

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Satisfacción asociada a calidad de atención de partos de un
centro de salud El Tambo 2019**

**Para Optar : El Grado de Maestro en Ciencias de la Salud.
Mención en Gestión de Servicios de Salud**

Autor : Bach. Marivel Peinado Lara

Asesor : Dra. María Leonor Romero Santillana

Línea de Investigación : Salud y Gestión de la Salud

Huancayo – Perú

2021

JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Moisés Jesús Calle Cáceres
Presidente



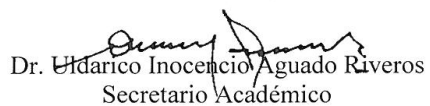
Dra. Melva Isabel Torres Donayre
Miembro



Mg. Luz Verónica Maldonado Rafaele
Miembro



Dr. Dantel Roque Felen Hinostraza
Miembro



Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Secretario Académico

ASESOR

DRA. MARÍA LEONOR ROMERO SANTILLANA

DEDICATORIA

A mi padre por haberme educado e inculcado valores de perseverancia y fe, para el logro de mis objetivos.

A mi madre que con mucho amor siempre me apoyo en todos mis objetivos, por sus consejos.

A mis hijas Dafne Yatzil y Emi Anelise por sus nobles corazones que están llenos de amor, comprensión y apoyo en todos mis logros.

Marivel Peinado Lara

AGRADECIMIENTO

A Dios por la guía y la bendición, en permitir que logre mis objetivos y que día a día sea mejor.

Asimismo, agradezco a mi asesora que con sus grandes conocimientos supo guiarme y motivarme.

Agradezco de manera especial a mi amiga Gabriela Chambi Ch. que incondicionalmente siempre me apoyo en este proyecto.

Al programa de estudios de Pos Grado de la Universidad Peruana Los Andes.

Marivel Peinado Lara

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias de la Salud, por la oportunidad en la obtención de un grado más como profesional, por sus enseñanzas impartidas y todo lo aprendido las aplicare en beneficio de mi región y país.

Mi reconocimiento especial a la Dra. Melva Ysabel Torres Donayre, una gran maestra, siendo un ejemplo a seguir, gracias por su apoyo, orientación e interés en todas las etapas de mi investigación.

Al Centro de Salud de “Justicia Paz y Vida” de el Tambo, Huancayo por las facilidades que se me otorgo, para recabar toda la información necesaria para la tesis.

Marivel Peinado Lara

CONTENIDO

PORTADA.....	i
JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	14

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3.1. Problema General	18
1.3.2. Problemas Específicos	18
1.4. JUSTIFICACIÓN	19
1.4.1. Justificación Social	19
1.4.2. Justificación Teórica	19
1.4.3. Justificación Metodológica	19

1.5. OBJETIVOS	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES (NACIONALES E INTERNACIONALES)	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales	24
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	26
2.2.1. Calidad de atención en los servicios de Salud	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES)	34

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	36
3.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	37

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:.....	38
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:.....	38
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	39
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	43
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	46
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	56
5.3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	83
ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia.....	84
ANEXO N° 02: Matriz de operacionalización de las variables.....	86
ANEXO N° 03: Encuesta de Servqual modificado.....	88
ANEXO N° 04: Confiabilidad y validez del instrumento.....	92
ANEXO N° 06: Consentimiento informado.....	93
ANEXO N° 07: Declaración de confidencialidad.....	94
ANEXO N° 08: Solicitud enviada a Establecimiento de Salud.....	95
ANEXO N° 09: Fotos de la aplicación del instrumento.....	95
ANEXO N° 10: Resultados de encuesta.....	97

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1: Caracterización de las Puérperas encuestadas.....	46
Tabla N° 2: Características Gineco Obstétricas de las Puérperas encuestadas.....	48
Tabla N° 3: Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas	49
Tabla N° 4: Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas	50
Tabla N° 5: Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas Encuestadas Según Dimensiones SERVQUAL.....	51
Tabla N° 6: Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas Encuestadas Según Dimensiones SERVQUAL	53
Tabla N°7: Satisfacción de los servicios de atención de Partos de las Puérperas encuestadas	55
Tabla N° 8: Calidad de los servicios de atención de parto asociado a la satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.....	56
Tabla N° 9: Tabla cruzada Confiabilidad*VARIABLE SATISFACCION.....	58
Tabla N° 10: Tabla cruzada Capacidad de respuesta*VARIABLE SATISFACCION	60
Tabla N° 11: Tabla cruzada Seguridad*VARIABLE SATISFACCION	62
Tabla N° 12: Tabla cruzada Empatía*VARIABLE SATISFACCION	64
Tabla N° 13: Tabla cruzada Aspectos tangibles*VARIABLE SATISFACCION	66
Tabla N° 14: Satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en la Atención de parto según dimensiones de Calidad.....	68

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 1: Mapa de Ubicación del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.....	17
Figura N° 2: Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas.....	49
Figura N° 3: Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas.....	50
Figura N° 4: Satisfacción de los servicios de atención de Partos de las Puérperas encuestadas.....	55

RESUMEN

Una encuesta destinada a determinar la satisfacción del usuario relacionada con la calidad de la entrega en el Centro de Salud El Tambo 2019. Metodología: Investigación cuantitativa, diseño no experimental y tipo de correlación. Población: Mujeres inmediatas usuarias del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Muestra: 54 pacientes atendidas en sala de partos, de agosto a octubre del 2019. Técnica: encuesta; Instrumento: cuestionario SERVQUAL; Resultados: 81.5%, se encuentra satisfecha con la atención en sala de partos, 18.5 % se encuentran insatisfechas, 72.20% considera como regular la calidad de atención; existe asociación con un $P < 0.000$ entre satisfacción de las usuarias y calidad de dicho servicio, resultado que comprueba la hipótesis de investigación. Conclusiones: existe asociación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos, de manera global y según las cinco dimensiones estudiadas. Recomendaciones: difundir, y promover las investigaciones que utilice la metodología del cuestionario SERVQUAL.

PALABRAS CLAVES: calidad de atención, satisfacción del paciente, atención de parto, cuestionario SERVQUAL

SUMMARY

Research whose objective: to determine the satisfaction of the users associated with the quality of birth care of an El Tambo Health Center 2019. Methodology: Quantitative research, non-experimental design and correlational type; Population: immediate postpartum users of the Justice and Peace Justice Health Center; Sample: 54 patients treated in the delivery room, from July to September of 2019. Technique: survey; Instrument: SEVQUAL questionnaire; Results: 81.5% are satisfied with the care in the delivery room, 18.5% are dissatisfied, 72.20% consider how to regulate the quality of care; There is an association with a $P < 0.000$ between user satisfaction and quality of said service, a result that proves the research hypothesis. Conclusions: there is an association between the satisfaction of the users and the quality of delivery care, in a global way and according to the five dimensions studied. Recommendations: disseminate, and promote research using the methodology of the SERVQUAL questionnaire.

KEY WORDS: quality of care, patient satisfaction, delivery care, SERVQUAL question

INTRODUCCIÓN

El impetuoso crecimiento de la búsqueda de la atención de calidad en salud a nivel mundial se manifiesta de diversas maneras, es por ello que se busca diversas organizaciones de eventos sociales con el objetivo de mejorar el trato, la atención al público. La atención con calidad es amplia sobre todo obtener clientes, usuarios satisfechos, hoy en día es un gran desafío para los actores en la gestión administrativa. Es complicado tener usuarios completamente satisfechos, porque los pacientes de por sí ya acuden a un establecimiento de salud con una perspectiva negativa a esto se suma el mal conocimiento sobre sus derechos como paciente, como el reclamo virtual de sus derechos siendo este una barrera entre paciente y profesional, es por ello que se pretendió llegar a fondo si realmente había una asociación entre calidad de atención y satisfacción en la atención de parto, y se comprobó que si realmente existe una asociación entre la calidad de atención de parto y satisfacción. Se comprobó que la calidad de atención implica desde recepción de la paciente hasta la salida de la paciente en todo momento se debe mantener la atención con el objetivo de la búsqueda de la satisfacción en las pacientes, son básicamente los cinco indicadores de SERVQUAL que se debe cumplir para la satisfacción de las pacientes esto indicara atención con calidad.

Por lo tanto, esto nos lleva a una reflexión y análisis a nivel de establecimiento de salud y los gestores en la administración, se deberían de deliberar entre todos los actores y llegar acuerdos para beneficio de la población.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A nivel mundial el cumplimiento de estándares de calidad en los centros hospitalarios es una gran preocupación desde hace muchos años, así como Estados Unidos empezó en los años de 1951 con una comisión de evaluación a los hospitales si estos cumplían los indicadores de calidad, similar ocurrió en Canadá en 1958 con su comisión de acreditación de calidad, en el Perú se empezó con el proceso de acreditación en el año de 1993 pasando por diferentes etapas para esto se contaba con una comisión de evaluadores integrada por miembros del colegio de médicos del Perú, así mismo se desarrollaron “Normas de Calidad”, “Guías para la aplicación del manual”, en el país se viene dando muchos cuestionamientos a la atención que se brinda en las instituciones públicas sanitarias, es por ello que se aplica las normas técnicas de evaluación de calidad, es un problema sanitario que aún no se resuelve.

En la región Junín por la diversidad de culturas, el nivel de educación, la apertura de muchas instituciones privadas, es bastante la preocupación debido a que es una barrera en el cumplimiento de indicadores de salud, y este problema no es ajeno al Centro de

Salud Justicia Paz y Vida, siendo el único EESS con nivel I-4, establecimiento referencial para otros establecimientos aledaños para la atención de partos eutócicos del distrito del Tambo, teniendo como objetivo cumplir con las atenciones de partos institucionales, en el año 2019 se aplicó una encuesta por parte de los encargados de calidad, el resultado fue que se cumplía con la calidad, ya que se daba la atención de parto con acompañamiento y esto es lo que más sumaba en la opinión favorable por parte de las usuarias en cuanto al término de calidad, cuando calidad va más allá de la empatía, Calidad de atención en salud es una característica de gran relevancia como bien lo menciona la Escuela Superior de Administración y Negocios ESAN (1), no tiene una sola definición, debido a que ella se determina en función de los parámetros que tengan más relevancia para el individuo, de tal manera que un usuario interno, considerará como calidad, aspectos tales como calidez en el trato, atención inmediata, las instalaciones e imagen de la institución, y la reputación de los médicos. Mientras que, para el proveedor de los servicios, serán más relevantes aspectos científicos, técnicos y tecnológicos inherentes al proceso de atención, por ejemplo, la experiencia profesional y la tecnología existente. Todos estos aspectos me motivaron a realizar la investigación amplia de “satisfacción asociada a la calidad de atención de partos” ya que hasta la fecha no hay estudios referenciales en el tema a pesar en el Centro De Salud De Justicia Paz Y Vida se realizan constantemente estudios de investigación y ninguno con respecto a la evaluación de calidad y satisfacción.

En cuanto a la satisfacción de los clientes externos, emite una opinión razonable personal y subjetivo, y es considerado, el punto central en la evaluación de los estándares de calidad de una institución, por ello su medición es relevante para una adecuada gestión en salud, debido a que provee información respecto a la calidad percibida por los usuarios. (2)

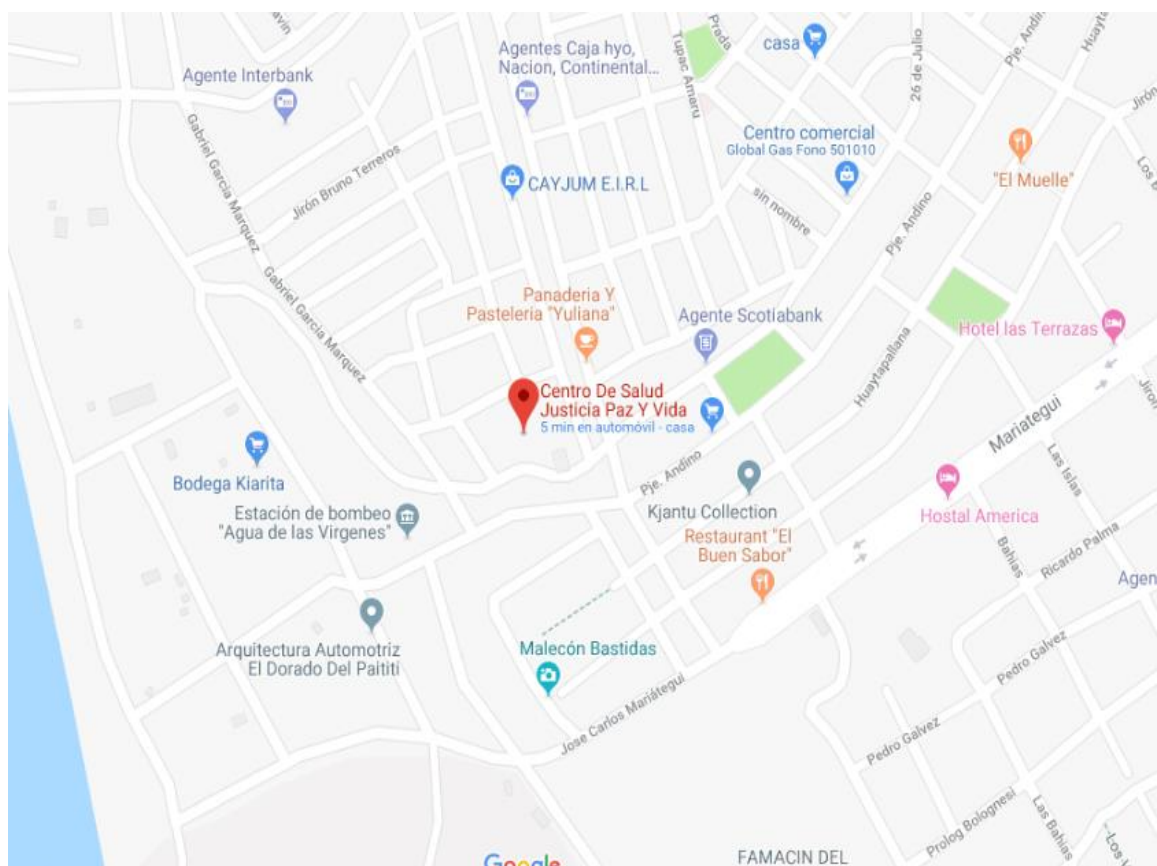
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida ubicada en el Distrito de El Tambo, Huancayo con una población aproximado de más 60 mil habitantes.

