



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias
externas de obstetricia de un puesto de salud en
Pachacamac, Lima – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Maravi Altamirano, Josselyn Mirella (orcid.org/0000-0002-7395-3545)

ASESOR:

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio (orcid.org/0000-0002-9670-8980)

CO-ASESORA:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (orcid.org/0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y la salud que me sigue obsequiando para poder seguir adelante.

A mi familia por apoyarme constantemente en este desafío profesional, sin ello nada hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

A Dios por obsequiarme la vida y las fuerzas para lograr mis metas.

Agradecimiento a la Universidad César Vallejo y a los maestros, por sus esfuerzos en guiar la Maestría hacia una feliz culminación.

A mi asesor el Dr. Lip Licham, Cruz Antonio, por orientarme y conducirme en la elaboración y desarrollo de esta investigación.

A la Mg Jannett Flórez Ibarra, por la paciencia y la orientación al término de esta investigación.

Al Dr. Paulo Olivares Taipe, por el apoyo y conducción de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 tipo y diseño de investigación	17
3.2 variables y operacionalizació	18
3.3 población, muestra y muestreo	18
3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 procedimientos	20
3.6 métodos de análisis de datos	20
3.7 aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. *Validación por juicio de expertos*

Tabla 2. *Niveles de la variable calidad de la atención y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima*

Tabla 3. *Niveles de la variable grado de satisfacción y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima*

Tabla 4. *Correlación de las variables de la calidad de atención y el grado de satisfacción.*

Tabla 5. *Prueba de hipótesis específica 1*

Tabla 6. *Prueba de hipótesis específica 2*

Tabla 7. *Prueba de hipótesis específica 3*

Tabla 8. *Prueba de hipótesis específica 4*

Tabla 9. *Prueba de hipótesis específica 5*

Índice de figuras

	pág.
Figura 1. Esquema de nivel correlacional	16
Figura 2. Niveles de la variable calidad de la atención y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.	17
Figura 3. Niveles de la variable Grado de satisfacción y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad y grado de satisfacción de las usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022. El estudio fue de tipo aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, aplicándose a un total de 30 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, siendo validados y aprobados por expertos, probándose su confiabilidad para el recojo de datos de las respectivas variables. Los resultados obtenidos para la calidad de la atención evidencian un nivel alto 43% medio 37% y bajo 20%. mostrándose que las obstetras están mejorando su servicio. En el grado de satisfacción en el servicio de obstetricia hubo mayor tendencia en el nivel medio 43% seguido del nivel alto 30% y bajo 27%. Ello significa que la satisfacción involucra un estado de bienestar, siendo una atención óptima en el servicio de obstetricia. Se determinó que existe relación entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($r=0,714$; $p<0,00$). Se concluye que la calidad y grado satisfacción presentan una relación alta entre variables.

Palabras clave: Calidad de la atención en Salud, satisfacción del paciente, obstetricia.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between the quality and degree of satisfaction of the external users treated at a Health Post in Pachacamac, Lima - 2022. The study was of an applied type, had a quantitative approach, non-experimental, correlational design. , applied to a total of 30 patients. The instruments used were two questionnaires, being validated and approved by experts, testing their reliability for data collection of the respective variables. The results obtained for the quality of care show a high level 43%, medium 37% and low 20%. showing that obstetricians are improving their service. In the degree of satisfaction in the obstetrics service, there was a greater tendency in the medium level 43% followed by the high level 30% and low 27%. This means that satisfaction involves a state of well-being, being optimal care in the obstetrics service. It was determined that there is a relationship between the quality and degree of satisfaction of the external users attended at a Health Post in Pachacamac, Lima - 2022. ($r=0.714$; $p<0.00$). It is concluded that the quality and degree of satisfaction present a high relationship between variables.

Keywords: Quality of health care, patient satisfaction, obstetrics.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas sociales actuales es mejorar la calidad de los servicios médicos. Actualmente, existen varias medidas de calidad que se pueden analizar objetiva y subjetivamente. Por lo tanto, se espera que el servicio de salud brinde más y mejores beneficios con menos riesgos para el usuario. En este sentido, se asume que la salud de los usuarios alcanza un estado general satisfactorio, reflejados en la calidad de los servicios.

Organización Mundial de la Salud (OMS), manifestaron que la calidad se ha convertido en una parte importante de la atención médica mundial. En los países de ingresos bajos y medianos, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren a causa de una atención inadecuada, representando la muerte de un 15%. En promedio, alrededor del 60% de los decesos en los países de bajos ingresos se deben a una atención deficiente y el resto a la falta de acceso a la atención. También muestra la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y la satisfacción de los profesionales de salud con las condiciones de prestación de los servicios. (OMS, 2020). Actualmente, en cualquier nivel de atención, el usuario que necesita atención conoce sus derechos, por lo que se vuelve exigente, provocando "oposición", lo que resulta en interrupciones en el trabajo de los profesionales de salud, percibe maltrato, exige privaciones. por varias razones, para que la atención sea inmediata y de alta calidad. El usuario requiere que los servicios se presten de manera óptima y oportuna sin pérdida de tiempo y satisfagan sus necesidades, lo que significa satisfacción y por ende reconocimiento a la calidad obtenida en cada servicio de salud (Febres et al., 2020).

A nivel internacional Pettker y Groman (2020) manifestaron en temas de seguridad y calidad obstétrica que se deben reducir los daños, mejorar los resultados y optimizar la prestación de cuidados con el propósito de prevenir eventos adversos a fin de lograr los mejores resultados posibles y medidas de calidad obstétrica. Para, Aquije y Kuroki (2020) la calidad en salud se relaciona con la satisfacción del usuario, en su investigación se mostraron datos estadísticos señalando que han ocurrido unas 303 mil muertes maternas durante el embarazo, el parto o después de este.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (2019) en su estrategia nacional en materia de calidad señaló que, se debe tener como objetivo nacional mejorar todo el sistema de salud concertando y pactando la política con la planificación de las estrategias cristalizándose mediante un conjunto versátil de intervenciones. Las medidas de intervención deben diseñar un entorno óptimo del sistema, a fin de reducir los daños, se debe trabajar buscando la mejora continua de la atención para alcanzar la implicación de los pacientes, las familias y las comunidades.

En este contexto es de esperarse que la atención a la mujer favorezca su adaptación a la maternidad, además de crear un vínculo madre-hijo con efectos positivos en la atención recibida. Sobre lo descrito, a nivel nacional se realizó un estudio que enfatizaba su análisis en la calidad de la atención prenatal concluyendo que los aspectos Fiabilidad, Empatía y elementos tangibles lograron niveles de satisfacción con unas tasas porcentuales del 63%, 75% y 61%; en la capacidad de respuesta rápida logró un 64% de insatisfacción y en la dimensión seguridad se alcanzó un promedio del 50%. (León, Rosales y Huaripata (2020)

A nivel regional, se ha observado que a pesar de que el servicio sea privado, como en clínicas y aunque la infraestructura sea adecuada, existe insatisfacción por parte de las usuarias gestantes (Meza, 2020). En este sentido, según Salazar (2020), la calidad de la atención de gestantes. Esta venida a menos y la seguridad de las gestantes en diferentes instituciones de salud en Lima, no es adecuada, siendo el factor humano, un importante elemento que influencia en la seguridad de la atención de la gestante

A nivel local, en un Puesto de Salud I-4 en el distrito de Pachacamac Lima, que brinda atención primaria salud, mediante la atención de medicina, enfermería, y obstetricia, en este último se ofrecen los servicios de: consejería sobre infecciones de transmisión sexual, control prenatal, colocación de inyectables sesiones de psicoprofilaxis. La población total que tiene acceso a este puesto de salud es aproximadamente 550 personas, sin embargo, los pobladores en su mayoría son itinerantes y no radican todo el año en la zona de cobertura; por ejemplo, varios pobladores viven solo algunos días de la semana en esta localidad, solo van a cuidar sus casas de campo y además al encontrarse en lugares próximos, dos centros sanitarios de mayor complejidad y mayor nivel resolutivo, como son el centro de salud de Pachacamac y el Hospital María Auxiliadora, prefieren acudir a

ellos, lo cual limita a población de estudio.

En este contexto, en los últimos 2 años, las usuarias de los mencionados servicios presentaron quejas de forma verbal y algunas de ellas en libro de reclamaciones, así mismo se mostraron renuentes a seguir controles, y a aceptar las consejerías, también discontinuaron los métodos anticonceptivos y los cambiar por otros métodos obtenidos de forma privada; manifestando su insatisfacción sobre la calidad de las atenciones; uno de los principales factores de esta actitud fue el hecho de que el número de consultas externas fue muy restringido y focalizado a patologías que requerían atenciones de urgencia, entre ellas gestantes, otro factor, fue el limitado número de personal de salud y debido a la cantidad de emergencias atendidas, los recursos también eran limitados, por lo cual se evidenció un incremento del malestar e insatisfacción de parte de las usuarias atendidas en el servicio de obstetricia.

Por tal motivo se buscó conocer la calidad de atención que se ofrece en el establecimiento y el grado de satisfacción que las usuarias perciben, para alcanzar el objetivo de estudio se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuestas, de seguridad, de empatía y de elementos tangibles de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?

La justificación teórica, en su aporte teórico manifiesta que la calidad total promueve en el usuario cada vez un mayor nivel de satisfacción, por lo que consigue un sentido de bienestar por los servicios ofrecidos. Y de otra parte la satisfacción fue analizada desde diferentes opciones teóricas que explican su razón de ser en la atención recibida y en los resultados obtenidos. Se aprecia su análisis y argumentación en teorías y principios científicos que se explican en el campo social. (Baena, 2017).

La justificación práctica, considera que la investigación propone alternativas de solución. Por tanto, su utilidad práctica representa un aporte para una mejor atención en los servicios de obstetricia, lo que pueda incidir en una reformulación de las estrategias y prácticas de atención a efectos de mejorar el desempeño del

personal en el área de obstetricia. En tal sentido, con los resultados del estudio se propone mejorar el dinamismo y la calidad de la atención subrayando su manera positiva respecto al cumplimiento exitoso del proceso. (Hernández et al., 2014).

La justificación metodológica, incide en proporcionar datos fiables para su análisis aplicándose instrumentos validados y confiables según las pruebas psicométricas realizadas. Por las razones anteriores, el presente estudio es metodológicamente sólido, ya que los instrumentos utilizados en la recolección y evaluación han sido adaptados y validados por expertos disciplinarios, y por lo tanto pueden ser utilizados en estudios similares o en atención institucional al mismo nivel. (Hernández et al., 2014).

En el presente estudio se planteó como objetivo general, determinar cuál era la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima-2022.

Mientras que los objetivos específicos fueron, el determinar cuál eran la relación que existían entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuestas, de seguridad, de empatía y de elementos tangibles, con el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac Lima-2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación directa entre la calidad de atención grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima-2022. En cuanto a las hipótesis específicas fueron las siguientes: Existe una relación directa entre el nivel de fiabilidad, de capacidad de respuestas, de seguridad, de empatía y de elementos tangibles de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo el estudio se examinaron los siguientes antecedentes. A nivel nacional, La tesis de Salgado (2021), tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente y la labor preventiva del Hospital Subregional de Andahuaylas. Los resultados mostraron que la calidad se logró en un nivel bueno de 98,9% con un nivel de satisfacción de 96,7%. Se encontraron correlaciones moderadas a significativas entre las variables. Los investigadores concluyeron que existe una correlación significativa entre las variables.

El trabajo de tesis de León, Rosales y Huaripata (2020), tuvo como principal objetivo evaluar la calidad de la atención prenatal durante el período COVID para las mujeres embarazadas en el Centro de Salud del Niño. Los resultados mostraron que los aspectos credibilidad, empatía y contenido estuvieron en el nivel de 63%, 75% y 61% de satisfacción, mientras que el aspecto respuesta representó 64% de insatisfacción, y la protección se obtuvo en un promedio de 50%. La encuesta concluyó que la calidad de la atención de maternidad fue satisfactoria en un 59%.

La tesis de Meza (2020), preciso como principal objetivo evaluar el nivel de satisfacción y nivel de seguridad de las gestantes sobre la clínica de maternidad del centro de salud Azul Trébol y realizar diversos trámites para lograr los objetivos del estudio. Los resultados mostraron que la calidad de los servicios de maternidad fue del 69,3% y el índice de satisfacción fue del 67,53%. El estudio concluyó que existe una correlación de moderada a significativa entre las variables.

En el trabajo de investigación de Muñoz (2020), refiere como objetivo primordial evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de obstetricia del Hospital Subregional de Andahuaylas, los diferentes procesos utilizados para lograr los objetivos de la investigación se realizó el rescate. Los resultados muestran que la calidad promedio de los servicios obstétricos es de 78,8%, mientras que el tiempo de espera promedio es de 78,8%. Se encuentra que no existe relación entre las variables. El estudio concluyó que no hubo relación significativa entre las variables sino solo en cuanto a la capacidad de respuesta con el tiempo de espera.

Asimismo, Salazar (2019), en su artículo, tuvieron como objetivo principal, el describir la seguridad de la atención materna. En respuesta a lo anterior, se realizaron diversos procedimientos para lograr los objetivos del estudio. La investigación fue cualitativa y se realizó un artículo de revisión. Los resultados muestran que existe la necesidad de mejorar la seguridad de la atención materna y existen muchos riesgos que determinan que el factor humano sea un factor importante en la consecución de errores. Las diferentes actividades y tareas son imperfectas, por lo que se necesita un cambio de paradigma para lograr mejores resultados.

A nivel internacional, Alarcón et al. (2021), en su artículo, tuvo como principal objetivo el determinar la calidad percibida y los efectos en la salud de las usuarias de servicios obstétricos en hospitales chilenos. Los resultados mostraron que el nivel medio de calidad de los servicios de maternidad fue de 78,8% y el tiempo de espera alcanzó el nivel normal de 78,8%. No encontraron correlación entre las variables. El estudio concluyó que no existe relación significativa entre las variables, sino solo en la dimensión respuesta con el tiempo de espera.

En este sentido, Caballero, et al. (2020), en su artículo, tuvieron como objetivo principal, describir la fidelización y satisfacción de mujeres en la atención obstétrica, para ello se efectuaron diversos procedimientos empleados para el logro de los objetivos de estudio. Los resultados indicaron que 76 pacientes (42,7%) fueron fieles al Centro mientras que 102 (57,3%) no resultaron ser fieles al Centro. Presentaron asociación estadística entre la fidelización de los usuarios con la satisfacción, así como con los horarios propuestos de citas ($p < 0,0001$). La mayoría de usuarias tuvieron el deseo de recibir mayor cantidad de información 89,9% y se otorgó la invitación del curso de preparación al parto al 57,9%. La investigación concluye que informar sobre temas prenatales es fundamental para alcanzar la fidelización de las pacientes.

