

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO
DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE
SALUD SAN MIGUEL,
CUSCO 2022**

TESIS

PRESENTADA POR:

JOISY STEPHANY CUTIPA MAMANI

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO
DE SALUD SAN MIGUEL, CUSCO 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 22 de mayo del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dra. Iris Eufemia Paredes Gonzáles

SECRETARIA :
M.Sc. María Angela Velarde Cárdenas

MIEMBRO :
Dr. Luis Fredy Choque Mamani

ASESOR :
Dr. Luis Fredy Choque Mamani

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Luis Fredy Choque Mamani, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N° 13569-2024-ESPG/UNJBG del 02 de febrero del 2024, del trabajo de tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL, CUSCO 2022", presentado por la Srta. Joisy Stephany Cutipa Mamani, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Salud Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 9%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Salud Pública.

Tacna, 05 junio 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos



.....
Dr. Luis-Fredy Choque Mamani
DNI N° 04432960



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos



.....
Srta. Joisy Stephany Cutipa Mamani
DNI N° 73694706



DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, guiar mí camino y darme salud. A mis padres Norma Mamani Laura, Javier Paulo Cutipa Cohaila por estar a mí lado brindándome siempre su apoyo, sus consejos para mí superación personal cada día y por su apoyo incondicional. A mí abuelita Olinda Cohaila Rivera en el cielo, por haber estado siempre conmigo, por todas sus enseñanzas y por todo su amor, hoy no está físicamente, pero siempre estará en mí corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por educarme y brindarme una enseñanza de calidad.

A mí familia por creer en mí, por apoyarme siempre en cada paso que doy, siendo esta una meta más e importante en mi vida profesional.

Al Puesto de Salud San Miguel de la Red de Salud Cusco por haberme permitido realizar la presente investigación.

A mis docentes de la Maestría en Salud Pública por haberme brindado una educación de calidad.

A mí asesor Dr. Luis Fredy Choque Mamani por haberme apoyado en el transcurso de asesoramiento de la cual estaré muy agradecida.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. HIPÓTESIS	6
1.6.1. Hipótesis alterna	6
1.6.2. Hipótesis específicas	6
1.7. VARIABLES DE ESTUDIO.....	7
1.7.1. Variable independiente:	7
1.7.2. Variable dependiente:	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9

2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	9
2.1.1.	Nivel internacional	9
2.1.2.	Nivel nacional	11
2.1.3.	Nivel regional.....	14
2.2.	BASES TEÓRICAS	16
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	20
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	24
3.2.1.	Población	25
3.2.2.	Operacionalización de variables	27
3.2.3.	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	29
3.2.4.	Procesamiento y análisis de datos	29
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		31
4.1.	Resultados de las características generales de las usuarias que acuden al servicio de obstetrica del puesto de salud San Miguel – CUSCO ,2022	31
4.2.	Comprobación de hipótesis estadístico.....	53
 DISCUSIÓN		66
CONCLUSIONES.....		71
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		74
ANEXOS		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las usuarias según edad.....	31
Tabla 2. Características de las usuarias según sexo.....	33
Tabla 3. Características de las usuarias según nivel socio económico	35
Tabla 4. Características de las usuarias según grado de instrucción.	37
Tabla 5. Características de las usuarias según idioma	38
Tabla 6. Características de las usuarias según religión.....	40
Tabla 7. Características de las usuarias según lugar de procedencia	41
Tabla 8. Dimensión según fiabilidad del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel	42
Tabla 9. Dimensión Capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	43
Tabla 10. Dimensión seguridad del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.....	44
Tabla 11. Dimensión empatía del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.....	45
Tabla 12. Dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	47
Tabla 13. Calidad de atención en general percibido por las usuarias que acuden al servicio de obstetricia.....	49
Tabla 14. Grado de Satisfacción del usuario externo sobre la atención del servicio de obstetricia.	51
Tabla 15. La calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel, Cusco 2022	53
Tabla 16. Relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel, Cusco 2022.....	55
Tabla 17. Relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel, Cusco 2022.....	56
Tabla 18. Relación entre la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel, Cusco 2022.....	58

Tabla 19. Relación entre la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel.....	59
Tabla 20. Relación entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia en el Puesto de San Miguel.....	61
Tabla 21. Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según validez	62
Tabla 22. Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según confiabilidad.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de las usuarias según edad que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel	31
Figura 2. Características de las usuarias según sexo que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel	33
Figura 3. Características de las usuarias según nivel socio económico que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.....	35
Figura 4. Características de las usuarias según grado de instrucción que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.....	37
Figura 5. Características de las usuarias según idioma que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	38
Figura 6. Características de las usuarias según religión que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	40
Figura 7. Características de las usuarias según lugar de procedencia que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.....	41
Figura 8. Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según fiabilidad.	42
Figura 9. Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según capacidad de respuesta. ..	43
Figura 10. Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según seguridad	44
Figura 11. Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según empatía.	45
Figura 12. Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según aspectos tangibles.....	47
Figura 13. Calidad de atención en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	49
Figura 14. Satisfacción del Usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.	51
Figura 15. Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel	62

Figura 16. Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud

San Miguel. 64

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022, **Métodos:** Tuvo un enfoque, de tipo descriptivo – correlacional y obedece a un diseño no experimental prospectivo y de corte transversal. Se encuestó a 118 usuarias externas. **Resultados:** Las características de las usuarias fueron: 26-32 años, de sexo femenino, con un nivel socioeconómico medio, presentan grado de instrucción secundaria, con idioma castellano y religión católica, en su mayoría provienen del pueblo San Miguel. Así mismo se observa con respecto a la calidad de atención en general percibido por los usuarios externos fue buena (94,9 %), regular (2,5 %), deficiente (1,7 %), (0,9 %) muy buena, mientras que el grado de satisfacción percibido por los usuarios externos fue bueno (84,7 %) , muy bueno (8,5 %) , regular (4,2 %) y finalmente (1,7 %) deficiente. **Conclusión:** La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco durante el año 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, Grado de satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the quality of care and the degree of satisfaction of the external user in the Obstetrics service of the San Miguel Health Post, Cusco 2022. Methods: It had a descriptive approach - correlational and It follows a prospective, cross-sectional, non-experimental design. 118 external users were surveyed. Results: The characteristics of the users were: 26-32 years old, female, with a medium socioeconomic level, have a level of secondary education, with the Spanish language and Catholic religion, the majority come from the Pueblo San Miguel. Likewise, it is observed Regarding the general quality of care perceived by external users, it was good (94,9 %), average (2,5 %), poor (1,7 %), (0,9 %) very good, while The degree of satisfaction perceived by external users was good (84,7 %), very good (8,5 %), average (4,2 %) and finally (1,7 %) poor. Conclusion: The quality of care is significantly related to the degree of satisfaction of the external user in the obstetrics service of the San Miguel health post, Cusco during the year 2022.

Keywords: Quality of care, Degree of satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas sociales actuales es la mejora de la calidad de los servicios de salud. Hoy en día, existen varias medidas de calidad que pueden analizarse tanto de forma objetiva como subjetiva. Por ende, se espera que los servicios de salud puedan proporcionar a los usuarios externos mejores beneficios y menos riesgos. La calidad del servicio juega un papel fundamental en el éxito de un centro de salud, así como brindar un servicio excelente no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también mejora la fidelidad y seguridad de la consulta.

Estudiar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios es importante porque ambas definen el entorno competitivo, para lograr este objetivo es necesario establecer métodos de trabajo para la mejora continua de la calidad del servicio, desde la planificación hasta la comunicación interna, son muchos los aspectos que las empresas pueden enfocarnos en mejorar los niveles de servicio y destacarnos en un mercado altamente competitivo.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La seguridad y calidad obstétrica es un tema importante, no solo como resultado de las presiones del paciente y de las expectativas regulatorias, sino también debido al interés genuino de los profesionales de la salud como, mejorar resultados y optimizar la prestación de cuidados. Si bien cada uno busca mejorar la atención mediante el uso de métodos científicos que trascienden la fisiología y fisiopatología humana, los enfoques de seguridad apuntan a evitar eventos adversos prevenibles, mientras que el objetivo de los proyectos de calidad de atención a la salud es lograr resultados óptimos. (1)

La calidad de la atención en salud es un tema de categoría significativa, en el que los servidores de la salud deben asignar la atención que merece por la sensación que tiene en el bienestar de los usuarios. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para poder lograr la cobertura sanitaria universal. (2)

Es posible obtener una serie de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención brindada, con lo cual adquirimos información para mejorar los servicios de salud prestados a los usuarios. La satisfacción del usuario es un indicador del que se pueden obtener opiniones sobre diferentes aspectos como estructura, proceso y resultados. En ocasiones, la accesibilidad se traslada conceptualmente a la definición de calidad porque presenta un fenómeno que tiene un impacto directo en el cuidado de la atención, podemos mencionar los tiempos de espera, el acceso de citas, los turnos del servicio o el precio de la misma, que en contexto se consideran como las características de la accesibilidad a las prestaciones. Es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud cumplan con las expectativas del usuario, (3)

El Puesto de Salud San Miguel, es un establecimiento de salud con una población general de aproximadamente 5000 habitantes, siendo un establecimiento de salud con

categorización Nivel I-I registrado en RENAES y que cuenta con los servicios básicos de atención para este nivel.

En el puesto de salud San Miguel durante mi permanencia como Serums he observado que existen barreras como mitos y creencias muy marcadas, diversidad de idiomas y dialectos , estilos de vida diversos , un bajo nivel sociocultural , bajo nivel educativo y otros limitantes que hacen que la comunicación no sea efectiva entre el proveedor y los usuarios durante las atenciones en nuestro establecimiento de salud , estas barreras hacen que la calidad de atención no se dé con los estándares esperados , lo que se refleja con altas tasas de insatisfacción con la atención brindada ,por tanto la importancia de esta investigación es poner en evidencia la calidad de atención y grado de satisfacción brindada por el servicio de obstetricia ,lo que permitirá a los profesionales de la salud tomar decisiones correctas con respecto a la atención que se ofrece al usuario externo que acude a nuestro establecimiento .

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de calidad de atención y grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022?

- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este estudio sobre calidad de atención y grado satisfacción de los usuarios es conveniente para los usuarios del servicio de obstetricia, porque nos permitió medir la labor del profesional obstetra lo a su vez cual posibilitó reformular mejoras en la atención, ya que este es un aspecto muy importante de cómo la población percibe nuestra atención.

Tiene relevancia social porque el estudio tiene un impacto social en aquellas mujeres que acuden al servicio de obstetricia de este puesto de salud y que tienen expectativas de ser atendidas bajo estándares de calidad y finalmente las percepciones con relación al servicio deben ser buenas. Esto conllevará a la disminución de la morbilidad y mortalidad materna perinatal, ya que la calidad de atención repercute en la salud de la población.

Los resultados generarán nuevos conocimientos sobre el tema en nuestra región, lo que contribuirá con una mejor calidad de vida de la población, así mismo en la práctica podrán los profesionales de salud tomar decisiones a partir de nuestros resultados con respecto a mejorar la calidad de atención y buscar mayor satisfacción a nuestros usuarios.

La investigación apoyará como fuente de información para el desarrollo de otros trabajos de información sobre el tema.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación se desarrolló en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022 donde durante la ejecución no se obtuvo ningún tipo de limitaciones, se tuvo la colaboración de las pacientes, previa explicación sobre el motivo de la encuesta, la cual fue respondida de forma satisfactoria por las usuarias seleccionadas en la muestra.

En el presente estudio de investigación no presenta limitaciones para su ejecución.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar la calidad de atención del servicio de obstetricia al usuario externo del puesto de salud San Miguel.
- ✓ Identificar el grado de satisfacción del servicio de obstetricia al usuario externo del puesto de salud San Miguel.
- ✓ Determinar la relación de la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.
- ✓ Determinar la relación de la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.
- ✓ Determinar la relación de la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.

- ✓ Determinar la relación de la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.
- ✓ Determinar la relación de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis alterna

Ha: La calidad de atención se asocia significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.

Ho: La calidad de atención no se relaciona con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud san miguel, cusco 2022.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, cusco 2022.
- b) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.
- c) Existe una relación significativa entre la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.