Figura 1.

Mapa de Ubicación del Centro de Salud Justicia Paz y Vida



Fuente: Google Maps

Delimitación Social

La población objeto de estudio comprende a todos los pacientes con partos eutócicos en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida Huancayo.

Delimitación Temporal.

La presente investigación se desarrolló desde el mes de agosto al mes octubre del año 2019.

Delimitación Teórica

Para la presente investigación se seleccionaron dos variables, la primera es la calidad de atención, y el segundo es el grado de satisfacción de las pacientes que terminaron con parto eutócico en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida, El Tambo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La calidad involucra una construcción histórica, social y cultural, por lo que es importante establecer una relación estrecha entre el proveedor y las usuarias de la atención de parto, que permitan conocer las expectativas y percepciones de la población, acorde a su estrato socio cultural, y adecuar los servicios de obstetricia en función de estos parámetros.

1.4.2. Justificación Teórica

La calidad en los servicios de salud y la satisfacción del usuario son aspectos esenciales en toda gestión de salud, por lo que el presente trabajo de investigación, aportará bases teóricas que permitirán, entender y analizar los aspectos relacionados con la percepción y expectativas que tienen las usuarias de la atención que se brinda en sala de partos en un centro de salud de el tambo.

1.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación, contribuirá a la difusión y aplicación de una metodología básica y sencilla para la determinación de la calidad de atención en los servicios de atención de parto y la satisfacción de las usuarias, aspectos básicos conducentes a una gestión de salud óptima. Podrá también servir como referente teórico y metodológico para otros trabajos de investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.
- Identificar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.
- Precisar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.
- Señalar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.
- Determinar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES (NACIONALES E INTERNACIONALES)

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Córdova J. (3) en su investigación que lleva por título “Factores asociados a la percepción sobre la calidad de atención del parto en usuarias externas. Hospital II Huamanga EsSalud - 2017”, plantea como objetivo: determinar los factores relacionados a la percepción sobre la calidad de atención del parto en usuarias externas del Hospital II Huamanga EsSalud. 2017. Método: deductivo, inductivo, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Su población estuvo constituida por 184 usuarias atendidas en Centro Obstétrico del Hospital II Huamanga ESSALUD; y su muestra fueron 125 pacientes. El método utilizado para recopilar los datos fue un medio de investigación y encuesta. Resultados: 90.4% de las usuarias (113) que se las vio en sala de parto, se encuentran complacidas con la excelencia de la prestación y 9.6% de ellas, (12), reportaron indiferencia. Conclusiones: El autor llega a la conclusión que, hay una

conexión directa amplia entre factores relacionados y la apreciación en función a la excelencia de la prestación en sala de parto.

Napanga B. (4) publicó su tesis: “Calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según percepciones de las puérperas en Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao, 2016”, estableciendo como Objetivo determinar la calidad de atención brindada por obstetras durante el parto según la percepción de las puérperas en Centro Obstétrico en el Hospital de Ventanilla, Callao 2016. Metodología: realizó un estudio descriptivo, analítico de corte transversal y diseño no experimental. Como instrumento utilizó la encuesta SERPERF compuesta de 22 preguntas relacionadas a las expectativas y percepciones del usuario, según sus dimensiones (Respuesta Rápida, Empatía, Seguridad, Confianza y Aspectos Tangibles). Su muestra fueron 251 puérperas inmediatas. Resultados: Los hallazgos que más destacaron fueron los relacionados a la actitud del obstetra frente al dolor de las usuarias, permitir el apego y la privacidad. Entre las dimensiones del cuestionario SERPERF, la más valorada fue la Empatía y el menos valorado el aspecto tangible. Conclusión: Según la percepción de las puérperas de Centro Obstétrico del Hospital de Ventanilla, Callao 2016, la calidad de atención brindada por obstetras durante el parto es aceptable. Recomendaciones: Se sugiere elaborar proyectos de mejora continua.

Espinoza, J. (5) Su estudio, "Concienciación sobre la calidad del parto por usuarias del Centro de Obstetricia del Hospital San Juan del Rigancho en enero de 2014", afirma que la calidad de la atención durante el parto se ha convertido en un aspecto muy importante en los últimos años su investigación tuvo como Objetivo: Establecer la percepción de la calidad de atención durante la atención de parto. Método: Realizó un trabajo, descriptivo, correlacional, transversal, de diseño no experimental en el hospital San Juan de Lurigancho. Unidad de análisis: Puérperas inmediatas. Muestra: 80

puérperas. Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario modificado tipo SERVPERF para valorar la apreciación de la excelencia en la prestación del parto. Resultados: La apreciación de la excelencia de prestación del parto en el 88,75% de los casos es insatisfactoria. Conclusiones: La apreciación de la excelencia de prestación del parto en la población estudiada es insatisfactoria.

Ayala G. (5) llevo a cabo la investigación titulada “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero-2015” el objetivo fue Determinar la calidad del parto en función de la percepción del usuario de los servicios de partería del INMP. Resultados: Se estudiaron 313 mujeres inmediatas. El 29,7% tenía entre 25 y 29 años y el 20,8% tenía menos de 20 años. El 75,7% vivían juntos y el 59,1% se graduó de la escuela secundaria. El 69,6% se dedicaba a sus hogares y el 46,3% eran primíparas. La pregunta más valiosa fue acompañar a una pareja o familiar durante el parto para que el recién nacido pudiera ser acariciado y consolado nada más nacer. Todas las dimensiones corresponden al grado de "satisfacción", las dimensiones para una respuesta rápida son las menos valiosas y las dimensiones tangibles son las más valiosas. La satisfacción global de los pacientes fue del 93,3%. Conclusión: las usuarias que participan en el servicio de centro de obstetricia del INMP confirman su atención con cierto grado de "satisfacción".

Urbina K. (6) llevo a cabo la investigación titulado “Satisfacción percibida sobre la calidad de atención en el control prenatal en gestantes que acuden al centro de salud Carlos Showing Ferrari Región Huánuco – 2015” la finalidad fue detallar el valor de aceptación apreciada de la excelencia de prestación en la atención prenatal, estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo.

Resultado. Se encontró que el 45,7% de las pacientes afirmaron estar satisfechas regularmente con la calidad de la atención prenatal. El 31,4% dijo estar satisfecho y el 22,9% no estaba satisfecho con la calidad de la atención que recibió.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Suarez, G. et al (7). En su investigación titulada: Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III, sostiene que la percepción del usuario es la respuesta de los parámetros de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La mensuración de la satisfacción del cliente externo, a partir de la perspectiva y expectativa del mismo, permiten un mejoramiento de la atención en salud. Plantea como Objetivo: La determinación de la percepción del cliente externo, respecto a la excelencia de prestación 2018. Metodología: Ejecutó una investigación, cuantitativa, descriptiva, transversal. Su muestra estuvo conformada por 370 personas, aplicó la encuesta SERVQUAL, midió y asoció la percepción y expectativas del usuario, con la calidad de atención. Resultados: Encontró 48 % respecto a la expectativa que tenían los usuarios de la atención en los servicios de salud y 48 % en cuanto a la percepción de la atención recibida, identificando una satisfacción de nivel medio. Llegó a la Conclusión: Que según el modelo SERVQUAL, en el Centro de Salud CAI III, los pobladores tienen solo un regular nivel de satisfacción, debido a que los pacientes, tienen la percepción de que es necesaria la mejora de la infraestructura del Centro de Salud, y fortalecer la empatía del personal hacia el usuario.

Vásquez, G. (et.al) (8) Efectuaron un estudio de investigación con título: Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción de las usuarias egresadas del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Metodología:

los autores aplicaron el cuestionario SERVQUAL a las pacientes egresadas del departamento de Ginecología y de Obstetricia entre agosto y septiembre del 2018. Su población estuvo conformada por 203 usuarias de 31 años de edad. Resultado: Se observó una frecuencia de satisfacción en 40% de las usuarias (82 pacts). Las dimensiones, con mayor fortaleza en el departamento estudiado, fueron la capacidad de respuesta y seguridad, la dimensión más débil fueron los aspectos tangibles, (aspecto de la sala, señalización y comida). No identificaron ni un factor de riesgo relacionado a la insatisfacción. Conclusión: la proporción de satisfacción que mostraron los encuestados fue de 40%.

Peña, D. (9) En su tesis titulada: “Diagnóstico Del Cumplimiento Del Modelo SERVQUAL En El Hospital José Carrasco Arteaga – 2016” plantea como Objetivo: Evaluar el grado de cumplimiento del modelo Servqual en el Hospital José Carrasco Arteaga, en base a la percepción de los usuarios, (expectativas y perspectivas). El modelo Servqual con sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), permitirá identificar los servicios que requieren mejoras para otorgar una deseable excelencia de prestación a los usuarios. Metodología: Realizó una investigación de cualitativa y cuantitativa, debido a la necesidad de identificar factores mensurables y no mensurables.

El instrumento del modelo Servqual está constituido por 22 ítems, fraccionados en cinco dimensiones, medidos a través de la escala de Likert con una puntuación de 1 a 7, los pacientes calificaron en primer lugar sus expectativas respecto a la atención esperada, posteriormente evaluaron sus percepciones del mismo, Resultados: Encontró una proporción de 62% de Satisfacción y 38% de Insatisfacción. Las dimensiones en que el estudio identificó niveles menos óptimos fue en seguridad y fiabilidad, encontrando a la dimensión capacidad de respuesta con el más bajo porcentaje de Satisfacción.

Flores L. y Molina J. efectuaron el estudio en Matagalpa-Nicaragua, titulado “Satisfacción en la calidad de Atención Prenatal según opinión de los usuarios y usuarias del Centro de Salud Solingalpa del Municipio de Matagalpa durante el II semestre del año 2016” el Objetivo fue examinar minuciosamente la aceptación de la excelencia de control Prenatal conforme a la apreciación de los pacientes del establecimiento de Salud; como Resultado obtuvieron que las entrevistadas dieron el visto de forma positiva el servicio, en función al acatamiento científico técnico y se culminó con que los pacientes dan un juicio medianamente aceptables.

Cástillo I. y colaboradores realizaron la investigación de “Satisfacción de usuarias del control prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados” en Colombia el 2014, cuya población fueron 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena.

El resultado fue que el 84% manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron, y son causas relacionados a la satisfacción, la amabilidad por parte del personal de salud y emanan de la zona urbana.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Calidad de atención en los servicios de Salud

La OMS (10) sostiene que es importante proporcionar asistencia sanitaria debe ser con excelencia para lograr la cobertura universal en salud. El 2018, distintos documentos de entidades como OMS, el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, entre otros, proponen situar la calidad como pilar esencial para alcanzar la cobertura universal en salud, por lo que consideran necesaria la medición de la calidad a nivel local, nacional e internacional. La OMS, en ese mismo artículo refiere que son necesarias la generación de políticas e iniciativas orientadas al mejoramiento de

la calidad de la atención en salud, para ello sugiere que los países definan claramente sus estructuras de gobierno, la forma de rendir cuentas, asegurar la fidelidad y compromiso con la calidad con el consenso; Pero por sobre todo, los sistemas de salud deben lograr que toda la organización trabaje con enfoque de calidad dirigida hacia los usuarios internos y externos.

Para ello, la OMS está incentivando una iniciativa mundial publicada en el Handbook for national quality policy and strategy, para fortalecer el esfuerzo nacional en este terreno, para ello es necesario establecer la prioridad nacional en salud para satisfacer las demandas más imperiosas de los usuarios para organizar los servicios en función de esas prioridades.

En el mismo artículo la OMS, recomienda que los estándares de calidad deben nacer en el primer nivel de atención es decir en las localidades, con el enfoque ya mencionado es importante también, conocer a los actores sociales en este tema y facilitar su participación. Por otro lado, es muy importante la inspección de funcionamiento de una buena atención para establecer los aspectos a trabajar, esto unido al establecimiento de indicadores que permitan identificar el progreso y el avance en calidad de atención. La información y los informes sobre estas acciones son muy importantes. La OMS resalta la necesidad de integrar la gestión de calidad, con las políticas de salud, los programas de salud con poblaciones y enfermedades específicas.

Por otro lado, Del Carmen, S. (11) menciona que el 2012, se resaltó que es imprescindible el abordaje de la calidad, para un acercamiento de los usuarios hacia la asistencia sanitaria, por ello la excelencia de las prestaciones, fue considerada entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La Comisión Lancet de Salud Global (12) resaltó el hecho de que, si bien es cierto que los países de bajo y mediano ingreso han mejorado su situación de salud, esto los coloca ante nuevos retos, tales como mayores exigencias

médicas, expectativas de los usuarios etc. Por otro lado, la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (13), indica que, para garantizar un avance en la calidad al acceso a los servicios de salud, es necesario impulsar mecanismos que faciliten la evaluación y monitoreo de las metas de política, un sistema de información sólido, que favorezca la toma de decisiones, basadas en evidencias, para lograr un mejor desempeño, consecuentemente un mejor resultado en salud, que pueda ser percibido por los usuarios.

Calidad de atención en el parto.