Al respecto, Chinchilla y Sabonge (2019), en su artículo, tuvieron como objetivo principal evaluar la satisfacción externa en la atención Gineco-obstétrica en el instituto hondureño de seguridad social. Los resultados indicaron que un 3% fueron menores de edad, un 61% tenían entre 18 y 35 años y un 35% fueron mayores de 35 años. Un 44,6% consideró que los servicios fueron rápidos, un 39,7% lo consideró regular y un 15,7% lo indicó como lento. Respecto a la

evaluación de los médicos se afirmó que el servicio prestado fue bueno en un 92%. La investigación concluye que los servicios son rápidos y los médicos fueron evaluados con un buen desempeño.

La tesis de León, J. (2019). Tuvo como objetivo central determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del área de obstetricia y ginecología de los centros médicos asequibles de Bastión. Se están explorando las teorías de la calidad del servicio y la calidad de la atención médica. Los principales resultados muestran que los pacientes están satisfechos con los servicios prestados en el centro de salud. Además, todas las dimensiones se asociaron significativamente con la satisfacción. El trabajo concluye con sugerencias presentadas por el programa que identifican oportunidades de mejora.

Por su parte, Vizcaino, A., Vizcaino, V. y Fregoso, G. (2019), en su artículo, tuvieron como objetivo principal, analizar la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Se realizaron diversos procedimientos metodológicos dirigidos al logro de los objetivos de estudio. Los resultados indicaron diferencias, en cuanto a las pacientes mujeres recibieron mejor trato y orientación del servicio de urgencias. En cuanto a los pacientes de sexo masculino en el turno anochecido lograron mayor rapidez en la atención. La investigación concluye que la calidad del servicio depende del desempeño recibido por el personal de salud.

Como parte de la revisión teórica, se analizó la variable calidad de atención. Al respecto, Avedis Donabedian (1980), basado en una teoría general de los sistemas en salud, estableció un marco central que posibilita el uso y la implementación exitosa de la investigación cualitativa en el campo de la atención de la salud. Sistema de atención. Una de sus principales contribuciones al tema de la calidad de la atención en salud es la aplicación de la tecnología médica y otras ciencias de la salud, la gestión compleja de los profesionales de la salud y los usuarios directamente involucrados en la relación médico-paciente.

Como parte de la revisión conceptual, Suarez, et al. (2019) define la variable calidad de la atención como el mayor beneficio en términos de logros respecto a la superación del cumplimiento de las actividades ofreciendo la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva a su vez, Vera (2019) afirma que la calidad de la atención

está relacionada con la seguridad, es decir, los errores o efectos secundarios son mínimos o nulos. Por lo tanto, la calidad incluye cometer la menor cantidad de errores posible. Lo descrito por Gaitán (2020) sugiere que se necesitan más esfuerzos para evitar eventos adversos en los pacientes.

Por otro lado, Sachse et al. (2017) propone que la atención médica de calidad debe centrarse en crear una cultura de seguridad que atraiga tanto a las personas como a las organizaciones de atención médica como una fuerza poderosa que respalda la atención personalizada y reduce los riesgos. En este sentido, Cusirramos (2019) sugiere que los profesionales de la salud deben derribar los mitos sobre la atención en el consultorio y hacer de la calidad de la atención y la seguridad del paciente un factor poderoso para promover los derechos del paciente y el derecho a la atención médica.

Benites et al. (2021) consideraron que los servicios en salud que tienen calidad deben caracterizarse por ser eficaces y llegar a todos cuantos los necesiten; seguros, ya que no deben causar daños o perjuicios a quienes reciben tratamiento; centrado en las personas, en consonancia con los intereses, necesidades y valores personales; oportuna al reducir el tiempo de espera para la atención al usuario. También deben ser equitativos, al no hacer diferencia de condición en cuanto a edad, sexo, procedencia, culto, situación socioeconómica y postura política entre otros factores; Integrados, pues deben brindarse de forma coordinada en todos los niveles facilitando su acceso a todos los usuarios y, por último, eficientes y que busquen maximizar los beneficios de los recursos disponibles a los usuarios

Respecto a las medidas en pro de la calidad Henao, et al. (2017) enfatizaron que la calidad de los servicios de salud debe estar centrada en las necesidades, requerimientos y opiniones del paciente. En esa dirección González (2015) y Arciniegas (2017) enfatizaron que la calidad es un factor clave en la diferenciación y excelencia del servicio; por consiguiente, las mejores condiciones que envuelven a la prestación de los servicios satisfacen al usuario. Por tanto, es una búsqueda traducida en sentimientos de satisfacción o insatisfacción, de ahí que se percibe el servicio como o sin calidad. En esa dirección, Ayerza y Herraiz (2015) creían que el sistema de salud y los profesionales de campo debían trabajar juntos para lograr la calidad en la vanguardia de la prestación de servicios de salud.

El Ministerio de Salud (2019) sobre la estratégica nacional en materia de calidad señaló que, se debe tener como objetivo nacional mejorar todo el sistema de salud concertando y pactando la política con la planificación de las estrategias cristalizándose mediante un conjunto versátil de intervenciones. Las medidas de intervención deben diseñar un entorno óptimo del sistema, a fin de reducir los daños, se debe trabajar buscando la mejora continua de la atención para alcanzar la implicación de los pacientes, las familias y las comunidades.

Las intervenciones sobre calidad, según De Fer (2017), que se refiere a la calidad de todo el sistema de salud, deben considerar las siguientes áreas: la política de salud y su entrega deben caracterizarse por la entrega de servicios y personas. Motivados, experimentados, educados y competentes. Los sistemas de información deben facilitar la provisión de la mejor atención, acceso, equipo y tecnología posibles, ser seguros y estar bien equipados. En cuanto a lo descrito por Vázquez et al. (2019), la calidad tiene que ver con un conjunto de acciones y estrategias que deben facilitar el enlace y/o conexión entre las comunidades con los sistemas de salud en contextos variados, por lo que la satisfacción se correlaciona con la calidad de la atención hospitalaria.

La OMS (2021) señaló que los socios acordaron ofrecer una cobertura de salud universal de alta calidad; por lo tanto, el propósito de las actividades especiales es apoyar a los países en la mejora, aplicación de políticas y estrategias de calidad. Por otro lado, en esta organización se trabaja con diferentes organizaciones, para aprender cómo aumentar la calidad en salud relevante y sostenible en relación con los problemas de salud de la madre, neonato y el niño. Dispuesto a influir en la base técnica para mejorar la calidad de la atención en una variedad de entornos complejos y desafiantes. Se deben promover iniciativas relacionadas con la seguridad del paciente mediante el intercambio de experiencias y se debe establecer un sistema de medición de la calidad para reducir los daños en la prestación de atención médica.

Todo el mundo depende del cambio organizacional por ello Matsumoto (2015) sobre el modelo Servqual comentó que este modelo es una técnica de investigación para medir la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Servqual proporciona información sobre las opiniones de los clientes con respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio.

El modelo permite ver diferentes características como: seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y tangibles, lo que permite tomar las medidas adecuadas para eliminar errores y aumentar la calidad del servicio. Para lograr el análisis de la mencionada variable se estableció las siguientes dimensiones según la perspectiva de diferentes autores.

La dimensión nivel de fiabilidad, según Suarez, et al. (2019), la establece como el servicio que se presta de forma fiable y cuidadosa en los centros de salud. En esta línea este componente incluye una diversidad de características que tienen relación con la satisfacción del usuario. Por tanto, es fundamental comprender que un servicio fiable no solo incluye el cumplimiento de tareas, también incluye las interacciones con los clientes observables en todos los procesos del servicio. La confiabilidad mejorada es la capacidad de identificar problemas y corregir el equipo antes de que las operaciones sepan que algo anda mal, esto es según la revista ABB de Nueva Zelanda. Sánchez (2016, p.18).

La dimensión nivel de capacidad de respuesta, es el servicio efectuado con rapidez en beneficio de los usuarios. En tal sentido, la capacidad de respuesta percibida en un buen nivel según expone Arciniegas y Mejía (2017) señalaron que el progreso y la percepción positiva respecto a suministrar un servicio rápido, así como lo accesible para el cliente, descrito en términos de posibilidades y de factibilidad facilitando la disposición y voluntad de los trabajadores de la salud para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

La dimensión nivel de seguridad, se refiere al servicio ofrecido por el personal. Los trabajadores se desempeñan con conocimiento fiel del trabajo realizado. Por consiguiente, el usuario percibe el servicio como una atención segura. Para Machuca (2020) indicó que el servicio ofrecido por el personal de salud se desempeña con conocimiento exacto, fiel y cabal del trabajo efectuado. Por tanto, el usuario distingue el servicio como una atención segura que trascienda en una cultura de seguridad.

La dimensión nivel de empatía, al respecto Suarez, et al. (2019) define empatía en su aporte a la calidad como aquellos logros que provienen del servicio ofertado a través de un trato particular que reciben los usuarios por parte del personal médico enfocado a la solución de su necesidad de salud. A este respecto, Sánchez (2016), definió la empatía como: La empatía es una habilidad humana que

nos permite comprender a los demás, ponernos en su forma de pensar, comprender y experimentar sus perspectivas, comunicarnos con éxito para mejorar las relaciones interpersonales, generando sentimientos de empatía, comprensión y amabilidad.

En lo descrito, Oliveira, et al. (2019) consideró que debe seguirse un rol orientador basado en acciones empáticas de buena atención al usuario en la atención primaria. En tal sentido, debe visualizarse la interacción con el otro; es decir en la relación médico paciente se desarrolla una relación formal, propositiva y positiva entre ambas partes, lo cual exige el ejercicio de múltiples habilidades o habilidades blandas en los profesionales de la salud. Ello destaca la relevancia de la cualidad de la empatía como estrategia de atención que sirve para mejorar todo el proceso de atención respecto al servicio prestado en la institución.

La dimensión nivel de elementos tangibles, se refiere al servicio brindado en condiciones adecuadas como la apariencia del personal de salud. También refiere a las instalaciones, equipos, personal y material. Sobre lo expuesto Febres (2020) citó que los usuarios perciben los elementos tangibles como resultado de un proceso cognitivo refiriéndose a las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación como positivas; es decir se visualiza de forma positiva las representaciones físicas 12 evaluándose con calidad, lo que subyace a un emprendimiento de calidad que busca mejorar o producir cambios vinculados a esta dimensión.

Como parte de la revisión teórica, la variable grado de satisfacción, Poll y Boekhorst (1996), indican que es una valoración de que, si la calidad del servicio ofrecida satisface a los usuarios, por tanto, se debe juzgar con relación a la efectividad y conocer el grado de cumplimiento, desde el punto de vista del cliente al evaluar su percepción. Calva (2000). También esta teoría, lo asocia al sentimiento del usuario, de estar saciado, lo que envuelve el cumplimiento y/o superación de los efectos deseados por el cliente. Oliver (1993 y 1999).

Como parte de la revisión conceptual, Zamora (2016) define la variable grado de satisfacción como un elevado nivel de calidad de la atención en salud, que satisface necesidades de forma adecuada respecto a las prioridades de salud en la población. Carrillo, et al. (2018) y Ccencho (2018) lo definen como la atención de primer nivel dirigida a satisfacer las necesidades del usuario. También el

concepto puede comprenderse como adecuado, conformidad, placer o saciedad refiriéndose al concepto de satisfacción orientado en términos de la satisfacción individual; en referencia a lo anterior González, et al. (2017) señalaron que la formación del concepto aborda a la misma la experiencia de comprar bienes o servicios.

La satisfacción del usuario externo es el nivel de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario sobre los servicios prestados por una institución de salud. Representa un aspecto subjetivo importante de la calidad del proceso de atención que brinda una institución, la satisfacción se puede evaluar a partir de las percepciones que tienen los pacientes y familiares, y luego qué elementos de atención se asocian a ellos, se puede especificar si determina la satisfacción o insatisfacción. (MINSA, 2014).

Para Vergara (2018) la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los sistemas de salud son temas de importancia científica y económica; por lo que el conocer las variables que influyen en esta métrica puede ayudar a orientar estrategias y acciones para mejorar los servicios. La atención de la salud debe prestarse con servicios de calidad, adecuados y oportunos a todas las poblaciones, ya que existen diversos obstáculos para una implementación eficiente, y en el proceso de mejora continua, la satisfacción del usuario es uno de los puntos centrales de evaluación. (Celedón, 2016).

La norma técnica del Ministerio de Salud (2016), "Satisfacción del usuario externo" establece que la satisfacción del usuario externo es la métrica más utilizada y representa una evaluación subjetiva del valor de atención recibida. La opinión de satisfacción o insatisfacción del usuario se deriva directamente de la calidad del servicio, de sus características o de la información que proporciona y es una información muy importante para el éxito del servicio; por tanto, no basta solo con que el sistema funcione, sino que el servicio que se brinda debe satisfacer a los usuarios y ellos deben sentir lo mismo. En los últimos años, como bien se ha señalado, la satisfacción del paciente se describe como la percepción positiva de la calidad asociado a los resultados coherentes concernientes con los objetivos en salud (Zamora, 2016). Se dimensiona el grado de satisfacción desde diversos componentes:

La dimensión respeto al usuario es la consideración que una entidad de salud y sus colaboradores deben tener hacia sus clientes o usuarios externos e implica un alto grado de coherencia entre lo que se ofrece y lo que se brinda y un trato adecuado a las necesidades del mismo; en este sentido, Zamora (2016) indica que es el cumplimiento del servicio ofrecido según como se ofertó.

La dimensión eficacia, refiere al cumplimiento de las expectativas de un usuario, ante el nivel de logro los objetivos propuestos por la entidad prestadora de salud, en relación con la presentación de los servicios que brindan y la correcta aplicación de las normas sanitarias, técnicas y administrativas. Minsa (2016).

La dimensión información completa hace referencia tanto a la calidad de la información que una entidad de salud ofrece a sus usuarios, como al uso que la institución hace con la información del paciente y en concordancia con Zamora (2016) representa la manera como el usuario maneja y asimila la información obtenida.

La dimensión accesibilidad, para Arteta, et (2018) el grado de facilidad o dificultad que los pacientes encuentran durante el proceso de atención en una entidad de salud y se refleja en la factibilidad de las medidas de acceso o barreras que encuentran los pacientes para acceder a la atención médica.

