición 2018. (OPS). <https://acortar.link/fz7JH6>
- Organización Panamericana de la Salud, (24 de septiembre de 2020). Webinar: Fortalecimiento de la capacidad resolutiva del Primer Nivel de Atención en

el marco de la respuesta a la pandemia COVID-19. (OPS).
<https://acortar.link/wBCtaG>

Pabon Cordoba, M., & Palacio Díaz, K. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitionuevo Magdalena, 2017-2019. *Tesis de especialidad*. Magdalena, Colombia. <https://acortar.link/9VC9SZ>

Pérez Canto, V., Maciá Soler, M., & González Chordá, V. (2018). Satisfacción de los usuarios en dos hospitales con diferente modelo de gestión. *Revista de investigación de calidad de atención médica*, 33(6), 334-342. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.07.005>.

Quiroz Carhuatanta, S. J., Arévalo Becerra, J. U., & Delgado Bardales, J. M. (2018). Categoría asignada y capacidad resolutive en la micro red banda de Shilcayo, 2018. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.947

Romero Ramírez, H., Albán Meneses, C., & Sellan Icaza, V. (2019). Resolute actions of multidisciplinary helath journal of sciencie and research. 4. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.3594012>

Sandoval-Vásquez, D. M., Díaz-Flores, K. A., Vásquez-Revilla, M. A., Vásquez-Castañeda, P., Vera-Hernández, L. M., & Yacarini-Martínez, A. E. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugia del Hospital Regional Lambayeque – 2018. *Revista experiencia en medicina*, 4(4), 138-142. <https://acortar.link/D7uZKp>

Silvere, S. (1984). Capacidad resolutive de la demanda de atención de morbilidad a nivel primario, Chile 1981. *Revista Bol of Saul Panam*, 97(2), 125-141. <https://acortar.link/ko48XP>

- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina experimental y Salud Pública*, 36(2). <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Suárez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A., & Achundia Guerrero, R. (2019). Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigación*. <http://scielo.sid.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011.ibi-38-02-153.pdf>
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1991). *Achieving excellence through customer service*. Díaz de Santos S.A. <https://acortar.link/EfJcMm>
- Vargas Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Revista Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://acortar.link/Ed7OVI>
- Vásquez Molas, G., Alvarenga Ferreira, N., Araujo Fretes, D., Cabañas Cristaldo, J., Mareco Caballero, N., & Orrego Martínez, L. (2018). Users satisfaction of the Obstetrics and Gynecology Department users of the Hospital Nacional in 2018. *Revista Nacional (Itauguá)*, 10(2), 39 - 57. <https://acortar.link/EqF4Ju>
- Vásquez Sánchez, M., & Lora Loza, M. (2019). Funcionalidad de la capacidad resolutoria y calidad de la atención en obstetricia. Hospital Virú. 2017. *Revista Cultura del cuidado Enfermería*, 16(2), 66-75. <https://acortar.link/tww27O>
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibarguén, V. M., & Maza Àvila, F. J. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 26, 203-219. <https://acortar.link/LiSugw>

Vilca Rojas , H., & Portilla Torres, E. (2018). Percepción del servicio de salud en relación a la capacidad resolutive del Establecimiento de Salud Tuñad de San Pablo- 2018. Cajamarca, Perú. <https://acortar.link/1o5OBy>

Villanueva-Carrasco, R., Domínguez Samanez, R., Salazar de la Cruz, M., & Cuba-Fuentes, M. (2020). Respuesta del primer nivel de atención de salud del Perú a la pandemia COVID-19. *Anales de la Facultad de Medicina 1918 - 1920.*, 81(3), 337-341. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i3.18952>

Vitteri Eusebio, C. (2019). Dimensiones de la funcionalidad de capacidad resolutive y calidad de la atención desde la percepción del usuario. Centro de Salud Lucma. Trujillo, Perú. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/fEMEpK>