Según Gaytán, H. y Eslava, J. (14) el trabajo del parto y el parto debería incluir otorgar la mejor atención basada en evidencias científicas, por ejemplo, respetar la fisiología del parto; evitando la intervención si todo marcha bien; identificando, comprendiendo y respetando el aspecto social y cultural de la parturienta; brindar apoyo emocional; favorecer el uso de su derecho a tomar decisiones, asegurando su autonomía y privacidad. Los autores consideran que los aspectos mencionados debería ser el criterio básico de valoración de la excelencia en la prestación del servicio de parto. Los autores sostienen que además de los criterios de calidad, también se deben tener en cuenta, aspectos vinculados con los derechos humanos y principios éticos fundamentales. Es decir, no solo se trata del control del dolor, sino también considerar las preferencias y temores, de la gestante. El no cumplir estos criterios puede generar en la paciente una percepción de maltrato, que hoy en día se denomina violencia obstétrica. Muchos autores se refieren a este concepto como parto humanizado, este término, sostienen los autores, que, conforme a la prestigiosa escuela española, describe como la acción de realizar humanamente, natural o cortes una cosa.

En la guía de práctica clínica para la detección temprana de las anomalías durante el trabajo de parto, atención del parto normal y distócico (15) se sugiere, adoptar

conductas basadas en la atención humanizada del parto, y brinda algunos principios de calidad en la atención del mismo, por ejemplo, permitir un acompañante; el mínimo de tactos vaginales y la privacidad y cuidado de la dignidad de la paciente; la comunicación o información respecto a la evolución del trabajo de parto y el derecho al control del dolor entre otros.

A nivel nacional el Ministerio de Salud emitió, la estrategia sanitaria nacional de salud sexual y reproductiva (16), considerando entre sus objetivos el mejoramiento de la excelencia de la prestación de la atención en áreas maternos una prestación en la instituciones de salud en la que se encuentran los recursos humanos calificados para una atención de parto con calidad.

Basado en algunas recomendaciones de la OMS, Salazar (17) sostiene que una atención de calidad obstétrica, debe ser basada en evidencias; e involucra el mejoramiento de los sistemas de salud donde la cultura de seguridad se convierta en pieza fundamental del sistema. Es importante también incidir en los profesionales sanitarios es decir los trabajadores deberían tener formación universitaria, especializada y actualizada, y finalmente debe trabajarse con la familia y la comunidad, debido a que el apoyo emocional familiar es un aspecto fundamental. La sinergia de estos lineamientos, sostiene la autora contribuiría a alcanzar el fin de la prestación de parto centrada en la persona.

Satisfacción de la atención del parto

Según Méndez (18) la satisfacción de las pacientes durante el parto es compleja, debido a la subjetividad de la situación, ya que es necesario tener en cuenta distintos aspectos inherentes al momento, como el bienestar de la parturienta, la cual a su vez está en función de su autonomía para manejar el momento, su preparación antes del parto, el control o gestión del dolor, el periodo que dure el parto, la capacidad para tomar

decisiones, tipo de parto, la calidez y la calidez en el trato del proveedor del servicio. En otras palabras, la autora sostiene que la satisfacción durante el parto está relacionada con sensación de bienestar de la usuaria, la cual está en función del apoyo emocional recibido de los proveedores de la atención aunado al empoderamiento de la usuaria. Esto hace pensar que la satisfacción se encuentra bajo la responsabilidad del proveedor de la atención.

El Ministerio de Salud del Perú (19) propone la encuesta SERVQUAL como una de las herramientas más sensibles para medir la satisfacción de los usuarios. Porque en el proceso sanitario, la calidad que brindan y observan los usuarios es el pilar más fuerte de una adecuada gestión de la salud.

Satisfacción del Usuario

La definición y conceptualización del término satisfacción, según menciona Suarez (19), es un principio fundamental, para proveer un excelente servicio. Los servicios de calidad deben ser accesibles, actualizados tecnológicamente y contar con profesionales y personal de salud calificado. Puede suceder que a pesar que un servicio cumple estas características no generan satisfacción, debido a la pérdida de vidas humanas, o la forma de inter relación proveedor usuario.

Es necesario resaltar que lo que se evalúa para medir la satisfacción de los usuarios, son aspectos subjetivos que provienen de las vivencias o experiencias anteriores, la expectativa del usuario es única y puede variar mientras se encuentra en establecimiento de salud.

En salud se mide la expectativa que tiene el usuario es decir lo que el usuario espera o desea encontrar luego se mide con lo que encuentra y así obtenemos su nivel de satisfacción. También se encuentra el proveedor del servicio quien a su vez tiene

expectativas del servicio que brinda, lo que determina la disposición de su aceptación favorable lo que viene a ser una pieza importante dentro de la estructura como cliente interno, esto se transforma en un ciclo que determina la relación usuario-proveedor.

El autor menciona que en los establecimientos que se caracterizan por brindar atención de calidad, denota un elevado nivel de satisfacción asociado a un elevado nivel de competencia profesional, una adecuada gestión de recursos humanos, un escaso riesgo para el usuario y un resultado óptimo en el mejoramiento de la Salud.

La aceptación del paciente es la expresión de la valoración subjetiva de la prestación recibida y es trascendental en la valoración de la excelencia de la prestación y la identificación de aspectos de perfeccionamiento.

Calidad de atención

Es la prestación de atención en salud con calidad y calidez de libre accesibilidad de forma equitativa, atendidas por profesionales altamente capacitados y con las debidas garantías de empatía, con el objetivo de tener usuarios externos contentos.

Satisfecho

Son pacientes o clientes contentos y buenas referencias de un servicio, que en un futuro darán créditos de recomendaciones, y por ende retomarán el servicio.

Insatisfecho

Es cuando el paciente o cliente pierde toda ilusión y muestra un gran descontento, ya no espera nada para un futuro.

El Cuestionario Servqual

Matsumoto (20) describe el cuestionario Servqual y entre otros aspectos menciona que su primera publicación fue en 1988, luego de la cual fue modificada en diferentes oportunidades.

Sostiene que el modelo Servqual es una técnica que permite medir la calidad de un servicio, identificar la expectativa del usuario, el análisis del aspecto cuantitativo y cualitativo referido al usuario, proporciona datos respecto a la opinión, comentarios y sugerencias del cliente, este modelo según el autor es también considerado como un instrumento de mejora.

Dimensiones del Modelo Servqual

El mismo autor describe el modelo Servqual, el cual contiene cinco dimensiones:

- **Confiability:** Habilidad para realizar la actividad ofrecida, de manera garantizada y con cuidado. En otras palabras, la institución cumple con lo ofrecido, respecto a la provisión del servicio, respeto al mantenimiento de las tarifas y solución de problemas.
- **Respuesta rápida:** Alude a la predisposición de ofrecer ayuda al usuario, para que obtengan un servicio oportuno, adecuado y con rapidez (prontitud para la resolución de problemas, respuesta a las interrogantes y reclamos de los usuarios).
- **Seguridad:** Referida a los aspectos cognitivos y de atención del empleado y la habilidad de los mismos para infundir credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere a una atención personalizada, humanística y que pongan mucha atención a los detalles (calidez y precisión en los servicios de información y admisión, que el usuario se sienta cómodo).

- **Aspectos tangibles:** Asociada a la apariencia física de los proveedores del servicio, a la infraestructura, equipo, material y recursos humanos.

Brechas en el Modelo de SERVQUAL

Matsumoto (26), sostiene que el modelo ayuda a establecer cinco brechas, que constituyen una barrera para dar la atención y que determinan la apreciación de los usuarios externos frente al servicio y su calidad.

- Brecha N° 1: Es la diferenciación entre la perspectiva del usuario y la apreciación del directivo. Si la dirección no comprende la necesidad del cliente, no podrá realizar acciones para satisfacer su necesidad y expectativa.
- Brecha N° 2: Es la diferenciación entre la percepción del directivo y la especificación de la norma de calidad.
- Brecha N° 3: Es la diferenciación entre la especificación de la calidad del servicio y la prestación del servicio. (no hay calidad si no se cumplen las reglas y técnicas).
- Brecha N° 4: Es la diferenciación entre la entrega del servicio y la efusión externa. (es decir la diferenciación entre lo que la institución ofrece y lo que brinda)
- Brecha N° 5: Brecha global. Diferencia entre la expectativa del usuario y sus percepciones.

Descripción de la escala SERVQUAL

Lezcano describe la escala SERVQUAL como una herramienta de medición de la calidad y se puede personalizar para diferentes entidades de servicios utilizando criterios de alta efectividad y confiabilidad. En México y Perú, el uso en salud fue adaptado y verificado en 1992.

Tiene 5 dimensiones valoradas entre 0 y 7 y consta de 44 ítems, 22 expectativas y 22 percepciones. La calidad se obtiene a través de las diferencias y dimensiones de expectativas y percepciones globales. Si la percepción está por encima de las expectativas, el servicio se considera de alta calidad. Por tanto, la diferencia es mayor o igual a cero.

2.3. MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES)

Calidad:

Conjunto de propiedades innatas a algo, que permiten juzgar su valor

Calidad de la atención:

Brinda a los clientes externos un altísimo nivel de atención en el servicio a través del conocimiento pleno y pioneros en tecnología avanzada como punto de partida para las necesidades de los usuarios, y recursos opcionales de la institución en base a las capacidades de la comunidad.

Parto:

Se trata de la dilatación o extracción extrauterina de productos fertilizados y apéndices (placenta, cordón umbilical, membrana) que pesen más de 22 semanas de gestación y pesen más de 500 gramos.

Satisfacción del Usuario:

Grado de cumplimiento por parte de la organización

Respecto a las expectativas y percepciones de salud de los usuarios.

Encuesta SERVQUAL:

Técnica que mide la calidad de un servicio, e identifica la satisfacción del usuario

Confiabilidad:

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Respuesta rápida:

Disposición de servir a los usuarios y proveerles, un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad:

Competencias cognitivas, de destreza y actitud del empleado y su técnica para infundir veracidad y familiaridad en el usuario.

Empatía:

La capacidad de una persona para colocarse en el lugar de otra, comprender las necesidades de otra y satisfacerlas adecuadamente.

Aspectos Tangibles:

Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, infraestructura, instalaciones, mobiliario, apariencia física del personal, equipos, material de comunicación, limpieza, comodidad, etc.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La satisfacción de las usuarias está relacionada de manera estadísticamente significativa con la calidad de atención de partos en un centro de salud del tambo 2019.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos es significativa en el Centro de Salud, El Tambo 2019.
- La asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos es significativa en el Centro de Salud, El Tambo 2019.
- La asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la atención de partos es significativa en el Centro de Salud, El Tambo 2019.
- La asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos es significativa en el Centro de Salud, El Tambo 2019.

- La asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos es significativa en el Centro de Salud, El Tambo 2019.

3.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

Variable 1: Satisfacción De las Usuaris

Definición Conceptual:

Categoría de culminación de la estructura de salud, en relación a las probabilidades y apreciaciones de los usuarios.

Definición Operacional:

Una categoría de cumplimiento por área de entrega en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida basada en las calificaciones de entrega de los usuarios.

Variable 2: Calidad De Atención

Definición Conceptual:

Es el logro del más alto provecho para el cliente, por medio de la adaptación del entendimiento y la ciencia actualizada considerando las necesidades del usuario, también las competencias y falencias de recursos de la organización en concordancia con las necesidades.

Definición Operacional:

Es el logro del más alto provecho para la usuaria de los servicios de atención de parto, considerando las perspectivas y apreciaciones de la paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos del centro de salud Justicia Paz y Vida.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Método Científico:

El método científico es la transformación estipulado a explicar transformaciones, conformar conexiones entre los hechos y formular leyes que expongan las transformaciones físicas del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, estudios útiles al hombre.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es tipo básica, porque su principal objetivo es explicar las relaciones entre dos o más variables en este punto además intenta explicar cómo y porque existe relación entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de parto en un centro de salud El tambo, cuyos resultados posteriormente, podrán utilizarse para tomar decisiones, su esencia de investigación es explicar y brindar información sobre un vacío de conocimiento, lo que la sustenta como investigación explicativa; es también

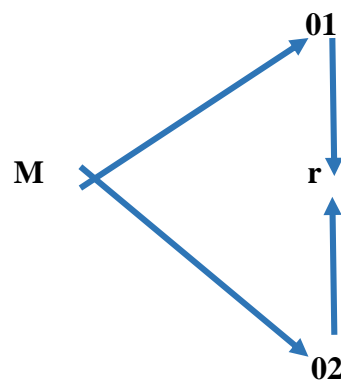
colateral como consecuencia, a que las variables serán medidas en un solo momento; es descriptivo debido a que la investigadora solo enunciará las características de cada una de las variables y la relación existente entre las mismas; y prospectivo, debido a que es una investigación en el tiempo que se realiza del presente hacia el futuro.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Relacional: midió la relación de las dos variables de investigación.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Es de diseño no experimental- transaccional. Se describió relación entre las dos variables en un momento determinado sin manipular las variables



Dónde:

M = Muestra

O1= variable 1: Satisfacción de las usuarias

O2 = variable 2: Calidad de atención de parto

r = relación entre variables

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Puérperas inmediatas atendidas en el área de sala de partos Establecimiento de Salud Justicia Paz y Vida, El Tambo 2019, con un total de 67 puérperas.

Tamaño de Muestra:

El tamaño muestral estuvo conformado por todas las pacientes que tuvieron atención de parto, se tomó la muestra por conveniencia, quienes además cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión que fueron 54 pacientes.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Puérperas inmediatas, Establecimiento de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas inmediatas, atendidas de parto eutócico en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas inmediatas, comprendidas de 16 a > de 35 años.
- Puérperas inmediatas en pleno uso de sus facultades, que hayan sido atendidas en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas inmediatas, que hayan sido atendidas en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida y que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

- Puérperas atendidas por partos distócicos (patológicos por complicaciones en el parto) en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas referidas por partos distócicos (precipitados) de otros establecimientos al Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas cuyos partos no hayan sido atendidos en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida.
- Puérperas atendidas en emergencia
- Puérperas en observación

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica:

El método que se empleó para la obtención de información de la presente investigación fue la encuesta

Instrumentos:

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado utilizado en la investigación de Córdova Arango¹¹, el cual consta de 22 ítems y contiene las cinco dimensiones del cuestionario SERVQUAL

• Periodo de aplicación:

Como es evidente la variabilidad de las probabilidades y las impresiones de la usuaria, y en función del flujo de partos en el centro de salud de Justicia Paz y Vida, el instrumento se aplicará todos los días durante los meses de estudio.