- d) Existe una relación significativa entre la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.
- e) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022

1.7. VARIABLES DE ESTUDIO

1.7.1. Variable independiente:

Calidad de la atención

1.7.2. Variable dependiente:

Grado de satisfacción

Calidad de atención

Definición Conceptual: La OMS define calidad en la atención de salud como el proceso en que cada paciente recibe un conjunto de servicios, en el que se logra obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en el personal de salud que atiende en el servicio de obstetricia atención que cumple con todos los parámetros.

Definición operacional: Estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas de la usuaria y el servicio ofrecido en la atención por el profesional de obstetricia. Tiene cinco dimensiones: Comunicación, actitudes profesionales, competencia técnica, clima de confianza, percepción de la paciente de su individualidad

Grado de satisfacción

Definición Conceptual: Es una variable de atención que es prestada en los servicios de salud, por otro lado, conocer el grado de satisfacción en las Instituciones de Salud permitirá mejorar falencias y poder reforzar las fortalezas.

Definición Operacional: Es el grado de cumplimiento de las expectativas de algún usuario tras recibir un servicio ofrecido en la atención por el profesional de obstetricia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Nivel internacional

Fernández P, Marcel. La Paz -Bolivia (2021)

En su estudio “Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del servicio de ginecología –obstetricia del centro de salud integral “San Juan De Dios” Chimore Cochabamba”. Objetivo: Mejorar la calidad de atención a las pacientes que acuden a consulta externa del Servicio de Ginecología - Obstétrica, para lograr un mejor nivel de satisfacción en el Centro de salud Integral “San Juan de Dios” Chimore-Cochabamba. Metodología: Enfocada en el método cuantitativo, explicativa, transversal. Se desarrolló en el área de Consulta Externa de Ginecología del Centro de Salud” SJD” Chimore, aplicando encuestas a 180 pacientes tomando como muestra 5 meses de cada año para una mejor comparación del 2017 al 2019. Resultado: De la encuesta realizada genera más satisfacción: Accesibilidad 86,73%, Infraestructura 68,45% Trato por el personal 72,45 % Tiempo de espera 59,18 % Tiempo de consulta 59,18 % (el tiempo de espera es agobiador para los pacientes y la Infraestructura no es adecuada) la implementación de los indicadores en consulta externa fue positiva ya que pudimos evaluar por medio de la encuesta la calidad, satisfacción de usuario y la oportunidad de atención.

Los resultados de la encuesta presentan una aceptación por parte de los pacientes de 58,42 % en relación a la accesibilidad e infraestructura del centro de salud (aspectos tangibles). Los que expresan su rechazo solo alcanzan a un 10,58 % dejando en claro que en términos de infraestructura tiene lo necesario. Con respecto a capacidad de respuesta se puede evidenciar que 57,92 % de los pacientes está de acuerdo con los horarios de atención del centro de salud a diferencia de un 4,92 % de no aceptación y un 17,49 %. Como conclusión de un total del 100,00 % de los pacientes, 68,66 % se sienten satisfechos con la atención recibida y todos los aspectos anteriormente nombrados y los que no se sienten insatisfechos son un 7,62 % que representa un porcentaje menor. (4)

Almeida V, María y Chávez V, María. Calceta -Ecuador (2018)

En su estudio: “Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del sub-centro de salud de la parroquia Quiroga Cantón Bolívar”. Objetivo: Evaluar la calidad de servicio en el área de Obstetricia, por ende, mejorar las expectativas que tienen los usuarios de la atención brindada. Metodología: El desarrollo metodológico para la evaluación de la calidad de servicio del Área de Obstetricia del Sub-Centro de Salud de la Parroquia Quiroga Cantón Bolívar, está conformado por la ubicación, la duración, los métodos de investigación como método inductivo, deductivo, método descriptivo analítico. Resultado: Se observa que el Sub-Centro de Salud de Quiroga cuenta con los equipos y materiales (aspectos tangibles) necesarios para la atención en el departamento de obstetricia, así lo indica el 42 % que se siente totalmente satisfecho, el 40 % muy satisfecho y el 18 % medianamente satisfecho. Con relación a fiabilidad refleja que el 66 % de las pacientes obstétricas se sienten medianamente satisfechas, el 19 % poco satisfechas y el 15 % muy satisfechas. A nivel re capacidad de respuesta: El tiempo es un factor importante en la red de salud; al encuestar a las pacientes obstétricas sobre el tiempo que se le brindó a su atención el 47 % se siente muy satisfechas, el 33 % medianamente satisfechas, el 12 % totalmente satisfechas y el 8 % poco satisfechas. (5)

Rocha R, Carolina. Hermosillo, Sonora-México (2018)

En su estudio: “Percepción de la calidad y satisfacción de la atención obstétrica del Hospital integral de la mujer del estado de Sonora”. Objetivo: Determinar cuál es la percepción de la calidad y la satisfacción de la atención obstétrica del Hospital Integral de la Mujer del Estado de Sonora. Metodología: Se realizará un estudio observacional, transversal, con el uso de una encuesta Servperf posterior al evento obstétrico tipo parto, justo al egreso de las usuarias, las encuestas serán recolectadas, y vaciadas y en el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows para emitir resultados y conclusiones. Resultado: Se realizaron 341 encuestas ,44,9 % estaba totalmente de acuerdo con equipo moderno, 32 % las instalaciones son visualmente atractivas, 73 % que los empleados aparecen limpios, 68,9 % que se le aplicaron los suministros necesarios, 65 % que el personal mostró interés en su padecimiento, 58,9 % que los servicios se llevaron a cabo

bien desde la primera vez, el 49,9 % que se le proporcionó el servicio en el tiempo designado, 66 % que se le informó cuando se realizarían los procedimientos, 46,9 % pronta ejecución de los servicios, el 62,8 % consideró que hubo disposición del personal por ayudarlo y el 59,2 % que el personal fue cortés y amable, 65,4 % que recibió atención personalizada, y 58,9 % que hubo comprensión de sus necesidades, 60,1 % consideró que la calidad del servicio fue adecuada, y 64,2 % estaba totalmente satisfecha con la atención que se le brindó. Se procedió a realizar una tabla cruzada entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción, con correlación positiva (0,870). El nivel de calidad como resultado fue de 86,2 % que refirieron con calidad y el 6,5 % sin calidad de atención, a nivel del grado de satisfacción se encuentran satisfechas un 86,5 % y 7,3 % insatisfechas. (6)

2.1.2. Nivel nacional

Ninaja Q, Josefa. Las Yaras-Tacna (2021)

En su estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021.” Objetivo: Determinar en qué medida la calidad de atención incide en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Metodología: El estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional - causal. Resultados: La calidad de atención incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 381 (38,10 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % -60 %). La tangibilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el V de Cramer = 0, 372 (37,20 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % -60 %). La fiabilidad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo, siendo el V de Cramer = 0, 378 (37,80 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % - 60 %). La capacidad de respuesta incide significativamente en la satisfacción del usuario externo. Siendo el V de Cramer = 0, 381 (38,10 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % -60 %). La seguridad incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0, 378 (37,80 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % -60 %). La empatía incide significativamente en la

satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, región Tacna, 2021. Siendo el V de Cramer = 0,360 (36,00 %) se evidencia una incidencia moderada (20 % -60 %). (07)

Pichén L, Yhany. Chimbote (2021)

En su estudio “Nivel de satisfacción de las usuarias y Calidad de la Atención en el consultorio de obstetricia. puesto de salud San Juan Chimbote, 2021” Objetivo: La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención en el consultorio de obstetricia del Puesto de Salud San Juan Chimbote, 2021. Metodología: es un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 pacientes que acuden al Puesto de Salud San Juan. Resultados: 48,2 % de las usuarias indicaron estar satisfechas, 49,6 % de las encuestadas calificaron como buena la calidad de la atención recibida por el obstetra. En las dimensiones comunicación, competencia y cortesía la relación de la calidad de la atención con la satisfacción es positiva moderada; mientras que en la dimensión credibilidad, responsabilidad y seguridad la relación de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias es positiva baja. Conclusiones: Existe relación estadística significativa entre el nivel de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención del obstetra, siendo esta satisfactoria. (08)

Salgado M, Mary. Andahuaylas - Apurímac (2020)

En una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”. Objetivo: El objetivo del trabajo de investigación fue determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Metodología: El tipo del presente estudio fue básico, nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 91 pacientes, puérperas hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Resultados: Los resultados mostraron que el 98,9 % de las pacientes encuestadas perciben que el nivel de calidad de atención es bueno y existe satisfacción en el 96,7 %. Se encontró una relación altamente significativa, positiva media entre calidad de atención y

satisfacción en las pacientes ($p= ,000$ y $\rho = ,485$). Entre las cinco dimensiones de calidad de atención y la satisfacción en las pacientes también se encontró una relación altamente significativa, siendo el valor de correlación más alto el de empatía ($p= ,000$ y $\rho = ,553$). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes. (09)

Paredes L, Claudia. Chiclayo-Perú (2019)

En su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019”. Objetivo: Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Metodología: Siendo un estudio no experimental descriptivo, transversal – correlacional. Resultado: Los resultados fueron que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. El 7,4 % (11) de los atendidos indicaron el nivel en proceso; el 58,1 % (86) lo señalan en escalón por mejorar y el 34,5 % (51) lo señalan como aceptable. En el apartado capacidad de respuesta el 13,5 % (20) indicó que se encuentra en proceso, por su parte el 45,9 % (68) lo evaluó en la condición por mejorar y el 40,5 % (60) lo perciben como aceptable. En la dimensión seguridad el 7,4 % (11) visualizan que se ubica en proceso, el 48 % (71) señalaron que se encuentra en estado por mejorar y el 44,6 % Fiabilidad N.º % En proceso 11 7,4 Por mejorar 86 58,1 Aceptable 51 34,5 Capacidad de respuesta N.º % En proceso 20 13,5 Por mejorar 68 45,9 Aceptable 60 40,5 Seguridad N.º % En proceso 11 7,4 Por mejorar 71 48,0 Aceptable 66 44,6 Empatía N.º % En proceso 11 7,4 Por mejorar 88 59,5 Aceptable 49 33,1 Aspectos Tangibles N.º % En proceso 37 25,0 Por mejorar 60 40,5 Aceptable 51 34,5 33 (66) puntualizó que se encuentra en un estado aceptable. En lo que respecta a la dimensión empatía se observa que el 7,4 % (11) de los evaluados calificó la como en proceso, el 59,5 % (88) de los sujetos la caracterizó como por mejorar y el 33,1 % (49) indican como aceptable este apartado. En la última dimensión, aspectos tangibles, la califican como en proceso el 25 % (37), el 40,5 % (60) de los atendidos indican que se encuentra por mejorar y el 34,5 % (51) de usuarios la señalan como aceptable. Se concluye: Que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. (10)

Gastelú A, Julio. Iquitos-Loreto (2018)

En su estudio “calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia hospital regional de loreto Iquitos – 2018” Objetivo: evaluar

la asociación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Iquitos – 2018. Metodología: El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal, la población fueron 105 pacientes atendidas en trabajo de parto y la muestra fueron 82 pacientes. Resultados: 64,6% (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena y el 79,3% (65) refirieron estar satisfechas, al aplicar la prueba estadística Tau b de Kendall (t b), donde se obtuvo $t b = 0.339$, $p = 0.033$, permitió aceptar la hipótesis de estudio, es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las pacientes atendidas en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la Ciudad de Iquitos. Conclusiones: Del 100,0 % (82) pacientes atendidas en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, el 64,6 % (53) refirieron haber recibido una calidad de atención buena, 17,1 % (14) excelente, 12,2 % (10) regular y 6,1 % (5) mala. (11)

2.1.3. Nivel regional

Cuyo M, Luz. Cusco-Perú (2022)

En su estudio “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022”. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco - 2022. Metodología: El paradigma de investigación que se empleó fue cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional no experimental de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario, aplicado sobre una muestra de 341 usuarios. Resultados: Muestran que el perfil de los usuarios fue en su mayoría de sexo femenino en un 62,8 %, el 42,8 % presentaron estudios secundarios, el 68,9 % fueron de procedencia urbana y la edad promedio fue de 43,46 años y la percepción de los usuarios externos atendidos del servicio de emergencia respecto a la calidad de atención del personal de salud del Hospital Santo Tomás es regular en un 56,6 % y un 68,3 % presentan insatisfacción. De la prueba chi-cuadrado al 95 % de confianza se concluye que, hay un

grado de asociación significativa de la calidad de atención con la satisfacción de los beneficiarios externos que fueron atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco-2022. (12)