ANEXOS

Anexo 01 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición	Niveles y rangos según sus dimensiones	Niveles y rangos según sus variables
Nivel de percepción	Proceso constructivo de conocimientos, en donde la experiencia nos hace llegar más allá de lo que los sentidos nos permiten captar, a cada instante nos enfrentamos a nuestro entorno elaborando hipótesis para otorgarle una explicación o un significado (Locke, 1999)	La variable nivel de percepción se evaluará mediante un cuestionario adaptado del SERVQUAL, elaborado por el investigador donde se medirá cuatro dimensiones de la satisfacción de los clientes siendo la empatía, factibilidad, aspectos tangibles y la seguridad	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">) Tiempo de espera) Grado de confianza) Solución de problemas 	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	Insatisfecho: 3-5 Poco satisfecho: 6-11 Satisfecho: 12-15	Insatisfecho: < 27 Poco satisfecho: 28-55 Satisfecho: 56-70
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none">) Medicamentos apropiados) Capacidad de profesionales) Bioseguridad 		Insatisfecho: 4-7 Poco satisfecho: 8-15 Satisfecho: 16-20	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none">) Trato del equipo de salud) Comprensión de necesidades) Sentimientos percibidos de los usuarios 		Insatisfecho: 3-5 Poco satisfecho: 6-11 Satisfecho: 12-15	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none">) Equipamiento) Señalización apropiada) Desinfección de ambientes 		Insatisfecho: 4-7 Poco satisfecho: 8-15 Satisfecho: 16-20	
Capacidad resolutive de un servicio reproductivo	Agrupación de recursos humanos, tecnológicos y físicos ordenados en función a las atenciones prestadas, que tienen para resolver las necesidades sanitarias de la sociedad (Silvere, 1984).	La variable capacidad resolutive del servicio se medirá a través de un cuestionario adaptado de las Funciones Obstétricas y Neonatales, en donde el autor evaluará las dimensiones de recursos, y procesos.	Recursos	<ul style="list-style-type: none">) Recursos humanos) Medicamentos, insumos y exámenes auxiliares.) Equipamiento, comunicación y transporte 	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	Inadecuado: 8-15 En proceso: 16-33 Adecuado: 32-40	Inadecuado: < 27 En proceso: 28-55 Adecuado: 56-70
			Procesos	<ul style="list-style-type: none">) Consulta externa) Emergencia obstétrica) Sistema de referencia 		Inadecuado: 6-11 En proceso: 12-23 Adecuado: 24-30	

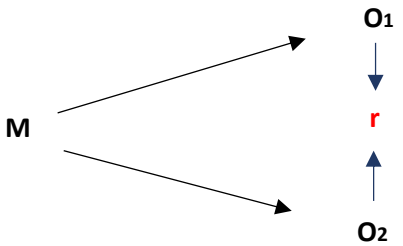
Anexo 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 2: Matriz de consistencia

TITULO: Apreciación de las usuarias y capacidad resolutiva de un servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios, 2022