La dimensión infraestructura y seguridad, refiere a la percepción que tiene el usuario sobre la comodidad y funcionalidad de los ambientes con su equipamiento, y a la capacidad profesional y personal del personal asistencial, que brinda servicios médicos y el sentimiento de comodidad y tranquilidad que pueden generar. MINSA (2016)

La dimensión satisfacción global, es la satisfacción que se genera en un paciente como un sentimiento de bienestar o malestar, como consecuencia del proceso seguido y que está condicionado por su propia cultura y costumbres; lo que permite destacar cambios positivos en el servicio de salud. Zamora (2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ha utilizado específicamente el método hipotético-deductivo, es decir, se plantean algunos hechos de la realidad o afirmaciones en forma de hipótesis y se someten a verificación mediante la deducción, y luego se llega a conclusiones y a su vez, estas se confrontan con los hechos. (Mousalli-Kayat, 2015)

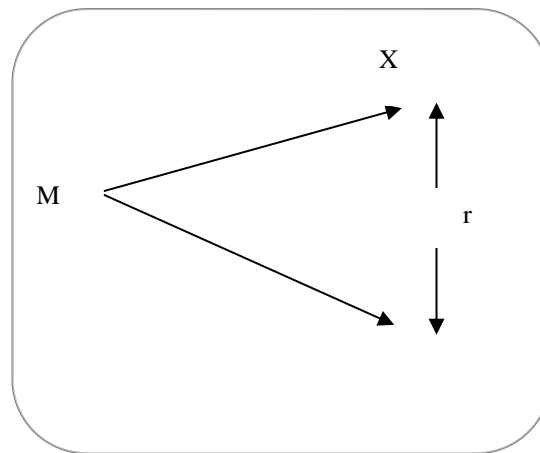
3.1.1 Tipo de investigación: El tipo de estudio es aplicado, con base en Lozada (2014), el propósito de estos estudios aplicados, es la obtención de conocimiento o información, que tenga aplicación directa a los problemas de la sociedad, es decir que pueda generar una solución o hacer una proponerla. Por lo expuesto, mediante el presente estudio se puede conocer la satisfacción y la calidad de atención del puesto de salud en estudio y de esta forma buscar los medios posibles para la mejora de la calidad de atención.

3.1.2 Diseño de investigación: con base en Hernández y Mendoza (2018), el diseño es un estudio no experimental, ya que se lleva a cabo sin manipulación intencional de variables, es decir, solo se observan las determinadas características en su ámbito natural. Es también correlacional simple dado que se refiere al estudio de las variables y se establece alguna relación entre ellas, este diseño permite la asignación de variables según patrones predecibles de grupos o poblaciones (Hernández et al., 2014).

Además, este estudio tiene un enfoque cuantitativo dado que se lleva cabo mediante el uso de procesos matemáticos y fórmulas estadísticas, con el objetivo de describir, realizar una predicción o explicación de un determinado fenómeno o problema, asimismo, es de corte transversal, también llamado transeccional, porque los instrumentos de medición, solo se aplican una sola vez en el transcurso del estudio, todo lo anterior, según Rodríguez y Mendivelso (2018).

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional.



Dónde:

M: Es la muestra

X: Variable 1: Cultura organizacional

Y: Variable 2: Calidad de atención en el servicio

r: Relación entre variables

De igual forma, el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo y es descriptivo y orientado a la aplicación. Esto se debe a que las descripciones de la realidad actual brindan análisis estadísticos y una oportunidad para señalar el curso de acción que conducirá a una mejor cultura organizacional y una mejor calidad de servicio. Brindar servicios de obstetricia en un puesto de salud de Pachacamac y mejorar la capacidad de respuesta en la atención a las usuarias gestantes.

3.2. Variables y operacionalización

Las dos variables de este estudio son de tipo cualitativas, que se definen así porque sus características no se pueden estudiar mediante cantidades y expresarse mediante números, y en este aspecto son ordinales, porque se agrupan en niveles mediante un orden determinado, por ejemplo: bueno, malo, regular (Hernández et al., 2014).

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Es el mayor beneficio en términos de logros respecto a la superación del cumplimiento de las actividades ofreciendo la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva. Suarez, et al. (2019)

Definición operacional: operacionalmente consta de 5 dimensiones que son, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles las que se evaluaron mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas en una escala ordinal, clasificadas en alta, media y baja. Se utilizó como instrumento, una encuesta elaborada por el Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) y fue adaptada a nuestro estudio (INMP, 2021)

Variable 2: Grado de Satisfacción

Definición conceptual: Es el nivel de satisfacción del usuario generado por la calidad recibida en los servicios, es una expectativa que puede ser baja o superar lo esperado por el usuario, pudiendo resultar satisfecho o insatisfecho dependiendo el servicio que haya recibido (Zamora, 2016).

Definición operacional: en este estudio se busca conocer el grado de satisfacción de las usuarias externa que acuden a un puesto de Salud en Pachacamac, en base a su percepción, operacionalmente se estudiarán 6 dimensiones que son, el respeto por el usuario, eficiencia, información completa, accesibilidad, la infraestructura y la seguridad y la satisfacción global, las que se evaluaron mediante un cuestionario de preguntas en una escala ordinal, clasificada en alta, media y baja. (MINSa, 2016)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población del presente estudio estuvo conformada por todas las pacientes que fueron atendidas en el servicio de Obstetricia en un Puesto de Salud, en el distrito de Pachacamac durante el mes de noviembre 2022, que fueron 30 pacientes ; cabe mencionar que la población que cobertura el puesto de salud, no es extensa y las usuarias externas de dicho establecimiento en su mayoría son itinerantes, no radican todo el año en la zona de cobertura y son continuadoras mensuales, como se mencionó anteriormente, además al encontrarse en lugares próximos, dos centros de atención de salud, que son mayor

complejidad y mayor nivel resolutivo, prefieren acudir a ellos; por lo expuesto la cantidad de pacientes atendida en obstetricia de este puesto de salud es limitada. Según Arias et al. (2016) la población se define como el grupo limitado de sujetos a los cuales se va a estudiar, de los que se quiere conocer algo, ya sea para conocer determinadas características, comportamientos, etc. En el mismo sentido, Pineda et al. (1994) la definen como un conjunto de individuos u objetos sobre los cuales el investigador desea que desea aprender durante un determinado tiempo de estudio.

Criterios de inclusión:

Pacientes atendidas en el servicio de obstetricia durante el mes de noviembre, que acepten de forma voluntaria pertenecer al estudio.

Criterios de exclusión:

Fueron excluidas aquellas usuarias que presentaban problemas de salud mental.

3.3.2 Muestra: La muestra estuvo conformada por la misma cantidad de la población, debido a que la cantidad de la población de estudio fue limitada, se decidió elegir como muestra a toda la población. Con respecto a la muestra, López (2004) la definen como el subconjunto o parte del universo o el todo que será estudiado; aseveran también estos autores

3.3.3 Muestreo: El tipo de muestreo fue censal, se le llama censal porque al mismo tiempo es la población, el universo y la muestra; por ende, la muestra y la población constan de la misma cantidad de elementos, según López (2004); teniendo en cuenta su reducida cantidad y la posibilidad de acceder a todas ellas se decidió este tipo de muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de medición

Para el recojo de datos se recurrió a la técnica de la encuesta. En este propósito se recopilaron los datos de las variables que provienen de sus percepciones y opiniones respecto al objeto de interés. Hernández y Medina (2018) indicaron que la encuesta es una técnica que acoge datos de los informantes a fin de analizarlos y obtener conclusiones para el estudio propuesto.

Por otro lado, la recogida de información se realizó mediante cuestionario para analizar las variables seleccionadas en el estudio. Un cuestionario es una herramienta de medición que depende del diseño y el flujo de la lección. Hernández y Medina (2018) afirma que el cuestionario es una forma objetiva de recoger información. Los instrumentos fueron entregados a los sujetos para el respectivo llenado, siendo dos fichas adaptadas y posteriormente se aplicó la prueba de confiabilidad del de Alfa de Cronbach.

La validación de contenido de los instrumentos fue efectuada por especialistas y/o expertos tomando en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Serán finalmente declarados en el dictamen con suficiencia para dar paso luego a su aplicación.

Tabla 1

Juicio de Expertos

N°.	Validadores	Opiniones
1	Dr. Cruz Antonio Lip Licham	Aplicable
2	Dr. Olivares Taipe Paulo Cesar	Aplicable
3	Mg. Sandoval Mantilla Mariela	Aplicable

Para la aplicación de los instrumentos en el ejercicio de su análisis psicométrico se efectuó inicialmente la prueba de confiabilidad a las 30 pacientes atendidas en el servicio de Obstetricia. Hernández y Medina (2018) revelaron que la confiabilidad muestra las puntuaciones propiedades estables y coherentes al examinarse los puntajes del instrumento. Se realizó la prueba estadística de confiabilidad con el programa SPSS Vs. 25 efectuándose el análisis con el estadístico Alfa de Cronbach. Según la evidencia encontrada en el análisis la variable calidad de la atención presenta una alta confiabilidad =0,966 y la variable grado de satisfacción presenta un coeficiente =0,931: determinándose que igualmente el instrumento presenta alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para efectuar el recojo de datos se procedió a solicitar el permiso correspondiente al jefe del Puesto de Salud en Pachacamac. Luego, de obtener el permiso del jefe del establecimiento, se acordaron las fechas de recolección de datos, cuestionarios utilizados e información obtenida, luego organizaron esta información para su posterior análisis descriptivo y estadístico, luego de lo cual se obtuvieron resultados y se realizaron discusiones; más allá de las conclusiones y recomendaciones apropiadas.

3.6 Método de análisis de datos

Para llevarse a cabo el análisis de tipo descriptivo con la ciencia estadística se elaboraron tablas de frecuencia con distribuciones frecuenciales y porcentuales. Por lo descrito Kottow (2019) sostuvo que, la estadística descriptiva refiere y/o describe el comportamiento de las variables de estudio, también se realizó un análisis inferencial para las pruebas de hipótesis con el estadístico de Spearman determinándose un nivel de confianza del 95%. Así mismo también se hizo uso de software estadístico SPSS versión 29, mediante mecanismos inferenciales se contrastan las hipótesis precisándose el grado de asociación encontrado en las variables de estudio (Barchifontaine et al, 2019).

3.7 Aspectos éticos

Se obtuvo el consentimiento informado del jefe del establecimiento donde se aplicó el estudio. Las usuarias que aceptaron participar voluntariamente se mantienen en el anonimato; la información obtenida aquí se ha utilizado y se utilizará únicamente con fines educativos. La investigación pretende colaborar con el desarrollo del establecimiento, el progreso personal y al desarrollo de la comunidad. El presente estudio no hizo distinción de raza, etnia, costumbres o ideología entre las participantes, se mantuvo el respeto y la equidad entre las encuestadas, por lo tanto, mantenemos el principio de justicia y beneficencia (Ojeda et al.,2012).

En el desarrollo de la investigación se procedió a poner en práctica estrategias y técnicas relacionadas con el paradigma y enfoque de investigación. Es importante indicar que, con la ciencia se cultiva el espíritu crítico y la

independencia intelectual; en tal sentido la autonomía y la libertad son un claro ejemplo del espíritu investigativo que guía al investigador. Asimismo, se siguieron las recomendaciones de la Guía de Redacción de la Asociación Americana de Psicología - APA 7° edición. Vega y Novoa (2020) imprimieron en sus postulados que, la ética investigativa demanda conductas éticas en el investigador. Por tanto, la investigación tiene el permiso correspondiente y las autorizaciones respectivas para llevar a cabo la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Se presentan los resultados descriptivos para la variable 1 calidad y la variable 2, además de identificarse la relación entre ambas variables.

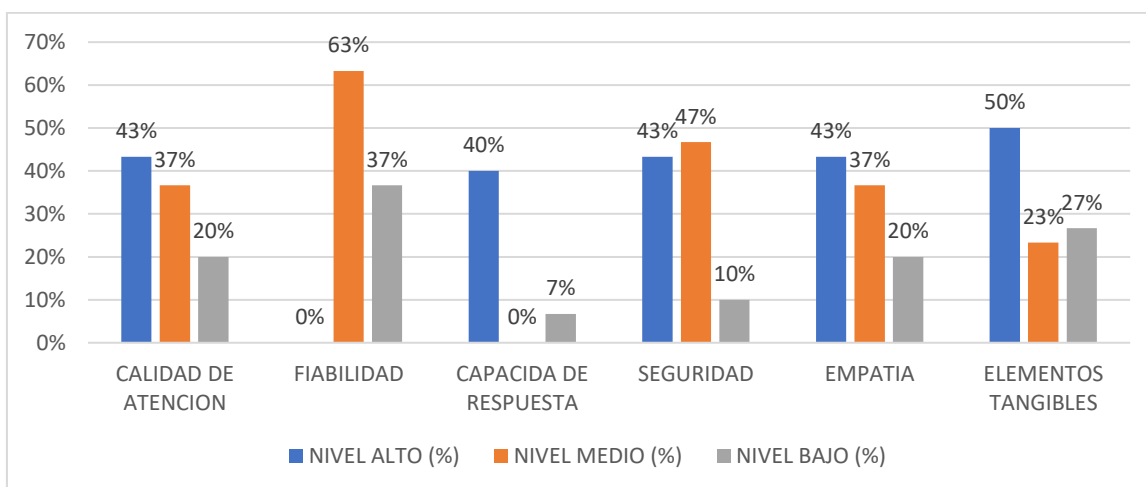
Tabla 2

Nivel de la variable calidad de la atención y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.

Variable / dimensiones	Nivel Alto (%)	Nivel Medio (%)	Nivel Bajo (%)
Calidad de Atención	43%	37%	20%
Fiabilidad	0%	63%	37%
Capacidad de Respuesta	40%	53,3%	7%
Seguridad	43%	47%	10%
Empatía	43%	37%	20%
Elementos Tangibles	50%	23%	27%

Figura 2

Niveles de la variable calidad de la atención y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.



La tabla y figura 1, muestran que la calidad de la atención percibida por las usuarias se encontró en un nivel alto con un 43%, lo mismo sucede con las dimensiones empatía 43% y aspectos tangibles 50% siendo un nivel alto; sin embargo, el nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, el 63%, 53% y 47% de las usuarias lo perciben como medio.