Catalan B, Katerine y Cutipa L, Cinthya. Cusco-Perú (2019)

En su estudio “Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de Wánchaq en el periodo agosto – octubre 2019”. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de Wánchaq. Metodología: Investigación descriptiva cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal. Resultado: Características sociodemográficas, edad: entre 19 a 30 años 53,3 %, grado de instrucción superior 73.3%, número de hijos 63,3 % primer hijo, ocupación de las gestantes 40 % con empleo, ingreso mensual S/. 95,00 soles a más el 40 %, estado civil 73,3 % convivientes. Satisfacción sobre aspectos tangibles 76,7 % medianamente satisfechos, satisfacción sobre fiabilidad 60 % medianamente satisfecho, satisfacción sobre capacidad de respuesta 90 % medianamente satisfecho, satisfacción sobre seguridad 50 % satisfecho y 50 % medianamente satisfecho. En relación a fiabilidad se encuentran medianamente satisfechas con un total de 36(60 %), mientras que 24(40 %) gestantes se encuentran satisfechas, con respecto a capacidad de respuesta en el Centro de Salud de Wánchaq, se encuentran medianamente satisfechas (54 %), mientras que (10 %) gestantes se encuentran satisfechas, sobre la seguridad en el Centro de Salud de Wánchaq, se observa que 30(50 %) gestantes se encuentran satisfechas, mientras que 30(50 %) gestantes están medianamente satisfechas. sobre los aspectos tangibles en el Centro de Salud de Wánchaq, se encuentran medianamente satisfechas con un total de 46(77 %), por otro lado, se observa que 12(20 %) gestantes están satisfechas, mientras que 2(3 %) gestantes están insatisfechas con los aspectos tangibles del centro de salud. Conclusión: El nivel de satisfacción de las 60 gestantes que participaron en la investigación fue satisfactorio 46,7 % y medianamente satisfactorio 53,3 %, por consiguiente, la satisfacción de las gestantes es aceptable. (13)

2.2. BASES TEÓRICAS

A) Calidad de atención

Está relacionado con el grado en que se satisfacen las necesidades y requerimientos del paciente individual, del entorno familiar y de la sociedad en su conjunto. Se basa en una organización transformadora con el objetivo de lograr la excelencia en el servicio eliminando errores y mejorando el desempeño institucional. (14)

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y la valoración del impacto final en la salud. (14)

Dimensiones de calidad:

1. **Fiabilidad:** Capacidad para poder cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. (15)
 2. **Capacidad de respuesta:** Deseo de ayudar a los usuarios y servirles de forma rápida. (15)
 3. **Seguridad:** Brindar confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (15)
 4. **Empatía:** Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entender y atender las necesidades del otro. (15)
 5. **Aspectos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. (15)
- **Indicadores de calidad:** Actualmente existe un consenso entre la comunidad científica sobre las características que definen los servicios de salud de calidad, y según lo describe la Organización Mundial de la Salud, estas características son: (16)

- **Eficacia:** proporcionar servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten. (16)
- **Seguridad:** evitar lesionar a las personas a las que se dispensa atención. (16)
- **Centrados en la persona:** dispensar atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona. (16)
- **Oportunos:** reducir los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan. (16)
- **Equitativos:** aportar una atención cuya calidad no varía por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política. (16)
 - ✓ **Integrados:** lograr una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida. (16)
 - ✓ **Eficientes:** maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el despilfarro. (16)

➤ **Atributos de la calidad en salud:**

- Accesibilidad: Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud. (17)
- Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. (17)
- Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención. (17)
- Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren. (17)

- Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias. (17)
- Satisfacción del Usuario: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas. (17)

➤ **Características del servicio de calidad:**

- Cumplir sus objetivos planificados.
- Servir para lo que se diseñó y clasificación.
- Ser adecuado para el uso y aplicación.
- Los problemas identificados, satisfaciendo las necesidades.
- Proporcionar resultados a cada una de las unidades médicas. (18)

B) Satisfacción del usuario externo

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (19)

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que hace mediante las diferentes dimensiones de la atención médica recibida, la importancia de su evaluación está dada por varias razones: a) Primero la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del usuario acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento; b) La satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento; c) los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, y d) Monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema. (19)

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, y constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión. La

satisfacción del usuario externo en servicios de salud y calidad de atención es uno de los ejes de evaluación de la calidad. (20)

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la OMS, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece. (20)

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para recolección de datos suelen influir en la respuesta del usuario. (21)

La satisfacción del paciente depende no solo de la calidad de los servicios ofrecidos, sino también de las expectativas percibidas. El usuario externo está satisfecho cuando los servicios cubren o se exceden sus expectativas, es el grado en que la atención brindada cumple con sus deseos y expectativas. Es la diferencia entre lo que los pacientes esperan y lo que obtienen de su atención. La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Cuando el usuario externo percibe la calidad y satisfacción de manera errónea, sus expectativas influyen en el estado de los prestadores de servicios (21)

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente es un término que se refiere al sentimiento general, la satisfacción o la sensación de logro que siente un cliente después de interactuar con los productos, servicios o soporte de una empresa. (22)

➤ **La satisfacción del cliente puede influir en**

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que está dispuesto a pagar por los servicios. (22)

C) Satisfacción de usuarios de los servicios de salud

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (23)

Niveles de satisfacción: Después de adquirir un producto servicio, el usuario experimenta un nivel potencial de satisfacción. (24)

- ✓ Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño que percibe el usuario del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente
- ✓ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño que percibe el usuario del producto o servicio coincide con las expectativas del usuario
- ✓ Complacencia: Esto se produce cuando el desempeño que percibe el usuario excede a las expectativas. (24)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

▪ Confiabilidad:

Habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa, entendiendo así mismo como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos. La palabra confiabilidad significa cualidad de confiable (dicho de una persona o de una cosa en la que se puede confiar). Sus componentes léxicos están formadas con raíces latinas y son el prefijo con (junto, global), fides (fe, confianza, lealtad). (25)

▪ Comodidades:

Las comodidades se asocian al confort. Para que una persona esté cómoda, necesita contar con ciertos elementos o infraestructuras que le permitan descansar y gozar de bienestar. De lo contrario, se sentirá incómoda.

Las comodidades se refieren a las características de los servicios de salud que no están directamente relacionadas con la eficacia clínica, pero que acrecientan la satisfacción del cliente y su deseo de volver al establecimiento en el futuro. Se relacionan con el aspecto físico del establecimiento, el personal y los materiales; así como con las comodidades físicas, la limpieza y la privacidad o las características que tornan la espera más placentera. (26)

- **Empatía:**

Capacidad de sintonizar con las vivencias del paciente, de ponerse en su lugar para adoptar sus puntos de vista y comprender objetivamente sus sentimientos y sus conductas. Conocida también como la atención individualizada que se ofrece a cada persona. (27)

- **Respeto:**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. El respeto es empatía, se trata de saber que debes tratar a los demás como te tratan a ti, conocer el valor de los demás y darte cuenta de que nadie es mejor que tú. El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. (28)

- **Capacidad de respuesta:**

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. Es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez. Es saber cómo reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. (29).

- **Eficacia:**

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es la Habilidad para prestar un servicio completo. Cuidado y atención individualizada. (30)

- **Elementos tangibles:**

Tangible es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Los componentes considerados como el exterior, “lo que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos” (31)

- **Estado físico de las instalaciones:**

Las instalaciones, de una Institución no solo es el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar dónde se desenvuelven y se lleva a cabo el proceso, los equipos deben mantenerse en buen estado de conservación, para que el paciente sienta seguridad y comodidad en el ambiente donde será atendido. (32)

- **Limpieza de instalaciones y elementos físicos:**

La higiene ambiental contribuye significativamente al control de infecciones. Se ha demostrado que ciertos reservorios ambientales son una fuente de colonización de pacientes, por lo que es imperativa una limpieza rigurosa de todos los pacientes circundantes. Equipos deben mantenerse en buen estado de conservación para facilitar los procesos, es la eliminación por arrastre de toda suciedad incluyendo materia orgánica, que pueda contener agentes infecciosos que encuentran condiciones favorables para sobrevivir y multiplica (33)

- **Veracidad:**

El significado de la veracidad está muy relacionado con todo lo que se refiere a la verdad o a la realidad, o con la capacidad de alguien de decir siempre la verdad, de ser veraz, honesto, franco y tener buena fe. Por tanto, es lo contrario a la mentira, a la hipocresía o a la falsedad. (34)

- **Privacidad del paciente:**

La privacidad del paciente es su derecho a decidir cuándo, cómo, y en qué medida otros pueden acceder a su información médica protegida. La confidencialidad del paciente se mantendrá estrictamente confidencial y su información solo se compartirá con aquellos que la necesitan para brindar servicios médicos. (35)

- **Expectativa:**

Esperanza, sueño o ilusión que los usuarios tienen por conseguir algo, el cual se da también como una evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta, aquella que el paciente espera encontrar cuándo acude a un servicio. (36)

- **Percepción:**

Es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información construye un esquema informativo anticipatorio (según Neisser), por otro lado, es el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe del prestador de servicio. (37)

Variables intervinientes: Son aquellas que teóricamente afectan a la variable dependiente pero no pueden medirse o manipularse. Normalmente son variables que se deducen de los efectos de las variables: independiente y moderador, sobre la variable dependiente. (38)

- **Edad:**

Lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia. || Cada uno de los periodos evolutivos en que, por tener ciertas características comunes, se divide la vida humana: infancia, juventud, edad adulta y vejez. (39)

- **Características sexuales:**

Aquellas características que distinguen un SEXO de otro. Las características sexuales primarias son los ovarios y los testículos y las hormonas relacionadas con ellos. Las características sexuales secundarias son aquellas que son femeninas o masculinas, pero no están directamente relacionadas con la reproducción. (40)

- **Ingreso familiar:**

Se considera que los miembros del hogar perciben ingresos cuando están trabajando o tienen un trabajo por el que perciben una remuneración, o perciben alguna pensión, subsidios, rentas de capital o transferencias. (41)

- **Años de estudio:**

Muestra cuántos años en promedio la población asistió a algún centro de estudios y recibió educación o algún tipo de instrucción. Son los años de formación intelectual y donde el individuo adquiere conocimiento en algún centro de estudio ya sea inicial, primaria, secundaria, universitaria o algún otro donde recibe algún tipo de instrucción. (42)

- **Lengua habitual:**

Se denomina lengua habitual la que emplean las personas de forma mayoritaria en sus actividades cotidianas o en las relaciones con su círculo más cercano. La lengua habitual va cambiando con el paso del tiempo y presenta diferencias en función de la edad de las personas, el lugar donde residen y su uso social. (43)

- **Religión:**

Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimientos de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social y de prácticas rituales, principalmente la oración y el sacrificio para darle culto. (44)

- **Lugar de procedencia:**

Es el origen, principio de donde nace o se deriva algo, así mismo es el estado del que procede una persona, bien sea nacional del mismo, bien sea su país de residencia habitual. (45)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es básica, de tipo descriptivo y obedece a un diseño no experimental prospectivo y de corte transversal

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 125 usuarias que acuden al servicio de Obstetricia del puesto de salud San Miguel Cusco en el año 2022.

MUESTRA:

Lo constituyeron un total de 118 usuarias externas que representan la totalidad de la población que acudieron al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel – Cusco durante el año 2022.

El tipo de muestreo fue no aleatorio por conveniencia, se tomó la población a medida que acudían al establecimiento hasta completar la muestra.

El tamaño de la muestra, se tomó a la población censal que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, ello corresponde a 118 usuarias.

Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron al servicio de obstetricia del puesto de San Miguel, Cusco durante el año 2022.
- Mujeres usuarias entre 15 a 49 años.
- Pacientes que no presenten alteraciones mentales o enfermedades crónicas.

Criterios de exclusión

- Usuarías atendidas en otros servicios y/o otros establecimientos de Salud.
- Usuarías que no desean participar del estudio
- Usuarías con enfermedades terminales.