AUTORA: Betty Roberta Rosado Dávila

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable I: Apreciación de las usuarias				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>Problema General: ¿De qué forma se relaciona el nivel de percepción y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué forma se relaciona la fiabilidad con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022? ¿De qué forma se relaciona la seguridad con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022? ¿De qué forma se relaciona la empatía con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022? ¿De qué forma se relaciona los aspectos tangibles con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo de un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar si la fiabilidad se relaciona con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Determinar si la seguridad se relaciona con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Determinar si la empatía se relaciona con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Determinar si los aspectos tangibles se relacionan con la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre el nivel de percepción y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación entre la fiabilidad y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Existe relación entre la seguridad y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Existe relación entre la empatía y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022 Existe relación entre los aspectos tangibles y la capacidad resolutiva del servicio reproductivo en un centro de salud de Tambopata, Madre de Dios 2022</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">)] Tiempo de espera)] Grado de confianza)] Solución de problemas 	1-3	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre	Insatisfecho (< 27) Poco satisfecho (28 -55) Satisfecho (56-70)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none">)] Medicamentos apropiados)] Capacidad de profesionales)] Bioseguridad 	4-7		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none">)] Trato recibido)] Comprensión de necesidades)] Sentimientos percibidos de los usuarios 	8-10		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none">)] Equipamiento)] Señalización apropiada)] Desinfección de ambientes 	11-14		
			Variable II: Capacidad resolutiva del servicio reproductivo				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Recursos	<ul style="list-style-type: none">)] Recursos humanos)] Medicamentos, insumos y exámenes auxiliares)] Equipamiento y transporte 	1-8	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre	Inadecuado (< 27) En proceso (28-55)
			Procesos	<ul style="list-style-type: none">)] Consulta externa)] Emergencia obstétrica)] Sistema de referencia 	9-14		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Instrumentos	Método de análisis
<p>Enfoque: cuantitativo Nivel: descriptivo Tipo: básica Diseño: no experimental, transversal y correlacional</p>  <p>M: muestra Donde O₁: Nivel de percepción O₂: Capacidad resolutive de un servicio reproductivo r: relación entre las variables</p>	<p>Población: 80 usuarias Muestra: 67 usuarias Muestreo: probabilístico</p>	<p>Variable 1: Nivel de percepción Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2: Capacidad resolutive de un servicio Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>	<p>Análisis descriptivo e inferencial.</p>

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

Cuestionario Nivel de percepción de las usuarias

N° Encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO REPRODUCTIVO DE CONSULTA EXTERNA EN UN CENTRO DE SALUD DE TAMBOPATA, MADRE DE DIOS											
Fecha:				Hora inicio:		Hora término:					
DATOS DEL ENCUESTADO:											
1.- Edad (en años):											
2.- Sexo:				Masculino			Femenino				
CONSIDERE: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre											
N°	PREGUNTAS:						1	2	3	4	5
Dimensión: Factibilidad											
1	El tiempo que transcurrió desde que llegó al servicio hasta el momento de ser atendida fue el adecuado.										
2	El servicio respeta el horario de la cita programada.										
3	Cuando usted presentó algún inconveniente en el servicio, el personal le brindó los mecanismos necesarios para ayudarlo.										
Dimensión: Seguridad											
4	Considera que se respetó al momento de ser atendida su privacidad.										
5	El personal que le atendió le mostraba interés por resolver sus problemas o dudas referente a su salud.										
6	El personal de salud le transmite confianza en el momento de ser atendida.										
7	El personal sanitario que le atendió cumplió con los protocolos de seguridad (uso de mascarilla, lavado de manos y distanciamiento)										
Dimensión: Empatía											
8	El personal de salud que le atendió la trato amablemente y con respeto.										
9	El personal que le atendió comprendió cuales fueron sus necesidades de salud										
10	Usted entendió las indicaciones dadas por el personal que la atendió.										
Dimensión: Aspectos tangibles											
11	El ambiente donde fue atendida tenía los insumos y equipos necesarios para su atención										
12	Los ambientes de la institución se encuentran correctamente señalizados permitiéndole orientarse fácilmente										
13	Los ambientes de la entidad incluido los servicios higiénicos se encuentran correctamente aseados.										
14	Considera que el área de sala de espera es confortable.										