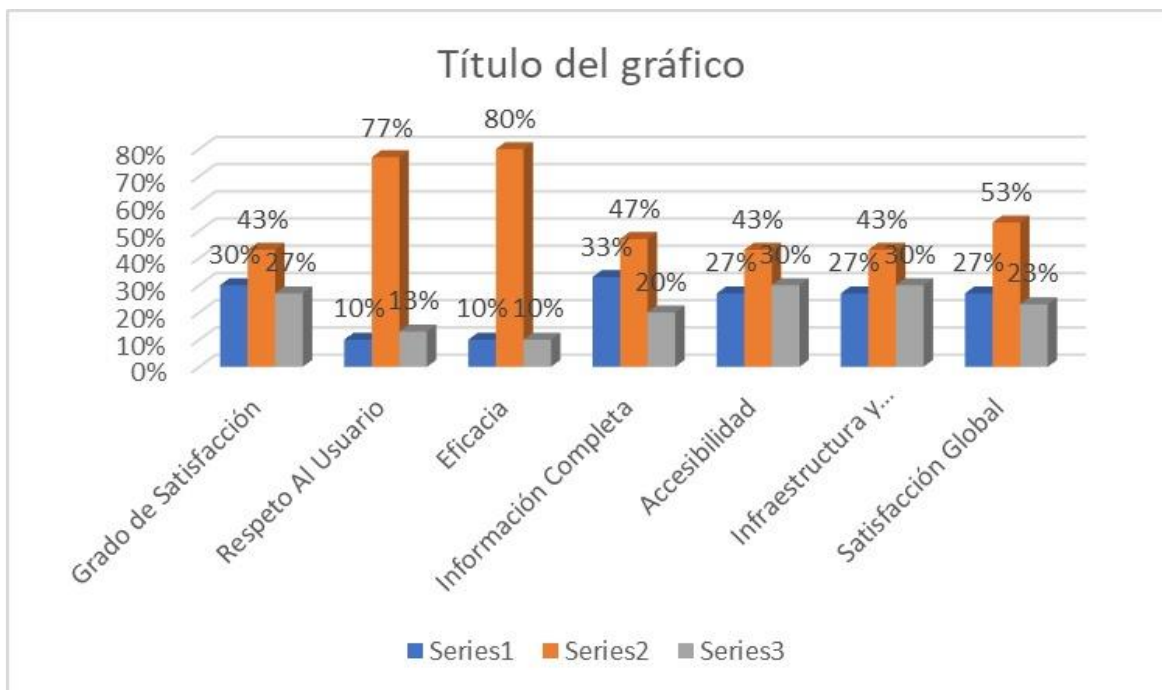
Tabla 3

Niveles de la variable Grado de satisfacción y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.

Variable / Dimensiones	Nivel Alto (%)	Nivel Medio (%)	Nivel Bajo (%)
Grado de Satisfacción	30%	43%	27%
Respeto Al Usuario	10%	77%	13%
Eficacia	10%	80%	10%
Información Completa	33%	47%	20%
Accesibilidad	27%	43%	30%
Infraestructura y Seguridad	27%	43%	30%
Satisfacción Global	27%	53%	23%

Figura 3

Niveles de la variable Grado de satisfacción y sus dimensiones en usuarias externas atendidas en un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima.



En la tabla y figura 3 se muestra que el grado de satisfacción percibida por las usuarias es de 43% se encontró en un nivel medio, lo mismo sucede con las dimensiones respeto al usuario, eficacia, información completa satisfacción global, infraestructura y seguridad y satisfacción global que también se perciben como un nivel medio.

Resultados de estadística inferencial

Para la prueba de hipótesis, el nivel de significación teórica es $\alpha = 0.05$, que equivale a un nivel de confiabilidad del 95%.

La función de prueba, se realizó mediante la prueba paramétrica correlación de Spearman, ya que ambas variables no presentaron distribución normal (ver anexos);

Mientras que la norma de decisión fue la de rechazar la hipótesis nula cuando el p valor sea menor que 0.05 y no rechazarla cuando sea igual o mayor.

Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre la calidad y grado satisfacción las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022.

Tabla 4

Correlación de las variables de la calidad de atención y el grado de satisfacción.

			Grado de satisfacción
		Coeficiente de correlación	0,714**
Rho de Spearman	Calidad de atención	de la Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

Para la hipótesis general, según se muestra en la tabla 4, al realizar la prueba estadística se obtuvo el valor $p=0,000$, menor a 0.05, determinando que existe una relación significativa, con un valor de Rho igual a 0.714, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); corresponde a una correlación positiva alta; por tanto, se acepta hipótesis alterna, que significa que existe relación significativa entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia; lo cual quiere decir que cuando se lleve a cabo una mejor calidad en la atención al usuario, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación directa y significativa entre el nivel de fiabilidad de la calidad, el nivel de capacidad de respuesta, el nivel de seguridad, el nivel de empatía y el nivel de elementos tangibles con el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre el nivel de fiabilidad de la calidad, el nivel de capacidad de respuesta, el nivel de seguridad, el nivel de empatía y el nivel de elementos tangibles con el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022.

Tabla 5

Correlación de la dimensión nivel de fiabilidad de la variable calidad de atención y el grado de satisfacción.

			Grado de satisfacción
Rho de Spearman	de Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,695**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

La tabla 5, evidencia un valor $p=0,000$, que muestra relación significativa, con un valor de $r = 0.695$, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); corresponde a una correlación positiva moderada; por tanto, se acepta hipótesis alterna, que significa que existe relación significativa entre la dimensión nivel de fiabilidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia; lo cual quiere decir que cuando se lleve a cabo una atención de forma cortés, formal y exacta, entonces, las usuarias se sentirán más satisfechas en dicho establecimiento, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

Segunda hipótesis específica

Tabla 6

Correlación de la dimensión nivel de capacidad de respuesta de la variable calidad de atención y el grado de satisfacción.

		Grado de satisfacción	
		Coefficiente de correlación	0,727**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

En la tabla 6, se muestra un valor $p=0,000$ y un valor de $r = 0.724$, que corresponde a una correlación positiva alta según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); por tanto, se acepta hipótesis alterna, concluyendo que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el grado satisfacción de las usuarias externas; lo cual quiere decir que cuando se lleve a cabo una atención efectuado con rapidez en beneficio de los usuarios, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

Tercera hipótesis específica

Tabla 7

Correlación de la dimensión nivel de seguridad de la variable calidad de atención y el grado de satisfacción.

		Grado de satisfacción	
		Coeficiente de correlación	0,644**
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

En la tabla 7, se muestra un valor p de 0,000 y un valor $r = 0.644$, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); corresponde a una correlación positiva moderada. Por tanto, se acepta hipótesis alterna, que significa que existe relación significativa entre la dimensión nivel de seguridad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia; lo cual quiere decir que cuando se lleve a cabo una mejor atención con conocimiento exacto, fiel y cabal dentro del servicio, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

Cuarta hipótesis específica

Tabla 8

Correlación de la dimensión nivel de empatía de la variable calidad de atención y el grado de satisfacción.

		Grado de satisfacción	
		Coefficiente de correlación	0,683**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

La tabla 8 muestra un p valor de 0,000 y, un valor de $r = 0.683$, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); corresponde a una correlación positiva moderada, por tanto, se acepta hipótesis alterna, que significa que existe relación significativa entre el nivel de empatía y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia, lo cual quiere decir que cuando se lleve a un mejor trato diferenciado a las usuarias, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

Quinta hipótesis específica

Tabla 9

Correlación de la dimensión nivel de elementos tangibles de la variable calidad de atención y el grado de satisfacción.

			Grado de satisfacción
		Coeficiente de correlación	0,667**
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

La tabla 9 muestra un p valor de 0,000 y un valor de r de 0.667, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018); corresponde a una correlación positiva moderada; por tanto, se acepta hipótesis alterna, que significa que existe relación significativa entre la calidad de los elementos tangibles y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia, lo cual quiere decir que cuando se lleve a cabo las condiciones adecuadas refiriéndonos a las instalaciones y material dentro del establecimiento, entonces, el grado de satisfacción de las usuarias también aumentará de la misma forma y proporción.

V. DISCUSIÓN

Es importante considerar que un sistema de salud adecuado tiene que tener como base cumplir con los objetivos de la organización, la misma que debe ajustarse a las necesidades de la institución y de los usuarios que acuden a la institución prestadora de salud. Por tanto, las acciones de calidad deben buscar tratar de resolver cualquier problema en aras del mejoramiento de la calidad. A lo expuesto, debe reconocerse que todo el personal de obstetricia es responsable de la calidad, lo cual significa tratar de reducir los errores poniéndole más atención a ofrecer un mejor servicio respaldado por la calidad del trabajo. Luego de haberse realizado un análisis estadístico a las hipótesis de trabajo en coherencia con los objetivos de investigación.

Este trabajo ha considerado como definición conceptual de su primera variable, lo expuesto por Suarez, et al. (2019) quienes consideran que la calidad de la atención en salud, es el óptimo beneficio alcanzado, en términos de logros y efectividad, respecto al cumplimiento de las actividades ofrecidas y la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud, cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva y, se consideraron como sus dimensiones la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los aspectos tangibles.

En cuanto a la segunda variable, grado de satisfacción, se consideró como base, lo expuesto por Zamora (2016) que considera que es el nivel más alto de atención médica que satisface plenamente las necesidades de las personas de acuerdo con las necesidades de la vida real y, se tuvieron en cuenta las dimensiones de respeto por el usuario, eficiencia, información completa, accesibilidad, la infraestructura y la seguridad y la satisfacción global

Por tanto, se concuerda con lo expuesto por Henao et al. (2017), considerando que la calidad en los servicios de salud debe orientarse a las necesidades, demandas y perspectivas de los pacientes. En tal sentido, la calidad y la satisfacción son elementos clave en la diferenciación y excelencia del servicio, lo que significa prestar un servicio en las mejores condiciones y condiciones a fin de satisfacer las necesidades de las usuarias. Por ello, representa una búsqueda incesante de efectuar un trabajo de calidad traducida en sentimientos de satisfacción, de ahí que se percibe el servicio con calidad por parte de los usuarios.

Del mismo modo, refuerza el argumento de asociación entre variables de Ayerza y Herraiz (2015) quienes señalaron que los sistemas de salud y los profesionales de este campo deben trabajar juntos en el objetivo de alcanzar calidad en primera línea en la prestación de los servicios sanitarios; señalando como primer punto, la calidad en todo el sistema de salud, por lo que refiere que las políticas sanitarias junto a su prestación deben caracterizarse por ofrecer un servicio y personal motivado, capacitado y competente. Alega también que, los sistemas de información, deben impulsar la mejor atención, acceso, dispositivos y tecnologías disponibles, inocuos y bien equipados y, por último, que la atención de salud primaria de alta calidad, debe ofrecer una cobertura sanitaria de carácter universal y de alta calidad.

En lo referente a los hallazgos del presente estudio, se tiene que, en relación al objetivo general, los resultados evidencian que existe una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de atención ofrecida por el puesto de salud estudiado y el grado satisfacción de sus usuarias externas, dado que se obtuvo un valor de $Rho = 0,714$ y un p valor = 0,00.

Estos resultados son muy congruentes con el estudio de tesis de León (2019). Al utilizar la correlación de Spearman, encontró un valor Rho de 0.709 y p valor de 0.000, concluyendo que la calidad de atención tiene un efecto directo y significativo sobre la satisfacción de las pacientes.

A su vez, la presente investigación concuerda parcialmente con Salgado (2021), quien tuvo el objetivo establecer si existía relación existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las pacientes del área de obstetricia de un hospital de Andahuaylas, fue un estudio básico, descriptivo, de enfoque cuantitativo, transversal correlacional, los resultados mostraron que existe una relación significativa, positiva media entre ambas variables ($p= ,000$ y $rho = ,485$), y concluye que si existe relación.

El resultado logrado tiene relación en lo encontrado por Meza (2020) concluyendo en su investigación que la calidad del servicio de obstetricia se encontró en un nivel alto 43,3% y la satisfacción se halló en un nivel medio 76 ,7%. La investigación concluye que existe relación moderada y significativa entre variables.

En relación los objetivos específicos, según el primero fue determinar cuál era la relación entre el nivel de fiabilidad y la satisfacción de las pacientes de obstetricia del establecimiento de Salud en Pachacamac, Lima; los resultados evidencian que existe una correlación directa moderada y significativa entre la dimensión nivel de fiabilidad y grado satisfacción de las usuarias externas, dado que se obtuvo un valor de $Rho=0,695$ y un $p<0,00$. La presente investigación concuerda, pero de forma parcial con Salgado (2021), que, en su estudio mencionado anteriormente, encontró un valor de $p = ,001$ y $Rho=0,332$, entre las variables fiabilidad y satisfacción en las pacientes, indicando que hay una correlación significativa y positiva.

Al respecto, Suarez, et al. (2019), en este componente refirió que el servicio se presta de forma fiable y cuidadosa en los centros de salud. En esta línea este componente incluye una diversidad de características que tienen relación con la satisfacción del usuario. Por tanto, es fundamental comprender que un servicio fiable no solo incluye el cumplimiento de tareas, también incluye las interacciones con los clientes observables en todos los procesos del servicio.

El segundo objetivo específico fue conocer la relación entre la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción; se demostró que existe relación directa alta y significativa entre ambas variables. ($R=0,727$; $p\leq 0,00$); concordando con Salgado (2021), que, en su estudio mencionado anteriormente, encontró un valor de $p = ,000$ y $Rho=0,339$, entre variables similares en las pacientes, indicando que hay una correlación significativa, directa y de nivel medio.

Para Chinchilla y Sabonge (2019) en su artículo donde evaluaron la satisfacción externa de usuarias en la atención gineco-obstétrica, utilizando el enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo - correlacional, concluyó que un 44,6% consideró que los servicios fueron rápidos, un 39,7% lo consideró regular y un 15,7% lo indicó como lento. Respecto a la evaluación de los médicos se afirmó que el servicio prestado fue bueno en un 92%. La investigación concluye que los servicios son rápidos y los médicos fueron evaluados con un buen desempeño. En tal sentido, la capacidad de respuesta percibida en un buen nivel expone el progreso y la percepción positiva respecto a suministrar un servicio rápido, así como lo accesible para el cliente, descrito en términos de posibilidades y de factibilidad

facilitando la disposición y voluntad de los trabajadores de la salud para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

En cuanto al objetivo específico 3, determinar cuál era la relación entre la dimensión nivel de seguridad de la calidad y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima, 2022, se demostró que existe correlación positiva moderada y significativa entre la dimensión seguridad de la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,644$; $p<0,00$). Congruente con la tesis Salgado (2021), que se mencionó al inicio, encontró un valor de $p = ,00$ y $Rho=0,281$, indicando el grado de relación existente entre la seguridad y la satisfacción en las pacientes, indicando que hay una correlación significativa, positiva y de nivel medio.

De acuerdo a lo encontrado, en el artículo de Salazar (2019) utilizando el enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo - correlacional, en su investigación concluyó que la seguridad de la atención en obstetricia debe mejorar a pesar de los diversos riesgos múltiples. En contraparte en lo encontrado en el estudio, se afirma que el factor humano es un elemento importante en la consecución de errores. Existen diversas actividades y tareas que presentan fallas, por lo que debe exigirse un cambio de paradigma con el fin de lograr mejores resultados. Para Machuca (2020) indicó que el servicio ofrecido por el personal de salud se desempeña con conocimiento exacto, fiel y cabal del trabajo efectuado. Por tanto, el usuario distingue el servicio como una atención segura que trascienda en una cultura de seguridad.