• Duración de la aplicación de la encuesta:

La aplicación del instrumento tiene un promedio de duración de 15 minutos.

• Descripción de la herramienta de apreciación:

La herramienta a emplear es la encuesta SERVQUAL actualizada, que contiene en su estructura: La división por dimensiones es la siguiente:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Se utilizó una escala Likert de 22 ítems para medir la percepción y 22 ítems para medir las expectativas, con calificaciones de escala numérica que van del 1 al 3, una con la calificación más baja y tres con la calificación más alta., Los indicadores son: Cómo:

Percepción de la atención de parto		Expectativa de la atención de parto	
1	Malo	1	Malo
2	Regular	2	Regular
3	Óptimo	3	Óptimo

a) Instrumento para evaluar las Expectativas: mide la importancia que la usuaria le otorga a la atención que espera recibir en el servicio, está compuesto de 22 ítems relacionados con las expectativas.

b) Herramientas para evaluar la percepción: muestra cómo la recibió el usuario. Los servicios dentro del servicio también constan de 22 ítems relacionados con la percepción del usuario del servicio de atención al parto.

Los 22 ítems de cada uno de los instrumentos están divididos en cinco dimensiones, con interrogantes cuidadosamente clasificadas y ordenadas que se emplearan para recopilar los datos referentes al estudio.

Para el análisis de los resultados se consideró, como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las expectativas (E) y las percepciones (P), y como usuarios insatisfechos los valores negativos (-) de la diferencia $E - P$.

La validez y confiabilidad del instrumento no se justifica debido a que es instrumento validado, sin embargo, se realizó una validación con expertos como consta en el anexo N° 03

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se solicitó la autorización al Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

Se aplicó ficha de SERVQUAL, previa firma del consentimiento informado.

Se realizó la entrevista directa con cada paciente.

Etapas del procesamiento de datos

Se ingresaron los datos, registrados en las encuestas al SPSS para armar la base de datos.

El análisis de los resultados fue emitido en porcentajes por cada dimensión considerando el siguiente orden:

Confiabilidad

Capacidad de Respuesta

Seguridad

Empatía

Aspectos Tangibles

Se agruparon los datos por nivel de importancia y operacionalización de las variables

Se seleccionaron los valores para presentar las tablas y gráficos.

Se analizó el nivel de correlación de las variables en relación a la hipótesis.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se respetó la regulación de licenciaturas y títulos de la Universidad Peruana Universidad de los Andes de acuerdo con los procedimientos propuestos y afirmados, tomando en cuenta los principios bioéticos que son importantes para el tema de estudio. Además, la información brindada y la información brindada son verdaderas y verdaderas porque las referencias son respetadas y citadas. Por otro lado,

antes de iniciar la encuesta en cada unidad de encuesta, los encuestados acordaron aplicar el mapa a encuestar.

La investigadora hace constar de manera formal los permisos, así mismo respetara la confidencialidad.

En esta Tesis se tomó en cuenta los siguientes artículos del Reglamento de Investigación de la Universidad Peruana los Andes.

Art. 27°. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA

- a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio cultural: El estudio se desarrolló en las usuarias puérperas que tuvieron su parto en el Centro de Salud, se respetó su opinión, pensamientos y actitudes sin ser expuestos ante ninguna autoridad.
- b. Consentimiento informado: La tesis contó con la expresión voluntaria informada, libre, inequívoca y específica, en tal sentido las usuarias firmaron y dieron su consentimiento informado.
- c. Beneficencia lo que se consiguió fueron evidencias de una atención con calidad y esto servirá como antecedentes para próximos estudios en las mismas circunstancias.
- d. No maleficencia: De ninguna manera se procedió de forma en que algún procedimiento o actuación, produjo maleficio a las usuarias o a la institución.
- e. Protección al medio ambiente:

Al momento de ingresar al Establecimiento de Salud se respetó toda norma de bioseguridad, durante y después de la encuesta. Se evitó toda acción negativa hacia la naturaleza, ya que solo fue un solo contacto con las usuarias para las entrevistas las cuales se hizo solo de papel bond en un solo momento.

- f. Responsabilidad: se actuó con compromiso, toda vez que se aprovechó la oportunidad con las usuarias, así mismo se actuó con responsabilidad con el Establecimiento de Salud.
- g. Veracidad: en el estudio desde el plan de proyecto hasta la aplicación y obtención de resultados se garantizó la originalidad del trabajo.

Art. 28°. NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE QUIENES INVESTIGAN

En la presente investigación se tomó en cuenta todas las normativas del Art. 28, donde se realizó la investigación con total autenticidad desde la presentación del plan hasta la obtención de resultados además de estar enfatizados dentro de la línea de investigación dando credibilidad y autenticidad.

Asumo con responsabilidad toda información de la investigación en todas sus etapas siendo consciente de las consecuencias sociales y académicas.

En la investigación se garantiza la confidencialidad y el anonimato de las personas involucradas en el estudio.

De la misma forma su ejecución tuvo una duración mínima de un año partiendo de la aprobación de la resolución en concordancia con el artículo 24° índice “c”. Respetando la norma del artículo 28° del reglamento.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1
Caracterización de las Puérperas encuestadas

Caracterización de las Puérperas encuestadas		
	N°	%
Edad		
16 – 20	09	16.70
21 – 25	11	20.40
26 – 30	12	22.20
31 - 35	14	25.90
➤ 35	08	14.80
Total	54	100.00
Estado Civil		
Soltera	09	16.70
Casada	17	31.50
Conviviente	28	51.90
Total	54	100.00
Nivel de Instrucción		
Primaria	03	05.60

Secundaria	30	55.60
Superior	21	38.90
Total	54	100.00

Ocupación

Ama de casa	27	50.00
Agricultura	03	05.60
Comerciante	07	13.00
Estudiante	08	14.80
Profesional	09	16.70
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 01 muestra el perfil de las puérperas entrevistadas encontrando que la mayor proporción de ellas tiene edades comprendidas entre 31 a 35 años, con una proporción de 25.90%, respecto al estado civil 51.90% de las entrevistadas eran convivientes, 55.60% tenían nivel de instrucción secundaria, 50.00% de ellas eran amas de casa y 42.60% procedían de una zona urbana.

Tabla 2*Características Gineco Obstétricas de las Puérperas encuestadas*

Características Gineco Obstétricas de las Puérperas encuestadas	N°	%
Paridad		
Primípara	22	40.70
Múltipara	32	59.30
Total	54	100.00
Intervalo Intergenésico		
< 2 años	24	44.40
3 – 4 años	17	31.50
➤ 5 años	13	24.10
Total	54	100.00
Aborto		
Si	08	14.80
No	46	85.20
Total	54	100.00
Antecedente de Cesárea		
Sí	12	22.20
No	42	77.80
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 02 muestra las características Gineco Obstétricas de las puérperas entrevistadas encontrando que la mayor proporción de ellas eran múltiparas, con una proporción de 59.30%, respecto al intervalo intergenésico 44.40% de las entrevistadas tenían menos de dos años entre los dos últimos embarazos, 14.80% habían tenido por lo menos un aborto, y 22.20% de ellas tenía el antecedente de cesárea.

Tabla 3

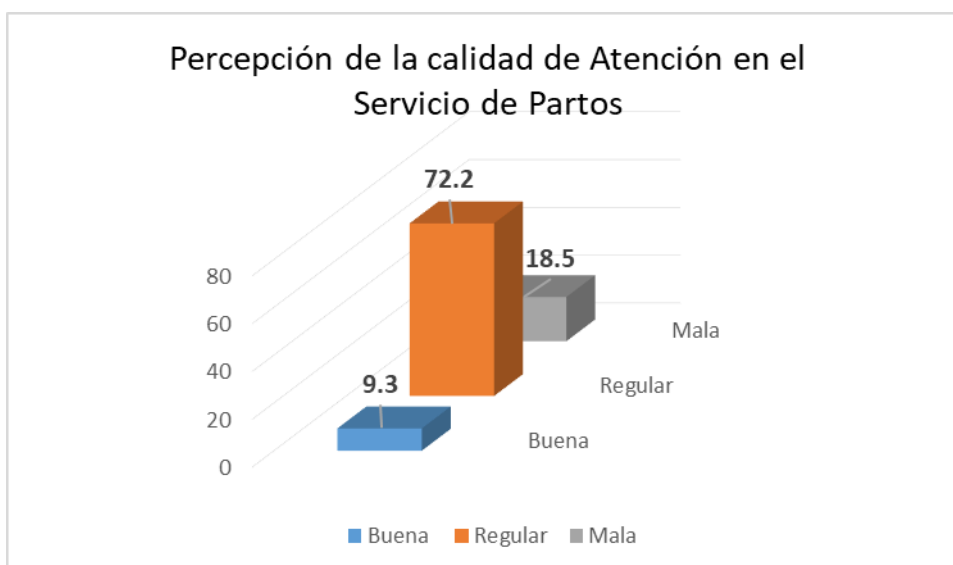
Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas

Percepción de la Calidad de la atención		
en el servicio de Partos	N°	%
Buena	05	09.30
Regular	39	72.20
Mala	10	18.50
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas



Interpretación: La Figura N° 2 muestra una observación de la calidad de la atención en los servicios de maternidad de las mujeres encuestadas, con la mayoría de las mujeres considerando regularmente la calidad de la atención, con una proporción del 72,20% de las encuestadas. Se puede ver que el 18,50% piensa es de mala calidad. Y sólo el 09,30%, o menos de un tercio, cree en la calidad de la atención de los servicios de entrega.

Tabla 4

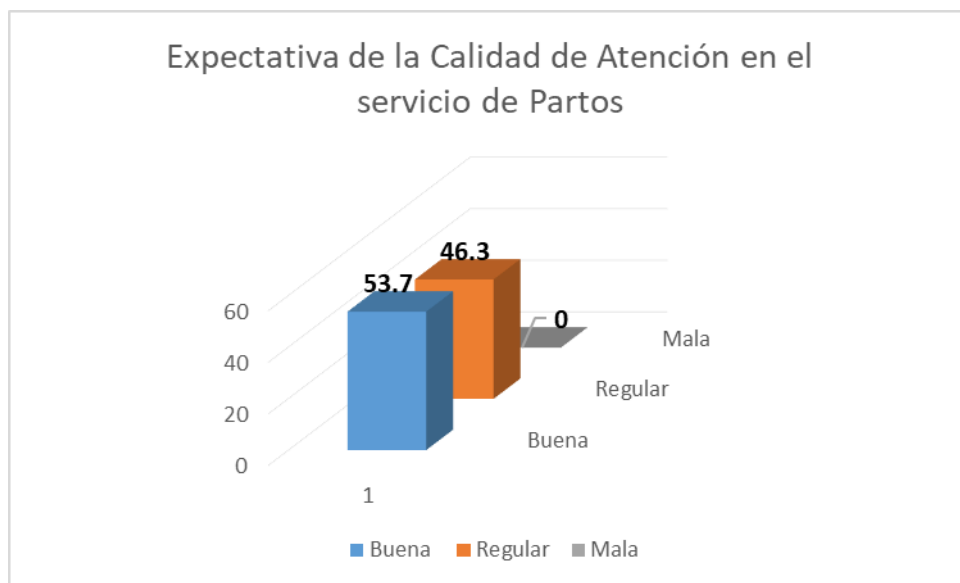
Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas

Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos	N°	%
Buena	29	53.70
Regular	25	46.30
Mala	00	00.00
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas encuestadas



Interpretación: La figura N° 03 muestra la Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las puérperas entrevistadas encontrando que el total de ellas espera y desea lo mejor de la atención en sala de partos, con una proporción de 53.7.00% con la valoración buena y 46.3% tienen una expectativa calificada como regular.

Tabla 5*Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas**Encuestadas Según Dimensiones SERVQUAL*

Dimensiones	N°	%
Fiabilidad		
Bueno	13	24.10
Regular	35	64.80
Malo	06	24.10
Total	54	100.00
Capacidad de Respuesta		
Bueno	10	18.50
Regular	42	77.80
Malo	02	03.70
Total	54	100.00
Seguridad		
Bueno	06	11.10
Regular	48	88.90
Total	54	100.00
Empatía		
Bueno	05	09.30
Regular	48	88.90
Malo	01	01.80
Total	54	100.00
Aspectos Tangibles		
Bueno	31	57.50
Regular	22	40.70
Malo	01	01.80
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 05 muestra la Percepción de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las puérperas entrevistadas según dimensiones SERVQUAL, encontrando que, en la dimensión de Fiabilidad, la mayor proporción de ella califica a fiabilidad como

regular, con una proporción de 64.80% y 24.10% perciben la fiabilidad como buena, y seis de ellas la percibe como mala (11.10%); en la dimensión Capacidad de Respuesta, la mayor proporción de ellas considera que es regular, con una proporción de 77.80% y 18.50% perciben la Capacidad de Respuesta como buena, y dos de ellas, la percibe como mala (03.70%); en la dimensión Seguridad, la mayor proporción de ellas considera que es regular, con una proporción de 88.90% y 11.10% perciben la Seguridad como buena, ninguna la percibe como mala (00.00%); en la dimensión Empatía, la mayor proporción de ellas considera que es regular, con una proporción de 88.90% y 09.30% perciben la Empatía como buena, solo una de ellas la percibe como mala (01.90%); en la dimensión Aspectos Tangibles, la mayor proporción de ellas considera que es buena, con una proporción de 57.40% y 40.70% perciben los elementos tangibles como regular, y una de ellas la percibe como mala (01.90%).