CONSIDERE: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre						
N°	PREGUNTAS:	1	2	3	4	5
Dimensión: Recursos						
15	Considera que el personal de la entidad tiene las competencias suficientes para resolver sus necesidades de salud					
16	Cree que la institución cuenta con los profesionales suficientes para su atención.					
17	La institución a través del área de farmacia le brinda en su totalidad los medicamentos prescritos durante la consulta externa.					
18	El área de emergencia obstétrica de la entidad le ofrece los insumos y medicamentos necesarios para su atención.					
19	Considera que la entidad cuenta con los equipos biomédicos suficientes para garantizar su atención durante la consulta externa y/o emergencia.					
20	La entidad le proporciona todos los exámenes de laboratorio requeridos para su atención.					
21	Cree que el área de toma de muestra le garantiza los insumos y equipos mínimos requeridos para brindarle la prestación.					
22	La institución le ofrece un medio de transporte para los casos de emergencia.					
Dimensión: Procesos						
23	Considera que el personal está disponible durante el horario establecido para consulta externa.					
24	El área de farmacia le brinda medicamentos en buen estado de conservación que le son recetados durante la consulta externa y/o emergencia.					
25	Cree que el área de emergencia obstétrica es accesible y se encuentra debidamente señalado.					
26	En una situación de emergencia el área de farmacia le hace entrega de los medicamentos e insumos prescritos por el prestador.					
27	Cree que el sistema de referencia de la entidad le brinda un adecuado transporte para su traslado en situación de emergencia.					
28	Estima que el tiempo que transcurre para conseguir una cita de consulta externa en otra entidad de mayor resolución a través del sistema de referencia es el adecuado.					

ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APRECIACIÓN DE LAS USUARIAS

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Factibilidad								
1	El tiempo que transcurrió desde que llegó al servicio hasta el momento de ser atendida fue el adecuado.	X		X		X		
2	El servicio respeta el horario de la cita programada.	X		X		X		
3	Cuando usted presentó algún inconveniente en el servicio, el personal le brindó los mecanismos necesarios para ayudarlo.	X		X		X		
Dimensión: Seguridad								
4	Considera que se respetó al momento de ser atendida su privacidad.	X		X		X		
5	El personal que le atendió le mostraba interés por resolver sus problemas o dudas referente a su salud.	X		X		X		
6	El personal de salud le transmite confianza en el momento de ser atendida.	X		X		X		
7	El personal de salud que le atendió cumplió con los protocolos de seguridad (lavado de manos, uso de mascarilla y distanciamiento)	X		X		X		
Dimensión: Empatía								
8	El personal de salud que le atendió la trato amablemente y con respeto.	X		X		X		
9	El personal que le atendió comprendió cuales fueron sus necesidades de salud	X		X		X		
10	Usted entendió las indicaciones dadas por el personal que la atendió.	X		X		X		
Dimensión: Aspectos tangibles								
11	El ambiente donde fue atendida tenía los insumos y equipos necesarios para su atención	X		X		X		
12	Los ambientes de la institución se encuentran correctamente señalizados permitiéndole orientarse fácilmente	X		X		X		
13	Los ambientes de la entidad incluido los servicios higiénicos se encuentran correctamente aseados.	X		X		X		
14	Considera que el área de sala de espera es confortable.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 527/2011-MINSA

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia):Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lourdes Mirtha Salvador Flores

DNI: 09363564

Especialidad del validador: Mg en Salud Publica con Mención en Gerencia y Políticas Sociales. Mg En Gestión Pública. Coordinadora Regional de Mecanismos de incentivos FED MIDIS. Docente tiempo parcial Universidad Científica del Sur Lima.