3.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD/ CATEGORÍA	ESCALA
V1: Variable Independiente • CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	FIABILIDAD	-Cumplimiento de servicios programados	Muy mala calidad Mala calidad Regular calidad Buena calidad Muy buena calidad	Ordinal
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	-Sencillez de los trámites para la atención -Disposición para atender preguntas	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal
	SEGURIDAD	-Confianza -Cumplimiento de medidas de seguridad	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal
	EMPATÍA	-Amabilidad en el trato -Comprensión de las necesidades del usuario.	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal
	ASPECTOS TANGIBLES	-Estados físicos de instalaciones	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal
V2: Variable Dependiente • SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	VALIDEZ	-Atención correcta	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal
	CONFIABILIDAD	-Cumplimiento del servicio prometido	Deficiente Regular Muy bueno Bueno No opina	Ordinal

Variables Intervinientes	Edad	18-25 años 26-32 años 33-40 años Mayores a 40 años	Ordinal
	Características Sexuales	Femenino Masculino	Nominal
	Ingreso Familiar	Alta Media Pobre Extremadamente pobre	Ordinal
	Años de estudio	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Universitario	Ordinal
	Lengua habitual	Castellano Quechua Aymara	Nominal
	Religión	Católico Adventista Mormón Testigo de Jehova	Nominal
	Lugar de residencia	San Miguel Bilafro Santo Domingo	Nominal

3.2.3. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Para la ejecución del presente proyecto de recolección de datos, se gestionó la autorización con la autoridad del puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022; luego de obtener la respuesta de aceptación se coordinó con el servicio de obstetricia con el cual se ejecutó la investigación.

Para la recolección de datos se transcribió los datos de los usuarios del padrón general de usuarias del servicio a las cuales se les hizo firmar el consentimiento informado previa explicación sobre el objeto de la investigación, luego se aplicó el instrumento a cada usuario a medida que acudían al consultorio de obstetricia

El método utilizado en el estudio fue la observación directa y la técnica para la recolección de la información fue la encuesta presencial y personal.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario elaborado por el autor basado en el modelo SERVQUAL, previamente validado por juicio de expertos, donde 3 expertos validaron el instrumento, el cual se aplicó a los usuarios externos en forma individual del servicio de obstetricia, que cumplen los criterios de inclusión y exclusión después de una atención, y consta de las siguientes partes: Datos generales, calidad de atención y grado de satisfacción.

La estructura del cuestionario constó de 19 preguntas, de las cuales desde la pregunta N° 1 a la pregunta N°7 son datos generales, las siguientes 15 preguntas corresponden a información sobre calidad de atención y tiene las siguientes dimensiones: FIABILIDAD Pregunta N° 10 , dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA pregunta N° 8 y N°12, dimensión de SEGURIDAD pregunta N°11 y N°13, dimensión EMPATÍA pregunta N°09 y N°14, dimensión ASPECTOS TANGIBLES pregunta N°15 , así mismo para el grado de satisfacción la pregunta N° 16 y N° 17 corresponden a la dimensión de Validez y la pregunta N° 18 y N° 19 corresponde a la dimensión de confiabilidad.

3.2.4. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos se almacenó en una hoja de base de datos con el programa Microsoft Excel, así mismo para determinar la asociación entre variables se

empleó la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia de 0,05 y con un nivel de 95 %, se empleó los estadísticos descriptivos para realizar las tablas y gráficos de resultados.

Los datos recolectados en el instrumento se procesaron en una base de datos del programa SPSS- versión 22. Posteriormente los resultados del procesamiento y análisis se presentaron en tablas y gráficos según los objetivos del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE OBSTÉTRICA DEL PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL – CUSCO, 2022

Tabla 1

Características de las usuarias según edad

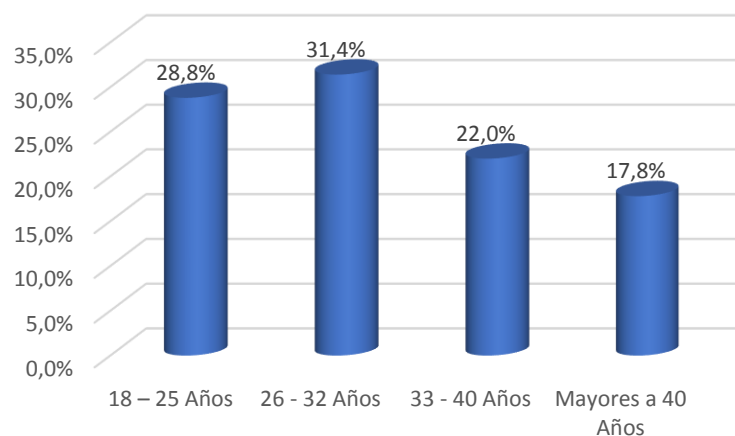
Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25 Años	34	28,8
26 - 32 Años	37	31,4
33 - 40 Años	26	22,0
Mayores a 40 Años	21	17,8
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 1

Características de las usuarias según edad que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 1.

INTERPRETACIÓN

La Tabla y Figura 1, según edad de las usuarias se observa con mayor frecuencia el 31,4 % de los encuestados tienen entre 26 a 32 años, seguido de un 28,8 % entre 18 a 25 años, el 22,0 % con edades de 33 a 40 años y finalmente un 17,8 % de los encuestados tienen mayor de 40 años.

Tabla 2

Características de las usuarias según sexo.

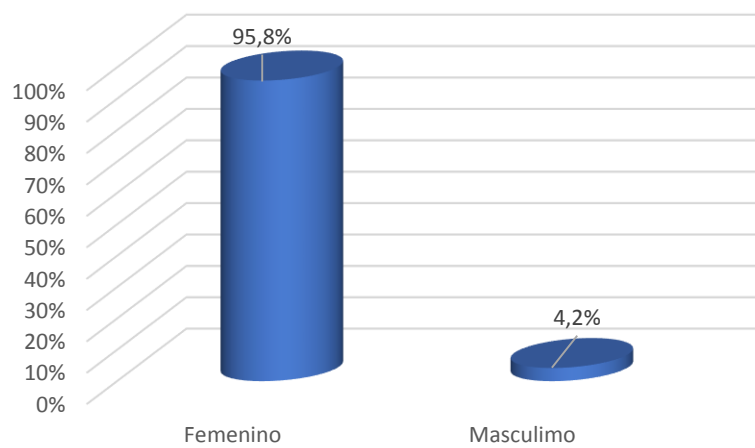
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	113	95,8
Masculino	5	4,2
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 2

Características de las usuarias según sexo que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 2.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 2, según sexo de los usuarios se observa con mayor frecuencia de 95,8 % de los encuestados son del sexo femenino, mientras que el 4,2 % son de sexo masculino.

Tabla 3

Características de las usuarias según nivel socio económico

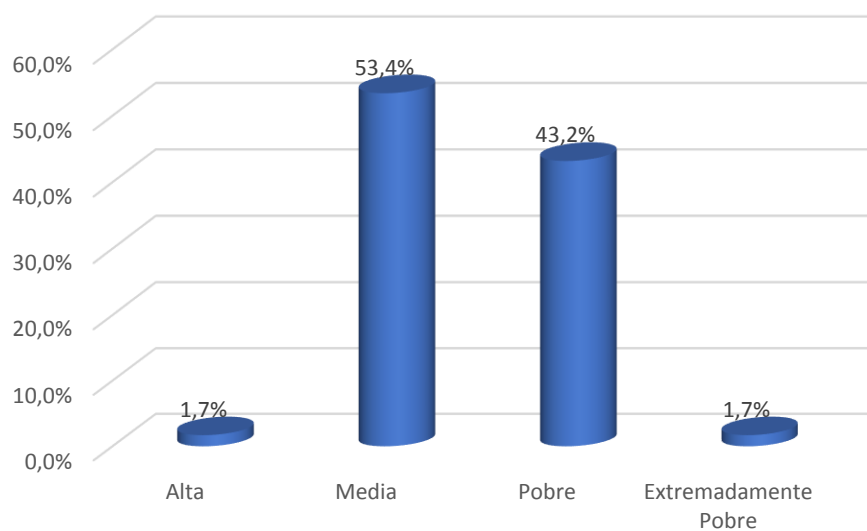
Nivel Socio económico	Frecuencia	Porcentaje
Alta	2	1,7
Media	63	53,4
Pobre	51	43,2
Extremadamente Pobre	2	1,7
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 3

Características de las usuarias según nivel socio económico que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.



Fuente: tabla 3.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 3, según nivel socio económico de las usuarias, se observa con mayor frecuencia que el 53,4 % de las pacientes son de nivel socioeconómico media, seguido de un 43,2 % de las pacientes nivel socioeconómico pobre y solo el 1,7 % de las pacientes tienen nivel socioeconómico alta y extremadamente pobre.

Tabla 4

Características de las usuarias según grado de instrucción

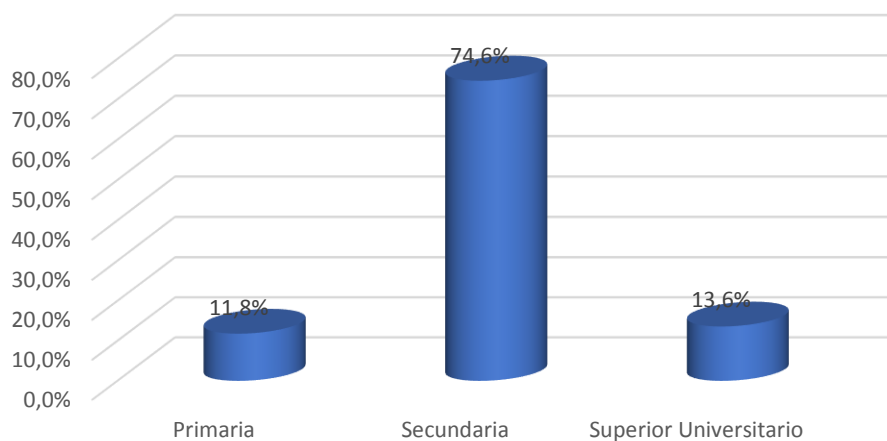
Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	14	11,8
Secundaria	88	74,6
Superior Universitario	16	13,6
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 4

Características de las usuarias según grado de instrucción que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 4.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 4, según grado de instrucción de las usuarias se observa con mayor frecuencia el 74,6 % de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria, seguido de un 13,6 % con grado de instrucción superior universitario, finalmente el 11,8 % de las pacientes tienen grado de instrucción primaria.

Tabla 5

Características de las usuarias según idioma

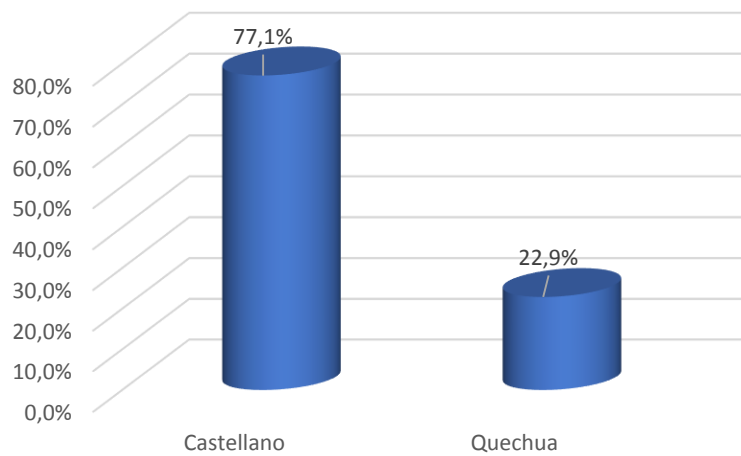
Idioma	Frecuencia	Porcentaje
Castellano	91	77,1
Quechua	27	22,9
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 5

Características de las usuarias según idioma que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 5.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 5, según idioma de las usuarias se observa con mayor frecuencia el 77,1 % de las pacientes conocen el idioma castellano, mientras que el 22,9 % de las pacientes saben idioma quechua.