Tabla 6

Expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las Puérperas Encuestadas Según Dimensiones
SERVQUAL

Dimensiones	N°	%
Fiabilidad		
Bueno	29	53.70
Regular	25	46.30
Total	54	100.00
Capacidad de Respuesta		
Bueno	26	48.10
Regular	22	40.70
Malo	06	11.10
Total	54	100.00
Seguridad		
Bueno	13	24.10
Regular	33	61.10
Malo	08	14.80
Total	54	100.00
Empatía		
Bueno	21	38.90
Regular	33	61.10
Total	54	100.00
Aspectos Tangibles		
Bueno	17	31.50
Regular	32	59.30
Malo	05	09.20
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 06 muestra la expectativa de la Calidad de la atención en el servicio de Partos de las púerperas entrevistadas según dimensiones SERVQUAL, encontrando que, en las dimensiones de Fiabilidad, la mayor proporción de ellas califica a fiabilidad como bueno, con una proporción de 53.70% y 46.30% perciben la fiabilidad como regular; en la dimensión Capacidad de Respuesta, la mayor proporción de ellas considera que la capacidad de respuesta, puede ser buena 48.10% y 40.70% perciben la Capacidad de Respuesta como regular, y seis de ellas creen que puede ser mala (11.10%); en la dimensión Seguridad, la mayor proporción de ellas considera que puede ser regular, con una proporción de 61.10% y 24.10% creen que la Seguridad puede ser buena, sin embargo ocho de las encuestadas cree que la seguridad podría ser mala (14.80%); en la dimensión Empatía, la mayor proporción de ellas considera que es regular, con una proporción de 61.10% y 38.90% creen que la Empatía puede ser buena, ninguna de ellas cree que puede ser mala (00.00%); en la dimensión Aspectos Tangibles, la mayor proporción de ellas considera que puede ser regular, con una proporción de 59.30% y 31.50% creen que los elementos tangibles pueden tener un calificativo de regular, sin embargo, cinco de ellas considera que estos elementos pueden no ser suficientes y le colocan un calificativo de malo (09.30%).

Tabla 7

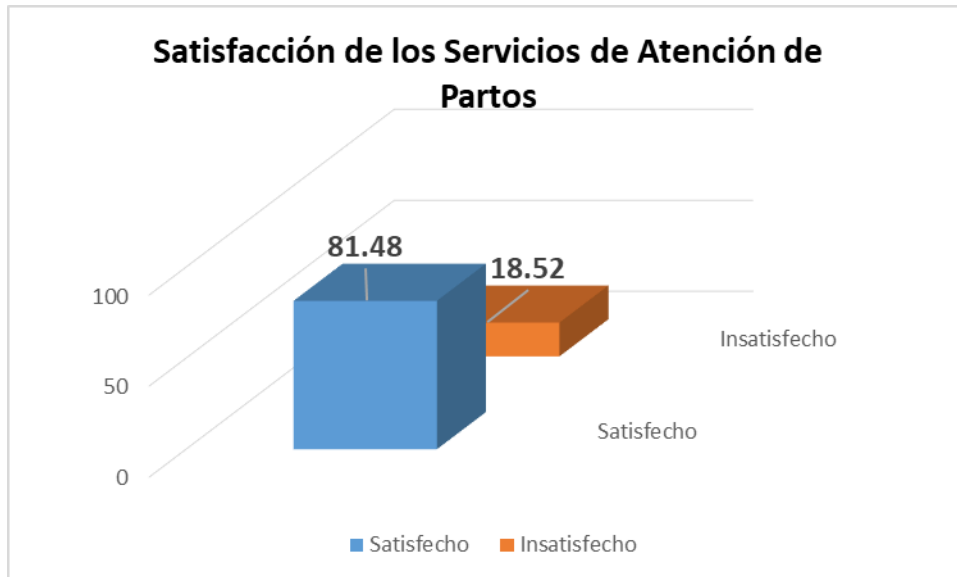
Satisfacción de los servicios de atención de Partos de las Puérperas encuestadas

Satisfacción de los servicios de atención de Partos	N°	%
Satisfecho	44	81.48
Insatisfecho	10	18.52
Total	54	100.00

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Satisfacción de los servicios de atención de Partos de las Puérperas encuestadas



Interpretación: La figura N° 04 la satisfacción de las puérperas inmediatas respecto a la atención en el servicio de Partos encontrando que 81.48% se encuentra satisfecha con la atención en sala de partos, mientras que 18.52 % se encuentran insatisfechas con dicha atención.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

CONTRASTE DE HIPOTESIS GENERAL

PASO 1. Proponer Las Hipótesis “Ho y H1”

H₀ = La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con la Calidad de atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, El Tambo 2019.

H₁ = La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con la Calidad de atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, El Tambo 2019.

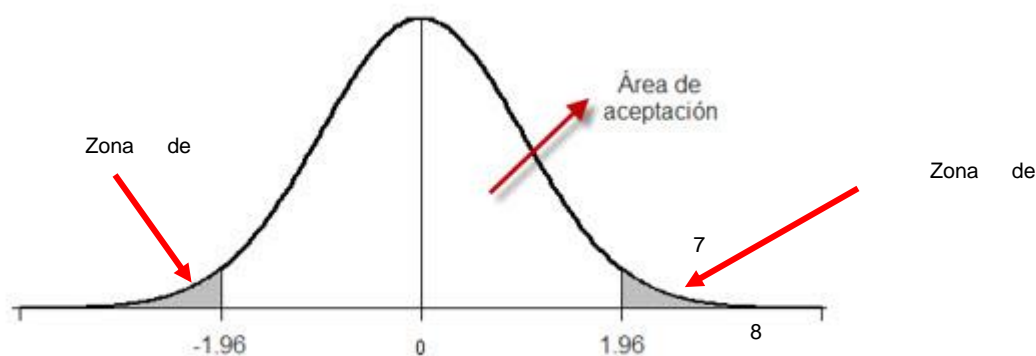
Tabla 8

Calidad de los servicios de atención de parto asociado a la satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

Tabla cruzada VARIABLE CALIDAD*VARIABLE SATISFACCION

		VARIABLE SATISFACCION			
		Insatisfecho	Satisfecho	Total	
VARIABLE CALIDAD	Malo	Recuento	7	1	8
		Recuento esperado	4,3	3,7	8,0
		% del total	13,0%	1,9%	14,8%
	Regular	Recuento	6	14	20
		Recuento esperado	10,7	9,3	20,0
		% del total	11,1%	25,9%	37,0%
	Bueno	Recuento	16	10	26
		Recuento esperado	14,0	12,0	26,0
		% del total	29,6%	18,5%	48,1%
Total	Recuento	29	25	54	
	Recuento esperado	29,0	25,0	54,0	
	% del total	53,7%	46,3%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,837 ^a	2	,012
Razón de verosimilitud	9,454	2	,009
Asociación lineal por lineal	,063	1	,802
N de casos válidos	54		



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO DE: Decisión y conclusión

Un valor de $0.012 < 0.05$ (valor crítico observado) acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula. Es decir, la satisfacción del usuario cuando se relaciona en gran medida con la calidad de la entrega en el Centro de Salud El Tambo 2019 en términos de confiabilidad.
95% nivel

Otra forma podemos ver que según la tabla de chi 2 con 2 grado de libertad y 0.05 de significancia el resultado es **7.3778** lo que significa que valor de **8,837** está por encima de 7.3778 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECIFICO 1

PASO 1. Proponer Las Hipótesis “Ho y H1”

$H_0 =$ La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con la Confiabilidad en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, de el tambo 2019.

$H_1 =$ La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con la Confiabilidad en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, de el Tambo 2019.

PASO 2. Especificar La Significancia

$$\alpha = 95\% = 0.05 \rightarrow Z = 1.96$$

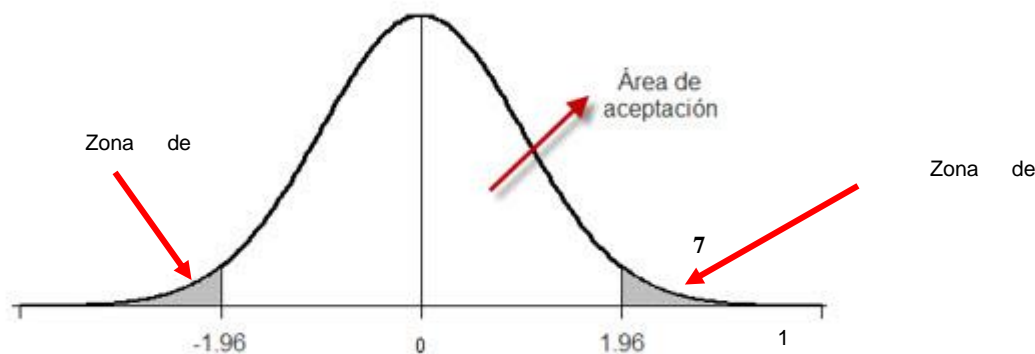
PASO 3. Calcular los valores críticos y de prueba definiendo las zonas de aceptación y rechazo DE Ho

Tabla 9.

*Tabla cruzada Confiabilidad*VARIABLE SATISFACCION*

			VARIABLE SATISFACCION		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Confiabilidad	Malo	Recuento	7	1	8
		Recuento esperado	4,3	3,7	8,0
		% del total	13,0%	1,9%	14,8%
	Regular	Recuento	5	14	19
		Recuento esperado	10,2	8,8	19,0
		% del total	9,3%	25,9%	35,2%
	Bueno	Recuento	17	10	27
		Recuento esperado	14,5	12,5	27,0
		% del total	31,5%	18,5%	50,0%
Total	Recuento		29	25	54
	Recuento esperado		29,0	25,0	54,0
	% del total		53,7%	46,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significaci3n asint3tica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	10,338 ^a	2	,006	
Raz3n de verosimilitud	11,040	2	,004	
Asociaci3n lineal por lineal	,006	1	,939	
N de casos v3lidos	54			



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO 4. decisión y conclusión

Si el valor de (valor crítico observado) es $0.006 < 0.05$, acepte la hipótesis alternativa,

Rechaza la hipótesis nula. En resumen, la satisfacción del usuario tiene mucho que ver con la confiabilidad de la entrega en Tambo 2019, un centro de salud con un nivel de confiabilidad del 95%.

Otra forma podemos ver que según la tabla de chi 2 con 2 grados de libertad y 0.05 de significancia el resultado es **7,3778** lo que significa que valor de **10.338** está por encima de 7,3778 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECIFICO 2

PASO 1. Proponer Las Hipótesis “Ho y H1”

$H_0 =$ La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con la Capacidad de respuestas en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el tambo 2019.

$H_1 =$ La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con la Capacidad de respuestas en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019.

PASO 2. Especificar La Significancia

$$\alpha = 95\% = 0.05 \rightarrow Z = 1.96$$

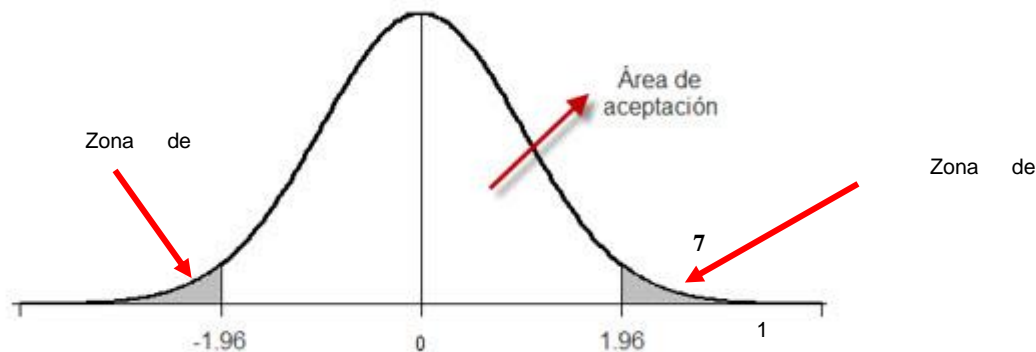
PASO 3. Calcular Los Valores Critico Y De Prueba Definiendo Las Zonas De Aceptación Y Rechazo DE Ho

Tabla 10

*Tabla cruzada Capacidad de respuesta*VARIABLE SATISFACCION*

			VARIABLE SATISFACCION		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Malo	Recuento	6	0	6
		Recuento esperado	3,2	2,8	6,0
		% del total	11,1%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	4	14	18
		Recuento esperado	9,7	8,3	18,0
		% del total	7,4%	25,9%	33,3%
	Bueno	Recuento	19	11	30
		Recuento esperado	16,1	13,9	30,0
		% del total	35,2%	20,4%	55,6%
Total	Recuento		29	25	54
	Recuento esperado		29,0	25,0	54,0
	% del total		53,7%	46,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	Significaci3n asint3tica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	13,466 ^a	2	,001	
Raz3n de verosimilitud	16,064	2	,000	
Asociaci3n lineal por lineal	,002	1	,965	
N de casos v3lidos	54			



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO 4. Decisión y conclusión

Dado que el valor de (valor crítico observado) es $0.001 < 0.05$, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En resumen, la satisfacción del usuario está relacionada en gran medida con la capacidad de respuesta de la atención asistencial en el centro de salud. El Tambo 2019 con un nivel de confianza del 95%

Alternativamente, puede ver que los resultados siguen una tabla de chi 2 con 1 grado de libertad y una significancia de 7.3778 con 0.05. Esto significa que se acepta la hipótesis alternativa porque el valor de 13,466 está por encima de 7,3778.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECIFICO 3

PASO 1. proponer las hipótesis “Ho y H1”

$H_0 =$ La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con la Seguridad en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019.

$H_1 =$ La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con la Seguridad en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019.