Puerto Maldonado, 13 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos								
1	Considera que el personal de la entidad tiene las competencias suficientes para resolver sus necesidades de salud	X		X		X		
2	Cree que la institución cuenta con los profesionales suficientes para su atención.	X		X		X		
3	La institución a través del área de farmacia le brinda en su totalidad los medicamentos prescritos durante la consulta externa.	X		X		X		
4	El área de emergencia obstétrica de la entidad le ofrece los insumos y medicamentos necesarios para su atención.	X		X		X		
5	Considera que la entidad cuenta con los equipos biomédicos suficientes para garantizar su atención durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
6	La entidad le proporciona todos los exámenes de laboratorio requeridos para su atención.	X		X		X		
7	Cree que el área de toma de muestra le garantiza los insumos y equipos mínimos requeridos para brindarle la prestación.	X		X		X		
8	La institución le ofrece un medio de transporte para los casos de emergencia.	X		X		X		
Dimensión: Procesos								
9	Considera que el personal está disponible durante el horario establecido para consulta externa.	X		X		X		
10	El área de farmacia le brinda medicamentos en buen estado de conservación que le son recetados durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
11	Cree que el área de emergencia obstétrica es accesible y se encuentra debidamente señalizado.	X		X		X		
12	En una situación de emergencia el área de farmacia le hace entrega de los medicamentos e insumos prescritos por el prestador.	X		X		X		
13	Cree que el sistema de referencia de la entidad le brinda un medio de transporte adecuado para su traslado en situación de emergencia.	X		X		X		
14	Estima que el tiempo que transcurre para conseguir una cita de consulta externa en otra entidad de mayor resolución a través del sistema de referencia es el adecuado.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 853/2012-MINSA.

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia):Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lourdes Mirtha Salvador Flores

DNI: 09363564

Especialidad del validador: Mg en Salud Publica con Mención en Gerencia y Políticas Sociales. Mg En Gestión Pública. Coordinadora Regional de Mecanismos de incentivos FED MIDIS. Docente tiempo parcial Universidad Científica del Sur Lima.

Puerto Maldonado, 13 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SALVADOR FLORES, LOURDES MIRTHA DNI 09363564	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 13/03/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
SALVADOR FLORES, LOURDES MIRTHA DNI 09363564	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 03/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
SALVADOR FLORES, LOURDES MIRTHA DNI 09363564	MAESTRA EN SALUD PÚBLICA MENCION: GERENCIA Y POLÍTICAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/07/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SALVADOR FLORES, LOURDES MIRTHA DNI 09363564	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 27/09/2014 Fecha egreso: 03/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APRECIACIÓN DE LAS USUARIAS

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Factibilidad								
1	El tiempo que transcurrió desde que llegó al servicio hasta el momento de ser atendida fue el adecuado.	X		X		X		
2	El servicio respeta el horario de la cita programada.	X		X		X		
3	Cuando usted presentó algún inconveniente en el servicio, el personal le brindó los mecanismos necesarios para ayudarlo.	X		X		X		
Dimensión: Seguridad								
4	Considera que se respetó al momento de ser atendida su privacidad.	X		X		X		
5	El personal que le atendió le mostraba interés por resolver sus problemas o dudas referente a su salud.	X		X		X		
6	El personal de salud le transmite confianza en el momento de ser atendida.	X		X		X		
7	El personal de salud que le atendió cumplió con los protocolos de seguridad (lavado de manos, uso de mascarilla y distanciamiento)	X		X		X		
Dimensión: Empatía								
8	El personal de salud que le atendió la trato amablemente y con respeto.	X		X		X		
9	El personal que le atendió comprendió cuales fueron sus necesidades de salud	X		X		X		
10	Usted entendió las indicaciones dadas por el personal que la atendió.	X		X		X		
Dimensión: Aspectos tangibles								
11	El ambiente donde fue atendida tenía los insumos y equipos necesarios para su atención	X		X		X		
12	Los ambientes de la institución se encuentran correctamente señalizados permitiéndole orientarse fácilmente	X		X		X		
13	Los ambientes de la entidad incluido los servicios higiénicos se encuentran correctamente aseados.	X		X		X		
14	Considera que el área de sala de espera es confortable.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 527/2011-MINSA