Tabla 6

Características de las usuarias según religión

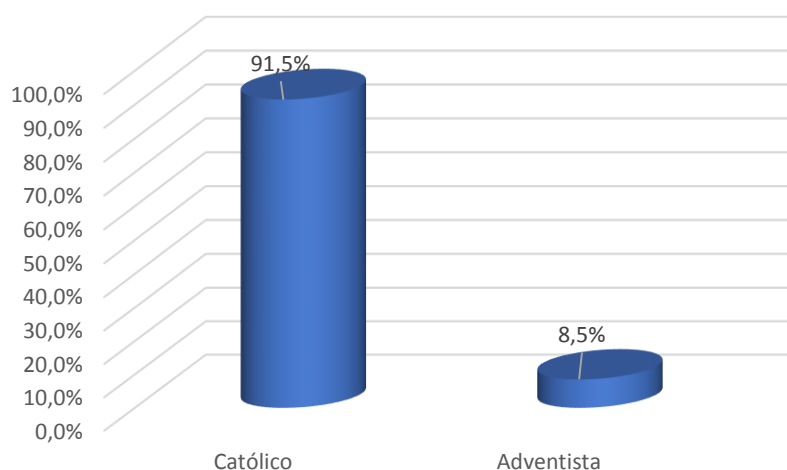
Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	108	91,5
Adventista	10	8,5
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias

Autor: Autoría propia

Figura 6

Características de las usuarias según religión que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 6.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 6, según religión, se observa con mayor frecuencia el 91,5 % de los encuestados son de religión católica y el 8,5 % de los encuestados son de religión adventista.

Tabla 7

Características de las usuarias según lugar de procedencia

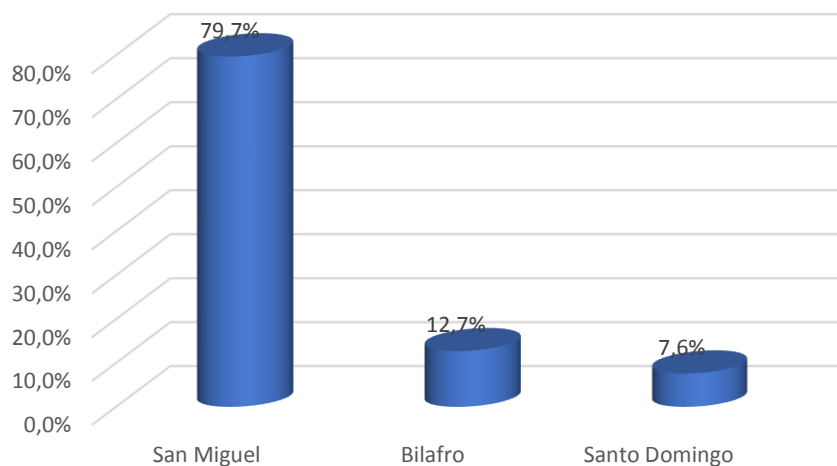
Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
San Miguel	94	79,7
Bilafro	15	12,7
Santo Domingo	9	7,6
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 7

Características de las usuarias según lugar de procedencia que acuden al servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 7.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 7, según lugar de procedencia de las usuarias, se observa con mayor frecuencia que el 78,7 % de las pacientes son del distrito de San Miguel, seguido de un 12,7 % son del distrito de Bilafro y finalmente el 7,6 % de las pacientes son del distrito de Santo Domingo.

Tabla 8

Dimensión según fiabilidad del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel

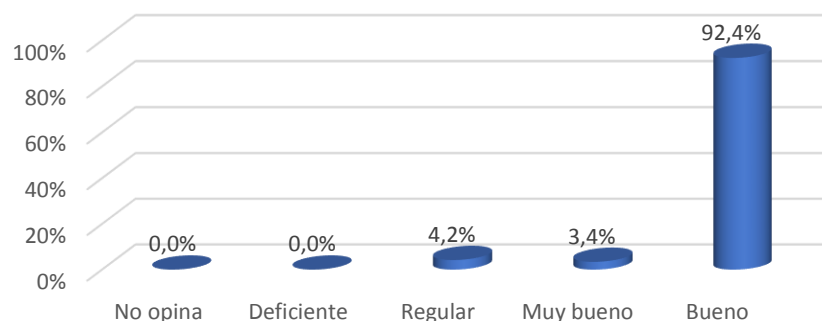
Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No opina	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Regular	5	4,2
Muy bueno	4	3,4
Bueno	109	92,4
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 8

Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según fiabilidad



Fuente: tabla 8.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 8, en indicadores, según fiabilidad del usuario externo se observa que un 92,4 % de las pacientes tiene una fiabilidad de atención bueno, seguido del 4,2 % de las pacientes mencionan que tienen una fiabilidad regular y finalmente 3,4 % de las pacientes tienen una fiabilidad muy buena.

Tabla 9

Dimensión Capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel

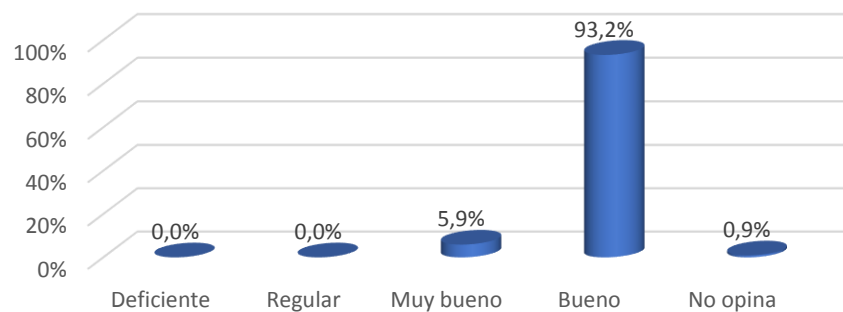
Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	0	0,0
Muy bueno	7	5,9
Bueno	110	93,2
No opina	1	0,9
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 9

Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según capacidad de respuesta



Fuente: tabla 09.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 9, se presenta indicador de capacidad de respuesta, donde se observa que con mayor frecuencia el 93,2 % de las pacientes mencionan que la capacidad de respuesta es buena, seguido de un 5,9 % que mencionan que la capacidad de respuesta es muy buena y finalmente el 0,9 % de las pacientes no opinan.

Tabla 10

Dimensión seguridad del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel

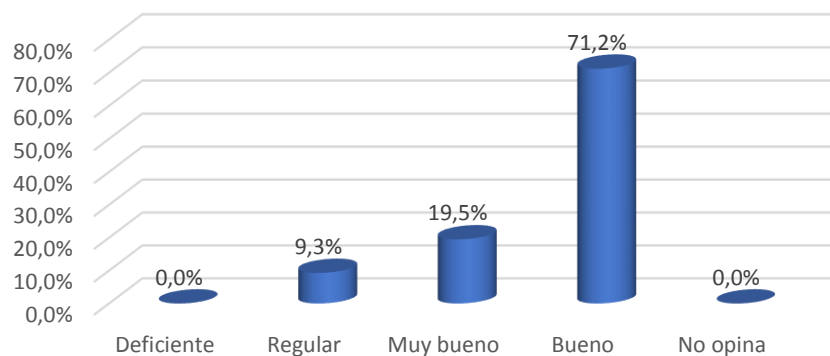
Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	11	9,3
Muy bueno	23	19,5
Bueno	84	71,2
No opina	0	0,0
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 10

Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según seguridad



Fuente: tabla 10.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 10, se presentan los resultados de indicador de seguridad, dónde el 71,2 % de las pacientes mencionan que acuden con seguridad al servicio de obstetricia, seguido de un 19,5 % de las pacientes mencionan la seguridad de servicio es muy buena y finalmente el 9,3 % de las pacientes menciona una seguridad regular.

Tabla 11

Dimensión empatía del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel

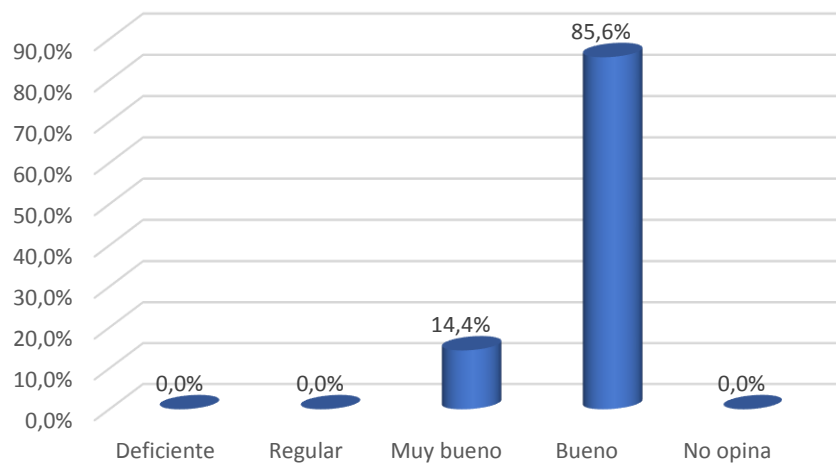
Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	0	0,0
Muy bueno	17	14,4
Bueno	101	85,6
No opina	0	0,0
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 11

Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según empatía



Fuente: tabla 11.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 11, se muestra el indicador de calidad según empatía, donde se observa cuyos resultados con mayor frecuencia del 85,6 % de las pacientes mencionan que tiene una empatía buena donde podemos mencionar que la capacidad de comprender emocionalmente lo que se siente con las pacientes y finalmente el 14,4 % de las pacientes menciona una empatía muy buena.

Tabla 12

Dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel

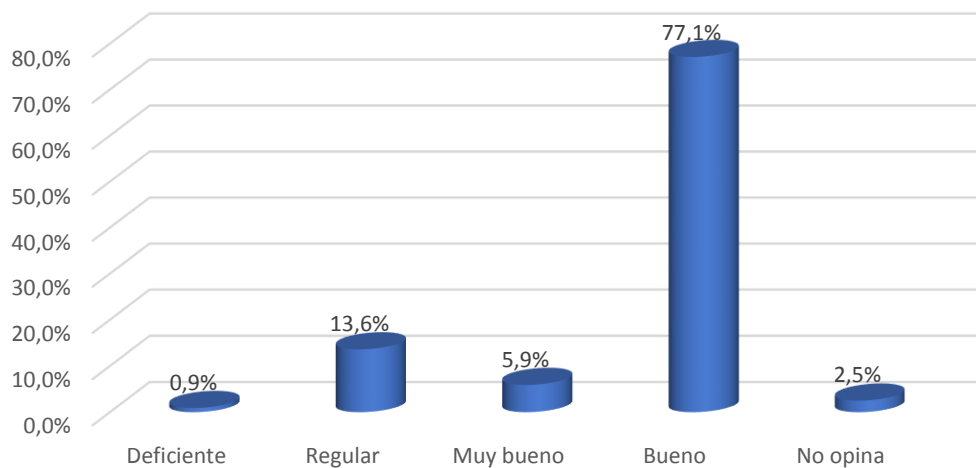
Aspectos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0,9
Regular	16	13,6
Muy bueno	7	5,9
Bueno	91	77,1
No opina	3	2,5
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 12

Indicador de calidad de atención del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según aspectos tangibles



Fuente: tabla 12.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 12, se muestran indicador de calidad de atención según aspectos tangibles, dónde se observa con mayor frecuencia el 77,1 % de las pacientes mencionan que tiene un aspecto tangible bueno, seguido de un 13.6 % tiene un aspecto tangible regular, y el 5,9 % de las pacientes tiene aspecto tangible muy bueno, así mismo el 2,5 % de las pacientes no opinan y finalmente el 0,9 % de las pacientes tiene aspecto tangible deficiente.

Tabla 13

Calidad de atención en general percibido por las usuarias que acuden al servicio de obstetricia.

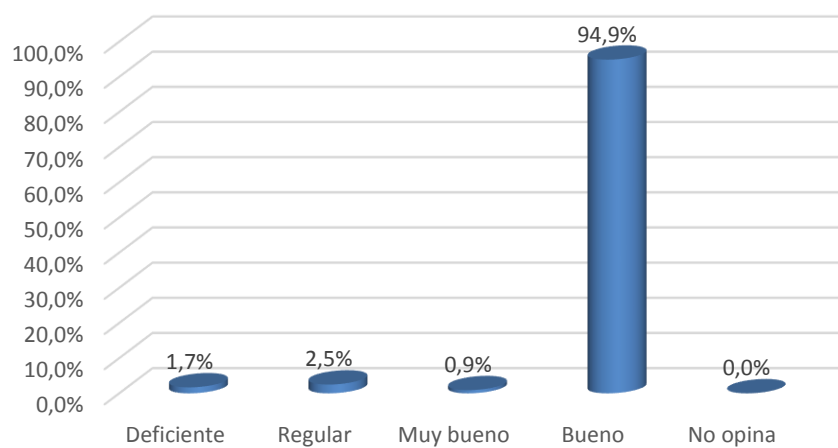
Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,7
Regular	3	2,5
Muy bueno	1	0,9
Bueno	114	94,9
No opina	0	0,0
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 13

Calidad de atención en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 13.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 13, se observan los resultados sobre calidad de atención en general percibido por las usuarias externas dónde la mayoría de los usuarios tuvieron una percepción de la atención buena (94,9 %), seguido de una percepción regular (2,5 %), la percepción de calidad de atención deficiente tuvo (1,7 %), mientras que el (0,9 %) manifestaron muy buena.