Al respecto del objetivo específico 4, determinar cuál era la relación entre la el nivel de empatía y la variable 2; se evidenció que existe correlación positiva, moderada pero significativa entre ambos elementos estudiados ($R=0,683$; $p\leq 0,00$). Lo que es concordante con Salgado (2021) cuyos resultados indican la relación que existe altamente significativa entre estos elementos ($Rho = 0,553$ y $p = 0,000$).

Al respecto Suarez, et al. (2019), utilizando el enfoque de estudio cuantitativo, descriptivo - correlacional, define empatía en su aporte a la calidad como aquellos logros que provienen del servicio ofertado a través de un trato particular que reciben

los usuarios por parte del personal médico enfocado a la solución de su necesidad de salud.

Oliveira, et al. (2019) lo indicado por el autor muestra lo importante de seguir un rol orientador de las acciones de atención primaria. En tal sentido, debe visualizarse la interacción con el otro; es decir en la relación médico-paciente se desarrolla una relación formal, propositiva y positiva entre ambas partes, lo cual exige el ejercicio de múltiples habilidades o habilidades blandas en los profesionales de la salud. Ello destaca la relevancia de la cualidad de la empatía como estrategia de atención que sirve para mejorar todo el proceso de atención respecto al servicio prestado en la institución. Por tanto, ser empáticos en el cuidado de los pacientes representa el inicio de una percepción positiva que influencia en el beneficio de aplicar los conocimientos y las habilidades en la comprensión de las experiencias y perspectivas interiores del paciente.

En este sentido según León (2019), en su tesis informó existe correlación positiva y muy significativa entre el nivel de fiabilidad y calidad de atención, ya que encontró un valor de $p=0.000$ y un valor del coeficiente de Spearman igual a 0.726, lo cual es muy congruente con los resultados del presente estudio.

En lo respectivo al objetivo específico 5, determinar cuál era la relación entre la dimensión nivel de elementos tangibles de la calidad y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima, 2022; se demostró que existe correlación positiva moderada y muy significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,667$; $p<0,00$). El trabajo de tesis concuerda con Salgado (2021), cuyos resultados indican que hay una relación existente entre la empatía y la satisfacción en las pacientes ($p = ,000 < \alpha= ,01$), afirmando que existe una relación altamente significativa. El valor de $\rho = ,553$ indico que hubo una correlación positiva considerable.

Al respecto encontramos en contra parte a Febres, et al. (2020), en su trabajo de naturaleza descriptiva y transversal, concluyó que los pacientes se encontraban muy insatisfechos, en especial en lo que a aspectos tangibles (57,1 %) y en la capacidad de respuesta institucional (55,5%).

En cuanto respecta a las limitaciones, una de las principales limitaciones del este estudio fue el tamaño de la población, que por tratarse de una localidad con una población pequeña y que la misma no radica en esta zona, la cantidad de usuarias del servicio de obstetricia es limitada, además la mayor parte de los potenciales usuario deciden acudir a hospitales o centros más grandes, para su respectiva atención, hecho que disminuye la cantidad de usuarios externos, en especial al servicio de obstetricia.

Por otra parte, la satisfacción de los usuarios internos, no solo dependerá de la calidad de atención, existen diferentes factores que son importantes y no dependerían solo del equipo humano que brinda la atención a los pacientes, esto va más allá de la calidad de atención, como la presencia de aspectos físicos, como la presencia de materiales para realizar determinados procedimientos, en el caso del servicio brindado, espéculos, jeringas, gasas, material para esterilización, otro factor importante es la dotación de medicamentos, en el caso de obstetricia, la dotación de anticonceptivos, suplementos de hierro y ácido fólico, en el caso de gestantes, así como la presencia de vacunas y una adecuada cadena de frío. Todo lo mencionado anteriormente, es crucial para satisfacción de las pacientes, y también influye sobre el factor humano, sin embargo, no dependerá solo de este último,

En relación a las proyecciones del presente trabajo, podría ser replicado en otro tiempo, por el personal de salud tanto del área de obstetricia, como en los otros servicios , para que en general el personal del equipo del puesto de salud, no sólo pueda conocer en que está fallando y lo que debe mejorar, sino también pueda implementar procesos de mejora y de esta forma, al realizar cambios respectivos y al repetir las encuestas, podría retroalimentarse y evaluar su grado de mejora; con la consecuente mejora de la calidad de atención que en su sede ofrecen y el nivel de satisfacción de sus usuarias en especial, así como de la comunidad en general.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se logró determinar que existe relación directa alta y significativa entre la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,714$; $p\leq 0,00$), por tanto, a mayor nivel de calidad, el grado de satisfacción será mayor.

Segunda: Se logró determinar en relación al objetivo específico 1, que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión nivel de fiabilidad de la calidad y grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,695$; $p\leq 0,00$), por tanto, a mayor nivel de fiabilidad, el grado de satisfacción será mayor.

Tercera: Se logró determinar en relación al objetivo específico 2, la existencia de una relación positiva, alta y significativa, entre la capacidad de respuesta y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,727$; $p\leq 0,00$), por tanto, una mayor capacidad de respuesta genera un más alto grado de satisfacción en las usuarias.

Cuarta: Se logró determinar que existe relación directa moderada y significativa entre el nivel de seguridad y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia. ($R=0,644$; $p\leq 0,00$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Quinta: Se logró determinar que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión nivel de empatía y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia, con un valor de R de 0,683 y un p valor de 0,00, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Sexta: Se logró determinar que existe relación directa moderada y significativa entre la calidad de los elementos tangibles y el grado satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia en un Puesto Salud en Pachacamac, Lima – 2022. ($R=0,667$; $p\leq 0,00$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. - Se recomienda al encargado de la oficina de recursos humanos de la Red asistencial, en coordinación con la jefatura del puesto de salud, realizar reuniones mensuales con el equipo sanitario del puesto de salud, que consistan en identificar las potencialidades y debilidades del servicio, hecho que podrá mejorar la calidad de atención y fortalecerá la confianza y la gestión exitosa del centro.

Segunda: Se recomienda al encargado de la oficina de capacitación, programar reuniones trimestrales dirigidos a todo el equipo de salud, para tratar temas sobre calidad de atención y estrategias de satisfacción de los usuarios internos y externos, de esta forma mejorar el desempeño de las funciones de cada miembro del equipo y al mismo mejorar la calidad de los servicios.

Tercera.- Se sugiere a la obstetra del establecimiento, en coordinación con la jefatura del puesto, realizar evaluaciones sobre calidad y satisfacción de los usuarios externos, cada 6 meses, lo cual permitirá obtener retroalimentación y hacer el seguimiento de las mejoras en cuanto a calidad de atención, además renovar y hacer funcionar el buzón de cartas de quejas y sugerencias del puesto, colocarlo en un lugar accesible, y dotarlo de papel y lapiceros, que puedan estar al alcance de los pacientes y de esta forma hagan llegar sus sugerencias y/o reclamos.

Cuarta: Se recomienda al encargado de la oficina de recursos humanos de la Red asistencial, programar reuniones con el personal del puesto de salud, ya sea con el personal nuevo, en la fase de inducción, y con el personal antiguo, para socializar el manual de organización y funciones, de tal forma que el personal pueda identificar sus funciones y cumplirlas a cabalidad, esto se traducirá en un adecuado desenvolvimiento de sus funciones.

Quinta: Se sugiere a la obstetra del establecimiento, coordinar con la coordinadora de la Red asistencial, para solicitar y recibir capacitación sobre temas de buenas prácticas asistenciales. En este fin es necesario realizar un trabajo de excelencia mediante un trabajo diferenciado de buen trato basadas en acciones concretas de comunicación horizontal con franqueza que apunten a resultados inmediatos y medibles que sirvan para garantizar la satisfacción de los usuarios frente a sus percepciones.

Sexto: Se sugiere al jefe de comité de calidad realizar reuniones concertadas en el marco del buen desempeño a fin de revisar los estándares nacionales y los indicadores para su revisión, evaluación y monitoreo, en este fin es necesario mejorar la implementación de los equipos e infraestructura, lo que conviene investigar que piensan los usuarios de los elementos tangibles para su respectiva mejoría.

REFERENCIAS

- Alarcón-Henríquez, Nancy, Ganga-Contreras, Francisco, Ulloa-Aguilera, Javiera, & Sánchez-Robles, Magdalena. (2021). Perceived quality and impact on the well-being of users in a Chilean hospital delivery unit. *Revista de Salud Pública*, 23(4), e200. Epub September 13, 2021. <https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94556>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Aquije, J y Kuroki, A. (2020). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Rev. méd. panacea*. 2020; 9(1): 13-22. doi: <https://doi.org/10.35563/rmp.-v9i1.29>
- Arciniegas, J y Mejía, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Artículo, Comunicación*, 8(1), 26-36 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es.
- Arteta-Poveda, L. E. y Palacio-Salgar, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629–636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Avedis Donabedian. The quality of medical care, *Science* 1978;200:856-64. *Rev. Calidad Asistencial* 2001; 16: S29-S38. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Ayerza, A y Herraiz, N. (2015). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Revista Española de Salud Pública*, 89(1), 1-4. <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272015000100001>

- Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-31 15:53:16.
- Barchifontaine, P. y Trindade, M. (2019) Bioética, saúde e realidade brasileira. *Revista Bioética*, 27 (3), 439-445. Epub 26 de septiembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/1983-80422019273327>
- Benites Bernabé, Á., Castillo Saavedra, E., Rosales Márquez, C., Salas Sánchez, R., & Reyes Alfaro, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
- Caballero, M; Sainz, R; Fernández, J; Martínez, E; Rubio, M. (2020). Fidelización y satisfacción de mujeres en la atención obstétrica. *Rev. de la Asociación Nacional de Directivos de Enfermería. TESELA, Liderazgo y Gestión*. 2020; (28): e13030. <http://ciberindex.com/c/ts/e13030> [acceso:06/ 11/2022]
- Calva Gonzáles, J. (2000). Roswitha Poll y Peter te Boekhorst. Medición de la calidad: Rev. directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 14(28), DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2012.56.33207>
- Carrillo, R, Castillo, M, Rivas V, Sánchez, L, Cruz, A, Morales, F. (2018). Satisfaction with the quality of care in women in postpartum period in a tertiary care hospital. *Revista conamed*//vol. 21 núm1.pp 15-20. Issn 2007-932x. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635183.pdf>
- Celedón L, Carlos. (2016). Relación médico paciente. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 76 (1), 51-54 <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48162016000100007>
- Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías HSI, et al. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev. Mex Med Fis Rehab.*;25(1):26-33. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=44535>

- Ccencho, S. (2018). Satisfacción del Usuario en Relación a Calidad de Atención en el Servicio de Obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29807>
- Cecagno, S, Castro, J, Soares, M, Gama, Zenewton A y Cecagno, D. (2019). Quality management in pre-natal care: urinary infections care in a municipality of the Legal Amazon. *Rev. electrónica trimestral de Enfermería*, 18(55), 377-420. Epub 21 de octubre de 2019. [https:// dx.doi. org/10.6018/eglobal. 18.3.344971](https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.344971)
- Cusirramos Alfaro, J. A. (2019). Percepción de la calidad de la atención en pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología y obstetricia del hospital de Huancavelica, 2013. *Revista Médica Basadrina*, 8(2), 44–46. [https://doi.org/ 10.33326/26176068.2014.2.561.](https://doi.org/10.33326/26176068.2014.2.561)
- Chinchilla, A. L., & Sabonge, J. (2019). Satisfacción de usuarias externas en la atención gineco-obstétrica, Instituto Hondureño de Seguridad Social, Tegucigalpa, 2016-2017. *Revista Médica Hondureña*, 87(2), 50–54. <https://doi.org/10.5377/rmh.v87i2.11901>
- De Fer, T. (2017). *Manual Washington de Calidad en la Atención y Seguridad Del Paciente*. Lippincott Williams & Wilkins. E.E.U.U.
<http://clinicaelcastano.com.ar/images/curso-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Diaz de Santos: Colombia.
[https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&pg=PP11&ots=ZGv5cHfirO&dq=Deming%2C%20E.%20\(1989\)&lr&hl=es&pg=PP11#v=onepage&q=Deming,%20E.%20\(1989\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&pg=PP11&ots=ZGv5cHfirO&dq=Deming%2C%20E.%20(1989)&lr&hl=es&pg=PP11#v=onepage&q=Deming,%20E.%20(1989)&f=false)
- Dirección General de Salud de las personas. Dirección de calidad. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud del Perú, editor. Lima. Perú; 2012. <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>

Febres, R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123

Forrellat, F. (2014). Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 2014;30(2):179-183. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=50748>

Gaitán, H. (2020). El parto: evento que exige la excelencia de la calidad en los servicios de salud. *Revista perteneciente a la Federación Colombiana de Obstetricia y Ginecología*. Copyright © FECOLSOG <https://revista.fecolsog.org/index.php/rcog>

Gastelú, J. (2019). Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia Hospital Regional de Loreto Iquitos - 2018 [Tesis, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6437>

González, D. Heredero, P. Aguilera, M. García, E. (2017). *Calidad Total en Atención Primaria*. Colombia: Diaz de Santos, S.A. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/gonzalez-dagnino-alfonso-calidad-total-en-atencion-primaria-de-salud-L03001370101.html>

González, I y Arciniegas, J. (2015). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Colombia: ECOES Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-calidad.pdf>

Guevara Ríos, E. (2021). Impacto de la pandemia en la salud materna en el Perú. *Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal*, 10(1), 7–8. <https://doi.org/10.33421/inmp.2021230>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Rev. RUDICS Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hernández-Vásquez, Akram, Rojas-Roque, Carlos, Prado-Galbarro, Francisco Javier, & Bendezu-Quispe, Guido. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Henao, D, Giraldo, A y Yepes, C. (2017). Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 2018, 17(34), ISSN: 1657-7027. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23091/20186>
- Kottow, M. (2019). Docencia participativa en bioética: comentarios. *Revista Bioética*, 27 (3), 386-393. Epub 26 de septiembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/1983-80422019273321>.
- Jaime, V. (2012). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Colombia: Diaz de Santos, S.A. https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&lpg=PP1&hl=es&pg=P1#v=onepage&q&f=false
- León, G; Rosales, I y Huaripata, Y. (2021). Calidad de la atención prenatal en tiempos de COVID en gestantes del Centro de Salud de Chilca. (Tesis de maestría). Universidad Peruana del Centro, Perú. <https://doi.org/10.33421/inmp.2020208>
- León Carbo, Jimmy Eduardo (2019). Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de Salud tipo C - Bastión Popular, (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13235>
- Londoño, G. Galán, R. Potón, G. (2012). Garantía de calidad en salud. Colombia: Editorial Médica Panamericana. <https://books.google.com.cu/books?id=zNizAARgYZEC&printsec=copyright>

