

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	5
INTRODUCCION .....	6
CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Servicio .....	8
1.1.1 Servicio de Salud.....	8
1.1.2 Características del comportamiento del consumidor de los servicios..	9
de salud. ....	9
1.2 Percepción .....	9
1.3 Expectativas.....	10
1.4 Satisfacción.....	10
1.5 Calidad.....	11
1.5.1 Dimensiones De La Calidad .....	11
CAPITULO II OBJETIVOS Y METODOLOGÍA .....	13
2.1 Objetivos .....	13
2.1.2 General.....	13
2.1.3 Objetivos específicos.....	13
2.2 Metodología .....	14
2.2.2 Tipo de estudio .....	14
2.2.3 Diseño de la investigación. ....	14
2.2.4 Población objetivo.....	14
2.2.5 Muestra.....	15
2.2.6 Datos Demográficos .....	15
2.2.7 Descripción del instrumento de medición .....	15
2.2.8 Escala tipo likert.....	16
2.2.9 Aplicación del instrumento de medición.....	16
2.2.10 Confiabilidad y validez .....	17
2.2.11 Análisis aplicados .....	19
2.2.12 Tabulación de la información.....	19
CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20

3.1	Análisis de la muestra .....	20
3.2	Análisis de la satisfacción usuaria general.....	21
3.3	Análisis de la satisfacción usuaria por edad.....	26
3.4	Análisis de la satisfacción usuaria por estado civil.....	29
3.5	Análisis de la satisfacción usuaria por procedencia geográfica .....	32
3.6	Análisis factorial .....	34
CAPÍTULO IV CONCLUSIÓN, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS DEL ESTUDIO .....		38
4.1	Conclusiones.....	38
4.2	Limitaciones .....	42
4.3	Sugerencias .....	42
BIBLIOGRAFIA .....		43
Anexos .....		45
Anexo 1 .....		46
Anexo 2.....		49
Anexo 3.....		51
Anexo 4.....		53
Anexo 5.....		55
Anexo 6.....		57
Anexo 7.....		59
Anexo 8.....		61
Anexo 9.....		63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad.....	19
Tabla 2: Tipo parto.....	19
Tabla 3: Procedencia geográfica.....	20
Tabla 4: Estado Civil.....	20
Tabla 5: Código de Variables.....	21
Tabla 6: Percepción de Calidad según edad.....	25
Tabla 7: Percepción de Calidad según estado civil.....	28
Tabla 8: Percepción de Calidad según procedencia geográfica.....	31
Tabla 9: KMO y prueba de Bartlett.....	33
Tabla 10: Factores de que influyen la calidad percibida del Servicio de Maternidad.....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	22
Gráfico 2.....	23
Gráfico 3.....	25
Gráfico 4.....	27
Gráfico 5.....	27
Gráfico 6.....	28
Gráfico 7.....	29
Gráfico 8.....	29
Gráfico 9.....	30
Gráfico 10.....	30
Gráfico 11.....	32
Gráfico 12.....	32