PASO 2. especificar la significancia

$$\alpha = 95\% = 0.05 \rightarrow Z = 1.96$$

PASO 3. CALCULAR LOS VALORES CRITICO Y DE PRUEBA DEFINIENDO LAS ZONAS DE ACEPTACION Y RECHAZO DE H_0

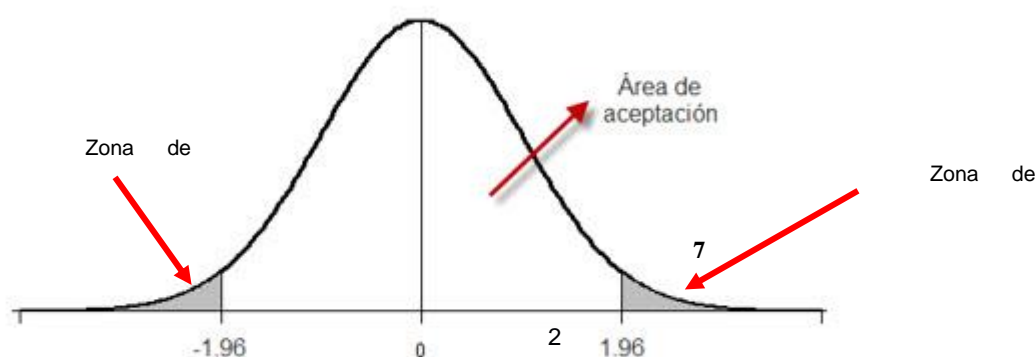
Tabla 11

*Tabla cruzada Seguridad*VARIABLE SATISFACCION*

			VARIABLE SATISFACCION		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Seguridad	Malo	Recuento	7	1	8
		Recuento esperado	4,3	3,7	8,0
		% del total	13,0%	1,9%	14,8%
	Regular	Recuento	7	15	22
		Recuento esperado	11,8	10,2	22,0
		% del total	13,0%	27,8%	40,7%
	Bueno	Recuento	15	9	24
		Recuento esperado	12,9	11,1	24,0
		% del total	27,8%	16,7%	44,4%
Total	Recuento		29	25	54
	Recuento esperado		29,0	25,0	54,0
	% del total		53,7%	46,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,660 ^a	2	,013
Razón de verosimilitud	9,258	2	,010
Asociación lineal por lineal	,051	1	,822
N de casos válidos	54		



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO 4. DECISION Y CONCLUSION

Si el valor de (valor crítico observado) es $0.013 < 0.05$, acepte la hipótesis alternativa y acepte Rechaza la hipótesis nula. En definitiva, la satisfacción del usuario incide significativamente en la seguridad en el cuidado y cuidado de los Centros de Salud El Tambo 2019 con un nivel de confiabilidad del 95%.

Alternativamente, puede ver que los resultados son significativos según la tabla de chi 2 con 2 grados de libertad y 0.05, 7.3778. Esto significa que el valor de 8,660 está por encima de 7,3778, por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECIFICO 4

PASO 1. proponer las hipótesis “Ho y H1”

$H_0 =$ La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con la Empatía en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019

$H_1 =$ La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con la Empatía en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019

PASO 2. especificar la significancia

$$\alpha = 95\% = 0.05 \rightarrow Z = 1.96$$

PASO 3. calcular los valores críticos y de prueba definiendo las zonas de aceptación y rechazo DE Ho

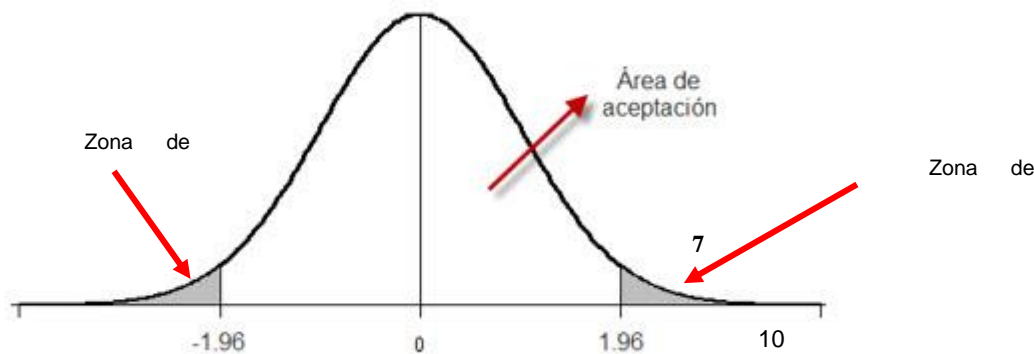
Tabla 12

*Tabla cruzada Empatía*VARIABLE SATISFACCION*

		VARIABLE SATISFACCION		Total	
		Insatisfecho	Satisfecho		
Empatía	Malo	Recuento	8	1	9
		Recuento esperado	4,8	4,2	9,0
		% del total	14,8%	1,9%	16,7%
	Regular	Recuento	5	14	19
		Recuento esperado	10,2	8,8	19,0
		% del total	9,3%	25,9%	35,2%
Bueno	Recuento	16	10	26	
	Recuento esperado	14,0	12,0	26,0	
	% del total	29,6%	18,5%	48,1%	
Total	Recuento	29	25	54	
	Recuento esperado	29,0	25,0	54,0	
	% del total	53,7%	46,3%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,855 ^a	2	,004
Razón de verosimilitud	11,737	2	,003
Asociación lineal por lineal	,170	1	,680
N de casos válidos	54		



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO 4. decisión y conclusión

Dado que el valor de (valor crítico observado) es $0.004 < 0.05$, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En definitiva, la satisfacción del usuario tiene mucho que ver con la empatía por la entrega en el Centro de Salud El Tambo. 2019 95% nivel de confianza

Alternativamente, encontramos que el resultado con una tabla de chi 2 de 0.05 con 2 grados de libertad es 7.3778, lo cual es significativo. Esto significa que el valor de 10,855 está por encima de 7,3778, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

CONTRASTE DE HIPOTESIS ESPECIFICO 5

PASO 1. proponer las hipótesis “Ho y H1”

$H_0 =$ La Satisfacción de las usuarias no se relaciona significativamente con los Aspectos Tangibles en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019

$H_1 =$ La Satisfacción de las usuarias se relaciona significativamente con los Aspectos Tangibles en la atención de partos en el Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, el Tambo 2019

PASO 2. especificar la significancia

$$\alpha = 95\% = 0.05 \rightarrow Z = 1.96$$

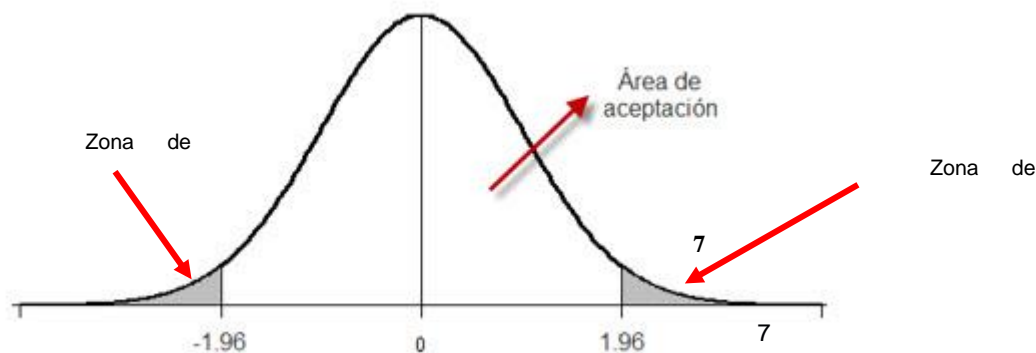
PASO 3. calcular los valores críticos y de prueba definiendo las zonas de aceptación y rechazo DE H_0

Tabla 13

*Tabla cruzada Aspectos tangibles*VARIABLE SATISFACCION*

			VARIABLE SATISFACCION		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Aspectos tangibles	Malo	Recuento	8	2	10
		Recuento esperado	5,4	4,6	10,0
		% del total	14,8%	3,7%	18,5%
	Regular	Recuento	7	15	22
		Recuento esperado	11,8	10,2	22,0
		% del total	13,0%	27,8%	40,7%
	Bueno	Recuento	14	8	22
		Recuento esperado	11,8	10,2	22,0
		% del total	25,9%	14,8%	40,7%
Total	Recuento	29	25	54	
	Recuento esperado	29,0	25,0	54,0	
	% del total	53,7%	46,3%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,892 ^a	2	,019
Razón de verosimilitud	8,192	2	,017
Asociación lineal por lineal	,027	1	,870
N de casos válidos	54		



$\alpha \geq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

$\alpha \leq 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

PASO 4. decisión y conclusión

Como el valor de (valor crítico observado) $0,019 < 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y Rechazamos la hipótesis nula, es decir que la satisfacción de las usuarias si se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en la atención de partos en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad

Otra forma podemos ver que según la tabla de chi 2 con 2 grados de libertad y 0.05 de significancia el resultado es **7,3778** lo que significa que valor de **7.3778** está por encima de 7,3778 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 14

Satisfacción de las usuarias del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en la Atención de parto según dimensiones de Calidad

		TABLA CRUZADA CALIDAD *VARIABLE SATISFACCION*			
		VARIABLE SATISFACCION			
		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	
CONFIABILIDAD		RECuento	7	1	8
	MALO	RECuento ESPERADO	4,3	3,7	8
		% DEL TOTAL	13,00%	19,90%	14,80%
		RECuento	5	14	19
	REGULAR	RECuento ESPERADO	10,2	8,8	19
		% DEL TOTAL	9,30%	25,90%	35,20%
		RECuento	17	10	27
	BUENO	RECuento ESPERADO	14,5	12,5	27
		% DEL TOTAL	31,50%	18,50%	50,00%
		RECuento	29	25	54
TOTAL		RECuento ESPERADO	29	25	54
		% DEL TOTAL	53,70%	46,30%	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA		RECuento	6	0	6
	MALO	RECuento ESPERADO	3,2	2,8	6,0
		% DEL TOTAL	11,1%	0,0%	11,1%
		RECuento	4	14	18
	REGULAR	RECuento ESPERADO	9,7	8,3	18,0
		% DEL TOTAL	7,4%	25,9%	33,3%
		RECuento	19	11	30
	BUENO	RECuento ESPERADO	16,1	13,9	30,0
		% DEL TOTAL	35,2%	20,4%	55,6%
		RECuento	29	25	54
TOTAL		RECuento ESPERADO	29,0	25,0	54,0
		% DEL TOTAL	53,7%	46,3%	100,0%
SEGURIDAD		RECuento	7	1	8
	MALO	RECuento ESPERADO	4,3	3,7	8,0
		% DEL TOTAL	13,0%	1,9%	14,8%
		RECuento	7	15	22
	REGULAR	RECuento ESPERADO	11,8	10,2	22,0

		% DEL TOTAL	13,0%	27,8%	40,7%
		RECuento	15	9	24
	BUENO	RECuento ESPERADO	12,9	11,1	24,0
		% DEL TOTAL	27,8%	16,7%	44,4%
		RECuento	29	25	54
TOTAL		RECuento ESPERADO	29,0	25,0	54,0
		% DEL TOTAL	53,7%	46,3%	100,0%
EMPATIA		RECuento	8	1	9
	MALO	RECuento ESPERADO	4,8	4,2	9,0
		% DEL TOTAL	14,8%	1,9%	16,7%
		RECuento	5	14	19
	REGULAR	RECuento ESPERADO	10,2	8,8	19,0
		% DEL TOTAL	9,3%	25,9%	35,2%
		RECuento	16	10	26
	BUENO	RECuento ESPERADO	14,0	12,0	26,0
		% DEL TOTAL	29,6%	18,5%	48,1%
		RECuento	29	25	54
TOTAL		RECuento ESPERADO	29,0	25,0	54,0
		% DEL TOTAL	53,7%	46,3%	100,0%
ASPECTOS TANGIBLES		RECuento	8	2	10
	MALO	RECuento ESPERADO	5,4	4,6	10,0
		% DEL TOTAL	14,8%	3,7%	18,5%
		RECuento	7	15	22
	REGULAR	RECuento ESPERADO	11,8	10,2	22,0
		% DEL TOTAL	13,0%	27,8%	40,7%
		RECuento	14	8	22
	BUENO	RECuento ESPERADO	11,8	10,2	22,0
		% DEL TOTAL	25,9%	14,8%	40,7%
		RECuento	29	25	54
TOTAL		RECuento ESPERADO	29,0	25,0	54,0
		% DEL TOTAL	53,7%	46,3%	100,0%

Interpretación: La tabla N° 09 muestra la satisfacción de las usuarias del Centro de Salud

Justicia Paz y Vida en la atención de parto según dimensiones de calidad SERVQUAL, encontrando que, en las dimensiones de Fiabilidad, la proporción de usuarias que se encuentran satisfechas con la calidad de atención, califica a fiabilidad como bueno, con una proporción de

50.0 % , como regular con 35.0 % y como insatisfechos se encuentra un 1.9% , es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad.

En la dimensión Capacidad de Respuesta, la proporción de las usuarias que se encuentran satisfechas con la calidad de atención, califica a esta dimensión, como bueno, con una proporción de 20.4% y como regular con 25.9 % , es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la Capacidad de Respuesta en la atención de partos si se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019. Así mismo se encuentra en la dimensión de seguridad como bueno con un 44.4%, en la dimensión empatía como bueno con un 48% y finalmente en la dimensión Aspectos tangibles como asociación con satisfacción en la categoría bueno se encuentra con un 40.7% y similar valor como regular con un 40.7%.

5.3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En Perú se han realizado diversos estudios encaminados a evaluar la calidad de los servicios médicos en base a las expectativas y percepciones de los usuarios externos, con un enfoque en las evaluaciones de calidad relacionadas con la satisfacción del usuario.

La falta de una investigación de calidad asistencial suficientemente exhaustiva y rigurosa contribuye a la satisfacción de los usuarios de una atención de mala calidad, como se observa en estudios realizados por la Universidad de Lima a nivel local. (Grupo de opinión de la Universidad de Lima, 2009), evidencian el bajo desarrollo del concepto de calidad de atención en el sector salud.