Tabla 14

Grado de satisfacción del usuario externo sobre la atención del servicio de obstetricia

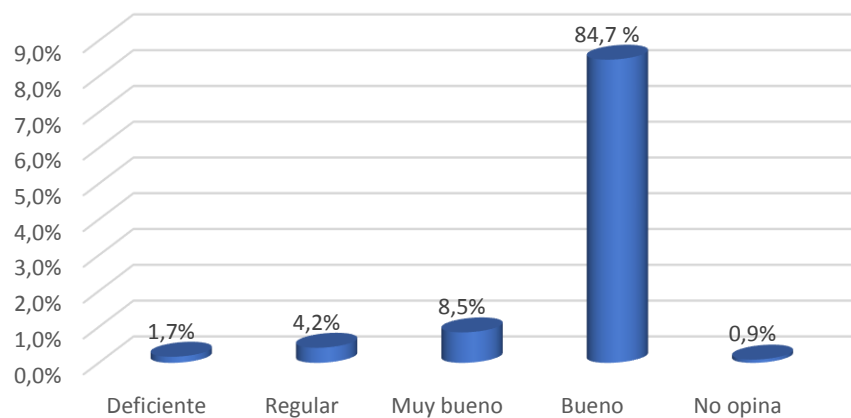
Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	1,7
Regular	5	4,2
Muy bueno	10	8,5
Bueno	100	84,7
No opina	1	0,9
Total	118	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a las usuarias.

Autor: Autoría propia

Figura 14

Satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: tabla 14.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 14, se presentan los datos sobre grado de satisfacción del usuario externo, donde la mayoría 84,7 % tiene un grado de satisfacción buena, seguido de un 8.5 % mencionan que es muy buena, así mismo un 4,2 % de las pacientes perciben la atención en forma regular, seguido de un 1,7 % que manifiesta un grado de satisfacción deficiente, y finalmente el 0,9 % tiene una percepción de no opina.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICO

A. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La calidad de atención no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H₁: La calidad de atención tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 15

La calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022

Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario Externo								Total	P	Chi	
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°			%
Deficiente	0	0,0 %	0	0,0 %	2	1,7 %	0	0,0 %	2	1,7 %		
Regular	0	0,0 %	0	0,0 %	2	1,7 %	1	0,8 %	3	2,5 %		
Muy bueno	1	0,8 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,8 %	0,001	51,143
Bueno	2	1,7 %	17	14,4 %	91	77,1 %	2	1,7 %	112	94,9 %		
Total	3	2,5 %	17	14,4 %	95	80,5 %	3	2,5 %	118	100,0 %		

Fuente: SPSS versión 26.

- **Nivel de significancia de la prueba del 0,05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2=51,143$, $G1=9$, $P=0,001 < \alpha=0,05$, entonces se acepta H_1 .

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **CONCLUSIÓN:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde se concluye que la calidad de atención tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

B. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 -FIABILIDAD

Ho: La fiabilidad no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H1: La fiabilidad tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 16

Relación entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022

Fiabilidad	Satisfacción del Usuario Externo								Total	P	Chi	
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
Regular	1	0,8 %	0	0,0 %	3	2,5 %	1	0,8 %	5	4,2 %	0,025	14,475
Muy bueno	0	0,0 %	0	0,0 %	4	3,4 %	0	0,0 %	4	3,4 %		
Bueno	2	1,7 %	17	14,4 %	88	74,6 %	2	1,7 %	109	92,4 %		
Total	3	2,5 %	17	14,4 %	95	80,5 %	3	2,5 %	118	100,0 %		

Fuente: SPSS versión 26.

- **Nivel de significancia de la prueba del 0,05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2= 14,475$, $Gf=6$, $P=0,0025 < \alpha=0,05$, entonces se acepta H_1 .

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **Conclusión:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde se concluye que la fiabilidad tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

C. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 -CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ho: La capacidad de respuesta no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H1: La capacidad de respuesta tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 17

Relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022

Capacidad de Respuesta	Satisfacción del Usuario Externo								Total	P	Chi	
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	4	3,4%	0	0,0%	4	3,4 %		
Bueno	3	2,5%	17	14,4%	91	77,1%	2	1,7%	113	95,8 %	0,000	39,604
No opina	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	1	0,8 %		
Total	3	2,5%	17	14,4%	95	80,5%	3	2,5%	118	100,0%		

Fuente: SPSS versión 26.

- **Nivel de significancia de la prueba del 0,05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2 = 39,604$, $Gl = 6$, $P = 0,000 < \alpha = 0,05$, entonces se acepta H_1 .

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **CONCLUSIÓN:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, dónde se concluye que la capacidad de respuesta tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

D. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 -SEGURIDAD

H₀: La seguridad no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H₁: La seguridad tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 18

Relación entre la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Seguridad	Satisfacción del Usuario Externo								Total		P	Chi
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
Regular	1	0,8 %	1	0,8 %	8	6,8 %	1	0,8 %	11	9,3 %	0,007	17,610
Muy bueno	1	0,8 %	7	5,9 %	13	11,0 %	2	1,7 %	23	19,5 %		
Bueno	1	0,8 %	9	7,6 %	74	62,7 %	0	0,0 %	84	71,2 %		
Total	3	2,5 %	17	14,4 %	95	80,5 %	3	2,5 %	118	100,0 %		

Fuente: SPSS versión 26.

- **Nivel de significancia de la prueba del 0,05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2 = 17,610$, $G1 = 6$, $P = 0,007 < \alpha = 0,05$, entonces se acepta H₁.

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **CONCLUSIÓN:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde se concluye que la seguridad tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

E. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 -EMPATÍA

H₀: La empatía no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H₁: La empatía tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 19

Relación entre la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel.

Empatía	Satisfacción del Usuario Externo								Total	P	Chi	
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%				
Muy bueno	0	0,0 %	2	1,7 %	14	11,9 %	1	0,8 %	17	14,4 %	0,687	1,481
Bueno	3	2,5 %	15	12,7 %	81	68,6 %	2	1,7 %	101	85,6 %		
Total	3	2,5 %	17	14,4 %	95	80,5 %	3	2,5 %	118	100,0 %		

Fuente: SPSS versión 26.

- ***Nivel de significancia de la prueba del 0,05***

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H_0 .

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2= 1,481$, $G=3$, $P=0,687 > \alpha=0,05$, entonces se rechaza H_1 .

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **CONCLUSIÓN:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, donde se concluye que la empatía tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

E. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5 -ASPECTOS TANGIBLES

H₀: Los aspectos tangibles no tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

H₁: Los aspectos tangibles tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 20

Relación entre los aspectos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel.

Aspectos Tangibles	Satisfacción del Usuario Externo								Total	P	Chi	
	Regular		Muy bueno		Bueno		No opina					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°			%
Deficiente	1	0,8 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,8 %	0,000	169,230
Regular	2	1,7 %	13	11,0 %	1	0,8 %	0	0,0 %	16	13,6 %		
Muy bueno	0	0,0 %	1	0,8 %	6	5,1 %	0	0,0 %	7	5,9 %		
Bueno	0	0,0 %	3	2,5 %	87	73,7 %	1	0,8 %	91	77,1 %		
No opina	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,8 %	2	1,7 %	3	2,5 %		
Total	3	2,5 %	17	14,4 %	95	80,5 %	3	2,5 %	118	100,0 %		

Fuente: SPSS versión 26.

- **Nivel de significancia de la prueba del 0,05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- **Decisión estadística apropiada**

$X^2 = 169,230$, $G1 = 12$, $P = 0,000 < \alpha = 0,05$, entonces se acepta H₁.

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

- **Conclusión:**

Dado que el valor p es menor a 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, donde se concluye que Los aspectos tangibles tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el puesto de San Miguel, Cusco 2022.

Tabla 21

Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según validez

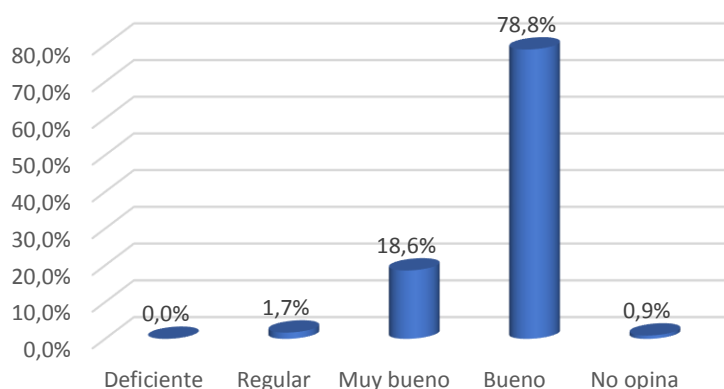
Validez	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0 %
Regular	2	1,7 %
Muy bueno	22	18,6 %
Bueno	93	78,8 %
No opina	1	0,9 %
Total	118	100,0 %

Fuente: Puesto de salud San Miguel, Cusco 2022.

Autor: Autoría propia

Figura 15

Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel



Fuente: Tabla 21.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 21, según la variable de grado de satisfacción de la dimensión validez del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022, se observa con mayor frecuencia de 78,8 % de las pacientes mencionan que tiene una satisfacción buena en el indicador validez, seguido de un 18,6 % mencionan que tienen satisfacción muy buena en validez, el 1,7 % de las usuarias mencionan que tienen una satisfacción regular y finalmente el 0,9 % de las usuarias mencionan que no opinan.

Tabla 22

Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, según confiabilidad

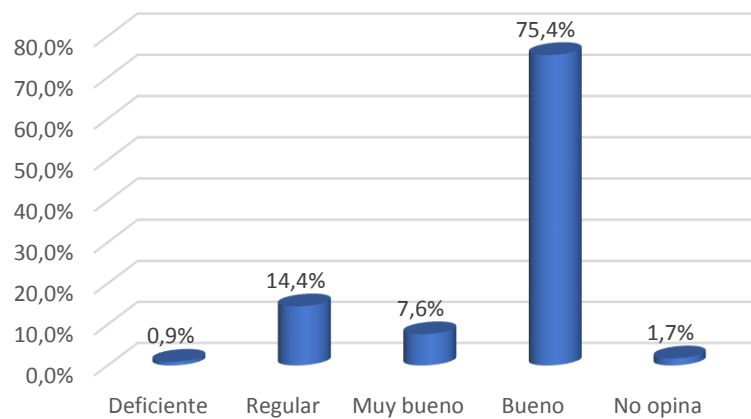
Confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0,9
Regular	17	14,4
Muy bueno	9	7,6
Bueno	89	75,4
No opina	2	1,7
Total	118	100,0

Fuente: Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.

Autor: Autoría propia

Figura 16

Satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.



Fuente: Tabla 22.

INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 22, según la variable grado de satisfacción de la dimensión confiabilidad del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022, se observa con mayor frecuencia de 75,4 % de las pacientes mencionan que tiene una satisfacción buena en el indicador confiabilidad, seguido de un 14,4 % mencionan que tienen satisfacción regular en confiabilidad, el 7,6 % de las usuarias mencionan que tienen una satisfacción muy buena y finalmente el resto de los indicadores se observa un bajo porcentaje.

DISCUSIÓN

En el presente estudio los resultados obtenidos reflejan una clara relación entre las variables donde se evidencia que la calidad de atención y el grado de satisfacción son buenas, por tanto, la calidad de atención se relaciona estrechamente con el grado de satisfacción percibidos por las usuarias del servicio de obstétrica del puesto de salud San Miguel, Cusco 2022. Respecto a estos resultados podemos corroborar que el centro poblado de San Miguel tiene un Puesto de salud donde la atención es de 12 horas por ser un establecimiento de salud nivel I-I y que la atención que se brinda en el servicio de obstetricia es realizada por una sola obstetra, por lo que el sesgo es mínimo.