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA

DNI: 04436882

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

Puerto Maldonado, 14 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos								
1	Considera que el personal de la entidad tiene las competencias suficientes para resolver sus necesidades de salud	X		X		X		
2	Cree que la institución cuenta con los profesionales suficientes para su atención.	X		X		X		
3	La institución a través del área de farmacia le brinda en su totalidad los medicamentos prescritos durante la consulta externa.	X		X		X		
4	El área de emergencia obstétrica de la entidad le ofrece los insumos y medicamentos necesarios para su atención.	X		X		X		
5	Considera que la entidad cuenta con los equipos biomédicos suficientes para garantizar su atención durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
6	La entidad le proporciona todos los exámenes de laboratorio requeridos para su atención.	X		X		X		
7	Cree que el área de toma de muestra le garantiza los insumos y equipos mínimos requeridos para brindarle la prestación.	X		X		X		
8	La institución le ofrece un medio de transporte para los casos de emergencia.	X		X		X		
Dimensión: Procesos								
9	Considera que el personal está disponible durante el horario establecido para consulta externa.	X		X		X		
10	El área de farmacia le brinda medicamentos en buen estado de conservación que le son recetados durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
11	Cree que el área de emergencia obstétrica es accesible y se encuentra debidamente señalizado.	X		X		X		
12	En una situación de emergencia el área de farmacia le hace entrega de los medicamentos e insumos prescritos por el prestador.	X		X		X		
13	Cree que el sistema de referencia de la entidad le brinda un medio de transporte adecuado para su traslado en situación de emergencia.	X		X		X		
14	Estima que el tiempo que transcurre para conseguir una cita de consulta externa en otra entidad de mayor resolución a través del sistema de referencia es el adecuado.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 853/2012-MINSA

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: ARANA PACHECO, NELLY JUVENCIA

DNI: 04436882

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA

Puerto Maldonado, 14 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA DNI 04436882	SACHILLER CON MENCIÓN EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 30/06/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA DNI 04436882	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 07/02/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA DNI 04436882	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 07/02/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA DNI 04436882	SACHILLER OBSTETRICIA Fecha de diploma: 13/07/1992 Modalidad de estudios: Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN <i>PERU</i>
ARANA PACHECO, NELLY JUVENIA DNI 04436882	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/05/2017 Fecha egreso: 11/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APRECIACIÓN DE LAS USUARIAS

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Factibilidad								
1	El tiempo que transcurrió desde que llegó al servicio hasta el momento de ser atendida fue el adecuado.	X		X		X		
2	El servicio respeta el horario de la cita programada.	X		X		X		
3	Cuando usted presentó algún inconveniente en el servicio, el personal le brindó los mecanismos necesarios para ayudarlo.	X		X		X		
Dimensión: Seguridad								
4	Considera que se respetó al momento de ser atendida su privacidad.	X		X		X		
5	El personal que le atendió le mostraba interés por resolver sus problemas o dudas referente a su salud.	X		X		X		
6	El personal de salud le transmite confianza en el momento de ser atendida.	X		X		X		
7	El personal de salud que le atendió cumplió con los protocolos de seguridad (lavado de manos, uso de mascarilla y distanciamiento)	X		X		X		
Dimensión: Empatía								
8	El personal de salud que le atendió la trato amablemente y con respeto.	X		X		X		
9	El personal que le atendió comprendió cuales fueron sus necesidades de salud	X		X		X		
10	Usted entendió las indicaciones dadas por el personal que la atendió.	X		X		X		
Dimensión: Aspectos tangibles								
11	El ambiente donde fue atendida tenía los insumos y equipos necesarios para su atención	X		X		X		
12	Los ambientes de la institución se encuentran correctamente señalizados permitiéndole orientarse fácilmente	X		X		X		
13	Los ambientes de la entidad incluido los servicios higiénicos se encuentran correctamente aseados.	X		X		X		
14	Considera que el área de sala de espera es confortable.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 527/2011-MINSA