López, Pedro Luis. (2004). Población, muestra y muestreo. Artículo Punto Cero, 09(08), 69-74.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

Machuca, A. (2020). Construcción del Concepto de Seguridad del Paciente como Dimensión de la Calidad en el Contexto de la Atención Cerrada. *Revistas Userena Cuidados De Enfermería Y Educación En Salud*, 4(1). <https://doi.org/10.15443/ceyes.v4i1.1230>

Massip Pérez, Coralía, Ortiz Reyes, Rosa María, Llantá Abreu, María del Carmen, Peña Fortes, Madai, & Infante Ochoa, Idalmis. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34),181-209. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. [fecha de Consulta 9 de noviembre de 2022]. ISSN: 1994-3733. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Meza, L. (2020). Grado de satisfacción y garantía de la calidad de la atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6085>

Milena Rodríguez, Fredy Mendivelso (2018). Diseño de Investigación de corte transversal. *Rev. Medica. Sanitas* 21 (3): 141-146, 2018. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>

Ministerio de Salud (2016) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo – 2016 RD-054-2016

<https://www.insnsb.gob.pe/satisfaccion-del-usuario-externo/>

- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Mérida. DOI:10.13140/RG.2.1.2633.9446
- Muñoz, C. (2020). Calidad de la atención y tiempo de espera en consultorio obstétrico de un centro de salud público de Lima. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47536>
- Oliver, R. (1993): "Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response". *Journal of Consumer Research*, vol. 20 (diciembre), pág. 418-430. <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Oliver, RL (1999) De dónde proviene la lealtad del consumidor. *Revista de Marketing*, 63, 33-34. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Oliveira, J, Luchini, D, Lange, L, Marcon, G y Fonseca, G. (2019). Communication and Mental Health: Characteristics related to empathy in primary care physicians in Chapecó, Santa Catarina, Brasil. <https://www.scielosp.org/article/scol/2020.v16/e3034/es/#>
- Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2020). <https://news.un.org/es/story/2018/07/1437292>.
- Palom, F. (2001). *Círculos de calidad: teoría y práctica*. España: Marcombo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=213416>
- Pettker, C. M., & Grobman, W. A. (2015). Obstetric Safety and Quality. *Obstetrics and gynecology*, 126(1), 196–206. <https://doi.org/10.1097/AOG.0000000000000918>
- Pineda, Beatriz; De Alvarado, Eva Luz; De Canales, Francisca (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>

- Sachse M, Sesia P, Pintado A, et al. Quality of obstetric care, from the perspective of rights, equality and interculturality in health centers of Oaxaca. *Rev. CONA MED.* 2012;17(Suppl: 1):4-15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=57682>
- Sánchez, R.V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garyar Garcia", mayo y junio 2016. Iquitos, Perú.
- Salazar Marzal, Ego. (2019). The problem of safe obstetrical care. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 65(1),31-36. <https://dx.doi.org/10.31403/rpgo.v65i2149>.
- Salgado, M. (2021). Calidad de la atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57454>
- Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú Med Expo Salud Publica.* 2019;36(2):304-11. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
- Suárez, G, Robles, R, Serrano, G, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo, M y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es
- Vargas, V, Valecillos, J y Hernández, C. (2018). Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (4),663-671. [fecha de Consulta 7 de noviembre de 2022]. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

- Vázquez, G, Alvarenga, N, Araujo, D, Cabañas, J, Mareco, N y Orrego, L. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 10(2), 39-57. <https://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>
- Vega, S y Novoa, F. (2020). Aspectos éticos de la pandemia por COVID-19 en pediatría. *Revista chilena de pediatría*, 91(4), 495-499. Epub 12 de septiembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.32641/rchped.vi91i4.2466>
- Vera, E. (2019). Patient-centered care of childbirth. *Rev. Perú Ginecol Obstet.* 2019 ;65(1): 51-55 DOI: <https://doi.org/10.31403/rpgo.v65i2152>
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibarquén, V. M., & Maza Ávila, F. J. (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia // Perceived Quality and Determining the Satisfaction in Users of Hospital Services in Cartagena, Colombia. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 26, Páginas 203 a 219. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>
- Vizcaíno, A. D. J., Vizcaíno Marín, V. D. P., & Fregoso Jasso, G. S. (2019). Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>.
- Zamora, S. (2016). Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. *Horiz Med* 2016; 16 (1): 38-47. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006
- Zeithaml, VA, Berry, LL y Parasuraman, A. (1993). La naturaleza y los determinantes de las expectativas de servicio del cliente. *Revista de la Academia de Ciencias del Marketing*, 21 (1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA																														
Título: Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022																														
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																											
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problemas específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión nivel de fiabilidad y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión nivel de capacidad de respuestas y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivos específico 1</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión nivel de fiabilidad y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión nivel de capacidad de respuestas y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión nivel de fiabilidad y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión nivel de capacidad de respuesta y</p>	<p>Variable 1: calidad de la atención.</p> <p>Suarez, et al. (2019) define calidad de la atención como el mayor beneficio en términos de logros respecto a la superación del cumplimiento de las actividades ofreciendo la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de medición</th> <th style="width: 45%;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Comunicación directa</td> <td rowspan="2">1 -5</td> <td rowspan="5">Muy en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy en acuerdo = 5</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Comunicación indirecta</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de Respuesta</td> <td>Efectividad</td> <td rowspan="2">6 – 10</td> </tr> <tr> <td>Tipo de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza Resultados</td> <td>11-15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Interés</td> <td rowspan="2">16 – 20</td> </tr> <tr> <td>Actitudes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aspectos Tangibles</td> <td>Comportamiento</td> <td rowspan="2">21 - 25</td> </tr> <tr> <td>Elementos materiales Medicamentos e insumos</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Fiabilidad	Comunicación directa	1 -5	Muy en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy en acuerdo = 5	Bajo Medio Alto	Comunicación indirecta	Capacidad de Respuesta	Efectividad	6 – 10	Tipo de respuesta	Seguridad	Confianza Resultados	11-15	Empatía	Interés	16 – 20	Actitudes	Aspectos Tangibles	Comportamiento	21 - 25	Elementos materiales Medicamentos e insumos
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																										
Fiabilidad	Comunicación directa	1 -5	Muy en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy en acuerdo = 5	Bajo Medio Alto																										
	Comunicación indirecta																													
Capacidad de Respuesta	Efectividad	6 – 10																												
	Tipo de respuesta																													
Seguridad	Confianza Resultados	11-15																												
Empatía	Interés	16 – 20																												
	Actitudes																													
Aspectos Tangibles	Comportamiento	21 - 25																												
	Elementos materiales Medicamentos e insumos																													

<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión nivel de seguridad y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión nivel de empatía y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p> <p>Problema específico 5</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión nivel de aspectos tangibles y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022?</p>	<p>Salud en Pachacamac, Lima – 2022</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión nivel de seguridad y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión nivel de empatía y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la dimensión nivel de aspectos tangibles y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p>	<p>el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión nivel de seguridad y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión nivel de empatía y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión nivel de grado de satisfacción y el grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022.</p>	<p>Variable 2: grado de satisfacción.</p> <p>Zamora (2016) define grado de satisfacción como un elevado nivel de calidad de la atención en salud, que satisface las necesidades de forma adecuada respecto a las reales necesidades de salud de la población.</p>				
	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos		
	Respeto al Usuario	Trato personal Trato asistencial Privacidad	1 – 6	<p>1: Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2: Pocas Veces de Acuerdo</p> <p>3: Indiferente</p> <p>4: Mayormente de Acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>		
	Eficacia	Atención rápida Prioridad Recursos: medicinas equipamiento	7 -13				
	Información Completa	Responsabilidad Claridad Información visual Cobertura	14 - 24				
	Accesibilidad	Costos Rutas Información	25 – 30				
	Infraestructura y Seguridad	Capacidad Comodidad Seguridad Higiene	31 - 41				
	Satisfacción Global	Soluciones Trato personal Funcionalidad	42 – 47				

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de estudio: Aplicada Estudio: Transversal Diseño: Cuantitativa correlacional - comparativa</p>	<p>Población: La población se conformó por pacientes atendidas en el área de Obstetricia en un Puesto de Salud en Pachacamac. Muestra: 30 pacientes. La muestra fue de tipo Censal Muestreo: 30 se trabajó con toda la muestra.</p>	<p>Variable 1: calidad de la atención Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario - Suarez, et al. (2019)</p> <hr/> <p>Variable 2: Grado de satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Zamora (2016).</p>	<p>DESCRIPTIVA: Para la validación de los instrumentos se utilizó el procedimiento de "Juicio de expertos" y para hallar confiabilidad, el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizaron tablas de porcentajes en la parte descriptiva y el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para el contraste de las hipótesis.</p>

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Calidad de atención	Suarez, et al. (2019) define calidad de la atención como el mayor beneficio en términos de logros respecto a la superación del cumplimiento de las actividades ofreciendo la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva.	Operacionalmente consta de 5 dimensiones que son, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles las que se evaluaron mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas en una escala ordinal, clasificadas en alta, media y baja. Se utilizo como instrumento, una encuesta elaborada por el Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) y fue adaptada a nuestro estudio. INMP (2021)	Fiabilidad	Comunicación directa Comunicación indirecta	Ordinal
			Capacidad De Respuesta	Efectividad	
			Seguridad	Tipo de respuesta	
			Empatía	Confianza	
			Aspectos Tangibles	Resultados	
VARIABLE 2 Grado de satisfacción	Zamora (2016) define grado de satisfacción como un elevado nivel de calidad de la atención en salud, que satisface las necesidades de forma adecuada respecto a las reales necesidades de salud de la población.	Se busca mediante esta investigación conocer el grado de satisfacción de las usuarias externas del servicio de obstetricia, operacionalmente consta de 6 dimensiones que son, el respeto por el usuario, eficiencia, información completa, accesibilidad, la infraestructura y la seguridad y la satisfacción global las que se evaluaron mediante un cuestionario de preguntas	Respeto al Usuario	Trato personal Trato asistencial Privacidad	Ordinal
			Eficacia	Atención rápida Prioridad Recursos: medicinas equipamiento	
			Información Completa	Responsabilidad Claridad	

		en una escala ordinal, clasificada en alta, media y baja. Minsa (2016)		Información visual Cobertura	
			Accesibilidad	Costos Rutas Información	
			Infraestructura y Seguridad	Capacidad Comodidad Seguridad Higiene	
			Satisfacción Global	Soluciones Trato personal Funcionalidad	

ANEXO 03

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

FECHA:

N° encuesta:

Estimado colega, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que brinda esta institución de emergencia; esto a su vez coadyuvará con el propósito de mejorar los servicios que se ofrecen en bienestar de las pacientes.

Sus respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Agradecemos su participación.

Indicaciones:

Marque con una "X", la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad de la atención que se brinda en el servicio Obstetricia en un puesto de Salud en Pachacamac.

Por favor conteste todas las preguntas de acuerdo a las siguientes alternativas:

MA	DA	NA - ND	ED	MD
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Gracias por su colaboración

CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA							
Dimensión	#	ITEMS	MA	DA	NA ND	ED	MD
	1	La atención de los pacientes es inmediata					

Fi abi li dad	2	Se atiende a los pacientes considerando la gravedad de su estado de salud					
	3	Son siempre obstetras los atienden a los pacientes que llegan al servicio					
	4	Las obstetras del servicio mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares					
	5	La farmacia cuenta con los medicamentos requeridos					
Capa cidad de resp uest a	6	El proceso de admisión al servicio de obstetricia es eficiente					
	7	El kit de laboratorio es suficiente para los procesos requeridos					
	8	El servicio triaje es eficiente					
	9	La atención en la farmacia es rápida					
	10	Los procesos en el área de obstetricia son rápidos					
Se gu rid ad	11	El personal asistencial brinda el tiempo necesario para resolver las dudas de los pacientes					
	12	Se respeta la privacidad de los pacientes					
	13	Se realizan exámenes minuciosos y completos a los pacientes cuando llegan					
	14	El servicio de triaje cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los pacientes.					
	15	Los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia.					
E m pa tía	16	El trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso con los pacientes.					
	17	El personal asistencial muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.					
	18	El personal administrativo muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.					
	19	El personal explica a las pacientes, sobre sus problemas de salud, poniendo interés en la condición específica de cada una de ellas.					
	20	El personal explica a los pacientes, sobre los procedimientos a seguir, de acuerdo a la condición específica de cada una de ellas.					
As pe cto s ta ngi ble s	21	Los medios de comunicación físicos y electrónicos (letreros, paneles, monitores de TV.) son adecuados para orientar a los pacientes					
	22	El servicio de obstetricia cuenta con los equipos necesarios para la atención especializada de los pacientes					
	23	Los ambientes de recepción y espera son cómodos y limpios					
	24	Los ambientes de obstetricia son adecuados y limpios					
	25	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios					

GRADO DE SATISFACCIÓN

Estimada usuaria, la presente encuesta pretende conocer el grado que tan satisfecha se encuentra con la atención recibida en el servicio de obstetricia, por lo que se le solicita que responda con sinceridad cada pregunta formulada. Se debe precisar que, la información recabada es anónima y confidencial; que solo será usada para los fines académicos y de mejoras en la calidad de la atención que ustedes reciben.