Los estudios realizados por Fernández P, Marcel (2021) sobre satisfacción de los usuarios encontró que en su gran mayoría se encuentran satisfechos (68,66 %) e insatisfecho (7,62 %). Por otro lado, el resultado de Almeida V, María y Chávez V, María (2018) sobre el nivel de la calidad del usuario en la atención recibida fue medianamente satisfecho con (66 %) y con (19 %) poco satisfecho. Del mismo modo Rocha R, Carolina (2018) encontró la percepción de calidad y grado de satisfacción con (86,2 %) con calidad, (6,5 %) sin calidad, y (86,5 %) se encuentran satisfechas con respecto al grado de satisfacción, (7,3 %) no satisfechas. Lo que concluye que dichos resultados tienen similitud a los encontrados en nuestro estudio.

A nivel nacional Ninaja Q, Josefa. Las Yaras -Tacna (2021) En su estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021.” Obtuvo los siguientes resultados: Tienen una percepción de calidad de servicio de 19 % (baja), 51,6 % (mediana) ,35,9 % (alta) y en satisfacción tienen una percepción de 19.6 % (baja), 44.6 % (mediana), 35,9 % (alta). Por otro lado, Pichén L, Yhany (2021) (7) en su tesis “Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia, puesto de salud San Juan Chimbote, 2021 encontró los siguientes resultados: 48,2 % indicaron estar satisfechas y el 49,6 % determinaron buena calidad. Mientras que Salgado M, Mary (2020) (8), en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”. Obtuvo como resultado que el 98,9% refirieron calidad de atención buena y el 96,7 % refirieron estar satisfechos. Del mismo modo Paredes L, Claudia.

(Chiclayo -2019) (9) en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019” considera como resultado que los usuarios determinaron estar satisfechos (74,3 %) y (25,7 %) insatisfechos. Mientras que Gastelú A, Julio (2018) (10), en su tesis: “Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes del servicio de ginecología y obstetricia del Hospital regional de Loreto Iquitos-2018 obtuvo como resultado que el 64,6 % refirieron calidad de atención buena y el 79,3 % refirieron estar satisfechos. En nuestro país la salud de la población es percibida de diversas maneras, desde diferentes puntos de vista y desde diferentes regiones del país, a pesar de tener esta diversidad de formas para determinar la calidad y la percepción de grado de satisfacción encontrados en los trabajos antes mencionados se asemejan a los resultados encontrados en nuestra investigación.

En nuestra localidad Cuyo M, Luz (2022) (11) en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022”. Encontró como resultado que los usuarios respondieron que en un 56,6 % estar en regular calidad brindada, con respecto al grado de satisfacción 68,3% manifestaron estar insatisfechos, mientras que el 31,7 % responde estar satisfechos. Mientras que Catalán B, Katerine y Cutipa L, Cinthya. Cusco-Perú (2019) (12) en su tesis: “Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de Wánchaq en el periodo agosto – octubre 2019”. Obtuvo como resultado que el 46,7 % se encuentran satisfechas y el 53,3 % medianamente satisfechas. Los resultados de este estudio son similares encontrados en nuestra investigación, esto debido a que más del 50 % contestaron estar en regular calidad de acuerdo con la atención recibida y con respecto al grado de satisfacción estar de acuerdo en una menor proporción.

Con relación a las características de datos personales en nuestra investigación se encontró con mayor frecuencia a los usuarios externos entre 26-32 años, de sexo femenino, con nivel socioeconómico medio, grado de instrucción secundaria, de idioma castellano, con religión católica y procedencia de San Miguel.

Este estudio se indagó sobre la edad de los usuarios externos que fue 31,4 % entre las edades de 26-32, seguidos de un 28,8% están entre las edades de 18-25 años, el 22,0 %

están entre las edades 33-40, y un bajo porcentaje de 17.8 % mayores a 40 años. Tales resultados difieren con los encontrados por Cuyo M, Luz. (Cusco 2022) (11). En su tesis: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022”, donde se concluyó que la edad promedio corresponden a 43 y 46 años.

Así mismo la característica de sexo de los usuarios externos se observó con mayor frecuencia el sexo femenino con el 95,8 % seguido del sexo masculino con 4,2 %. Tales resultados se asemejan con los encontrados por Cuyo M, Luz (Cusco 2022) (11). En su tesis “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco – 2022”, donde se observa que el 62,8 % son del sexo femenino y el 37,2 % son varones.

Con respecto al grado de instrucción que presentan los usuarios externos de nuestro estudio se observa con mayor frecuencia que el 74,6 % tiene nivel secundario, seguido del 13,6 % de nivel Superior Universitario. Tales resultados difieren por Catalán B, Katerine y Cutipa L, Cinthya (Cusco 2022) (12) en su tesis: “Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de Wánchaq en el periodo agosto – octubre 2019”, donde concluyó que el grado de instrucción es el 73,3 % superior, seguido de nivel secundaria con 16,7 %.

Con relación a la calidad de atención encontramos relación significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco durante el año 2022.

Una de los indicadores importantes para evaluar la calidad de atención es la Fiabilidad donde en nuestro estudio se observa con mayor frecuencia el 92,4 % que es bueno, seguido de 4,2 % regular, 3,4 % muy bueno y 0,0 % deficiente y no opina. Tales resultados difieren similares por Almeida V, María y Chávez V, María (Ecuador – 2018) (5). En su tesis “Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del sub centro de salud de la parroquia Quiroga Cantón Bolívar” donde se concluyó el 66 % opina medianamente satisfechos, seguido de 19 % poco satisfecho y 15 % muy satisfecha.

Con respecto al indicador de Capacidad de respuesta observamos con mayor frecuencia el 93,2 % bueno, el 5,9 % muy bueno, seguido de 0,9 % no opina y finalmente 0,0 % deficiente. Tales resultados se asemejan por Fernández P, Marcel (La Paz-Bolivia 2021) (04). En su tesis: “Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del servicio de ginecología –obstetricia del centro de salud integral “San Juan De Dios” Chimore Cochabamba” dónde concluyo qué el 57,92% en tiempo de espera se encuentra de acuerdo (satisfecho), seguido de 17,49 % indiferente y el 4,92 % refiere no estar satisfecha.

Con relación al indicador de seguridad en nuestro estudio observamos que el 71,2 % refiere buena seguridad, el 19 ,5 % manifiesta muy bueno, seguido del 9,3 % y finalmente 0,0 % deficiente y no opina. Tales resultados difieren con Paredes L, Claudia (Chiclayo - 2019) (9) en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañarís, 2019” donde concluyó qué el 48,0 % se encuentra insatisfecho (por mejorar en nivel de seguridad), seguido de un 44,6 % que se encuentra satisfecho (aceptable) y 7,4 % refiere en proceso.

Nuestro estudio indago sobre el indicador de empatía donde se pudo observar qué el mayor porcentaje es 85, 6 % donde refieren buena empatía, seguido de 14,4 % muy bueno, y 0 ,0 % deficiente, regular y así mismo no opina. Tal resultado se asemeja por Rocha R, Carolina (México- 2018) (06) en su tesis: “Percepción de la calidad y satisfacción de la atención obstétrica del Hospital integral de la mujer del estado de Sonora”, donde concluyó que el 59,2 % refiere cortesía, amabilidad respecto a la empatía y el 40.8 % manifiesta insatisfecho en relación a empatía.

Con respecto a la dimensión de aspectos tangibles se encontró con mayor frecuencia que el 77,1 % tuvieron buena percepción, el 13,6 % regular, seguido de 5,9 % muy bueno, 2.5 % donde manifiestan que no opinan, y finalmente 0,9 % refieren deficiente. Tales resultados se asemejan con Almeida V, María y Chávez V, María (5) en su tesis: “Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del sub centro de salud de la parroquia Quiroga Cantón Bolívar” dónde se encontró que el 42 % manifiestan estar

satisfechas en respecto a los aspectos tangibles, seguido de 40 % se encuentran muy satisfechos y el 18 % medianamente satisfecho.

Por tanto, nuestra investigación concluye que la calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, la cual tiene relación y se asemejan con la mayoría de los antecedentes revisados para este fin en nuestro país.

CONCLUSIONES

1. La calidad de atención y el grado de satisfacción en general percibido por los usuarios externos fue buena en el servicio de obstetricia en el puesto de salud San Miguel, Cusco durante el año 2022.
2. La calidad de atención se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel, Cusco durante el año 2022.
3. La Fiabilidad se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia
4. La Capacidad de respuesta presentó relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia.
5. La Seguridad tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia.
6. La Empatía tiene relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia.
7. Los Aspectos tangibles presentan relación significativa con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia.
8. Las características de las usuarias que acuden al servicio de obstetricia del puesto de Salud San Miguel fueron: Edad 26-32 años, de sexo femenino, con un nivel socioeconómico medio, presentan grado de instrucción secundaria, con idioma castellano y religión católica, en su mayoría provienen del Centro Poblado San Miguel.

RECOMENDACIONES

1. Al profesional de salud obstetra y demás profesionales de la red de salud Canas Canchis - Espinar continuar realizando capacitaciones de sensibilización a todo el personal de la red sobre calidad de atención ya que esta mejorará el grado de satisfacción mientras la calidad sea buena, así mismo esta permitirá disminuir la morbilidad y mortalidad materna infantil.
2. Al jefe del puesto de Salud San Miguel implementar un sistema de evaluación sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos para la toma de decisiones con el objetivo de mejorar y corregir las atenciones y de esa manera tener un sistema de vigilancia permanente sobre nuestras atenciones.
3. A los obstetras y personal de salud fortalecer la calidad de atención y promover pacientes satisfechas con el fin de mejorar la accesibilidad y atención integral a las familias que acuden a esta institución de salud.
4. A los investigadores de pre grado y post grado continuar investigando con nuevos enfoques, trabajos sobre la calidad de atención y grado de satisfacción en los usuarios externos, ya que esto nos permite tomar decisiones para mejorar nuestras atenciones a la población en general.
5. Respecto a las dimensiones de calidad y grado de satisfacción seguir fortaleciendo las competencias para seguir brindando una buena atención de calidad a los usuarios externos del servicio de obstetricia del puesto de salud San Miguel.
6. El puesto de salud San Miguel -Cusco debe seguir evaluando la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios regularmente, para poder analizar, verificar, como están yendo las estrategias de mejora continua de la calidad y así priorizar las áreas problemáticas, que permitan lograr una satisfacción total de sus usuarios.

7. Analizar y si es necesario reforzar las dimensiones de la calidad de atención para mejorar la atención en la prestación Obstétrica del Puesto de Salud San Miguel de la Red de Salud Canas Canchis- Espinar.
8. Analizar los constituyentes que abarcan en la perceptiva de la calidad de los usuarios externos en el servicio de obstetricia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pettker C, Grobman W. Obstetric safety and quality. *Obstet Gynecol* [Internet]. 2015;126(1):196–206. [citado el 17 de abril de 2024] Disponible en: https://journals.lww.com/greenjournal/Documents/July2015_Translation_Pettker.pdf
2. Calidad de la atención [Internet]. Who.int. [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
3. Zuloaga R, Fuente A, de la Hoyos Y, León C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Aten Primaria* [Internet]. 2010 [citado el 17 de abril de 2024];42(4):242–3. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2009.06.003>
4. Fernández M. Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del servicio de ginecología –obstetricia del centro de salud integral “san juan de dios” Chimore Cochabamba [Tesis de especialidad]. Universidad Mayor de san Andrés [internet]. umsa.bo. [citado el 16 de abril de 2024].109p disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27049/te-1822.pdf?sequence=1&isallowed=y>
5. Almeida M, Chávez M. Evaluación de la calidad de servicio en el área de obstetricia del sub-centro de salud de la Parroquia Quiroga Cantón Bolívar 2018 [tesis de licenciatura] [citado el 16 de abril de 2024].102 p. Disponible en: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/752/1/TAP111.pdf>
6. Rocha C, Percepción de la calidad y satisfacción de la atención obstétrica del Hospital Integral de la mujer del estado de Sonora 2018 [tesis de especialidad] Unam.mx. [citado el 16 de abril de 2024].54p Disponible en: <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000776046/3/0776046.pdf>
7. Programa Salud. ESCUELA DE POSGRADO [Internet]. [cited 2024 May 9]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80494/Ninaja_QJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Pichén Y. Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la atención en el consultorio de obstetricia. puesto de salud San Juan Chimbote, 2021 [tesis doctoral] [Internet]. Edu.pe. [citado el 19 de enero de 2024].104 p Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25551/CUIDADO_OBSJETRICO_PICHEN_LEON_YHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Salgado M. Calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020 [tesis de maestría] [Internet]. Edu.pe. Lima: Universidad Cesar Vallejo [citado el 16 de abril de 2024].88p Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57454/Salgado_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris, 2019 [tesis de maestría] [Internet].Chiclayo : Universidad Cesar Vallejo [citado el 16 de abril del 2024].64p Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72043/Paredes_LC DP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Gastelú J. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia hospital regional de Loreto Iquitos – 2018 [tesis de maestría] Edu.pe. Iquitos [citado el 19 de enero de 2024].69p Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6437/Julio_Tesis_Maestr%c3%ada_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Cuyo L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del hospital Santo Tomás. Cusco 2022 [tesis de especialidad] Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco [citado el 16 de abril de 2024].88p Disponible en: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7613/253T20231043_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Catalán K, Cutipa Loaiza C. nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el centro de salud de Wanchaq en el periodo agosto – octubre 2019[tesis de licenciatura] Cusco: Universidad Andina del Cusco [citado el 16 de abril de 2024].115p Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4510/Katerine_Cinthya_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. De la calidad de atención Org.ar. [citado el 19 de enero de 2024].2p Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>