Según la editorial de la Federación colombiana de Obstetricia y Ginecología (21) en lugar del término Calidad de atención de parto se debería hablar de atención de parto con excelencia, entendiéndose este término, como una atención superior, con calidad o bondad, que se atiende a la usuaria con especial aprecio o que se le brinde un trato cortés y de respeto por la situación especial en la que se encuentra, por un lado las molestias , el temor o dolor que percibe y por otro la ilusión y ansiedad de tener a su bebé en brazos. El editor sostiene que, el sistema de salud, entiende como calidad de la atención del parto, a la inexistencia de muertes maternas, a las muertes evitadas, o a menores tasa de morbilidad materna extrema prevenible, menciona que el escalón más alto en la evaluación de la calidad sería la atención del parto con excelencia. En base a lo mencionado se podría decir que se puede llegar a este nivel cumpliendo las dimensiones del cuestionario SERVQUAL, cubriendo al 100% las expectativas de las usuarias.

Para poder entender mejor las expectativas y percepciones de nuestras usuarias se vio por conveniente caracterizarlas, por lo que la tabla N° 01 muestra aspectos muy importantes como la edad que en nuestro estudio alcanzó la proporción más alta las mujeres de 31 a 35 años con 25.90%, sin embargo es importante destacar que se encontró

16.7% de adolescentes, el estado civil conviviente, el nivel de instrucción secundaria y la ocupación ama de casa fueron las características más relevantes del perfil de las usuarias encuestadas al respecto Córdova Aj., (22) reporta similar dato en su investigación encontró que sus entrevistadas tenían como más alto porcentaje con 33.6% de 31 a 35 años de edad, 5,2% embarazos adolescentes, 3,2% de mujeres de su estudio no había concluido sus estudios secundarios y 74,4% tenían estudios superiores, 54.4% se encontraban en estado de convivencia y 51.1% tenían un empleo este último dato difiere en mucho de nuestros hallazgos pues si juntamos las opciones, agricultura, comerciante, profesional entonces se tiene una proporción de 35.3% de mujeres que acuden a la atención de parto en el centro de salud, justicia paz y vida que tienen una ocupación cifra que es menor de todas maneras que la reportada por el autor mencionado.

Respecto a la tabla N° 02 que muestra las características Gineco Obstétricas de las púerperas entrevistadas, se encontró que 59.30%, eran multíparas, 44.40% con periodo intergenésico de las entrevistadas tenían menos de dos años entre los dos últimos embarazos, cifras que difieren con lo reportado por el mismo autor quien encontró en su estudio que 30,4% eran madres multíparas y 40,8% del total no tenía más de dos hijos, esta diferencia probablemente se deba a que la población que acude al centro de salud JPV, proviene de zonas rurales cuyo ideal reproductivo es mayor a dos hijos en su vida conyugal.

Las tablas N° 03 y 04 muestran la percepción y la expectativa de las usuarias de los servicios de parto de manera global encontrando que la mayor proporción de ellas considera como regular la calidad de prestación, que otorga el área de prestación de servicio de parto del centro de salud JPV, con una proporción de 72.2%, y 53.70 de ellas tienen la expectativa de una excelente atención de calidad y ninguna considera como mala, mientras que 100% de ellas tiene la expectativa muy alta de que serán y desean ser

atendidas con los mejores niveles considerados en las cinco dimensiones del cuestionario SERVQUAL, resultados que son similares a los reportados por Peña D. (23) que sostiene que 62% de puérperas indicaron estar satisfechas con atención en el Hospital José Carrasco Arteaga, en base a la percepción de los usuarios, (expectativas y perspectivas). Del mismo modo uso el modelo Servqual con sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Las tablas N° 05 y 06 muestran la percepción y expectativas por dimensiones, encontrando que en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, y Aspectos Tangibles, la mayor proporción de ellas considera que es buena, con (50,0%, 55.6%, 44.4%, 66.5%, 81.4% respectivamente), cifras que en algunas dimensiones son similares a lo reportado por Ayala (24) quien menciona que la jerarquización de las dimensiones de la calidad de la atención del parto según la percepción de las usuarias son en orden de prioridad “Elementos Tangibles”, “Empatía”, “Seguridad”, “Confianza” y “Respuesta Rápida”. Siendo la dimensión más valorada “Elementos Tangibles”, que midió la apariencia del lugar y comodidad del servicio de centro obstétrico del INMP, y la menos valorada la dimensión “Respuesta rápida”, en la presente investigación todas las dimensiones alcanzaron una calificación de Buena, debido tal vez a que en el establecimiento el personal de obstetricia es un personal joven identificado con los objetivos de la institución y además existe un buen clima laboral lo que puede estar reflejándose en el trato con las pacientes.

Como se viene analizando, el análisis de la calidad se origina, frente a la necesidad de responder a las expectativas que, de los servicios de salud, tienen los usuarios, lo que es denominado satisfacción de los servicios de salud. Al respecto Napanga B. (25) encontró los relacionados a la actitud del obstetra frente al dolor de las usuarias, permitir el apego y la privacidad. Entre las dimensiones del cuestionario SERPERF, la más

valorada fue la Empatía y el menos valorado el aspecto tangible. la tabla N° 07 de esta investigación, muestra que 81.48% de las usuarias entrevistadas, se encuentran satisfechas con la atención recibida en los servicios de atención de parto del centro de salud justicia, paz y vida, hallazgos e interpretación que son similares a los reportados.

Aporte Teórico de la Investigación:

Se recomienda realizar estudios posteriores que evalúen la efectividad de la atención con calidad tomando en cuenta la evaluación SERVQUAL en las usuarias en relación a la satisfacción de atención de partos con calidad para lograr un porcentaje más fehaciente de la atención con calidad de esta manera se evitara complicaciones en su salud por ende prevención de muertes materno perinatales.

CONCLUSIONES

- Se pudo llegar a la conclusión que si existe asociación entre satisfacción y calidad de atención de parto en el centro de salud de Justicia paz y Vida de tal manera como se muestra a continuación:
- En cuanto a la dimensión de Fiabilidad Como el valor $P=0,006 < 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y Rechazamos la hipótesis nula, es decir que la satisfacción de las usuarias si se relaciona significativamente con la confiabilidad en la atención de partos en el Centro de Salud, el tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad.
- En cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta con su valor $P = 0,001 < 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y Rechazamos la hipótesis alterna, es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la Capacidad de Respuesta en la atención de partos si se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad
- En cuanto a la dimensión seguridad con su valor $P= 0,013 < 0.05$ es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la Seguridad en la atención de partos si se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad
- En cuanto a la dimensión empatía con su valor $P= 0,004 < 0.05$, es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la Empatía en la atención de partos si se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad
- En cuanto a la dimensión de aspectos tangibles con su valor $P=0,019 < 0.05$, es decir que la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos si se relacionan significativamente en el Centro de Salud, El Tambo 2019 a un nivel de 95% de confiabilidad.

RECOMENDACIONES

- A las autoridades a nivel de DIRESA y RED de salud iniciar con la implementación del cuestionario de SERVQUAL, así mismo otorgar una resolución para la aplicación en todas las dependencias de establecimientos de salud.
- Al Jefe del establecimiento de Salud de Justicia Paz y Vida, se recomienda continuar con el trabajo de fortalecimiento al equipo evaluador (equipo de calidad) en cuanto a la aplicación de las encuestas SERVQUAL, para llegar al 100% con la satisfacción asociada a la calidad de atención de partos en las usuarias.
- A las Obstetras del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, felicitarlas ya que se llegó a un 76.7% de satisfacción en las usuarias asociadas a calidad de atención de partos en el contraste de hipótesis general así continuar con el trabajo impecable para llegar al 100% de satisfacción, de esta manera se logrará con la cobertura de indicadores de salud y lo más importante prevenir una morbilidad materno perinatal.
- Al personal de salud en general continuar con la atención de calidad para lograr la satisfacción al 100%. Mostrando siempre identificación y sobre todo empatía con cada usuaria de atención de parto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Conexión ESAN. Apuntes empresariales. 2016. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>. [Accesado el 20 de agosto del 2019].
2. Ministerio de Salud. Hospital San Juan de Lurigancho. Estudio De Satisfacción Del Usuario Externo Servqual 2013. Disponible en: https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf [Accesado el 20 de agosto del 2019].
3. Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, G., Armijo, A., Anchundia, R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cubana Invest Bioméd. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
[citado 2020 ene 17]
4. Vázquez, G., Alvarenga, N., Araujo, D., Cabañas, J., Mareco, N., Orrego, L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. 2018 Dez;10(2):39-57. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt&nrm=iso&tlng=es [citado 2020 Jan 17]
5. Peña, D. “Diagnóstico Del Cumplimiento Del Modelo SERVQUAL En El Hospital José Carrasco Arteaga – 2016” [Tesis]. Universidad De Cuenca. Ecuador. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>

6. Córdova, J. Factores asociados a la percepción sobre la calidad de atención del parto en usuarias externas. Hospital II Huamanga ESSALUD – 2017. [TESIS]. Universidad Cesar Vallejo. escuela de post grado 2018. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20448/cordova_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Napanga, B. Calidad De Atención Brindada Por Obstetras Durante El Parto Según Percepciones De Las Puérperas En Centro Obstétrico Del Hospital De Ventanilla, Callao, 2016. [Tesis]. 2018. Universidad Privada Sergio Bernales. Facultad De Obstetricia Escuela Profesional De Obstetricia. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en:http://repositorio.upsb.edu.pe/bitstream/UPSB/124/1/NAPANGA_L_TESIS.pdf
8. Espinoza, J. Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del Centro Obstétrico del Hospital San Juan de Lurigancho enero 2014. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: https://pdfs.semanticscholar.org/a211/9b6bdda338c78ff3bf95a0580563fbd9d336.pdf?_ga=2.7362994.1437916626.1579477211-378614701.1579477211
9. Infantes, F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos- 2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
10. Shamsuzzoha, B., Syed, S., Leatherman, N., Matthew, N., Edward, K. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín de la organización Mundial de la Salud 2018; doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266> [citado 2020 Ene 19]; Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

11. Del Carmen Sara José Carlos. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Ene 19]; 36(2): 288-295. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000200018&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext
12. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C, Jordan K, Leslie HH, Roder-DeWan S, *et al.* The Lancet Global Health Commission 2018 Nov; 6(11): e1196-e1252. Disponible en: <http://www.thelancet.com/lancetgh>. https://cdn2.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/90/2018/08/TLGH_HealthSystem_ExecSumm.pdf
13. Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD. Reviews of Health Systems: Peru 2017 [Internet]. [citado 12 de octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.oecd.org/countries/peru/oecd-reviews-of-health-systems-peru-2017-9789264282735-en.htm>
14. Eslava, J., Gaitán, H. El Parto: Evento Que Exige La Excelencia De La Calidad En Los Servicios De Salud. Editorial. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología Vol. 68 No. 2 • 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.18597/rcog.3032>. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rcog/v68n2/es_v68n2a01.pdf
15. Rubio, J., Ruiz, M., Muñoz, J., Muñoz, L., Arévalo, I., et al. Guía de práctica clínica para la detección temprana de las anomalías durante el trabajo de parto, atención del parto normal y distócico. Rev Colomb Obstet Ginecol. 2013; 64:379-424. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcog/v64n4/v64n4a03.pdf>
16. MINSA. Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva - establecida el 27 de Julio de 2004 con RM N° 771-2004/MINSA-. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/portada/esnssr_default.asp

17. Salazar Marzal E. El problema de la seguridad de la atención. *Rev Peru Ginecol Obstet.* 2019;65(1):51-55 DOI: <https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2152>. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v65n1/a09v65n1.pdf>
18. Méndez, L. Nivel De Satisfacción Frente Al Cuidado Del Obstetra En Madres Del Hospital Essalud chimbote, 2013. [Tesis]. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Profesional De Obstetricia. Chimbote 2016. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1804/CUIDADOS_PARTO_MENDEZ_VELASQUEZ_LINDSEY_TERESA.pdf?sequence=1&isAllowed=
19. MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de salud y servicios Médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. [citado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
20. MINSA: Norma técnica de salud: Atención integral de salud materna RM N° 159-2014/MINSA. [citado 04 de noviembre de 2020].
21. Suárez, L., Rodríguez S., Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev.Med.Electrón.* [Internet]. [citado 2020 Ene 21]; 40(4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
22. Matsumoto, R., Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS* [Internet]. 2014; (34):181-209. [Recuperado 22 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
23. Lezcano, L., Cardona, J. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos De Medicina* ISSN

- 1698-9465 2018 Vol. 14 No. 4:4 doi: 10.3823/1402[citado 22 de agosto de 2019].
Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
24. Jardim DMB, Modena CM. Obstetric violence in the daily routine of care and its characteristics. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2018;26: e 3069. [Access 29 de enero del 2020]; DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2450.3069>. Available in: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3069.pdf
25. Federación colombiana de Obstetricia y Ginecología. El Parto: Evento Que Exige La Excelencia De La Calidad En Los Servicios De Salud. Editorial. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología* Vol. 68 No. 2. 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.18597/rcog.3032>. [Accesado el 29 de enero del 2020. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rcog/v68n2/es_v68n2a01.pdf
26. Gonzales D., Isón, M., Espósito, A. Dar a luz en salud pública: caracterización de mujeres parturientas de Mendoza, Argentina. *Archivos de Medicina (Col)*, vol. 19, núm. 1, 2019. Universidad de Manizales. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.19.1.2752.2019>. [Accesado el 29 de enero del 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273859249008/html/index.html>
27. Zuñiga, L. Percepción de la calidad de atención del parto en púerperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018. [TESIS] Universidad Cesar Vallejo. Maestría en gestión de los servicios de salud. Chiclayo- Perú 2018. [Accesado el 29 de enero del 2020. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27845/zu%C3%B1iga_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Ayala, L. Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-febrero 2015.