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Santos Mendoza Roy

DNI: 04963530

Especialidad del validador: Maestro en Gerencia en Salud

Puerto Maldonado, 16 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

N°	PREGUNTAS:	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos								
1	Considera que el personal de la entidad tiene las competencias suficientes para resolver sus necesidades de salud	X		X		X		
2	Cree que la institución cuenta con los profesionales suficientes para su atención.	X		X		X		
3	La institución a través del área de farmacia le brinda en su totalidad los medicamentos prescritos durante la consulta externa.	X		X		X		
4	El área de emergencia obstétrica de la entidad le ofrece los insumos y medicamentos necesarios para su atención.	X		X		X		
5	Considera que la entidad cuenta con los equipos biomédicos suficientes para garantizar su atención durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
6	La entidad le proporciona todos los exámenes de laboratorio requeridos para su atención.	X		X		X		
7	Cree que el área de toma de muestra le garantiza los insumos y equipos mínimos requeridos para brindarle la prestación.	X		X		X		
8	La institución le ofrece un medio de transporte para los casos de emergencia.	X		X		X		
Dimensión: Procesos								
9	Considera que el personal está disponible durante el horario establecido para consulta externa.	X		X		X		
10	El área de farmacia le brinda medicamentos en buen estado de conservación que le son recetados durante la consulta externa y/o emergencia.	X		X		X		
11	Cree que el área de emergencia obstétrica es accesible y se encuentra debidamente señalizado.	X		X		X		
12	En una situación de emergencia el área de farmacia le hace entrega de los medicamentos e insumos prescritos por el prestador.	X		X		X		
13	Cree que el sistema de referencia de la entidad le brinda un medio de transporte adecuado para su traslado en situación de emergencia.	X		X		X		
14	Estima que el tiempo que transcurre para conseguir una cita de consulta externa en otra entidad de mayor resolución a través del sistema de referencia es el adecuado.	X		X		X		

Fuente: encuesta adaptada de la RM N° 853/2012-MINSA

Observaciones:

(precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Santos Mendoza Roy

DNI: 04963530

Especialidad del validador: Maestro en Gerencia en Salud

Puerto Maldonado, 16 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANTOS MENDOZA, ROY DNI 04963550	BACHILLER EN OBSTETRICIA Y PUERICULTURA Fecha de diploma: 05/11/86 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/1980 Fecha egreso: 27/08/1986	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
SANTOS MENDOZA, ROY DNI 04963550	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 17/12/86 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
SANTOS MENDOZA, ROY DNI 04963550	MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 11/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/05/2004 Fecha egreso: 26/09/2012	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>

ANEXO 5. PRUEBA DE CRON BACH

Variable: nivel de percepción Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El tiempo que transcurrió desde que llegó al servicio hasta el momento de ser atendida fue el adecuado?	44.30	9.379	.704	.850
¿El servicio respeta el horario de la cita programada?	44.30	9.379	.704	.850
¿Cuando usted presentó algún inconveniente en el servicio, el personal le brindó los mecanismos necesarios para ayudarlo?	44.60	10.147	.794	.851
¿Considera que se respetó al momento de ser atendida su privacidad?	44.15	9.713	.574	.859
¿El personal que le atendió le mostraba interés por resolver sus problemas o dudas referente a su salud?	44.60	10.147	.794	.851
¿El personal de salud le transmite confianza en el momento de ser atendida?	44.55	10.261	.599	.858
¿El personal de salud que le atendió cumplió con los protocolos de seguridad (lavado de manos, uso de mascarilla y distanciamiento)?	43.80	11.642	.030	.881
¿El personal de salud que le atendió la trato amablemente y con respeto?	43.75	11.776	-.017	.879
¿El personal que le atendió comprendió cuales fueron sus necesidades de salud?	44.15	9.713	.574	.859
¿Usted entendió las indicaciones dadas por el personal que la atendió?	44.40	9.411	.752	.848
¿El ambiente donde fue atendida tenía los insumos y equipos necesarios para su atención?	43.75	11.671	.052	.877
¿Los ambientes de la institución se encuentran correctamente señalizados permitiéndole orientarse fácilmente?	44.70	10.537	.353	.872
¿Los ambientes de la entidad incluido los servicios higiénicos se encuentran correctamente aseados?	44.45	9.945	.592	.858
¿Considera que el área de sala de espera es comfortable?	44.60	10.147	.794	.851