15. Briceño Iván. Investigación de Mercado: Mercados de Calidad [Internet]. Blogspot.com. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://entendamoselmercado.blogspot.com/2015/01/la-investigacion-de-mercado-es-una.html>

16. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [Internet]. UNIR. 2021 [citado el 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

17. de Colombia M de S y. PS. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [Internet]. Gov.co. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>

18. Servicios de Calidad [Internet]. Anierte-nic.net. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: http://www.anierte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

19. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. [Internet]. 2007 [citado el 16 de abril de 2024];22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>

20. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo Gob.pe. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

21. Blah B. Satisfacción Del Usuario [Internet]. SlideShare. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/Peralvillo8/satisfaccin-del-usuario>

22. Ortega C. Factores que influyen en la satisfacción del cliente [Internet]. Q. 2023 [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/factores-que-influyen-en-la-satisfaccion-del-cliente/>

23. Febres RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 16 de abril de 2024];20(3):397–403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

24. Muguirra A. Elementos que conforman la satisfacción al cliente [Internet]. QuestionPro. 2015 [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
25. Canelo CS. Confiabilidad no es lo mismo que Fiabilidad [Internet]. LinkedIn.com. 2021 [citado el 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/confiabilidad-es-lo-mismo-que-fiabilidad-carlos-s%C3%A1nchez-canelo>
26. Porto JP, Gardey A. Comodidad [Internet]. Definición.de. Definicion.de; 2016 [citado el 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://definicion.de/comodidad/>
27. Empatía [Internet]. <https://www.cun.es>. [citado el 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/empatia>
28. Oliveros Donohue M. EL RESPETO. Revista Médica Basadrina [Internet]. 2019 [citado el 19 de enero de 2024];12(2):39–40. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/642>
29. Demuner M, Becerril Torres O, Ibarra Cisneros M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis Rev Cienc Soc Humanid [Internet]. 2018 [citado el 19 de enero de 2024];27(53–2):61–77. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
30. Real academia española. Eficacia. [citado el 19 de enero de 2024]. Disponible en: <https://dle.rae.es/eficacia>
31. Tangible [Internet]. Sdelsol.com. 2021 [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>
32. Gestipolis.com. [citado el 16 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/#:~:text=Las%20instalaciones%20de%20una%20empresa,la%20empresa%2C%20sea%20el%20adecuado.>
33. Higiene hospitalaria / Guía de Prevención de Infecciones Intra Hospitalarias / Herramientas - Funlarga [Internet]. Org.ar. [citado el 25 de enero de 2024].

Disponible en: <http://www.funlargaia.org.ar/Herramientas/Guia-de-Prevencion-de-Infecciones-Intra-Hospitalarias/Higiene-hospitalaria>

34. Enciclopedia. Significado de Veracidad [Internet]. Enciclopedia Significados. 2014 [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.significados.com/veracidad/>
35. Radiological Society of North America (RSNA), American College of Radiology (ACR). Privacidad del paciente y seguridad de la información médica electrónica [Internet]. Radiologyinfo.org. [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.radiologyinfo.org/es/info/article-patient-privacy>
36. Porto JP, Merino M. Expectativa [Internet]. Definición de expectativa; 2009 [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://definicion.de/expectativa/>
37. Percepción. Www.um.es. [citado el 17 de abril de 2024]. 17p Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
38. Buendía, L.; Colás, P. y Hernández, F. Métodos de investigación.Ugr.es. [citado el 17 de abril de 2024]. 7p Disponible en: https://www.ugr.es/~ugr_unt/Material%20M%F3dulo%201/variables.pdf
39. Clínica Universidad de Navarra. Edad [Internet]. <https://www.cun.es>. [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>
40. Organización Panamericana de la Salud. Biblioteca virtual en salud [Internet]. Bvsalud.org. [citado el 17 de abril del 2024]. [1 pantalla] Disponible en: <https://decs.bvsalud.org/es/this/resource/?id=29557>
41. Instituto Nacional de Estadística [Internet]. Ine.es. [citado el 17 de abril del 2024]. [1 pantalla] Disponible en: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4620&tf=&op=>
42. Instituto de investigaciones.Edu.bo. [citado el 10 de mayo de 2024]. [1 pantalla] Disponible en: https://iisec.ucb.edu.bo/assets_iisec/recurso/1_Educacion_AnosEdu.pdf
43. LOIA, guía abierta. Consello de Cultura Galega [Internet]. Consello da cultura. gal. [citado el 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://consellodacultura.gal/especiais/loia/socio.php?idioma=3&id=3>
44. Real Academia Española .es. [citado el 17 de abril de 2024]. [1 pantalla] Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/religi%C3%B3n>

45. Real Academia Española. | Diccionario de la lengua española [Internet].
“Diccionario de la lengua española” - Edición del Tricentenario. [1 pantalla].
Disponible: <https://dle.rae.es/procedencia>

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN
MIGUEL, CUSCO 2022

I. INSTRUCCIONES:

Lea atentamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime verdadera(as).

DEFICIENTE	1
REGULAR	2
MUY BUENO	3
BUENO	4
NO OPINA	5

A) DATOS GENERALES

1.Edad:

18 – 25 años ()

26 -32 años ()

33 -40 años ()

Mayores a 40 años ()

2. Sexo:

FEMENINO ()

MASCULINO ()

3.Nivel Socio económico

ALTA ()

MEDIA ()

POBRE ()

EXTREMADAMENTE POBRE ()

4. Grado de Instrucción: ¿Cuál es su nivel educativo al momento de la encuesta?

ANALFABETO ()

PRIMARIA ()

SECUNDARIA ()

SUPERIOR UNIVERSITARIO ()

5.Idioma :

CASTELLANO ()

QUECHUA ()

AYMARA ()

6. Religión:

CATÓLICO ()

ADVENTISTA ()

MORMÓN ()

TESTIGO DE JEHOVA ()

7.Procedencia:

SAN MIGUEL ()

BILAFRO ()

SANTO DOMINGO ()

B) CON RESPECTO A CALIDAD DE ATENCIÓN

8. ¿Al momento del ingreso al servicio de obstetricia lo atendieron oportunamente?

MUY MALA CALIDAD ()

MALA CALIDAD ()

REGULAR CALIDAD ()

BUENA CALIDAD ()

MUY BUENA CALIDAD ()

9. ¿Al momento del ingreso al servicio de Obstetricia la Obstetra de turno le atendió con respeto y amabilidad?

DEFICIENTE ()

REGULAR ()

MUY BUENO ()

BUENO ()
NO OPINA ()

10. ¿Considera que durante su consulta le explicaron sobre los procedimientos que se le iba a realizar?

DEFICIENTE ()
REGULAR ()
MUY BUENO ()
BUENO ()
NO OPINA ()

11. ¿El personal de salud (Obstetra) en la consulta le explicó con palabras entendibles cuál es su diagnóstico o resultado de la consulta obstétrica?

DEFICIENTE ()
REGULAR ()
MUY BUENO ()
BUENO ()
NO OPINA ()

12. ¿El personal de salud entiende su idioma en el momento de su consulta?

DEFICIENTE ()
REGULAR ()
MUY BUENO ()
BUENO ()
NO OPINA ()

13. ¿Durante su consulta en Obstetricia respetaron su privacidad?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

14. ¿El personal del área de obstetricia respeta sus creencias, costumbres?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

15. ¿Le parece a Ud. cómodos los ambientes del servicio de obstetricia?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

C) CON RESPECTO A GRADO DE SATISFACCIÓN

DEFICIENTE	1
REGULAR	2
MUY BUENO	3
BUENO	4
NO OPINA	5

16. ¿En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

17. ¿Cree usted que el servicio de obstetricia realiza una atención adecuada?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

18. ¿El personal de Salud (Obstetra) cumple con su horario de atención?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

19. ¿Se siente cómodo (a) cuándo es atendido por el personal de salud (Obstetra)?

- DEFICIENTE ()
- REGULAR ()
- MUY BUENO ()
- BUENO ()
- NO OPINA ()

DIMENSIONES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

DIMENSIÓN	NÚMERO DE PREGUNTA
CALIDAD DE ATENCIÓN	
FIABILIDAD	PREGUNTA N° 10
CAPACIDAD DE RESPUESTA	PREGUNTA N° 8 PREGUNTA N° 12
SEGURIDAD	PREGUNTA N° 11 PREGUNTA N° 13
EMPATÍA	PREGUNTA N°9 PREGUNTA N°14
ASPECTOS TANGIBLES	PREGUNTA N°15
GRADO DE SATISFACCIÓN	
VALIDEZ	PREGUNTA N°16 PREGUNTA N° 17
CONFIABILIDAD	PREGUNTA N° 18 PREGUNTA N°19

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) Tenga Usted Buen Día:

Soy Licenciado en Obstetricia, egresada de POSGRADO de la MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y estoy llevando a cabo un estudio sobre CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL, CUSCO 2022. El objetivo del estudio es investigar cual es la relación que existe entre calidad de atención y grado de satisfacción. Solicito su autorización para que participe voluntariamente en este estudio

El estudio consiste en llenar un cuestionario el cual contiene 19 preguntas. Le tomará contestarlo aproximadamente 10 minutos. El proceso será estrictamente confidencial y de manera anónima.

La participación es voluntaria. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá ninguna compensación por participar. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, se podrá comunicar con el investigador

Si desea participar deberá firmar la autorización una vez leído el procedimiento descrito arriba.

El (la) investigadora me ha explicado el estudio y contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio

Firma de la entrevistada

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL PUESTO DE SALUD SAN MIGUEL, CUSCO 202

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Identificar la calidad de atención del servicio de obstetricia al usuario externo del puesto de salud san miguel.</p> <p>-Identificar el grado de satisfacción del servicio de obstetricia al usuario externo del puesto de salud san miguel.</p>	<p>HI: La calidad de atención se asocia significativamente con el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de Obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, cusco 2022.</p>	<p>Identificación de las variables</p> <p>Variable 1: Calidad de atención</p>	<p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo: Es básica, de tipo Correlacional y obedece a un diseño no experimental prospectivo y de corte transversal.</p> <p>Muestra: Lo constituyeron un total de 118 usuarias externas que representan la totalidad de la población que acudieron al servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel – Cusco durante el año 2022.</p>	Encuesta
			<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Validez</p> <hr/> <p>Confiabilidad</p>		Encuesta

	<p>-Determinar la relación de la fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.</p> <p>-Determinar la relación de la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.</p> <p>-Determinar la relación de la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.</p> <p>-Determinar la relación de la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el Puesto de Salud</p>	<p>b) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, cusco 2022.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la seguridad y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, cusco 2022.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre la empatía y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, cusco 2022.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

	<p>San Miguel, Cusco 2022.</p> <p>-Determinar la relación de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia en el Puesto de Salud San Miguel, Cusco 2022.</p>	<p>e) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del Puesto de Salud San Miguel, cusco 2022</p>				
--	--	---	--	--	--	--