Indicaciones: Marque con un aspa (x) entre los números 1 y 5 considerando el grado que mejor represente que tan satisfecha se encuentra con la atención recibida en el servicio de obstetricia, teniendo en cuenta que 1 es muy insatisfecha y 5 completamente satisfecha

Se agradece su colaboración

Dimensiones	Indicadores	Considerandos	1	2	3	4	5
Respeto al usuario	Trato personal	El trato de los médicos y obstetras					
		El trato del personal de enfermería y auxiliares					
	Trato asistencial	El trato del personal administrativo					
		El trato del personal operativo					
	Privacidad	El respeto a su privacidad					
		El respeto a su persona en general					
Eficacia	Atención rápida	Rapidez de la atención					
		Continuidad de la atención (atención permanente)					
		Prioridad de los pacientes según su estado de salud					
	Recursos: medicinas equipamiento	El horario de atención del establecimiento					
		Disponibilidad de materiales de salud					
		Disponibilidad de medicamentos recetados					
		Calidad de los equipos de atención					
Información completa	Responsabilidad	La información dada por el personal administrativo					
		La información dada por el personal médico - obstetra					
		La información dada por el personal de enfermería					
	Claridad	La explicación de su proceso de atención por parte del personal administrativo					

		La explicación de su proceso de atención por parte del personal médico - obstetra					
		El tratamiento para seguir y su seguimiento en casa					
	Información visual	La claridad de los paneles y/o pantallas de información al usuario					
		La cantidad y acceso de los paneles y/o pantallas de información al usuario					
		Los folletos y/o notas aclarativas					
	Cobertura	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes para obtener citas y su recepción					
		La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes durante su espera y atención en el Servicio.					
	Accesibilidad	Costos	Las tarifas de atención				
El costo de las medicinas							
Rutas		La facilidad para conseguir cita de atención					
		El tiempo que se demora desde que solicita la cita, hasta que se le concede.					
Información		La facilidad para obtener información fiable antes de la cita					
		La facilidad para obtener información fiable durante de la cita					
Infraestructura y seguridad	Capacidad	La capacidad (amplitud) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes					
		La capacidad (amplitud) de los ambientes de atención médica (consultorio y sala de operaciones)					
		Ambientes auxiliares (vestidor, cafetería)					
	Comodidad	La comodidad de los ambientes de recepción y espera de las pacientes					
		La comodidad de los ambientes de atención médica					
	Seguridad	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de recepción y espera de las pacientes					

		La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de atención médica					
		La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes auxiliares					
	Higiene	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes					
		Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de atención médica					
		Las condiciones higiénicas (limpieza) de los servicios (baños, vestidores)					
	Satisfacción global	Soluciones	La solución del problema de salud en general				
La posibilidad de curación ofrecida							
Trato personal		El trato administrativo recibido en general					
		El tratamiento especializado (médico – obstetra)					
Funcionalidad		La funcionalidad del servicio de obstetricia					
		Las condiciones materiales y equipamiento del servicio de obstetricia					

ANEXO: CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



ANEXO 04

FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2022 - 2, aula B, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi investigación es: Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josselyn M. Maravi Altamirano', with a horizontal line underneath.

JOSSELYN M. MARAVI ALTAMIRANO

DNI: 75399874

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SUS DIMENSIONES

Suarez, et al. (2019) define calidad de la atención como el mayor beneficio en términos de logros respecto a la superación del cumplimiento de las actividades ofreciendo la mejora del servicio ofertado por una institución prestadora de la salud cubriendo la necesidad de los usuarios de forma positiva.

Dimensiones:

Dimensión 1.

Fiabilidad: comunicación directa entre el personal asistencial con los pacientes o familiares de los pacientes, con referencia al estado, tratamiento, evolución de la salud del paciente.

Dimensión 2.

Capacidad de respuesta: efectividad de cada una de las áreas del puesto, teniendo en cuenta los aspectos de rapidez, en cuanto al tiempo que se emplea en la atención del paciente, lo confiable de sus productos y la calidad que se percibe en la interacción del área.

Dimensión 3.

Seguridad: percepción que los usuarios tienen de la mayor o menor confianza que el establecimiento de salud en general brindar y el resultado que obtendrán del mismo, en términos de bienestar.

Dimensión 4.

Empatía: se entienden todas las muestras de interés, y actitudes subjetivas y los comportamientos objetivos, que el personal asistencial para con los pacientes, acompañantes y/o familiares.

Dimensión 5.

Aspectos tangibles: se enfocan a todos los elementos materiales con que el Servicio de Obstetricia comprendiendo tanto la infraestructura donde se ofrece la atención, como el mobiliario, equipamiento técnico, medicamentos e insumos necesarios para una atención oportuna y de calidad.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
CALIDAD DE ATENCION	FIABILIDAD Capacidad de respuesta Seguridad empatía Aspectos tangibles	1 - 25	Alto 93 - 125 Medio 59 - 92 Bajo 25 - 58
FIABILIDAD	Comunicación directa Comunicación indirecta	1 -5	Alto 25 - 19 Medio 18 - 13 Bajo 12- 5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Efectividad Tipo de respuesta	6 – 10	Alto 25 - 19 Medio 18 - 13 Bajo 12- 5
SEGURIDAD	Confianza Resultados	11- 15	Alto 25 - 19 Medio 18 - 13 Bajo 12- 5
EMPATIA	Interés Actitudes Comportamiento	16 – 20	Alto 25 - 19 Medio 18 - 13 Bajo 12- 5
ASPECTOS TANGIBLES	Elementos materiales Medicamentos e insumos	21 - 25	Alto 25 - 19 Medio 18 - 13 Bajo 12- 5

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCIÓN Y SUS DIMENSIONES

Zamora (2016) define grado de satisfacción como un elevado nivel de calidad de la atención en salud, que satisface las necesidades de forma adecuada respecto a las reales necesidades de salud de la población.

Dimensiones:

Dimensión 1.

Respeto al usuario: Es un pilar al servicio brindado a las pacientes, respetando sus creencias, etnias y etc.

Dimensión 2.

Eficacia: capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Dimensión 3.

Información completa: brindar información completa sobre temas relacionados al mercado laboral.

Dimensión 4.

Accesibilidad: cualidad de lo que es accesible por los pacientes en dicho establecimiento.

Dimensión 5.

Infraestructura y Seguridad: sistemas básicos contra amenaza físicas para brindar protección al usuario como las zonas seguras ante cualquier eventualidad, seguridad personal frente a cualquier atentado.

Dimensión 6.

Satisfacción global: evaluación global de la persona sobre la calidad recibida en dicho establecimiento.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCION

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
RESPECTO AL USUARIO	Trato personal Trato asistencial Privacidad	1 – 6	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58
EFICACIA	Atención rápida Prioridad Recursos: medicinas equipamiento	7 -13	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58
INFORMACION COMPLETA	Responsabilidad Claridad Información visual Cobertura	14 -24	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58
ACCESIBILIDAD	Costos Rutas Información	25 - 30	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58
INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	Capacidad Comodidad Seguridad Higiene	31 -41	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58
SATISFACCION GLOBAL	Soluciones Trato personal Funcionalidad	42 - 47	Alto 92 -125 Medio 59 - 91 Bajo 25 - 58

ANEXO 05
PRUEBA DE CONFIABILIDAD
Prueba de Alfa de Cronbach

V1: Calidad de atención

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	30

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR0000 1	210,3000	1604,111	,527	,966
VAR0000 2	210,4250	1581,209	,693	,965
VAR0000 3	210,3125	1585,863	,690	,965
VAR0000 4	210,4375	1593,110	,588	,966
VAR0000 5	210,5875	1586,549	,600	,965
VAR0000 6	210,4500	1592,124	,590	,965
VAR0000 7	210,9250	1558,450	,740	,965
VAR0000 8	210,2500	1582,823	,714	,965
VAR0000 9	210,5750	1561,792	,723	,965
VAR0001 0	210,6750	1551,336	,775	,965
VAR0001 1	210,6125	1565,937	,714	,965
VAR0001 2	210,1625	1599,733	,636	,965
VAR0001 3	210,3125	1585,863	,690	,965
VAR0001 4	210,4375	1593,110	,588	,966
VAR0001 5	210,5875	1586,549	,600	,965
VAR0001 6	210,4500	1592,124	,590	,965
VAR0001 7	210,9250	1558,450	,740	,965

VAR0001 8	210,2500	1582,823	,714	,965
VAR0001 9	210,5750	1561,792	,723	,965
VAR0002 0	210,2125	1584,954	,757	,965
VAR0002 1	210,2250	1586,506	,620	,965
VAR0002 2	210,5000	1595,722	,518	,966
VAR0002 3	210,2500	1600,924	,525	,966
VAR0002 4	210,6875	1575,281	,640	,965
VAR0002 5	210,5375	1604,454	,456	,966
VAR0002 6	210,2000	1608,694	,550	,966
VAR0002 7	210,4625	1603,948	,510	,966
VAR0002 8	210,2750	1612,455	,433	,966
VAR0002 9	210,4250	1583,817	,683	,965
VAR0003 0	210,2000	1608,694	,550	,966

V2: Grado de satisfacción

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	30

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	53,0625	178,059	,561	,929
VAR00002	52,9000	173,003	,725	,925
VAR00003	52,9875	172,595	,696	,926
VAR00004	53,1500	172,078	,690	,926
VAR00005	53,1875	175,344	,588	,928
VAR00006	53,1875	172,610	,739	,925
VAR00007	53,2250	174,683	,598	,928
VAR00008	52,9750	169,847	,828	,923
VAR00009	52,9500	169,466	,706	,925
VAR00010	53,1875	170,686	,651	,927
VAR00011	52,9875	170,823	,689	,926
VAR00012	53,3375	172,252	,577	,929
VAR00013	53,4625	172,606	,531	,931
VAR00014	53,2625	172,272	,637	,927
VAR00015	53,1125	173,291	,609	,928
VAR00016	53,1500	172,078	,690	,926
VAR00017	53,1875	175,344	,588	,928
VAR00018	53,1875	172,610	,739	,925
VAR00019	53,2250	174,683	,598	,928
VAR00020	52,9750	169,847	,828	,923
VAR00021	52,9500	169,466	,706	,925
VAR00022	53,1875	170,686	,651	,927
VAR00023	52,9875	170,823	,689	,926
VAR00025	52,9500	169,466	,706	,925
VAR00026	53,1875	170,686	,651	,927
VAR00027	52,9875	170,823	,689	,926
VAR00028	53,3375	172,252	,577	,929
VAR00029	53,4625	172,606	,531	,931
VAR00030	53,2625	172,272	,637	,927

ANEXO 6

FORMATOS DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	La atención de los pacientes es inmediata	x		x		x		
2	Se atiende a los pacientes considerando la gravedad de su estado de salud	x		x		x		
3	Son siempre obstetras las que atienden a las pacientes que llegan al servicio	x		x		x		
4	Las obstetras del servicio mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares	x		x		x		
5	La farmacia del puesto cuenta con los medicamentos requeridos	x		x		x		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El proceso de admisión al servicio de obstetricia es eficiente	x		x		x		
7	El laboratorio es suficiente para los procesos requeridos	x		x		x		
8	El servicio triaje es eficiente	x		x		x		
9	La atención en la farmacia es rápida	x		x		x		
10	Los procesos administrativos son rápidos	x		x		x		

	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal asistencial brinda el tiempo necesario para resolver las dudas de los pacientes	x		x		x		
12	Se respeta la privacidad de los pacientes	x		x		x		
13	Se realizan exámenes minuciosos y completos a los pacientes cuando llegan	x		x		x		
14	El servicio de obstetricia cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los pacientes.	x		x		x		
15	Los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso con los pacientes.	x		x		x		
17	El personal asistencial muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
18	El personal administrativo muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
19	El personal explica a las pacientes, sobre sus problemas de salud, poniendo interés en la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		

20	El personal explica a los pacientes, sobre los procedimientos a seguir, de acuerdo a la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La comunicación física y electrónicos (letreros, paneles, monitores de TV.) son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		
22	El servicio de obstetricia cuenta con los equipos necesarios para la atención especializada de los pacientes	x		x		x		
23	Los ambientes de recepción y espera son cómodos y limpios	x		x		x		
24	Los ambientes de obstetricia son adecuados y limpios	x		x		x		
25	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

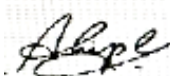
Lima, 19 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia o suficientes para medir la dimensión



Lip Licham, Cruz Antonio
DNI: 07517707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPECTO AL USUARIO							
1	El trato de los médicos y obstetras	x		x		x		
2	El trato del personal de enfermería y auxiliares	x		x		x		
3	El trato del personal administrativo	x		x		x		
4	El trato del personal operativo	x		x		x		
5	El respeto a su privacidad	x		x		x		
6	El respeto a su persona en general	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA							
7	Rapidez de la atención	x		x		x		
8	Continuidad de la atención (atención permanente)	x		x		x		
9	Prioridad de los pacientes según su estado de salud	x		x		x		
10	El horario de atención del establecimiento	x		x		x		
11	Disponibilidad de materiales de salud	x		x		x		

12	Disponibilidad de medicamentos recetados	x		x		x		
13	Calidad de los equipos de atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La información dada por el personal administrativo	x		x		x		
15	La información dada por el personal médico - obstetra	x		x		x		
16	La información dada por el personal de enfermería	x		x		x		
17	La explicación de su proceso de atención por parte del personal administrativo	x		x		x		
18	La explicación de su proceso de atención por parte del personal médico - obstetra	x		x		x		
19	El tratamiento para seguir y su seguimiento en casa	x		x		x		
20	La claridad de los paneles y/o pantallas de información al usuario	x		x		x		
21	La cantidad y acceso de los paneles y/o pantallas de información al usuario	x		x		x		

22	Los folletos y/o notas aclarativas	x		x		x		
23	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes para obtener citas y su recepción	x		x		x		
24	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes durante su espera y atención en el Servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Las tarifas de atención	x		x		x		
26	El costo de las medicinas	x		x		x		
27	La facilidad para conseguir cita de atención	x		x		x		
28	El tiempo que se demora desde que solicita la cita, hasta que se le concede.	x		x		x		
29	La facilidad para obtener información fiable antes de la cita	x		x		x		
30	La facilidad para obtener información fiable durante de la cita							
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTUR A	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La capacidad (amplitud) de los	x		x		x		

	ambientes de recepción y espera de las pacientes							
32	La capacidad (amplitud) de los ambientes de atención médica (consultorio y sala de operaciones)	x		x		x		
33	Ambientes auxiliares (vestidor, cafetería)	x		x		x		
34	La comodidad de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
35	La comodidad de los ambientes de atención médica	x		x		x		
36	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
37	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de atención médica	x		x		x		
38	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes auxiliares	x		x		x		
39	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
40	Las condiciones higiénicas (limpieza)	x		x		x		

	de los ambientes de atención médica							
41	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los servicios (baños, vestidores)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: SATISFACCION GLOBAL	Si	No	Si	No	Si	No	
42	La solución del problema de salud en general	x		x		x		
43	La posibilidad de curación ofrecida	x		x		x		
44	El trato administrativo recibido en general	x		x		x		
45	El tratamiento especializado (médico – obstetra)	x		x		x		
46	La funcionalidad del servicio de obstetricia	x		x		x		
47	Las condiciones materiales y equipamiento del servicio de obstetricia	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 19 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