Variable: capacidad resolutive de un servicio
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.791	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que el personal de la entidad tiene las competencias suficientes para resolver sus necesidades de salud	44.20	6.379	.702	.746
Cree que la institución cuenta con los profesionales suficientes para su atención.	44.15	6.345	.713	.745
La institución a través del área de farmacia le brinda en su totalidad los medicamentos prescritos durante la consulta externa	44.55	7.208	.694	.760
El área de emergencia obstétrica de la entidad le ofrece los insumos y medicamentos necesarios para su atención	44.10	7.147	.382	.783
Considera que la entidad cuenta con los equipos biomédicos suficientes para garantizar su atención durante la consulta externa y/o emergencia.	44.55	7.208	.694	.760
La entidad le proporciona todos los exámenes de laboratorio requeridos para su atención.	44.50	7.316	.505	.771
Cree que el área de toma de muestra le garantiza los insumos y equipos mínimos requeridos para brindarle la prestación.	43.80	8.695	-.175	.820
La institución le ofrece un medio de transporte para los casos de emergencia.	43.70	8.432	-.024	.801
Considera que el personal está disponible durante el horario establecido para consulta externa.	44.05	6.576	.629	.755
El área de farmacia le brinda medicamentos en buen estado de conservación que le son recetados durante la consulta externa y/o emergencia	44.40	6.779	.637	.756
Cree que el área de emergencia obstétrica es accesible y se encuentra debidamente señalado.	43.80	9.011	-.316	.830
En una situación de emergencia el área de farmacia le hace entrega de los medicamentos e insumos prescritos por el prestador	44.65	8.029	.172	.795
Cree que el sistema de referencia de la entidad le brinda un adecuado transporte para su traslado en situación de emergencia.	44.45	7.313	.436	.776
Estima que el tiempo que transcurre para conseguir una cita de consulta externa en otra entidad de mayor resolución a través del sistema de referencia es el adecuado	44.55	7.208	.694	.760

ANEXO 6. CÁLCULO DE LA MUESTRA



Calculadora de Muestras

Margen de error:
10% ▾
Nivel de confianza:
99% ▾
Tamaño de Población:
00
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Población: 80

Tamaño de muestra: 67

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

- n= tamaño de la muestra
- z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= tamaño de la población

ANEXO 7. PRUEBA DE NORMALIDAD

Hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de percepción	,251	67	,000	,815	67	,000
Capacidad resolutive	,407	67	,000	,537	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis específica 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,311	67	,000	,762	67	,000
Capacidad resolutive	,407	67	,000	,537	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	,287	67	,000	,827	67	,000
Capacidad resolutive	,407	67	,000	,537	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis específica 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	,250	67	,000	,883	67	,000
Capacidad resolutive	,407	67	,000	,537	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis específica 4

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Aspectos tangibles	,180	67	,000	,837	67	,000
Capacidad resolutive	,407	67	,000	,537	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 8. BASE DE DATOS

NOMINACION	NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS (V1)														CAPACIDAD RESOLUTIVA DE UN SERVICIO REPRODUCTIVO (V2)												
	Factibilidad (D1)			Seguridad (D2)				Empatía (D3)			Aspectos Tangibles (D4)				Recursos (D5)								Procesos (D6)				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
USUARIO 1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 6	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 10	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
USUARIO 12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
USUARIO 13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
USUARIO 14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 18	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 19	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
USUARIO 20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
USUARIO 21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
USUARIO 22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 23	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
USUARIO 29	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 30	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 31	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

USUARIO 32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
USUARIO 33	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 34	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 35	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 39	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 40	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 44	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 52	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 53	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
USUARIO 54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
USUARIO 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 60	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 64	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
USUARIO 66	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
USUARIO 67	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4