[Tesis]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Medicina Escuela Académico Profesional De Obstetricia. [Accesado el 29 de enero del 2020. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4059/Ayala_gg.pdf?sequence=1

29. Sánchez, A., Sánchez, C., Pozo, M. Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. Revista Matronas. Abril 2018 N° 1 Volumen 6. España. [Accesado el 29 de enero del 2020. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/matronas/articulo/134/satisfaccion-de-las-mujeres-con-la-atencion-al-parto/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: SATISFACCIÓN ASOCIADA A CALIDAD DE ATENCIÓN DE PARTOS DE UN CENTRO DE SALUD EL TAMBO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable 1			MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN: Método científico
¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019?	Determinar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.	La satisfacción de las usuarias está relacionada de manera estadísticamente significativa con la calidad de atención de partos en un centro de salud del tambo 2019	SATISFACCIÓN DE PACIENTE	Satisfecho	Valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las expectativas (E) y las percepciones (P).	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica, transversal y prospectivo
				Insatisfecho	Los valores negativos (-) de la diferencia E – P.	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Variable 2			NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Relacional
¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019?	Establecer la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.		CALIDAD DE ATENCION	Aspectos tangibles	- Personal limpio y presentable. - Elementos visuales atractivos. - Equipos modernos. - Instalaciones agradables y limpias.	DISEÑO DE INVESTIGACION no experimental M= muestra 01= variable 1 02= variable 2 r= relación entre variables
¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019?	Identificar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.			Confiabilidad	- Cumplir lo ofrecido. - Interés en solucionar los problemas de las gestantes. - atención del parto en tiempo adecuado. - Brindar buena atención desde el primer momento. - Registros confiables.	
¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la	Precisar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la			Respuesta rápida	- Brindar atención rápida durante el trabajo de parto. - Disposición del personal a ayudar permanentemente a las gestantes.	
						LUGAR Y PERIODO DE INVESTIGACIÓN: Centro de Salud de Justicia Paz y Vida el tambo, agosto-octubre 2019.
						POBLACIÓN

<p>atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019? ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019? ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019?</p>	<p>atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019. Señalar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019. Determinar la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos de un Centro de Salud, El Tambo 2019.</p>				<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de responder preguntas. - Comunicar el tiempo aproximado de la atención del parto. 	<p>Todas las pacientes que fueron atendidas sus partos eutócicos en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida, El Tambo 2019.</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: TIPO DE MUESTREO: Probabilístico – Aleatorio simple</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: 54 puérperas inmediatas que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión, atendidas en el servicio de Centro Obstétrico</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO: Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos suficientes del personal. - Capacidad de transmitir confianza a gestante. - Capacidad de transmitir seguridad a gestante. - Amabilidad del personal. 					
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios convenientes de atención. - atención personalizada. - atención con esmero a la gestante. - Preocupación por la mejor atención. - Comprensión de las necesidades específicas. 				

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INDICE	ESCALA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a la atención de parto.	Satisfecho	Valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las Expectativas (E) y las Percepciones (P),		Nominal
		Insatisfecho	Los valores negativos (-) de la diferencia E – P.-		Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INDICE	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las	Aspectos tangibles	Personal limpio y presentable. - Elementos visuales atractivos. - Equipos modernos. - Instalaciones agradables y limpias.	Bueno Regular Malo	Nominal
		Confiabledad	- Cumplir lo ofrecido. - Interés en solucionar los problemas de las gestantes. - atención del parto en tiempo adecuado. - Brindar buena atención desde el primer momento.	Bueno Regular Malo	Nominal

capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales.		- Registros confiables.		
	Respuesta rápida	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención rápida durante el trabajo de parto. - Disposición del personal a ayudar permanentemente a las gestantes. - Disposición de responder preguntas. - Comunicar el tiempo aproximado de la atención del parto. 	Bueno Regular Malo	Nominal
	Seguridad	Conocimientos suficientes del personal. <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de transmitir confianza a gestante. - Capacidad de transmitir seguridad a gestante. - Amabilidad del personal. 	Bueno Regular Malo	Nominal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios convenientes de atención. - atención personalizada. - atención con esmero a la gestante. - Preocupación por la mejor atención. - Comprensión de las necesidades específicas. 	Bueno Regular Malo	Nominal

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DE USUARIA EN EL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EL TAMBO

FECHA DE APLICACIÓN:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

GRADO DE ISTRUCCION:

N°

Instrucción: se le solicita marcar con (X) la respuesta correcta asu criterio para lo cual se le indica.

1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno

N°	PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DE PARTO	1	2	3
	Confiabilidad			
1				
2	¿El médico y obstetra le atendieron inmediatamente en el tiempo adecuado?			
3	¿Su atención se realizó respetando su necesidad atención de parto?			
4	¿Su historia clínica se encontraba disponible para su atención?			
5	¿Usted está conforme con la atención brindada?			
	Capacidad de respuesta			
6	¿Fue usted atendida inmediatamente a su llegada al hospital?			
7	¿La atendieron rápida y oportunamente?			
8	¿La llevaron inmediatamente a centro Obstétrico?			
9	¿La atención de su parto fue comodo en compañía de su pareja?			
	Seguridad			
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en sala de parto?			
11	¿La obstetra le realizo un examen físico completo y minucioso después de su parto?			
12	¿El médico y la obstetra le brindaron el tiempo necesario para estar con su recién nacido en contacto piel a piel?			
13	¿La obstetra que le atendió le inspiró confianza?			
	Empatia			
14	¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15	¿La obstetra le atendió y le explico el procedimiento después del parto?			

16	¿Usted comprendió la explicación que la obstetra le dio sobre alojamiento conjunto con su bebe?			
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la obstetra la importancia de la lactancia materna?			
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos post parto?			
	Aspectos tangibles			
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a las gestantes?			
20	¿La atención del parto fue con personal adecuado?			
21	¿Los equipos y materiales estaban disponibles para su atención?			
22	¿Sala de parto se encontraba limpio y fue cómodo?			

Se agradece por su colaboracion

**ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIA CENTRO DE SALUD
JUSTICIA PAZ Y VIDA EL TAMBO**

FECHA DE APLICACIÓN:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

GRADO DE ISTRUCCION:

N°

Instrucción: se le solicita marcar con (X) la respuesta correcta asu criterio para lo cual se le indica.

1=insatisfecho, 2= satisfecho

N°	¿Esta Ud. satisfecha?	1	2
	Cuidados durante el parto		
1	Con la informacion recibida en sala de parto		
2	Con la cantidad de informacion proporcionada por la obstetra acerca de los cuidados que iba a recibir		
3	Con la ayuda rapida y oportuna del personal		
4	Con la atencion brindada a su pareja o familiar		
5	Con la vivencia del nacimiento (experiencia)		
6	Con las medidas para controlar el dolor durante el parto		
7	Con las medidas de analgesia y confort despues del nacimiento de su bebe		
8	Con la comodidad de su pareja o familiar de apoyo		
9	Con el numero de profesionales que le atendio durante el parto (medico- obstetra)		
10	Con el respeto a su intimidad por parte del personal de salud que la atendio su parto		
11	Con el tiempo que paso con usted la obstetra para cubrir sus necesidades emocionales		
12	Con el tiempo que paso con usted la obstetra para cubrir sus necesidades fisicas		
13	Con relacion a las respuestas de la obstetra a sus necesidades durante el parto		
	Cuidados durante el puerperio		
14	Con el tiempo que paso con usted la obstetra para cubrir sus necesidades fisicas		
15	Con el tiempo que paso la obstetra enseñandole los cuidados despues del parto		
16	Con el tiempo que paso la enfermera enseñadole los cuidados de su bebe		
17	Con el tiempo que paso con usted la enfermera para cubrir sus necesidades emocionales		

18	Con el tiempo que paso la enfermera con su pareja enseñadole los cuidados de su bebe		
19	Con la respuesta de la enfermera respecto a la alimentacion de su bebe		
20	Con el tiempo que paso la enfermera ayudandole a lactar a su bebe		
21	Con la informacion de las obstetras		
22	Con el numero de obstetras que la atendieron		
23	Con el numero de personal que entraron a la atencion en su habitacion		
24	Con la atencion brindada por el medico		
	Cuidados del recién nacido		
25	Orientacion de cuando el bebe esta enfermo		
26	Orientacion cuando el bebe esta con hambre		
27	Orientacion para saber que el bebe esta tomando lo suficiente		
28	Orientacion de la importancia de lactancia materna		
29	Orientacion para colocar al bebe despues de lactar		
30	Orientación los cambios físicos que tendrá su bebe		
31	Orientación de cómo realizar la higiene a su bebe		
32	La enfermera le oriento como bañar al bebe		
33	Orientacion sobre los signos de alarma en el bebe		
34	Orientacion de cuidados del cordon umbilical		
	Entorno		
35	Con la higiene de los ambientes		
36	Con la comodidad de los ambientes en sala de parto		
37	Con la accesibilidad (batas, jabon, toallas)		
38	Con el respeto a su intimidad de mantener cerrado y no ingreso a personas no autorizadas		
39	Con la habitacion de sala de parto acorde la temperatura, y si fue espacioso		
40	Con la iluminacion del ambiente de sala de parto		

Validez y Confiabilidad

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	9

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
Confiabilidad	16,78	7,459	,753	,811
Capacidad de respuesta	16,24	9,016	,700	,828
Seguridad	16,50	7,198	,904	,791
Empatía	16,54	7,084	,937	,787
Aspectos tangibles	16,57	6,815	,927	,786
Cuidados durante el parto	17,54	8,140	,790	,812
Cuidados durante el puerperio	17,59	8,284	,727	,818
Cuidados en el recién nacido	17,83	13,085	-,821	,932
Entorno	17,15	10,091	,345	,853

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación titulado "Satisfacción Asociada A Calidad De Atención De Partos De Un Centro De Salud El Tambo 2019".

Tiene por objetivos:

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la fiabilidad en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la capacidad de respuesta en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la seguridad en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la empatía en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?
- ¿Cuál es la asociación que existe entre la satisfacción de las usuarias y los aspectos tangibles en la atención de partos en un Centro de Salud, El Tambo 2019?

Por ello se ha desarrollado un cuestionario, cuyos datos serán totalmente confidenciales, los mismos que no serán divulgados. Caso contrario me someto a procesos legales de ley.

La participación en el presente estudio es totalmente voluntaria y usted tiene plena libertad de abandonar este proceso en cualquier momento.

Huancayo-2019.

Participante

Investigador



Nombres del participante
Mary Susan Fariñeopa Huayra
44756206



Nombres del Investigador
Maínvel Peinado Lara
41078331



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION

DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Marivel Peinado Lara, identificado (a) con DNI N° 41078331 egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana los Andes habiendo implementado el proyecto de investigación titulada "Satisfacción Asociada A Calidad De Atención De Partos De Un Centro De Salud El Tambo 2019", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes salvo con autorización expresa y documentaria de alguno de ellos.

Humayo, 02 de agosto del 2019.




Peinado Lara Marivel
Responsable de Investigación



"Trabajando con la fuerza del pueblo" AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD



EL QUE SUSCRIBE, JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
JUSTICIA PAZ Y VIDA, EL TAMBO- Deja.

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Que, **MARIVEL PEINADO LARA**, identificada con DNI N°41078331 estudiante de la Universidad Peruana Los Andes- Escuela de Pos Grado del Programa De Maestría En Gestión De Servicios De Salud se **AUTORIZA** el proyecto de tesis "SATISFACCIÓN ASOCIADA A CALIDAD DE ATENCIÓN DE PARTOS DE UN CENTRO DE SALUD EL TAMBO 2019" en el servicio de internamiento del centro de salud I-4 Justicia Paz y Vida, el Tambo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

El tambo, 31 de julio del 2019

COMISIÓN DEL CENTRO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD Y ELE DEL MANTARO

.....
C.D. *Wilfredo Panéz Ramón*
ESTABLECIMIENTO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA
C.P. 31100

FOTOS

Ambientes de sala de internamiento de Centro De Salud De Justicia Paz Y Vida



Sala de internamiento N°1 Centro de Salud Justicia Paz Y Vida



Sala de internamiento N° 2 Centro de Salud Justicia Paz Y Vida

BASE DE DATOS

TITULO: SATISFACCION ASOCIADA A CALIDAD DE ATENCION DE PARTOS DE UN CENTRO DE SALUD EL TAMBO

ENCUESTA DE CALIDAD

dimensiones	nivel de satisfacción	N°
Confiabilidad	Malo	8
	Regular	19
	Bueno	27
Capacidad de respuesta	Malo	6
	Regular	18
	Bueno	30
seguridad	Malo	8
	Regular	22
	Bueno	24
empatía	Malo	9
	Regular	19
	Bueno	26
Aspectos tangibles	Malo	10
	Regular	22
	Bueno	22

Encuesta de satisfacción

dimensiones	nivel de satisfacción	N°
Cuidados durante el parto	insatisfecho	31
	satisfecho	23
Cuidados durante el puerperio	insatisfecho	32
	satisfecha	22
Cuidados en el recién nacido	insatisfecho	37
	satisfecha	17
entorno	insatisfecho	21
	satisfecha	33

Grado de inst.	total
Primaria	6
Secundaria	24
Sup. No univ.	15
superior	9

Edad	total
16-18	8
19-28	19
29-35	16
36-44	11

Estado civil	total
Casada	16
Conviviente	29
soltera	9

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
Confiabilidad	Númerico	1	0	Confiabilidad	{1, Malo}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
Capacidad	Númerico	1	0	Capacidad de r...	{1, Malo}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
Seguridad	Númerico	1	0	Seguridad	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
Empatia	Númerico	1	0	Empatia	{1, Malo}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
tangibles	Númerico	1	0	Aspectos tangi...	{1, Malo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
cuiduparto	Númerico	1	0	Cuidados duran...	{1, Insatisfe...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
cuiquerperio	Númerico	1	0	Cuidados duran...	{1, Insatisfe...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
cuirecienna...	Númerico	1	0	Cuidados en el ...	{1, Insatisfe...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
entorno	Númerico	1	0	Entorno	{1, Insatisfe...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
VCALIDAD	Númerico	8	0	VARIABLE CA...	{1, Malo}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
VSATISFA...	Númerico	8	0	VARIABLE SA...	{1, Insatisfe...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada

Confiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatia	tangibles	cuiduparto	cuiquerperio	cuireciennacido	entorno	VCALIDAD	VSATISFACCION
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1
3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1
3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1
3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1
3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1