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

Lip Licham, Cruz Ant
DNI: 07517707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	La atención de los pacientes es inmediata	x		x		x		
2	Se atiende a los pacientes considerando la gravedad de su estado de salud	x		x		x		
3	Son siempre obstetras las que atienden a las pacientes que llegan al servicio	x		x		x		
4	Las obstetras del servicio mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares	x		x		x		
5	La farmacia del puesto cuenta con los medicamentos requeridos	x		x		x		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El proceso de admisión al servicio de obstetricia es eficiente	x		x		x		
7	El laboratorio es suficiente para los procesos requeridos	x		x		x		
8	El servicio triaje es eficiente	x		x		x		
9	La atención en la farmacia es rápida	x		x		x		
10	Los procesos administrativos son rápidos	x		x		x		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD							

11	El personal asistencial brinda el tiempo necesario para resolver las dudas de los pacientes	x		x		x		
12	Se respeta la privacidad de los pacientes	x		x		x		
13	Se realizan exámenes minuciosos y completos a los pacientes cuando llegan	x		x		x		
14	El servicio de obstetricia cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los pacientes.	x		x		x		
15	Los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso con los pacientes.	x		x		x		
17	El personal asistencial muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
18	El personal administrativo muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
19	El personal explica a las pacientes, sobre sus problemas de salud, poniendo interés en la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		

20	El personal explica a los pacientes, sobre los procedimientos a seguir, de acuerdo a la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La comunicación física y electrónicos (letreros, paneles, monitores de TV.) son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		
22	El servicio de obstetricia cuenta con los equipos necesarios para la atención especializada de los pacientes	x		x		x		
23	Los ambientes de recepción y espera son cómodos y limpios	x		x		x		
24	Los ambientes de obstetricia son adecuados y limpios	x		x		x		
25	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. OLIVARES TAIPE PAULO CESAR**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN ESTADISTICA**

DNI: 10288397

Lima, 19 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



OLIVARES TAIPE PAULO CESAR
DNI: 10288397

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia s
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPECTO AL USUARIO							
1	El trato de los médicos y obstetras	x		x		x		
2	El trato del personal de enfermería y auxiliares	x		x		x		
3	El trato del personal administrativo	x		x		x		
4	El trato del personal operativo	x		x		x		
5	El respeto a su privacidad	x		x		x		
6	El respeto a su persona en general	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA							
7	Rapidez de la atención	x		x		x		
8	Continuidad de la atención (atención permanente)	x		x		x		
9	Prioridad de los pacientes según su estado de salud	x		x		x		
10	El horario de atención del establecimiento	x		x		x		

11	Disponibilidad de materiales de salud	x		x		x		
12	Disponibilidad de medicamentos recetados	x		x		x		
13	Calidad de los equipos de atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La información dada por el personal administrativo	x		x		x		
15	La información dada por el personal médico - obstetra	x		x		x		
16	La información dada por el personal de enfermería	x		x		x		
17	La explicación de su proceso de atención por parte del personal administrativo	x		x		x		
18	La explicación de su proceso de atención por parte del personal médico - obstetra	x		x		x		
19	El tratamiento para seguir y su seguimiento en casa	x		x		x		
20	La claridad de los paneles y/o pantallas de información al usuario	x		x		x		
21	La cantidad y acceso de los paneles y/o pantallas de	x		x		x		

	información al usuario							
22	Los folletos y/o notas aclarativas	x		x		x		
23	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes para obtener citas y su recepción	x		x		x		
24	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes durante su espera y atención en el Servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Las tarifas de atención	x		x		x		
26	El costo de las medicinas	x		x		x		
27	La facilidad para conseguir cita de atención	x		x		x		
28	El tiempo que se demora desde que solicita la cita, hasta que se le concede.	x		x		x		
29	La facilidad para obtener información fiable antes de la cita	x		x		x		
30	La facilidad para obtener información fiable durante de la cita							
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTUR A	Si	No	Si	No	Si	No	

31	La capacidad (amplitud) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
32	La capacidad (amplitud) de los ambientes de atención médica (consultorio y sala de operaciones)	x		x		x		
33	Ambientes auxiliares (vestidor, cafetería)	x		x		x		
34	La comodidad de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
35	La comodidad de los ambientes de atención médica	x		x		x		
36	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
37	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de atención médica	x		x		x		
38	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes auxiliares	x		x		x		
39	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		

40	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de atención médica	x		x		x		
41	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los servicios (baños, vestidores)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: SATISFACCION GLOBAL	Si	No	Si	No	Si	No	
42	La solución del problema de salud en general	x		x		x		
43	La posibilidad de curación ofrecida	x		x		x		
44	El trato administrativo recibido en general	x		x		x		
45	El tratamiento especializado (médico – obstetra)	x		x		x		
46	La funcionalidad del servicio de obstetricia	x		x		x		
47	Las condiciones materiales y equipamiento del servicio de obstetricia	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. OLIVARES TAIPE PAULO CESAR

Especialidad del validador: DOCTOR EN ESTADISTICA
10288397

DNI:

Lima, 19 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



OLIVARES TAIPE PAULO CESAR
DNI: 10288397

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	La atención de los pacientes es inmediata	x		x		x		
2	Se atiende a los pacientes considerando la gravedad de su estado de salud	x		x		x		
3	Son siempre obstetras las que atienden a las pacientes que llegan al servicio	x		x		x		
4	Las obstetras del servicio mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares	x		x		x		
5	La farmacia del puesto cuenta con los medicamentos requeridos	x		x		x		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El proceso de admisión al servicio de obstetricia es eficiente	x		x		x		
7	El laboratorio es suficiente para los procesos requeridos	x		x		x		
8	El servicio triaje es eficiente	x		x		x		
9	La atención en la farmacia es rápida	x		x		x		
10	Los procesos administrativos son rápidos	x		x		x		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD							

11	El personal asistencial brinda el tiempo necesario para resolver las dudas de los pacientes	x		x		x		
12	Se respeta la privacidad de los pacientes	x		x		x		
13	Se realizan exámenes minuciosos y completos a los pacientes cuando llegan	x		x		x		
14	El servicio de obstetricia cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los pacientes.	x		x		x		
15	Los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en el servicio de obstetricia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El trato del personal de obstetricia es amable, respetuoso con los pacientes.	x		x		x		
17	El personal asistencial muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
18	El personal administrativo muestra mucho interés en la solución de los problemas de los pacientes.	x		x		x		
19	El personal explica a las pacientes, sobre sus problemas de salud, poniendo interés en la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		

20	El personal explica a los pacientes, sobre los procedimientos a seguir, de acuerdo a la condición específica de cada una de ellas.	x		x		x		
	DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La comunicación física y electrónicos (letreros, paneles, monitores de TV.) son adecuados para orientar a los pacientes	x		x		x		
22	El servicio de obstetricia cuenta con los equipos necesarios para la atención especializada de los pacientes	x		x		x		
23	Los ambientes de recepción y espera son cómodos y limpios	x		x		x		
24	Los ambientes de obstetricia son adecuados y limpios	x		x		x		
25	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg SANDOVAL MANTILLA MARIELA** DNI: **18074533**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Lima, 19 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



SANDOVAL MANTILLA MARIELA
DNI: **18074533**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GRADO DE SATISFACCION

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESPECTO AL USUARIO							
1	El trato de los médicos y obstetras	x		x		x		
2	El trato del personal de enfermería y auxiliares	x		x		x		
3	El trato del personal administrativo	x		x		x		
4	El trato del personal operativo	x		x		x		
5	El respeto a su privacidad	x		x		x		
6	El respeto a su persona en general	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA							
7	Rapidez de la atención	x		x		x		
8	Continuidad de la atención (atención permanente)	x		x		x		
9	Prioridad de los pacientes según su estado de salud	x		x		x		

10	El horario de atención del establecimiento	x		x		x		
11	Disponibilidad de materiales de salud	x		x		x		
12	Disponibilidad de medicamentos recetados	x		x		x		
13	Calidad de los equipos de atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION COMPLETA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La información dada por el personal administrativo	x		x		x		
15	La información dada por el personal médico - obstetra	x		x		x		
16	La información dada por el personal de enfermería	x		x		x		
17	La explicación de su proceso de atención por parte del personal administrativo	x		x		x		
18	La explicación de su proceso de atención por parte del personal médico - obstetra	x		x		x		
19	El tratamiento para seguir y su seguimiento en casa	x		x		x		
20	La claridad de los paneles y/o pantallas	x		x		x		

	de información al usuario							
21	La cantidad y acceso de los paneles y/o pantallas de información al usuario	x		x		x		
22	Los folletos y/o notas aclarativas	x		x		x		
23	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes para obtener citas y su recepción	x		x		x		
24	La cantidad de personal que ofrecía información a los pacientes durante su espera y atención en el Servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Las tarifas de atención	x		x		x		
26	El costo de las medicinas	x		x		x		
27	La facilidad para conseguir cita de atención	x		x		x		
28	El tiempo que se demora desde que solicita la cita, hasta que se le concede.	x		x		x		
29	La facilidad para obtener información fiable antes de la cita	x		x		x		
30	La facilidad para obtener información							

	fiable durante de la cita							
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTUR A	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La capacidad (amplitud) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
32	La capacidad (amplitud) de los ambientes de atención médica (consultorio y sala de operaciones)	x		x		x		
33	Ambientes auxiliares (vestidor, cafetería)	x		x		x		
34	La comodidad de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
35	La comodidad de los ambientes de atención médica	x		x		x		
36	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
37	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes de atención médica	x		x		x		
38	La sensación de seguridad que ofrecen los ambientes auxiliares	x		x		x		

39	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de recepción y espera de las pacientes	x		x		x		
40	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los ambientes de atención médica	x		x		x		
41	Las condiciones higiénicas (limpieza) de los servicios (baños, vestidores)	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: SATISFACCION GLOBAL	Si	No	Si	No	Si	No	
42	La solución del problema de salud en general	x		x		x		
43	La posibilidad de curación ofrecida	x		x		x		
44	El trato administrativo recibido en general	x		x		x		
45	El tratamiento especializado (médico – obstetra)	x		x		x		
46	La funcionalidad del servicio de obstetricia	x		x		x		
47	Las condiciones materiales y equipamiento del servicio de obstetricia	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg SANDOVAL MANTILLA MARIELA** DNI: **18074533**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Lima, 19 de noviembre del

2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



SANDOVAL MANTILLA MARIELA
DNI: 18074533

ANEXO 06

BASE DE DATOS

		VARIABLE 1																								NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE 1								
		D1						D2						D3						D4						D5					INV1	ND1-V1	ND2-V1	ND3-V1
Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25									
1	2	1	4	3	2	3	1	2	3	3	1	3	2	4	1	2	1	4	3	3	1	3	1	3	4	58	11	11	13					
2	3	2	5	2	3	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	93	15	21	19					
3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	57	11	9	14					
4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	93	17	15	20					
5	4	2	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2	79	14	19	15					
6	3	4	1	1	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	80	12	18	14					
7	4	5	2	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	2	94	17	20	19					
8	1	3	1	3	3	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	98	11	22	22					
9	3	2	5	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	94	16	18	21					
10	4	1	3	1	3	3	2	3	4	1	3	4	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	57	12	13	13					
11	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	75	12	16	16					
12	4	3	2	4	3	3	5	3	5	3	3	3	2	1	3	1	5	5	1	3	3	1	2	1	1	72	16	21	12					
13	2	2	4	2	2	2	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	93	12	19	21					
14	3	1	2	4	3	1	4	1	3	4	3	1	1	2	3	2	1	3	2	4	1	1	3	1	2	56	13	13	10					
15	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	84	12	16	18					
16	1	3	2	1	3	3	5	2	2	1	3	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	1	2	1	3	57	10	13	14					
17	5	3	5	2	5	2	4	5	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	101	20	16	23					
18	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	83	17	14	17					
19	3	3	3	5	2	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	5	4	3	4	99	16	20	22					
20	4	2	4	3	5	2	2	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	99	18	16	22					
21	3	5	3	2	2	1	5	5	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	82	15	18	17					
22	4	2	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	81	17	19	18					
23	1	3	1	3	2	2	5	1	2	5	2	1	3	3	1	4	3	1	3	1	3	3	1	1	2	57	10	15	10					
24	2	3	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	97	16	20	19					
25	3	1	2	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	5	4	4	84	15	17	18					
26	2	2	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2	4	4	5	4	4	3	93	16	20	19					
27	2	1	2	2	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	5	4	5	3	82	9	17	19					
28	3	2	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	97	18	20	18					
29	3	2	3	4	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	94	14	19	19					
30	2	3	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	86	10	16	19					

VARIABLE Z																												NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE Z																													
D1														D2														D3						D4						D5						D6						D7					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	MZ	ND1-VZ	ND2-VZ	ND3-VZ	ND4-VZ	ND5-VZ	ND6-VZ				
3	4	2	1	5	2	1	5	2	1	5	4	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	1	2	1	4	2	1	1	3	102	17	15	8	20	22	7				
3	5	2	5	3	2	5	3	2	5	3	5	1	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	181	20	5	10	24	23	42					
3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	5	145	16	4	9	20	19	32						
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	179	22	4	11	27	28	41								
2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	104	19	4	11	23	20	19								
5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	192	27	3	13	30	32	45									
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	157	18	3	10	22	23	39								
3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	2	3	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	2	3	4	4	3	5	4	3	5	2	4	3	5	4	3	5	175	22	3	12	28	29	41								
3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	4	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	128	15	2	8	17	19	33									
2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	130	14	4	8	19	18	32									
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	4	2	1	2	1	4	2	1	2	5	2	2	5	2	1	3	2	1	2	5	104	14	2	6	14	13	26							
3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	144	18	4	10	22	21	35									
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	5	4	2	5	2	4	4	3	2	2	5	3	2	2	4	3	2	2	5	134	16	2	7	16	19	34									
1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	1	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	161	17	4	11	22	21	42										
4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	191	22	5	13	31	30	45									
3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	5	2	3	2	4	3	4	2	5	4	2	3	4	2	5	4	2	3	149	20	2	9	21	22	37								
3	3	4	5	2	4	5	2	4	5	2	3	2	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	183	21	5	11	23	23	44											
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	3	3	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	192	26	5	13	26	24	46										
3	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	5	145	21	2	10	20	20	35										
5	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	4	2	1	3	4	1	3	3	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	4	1	1	3	2	104	15	3	7	18	17	21										
3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	97	14	2	7	14	13	23										
3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	178	21	3	11	26	26	39												
3	2	5	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	3	4	2	5	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	4	3	4	2	5	2	2	4	3	2	3	158	19	2	9	17	18	34												
2	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	4	3	2	1	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	140	14	3	9	21	21	38													
4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	4	2	1	183	18	16	8	16	15	5											
3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	179	23	23	12	26	27	13												
3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	109	15	14	7	15	18	11													
4	4	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	4	3	1	4	3	1	2	124	20	19	8	20	20	10												
2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	11	5	4	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	98	10	10	5	22	25	20												
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	140	18	17	9	20	20	9											

ANEXO 07

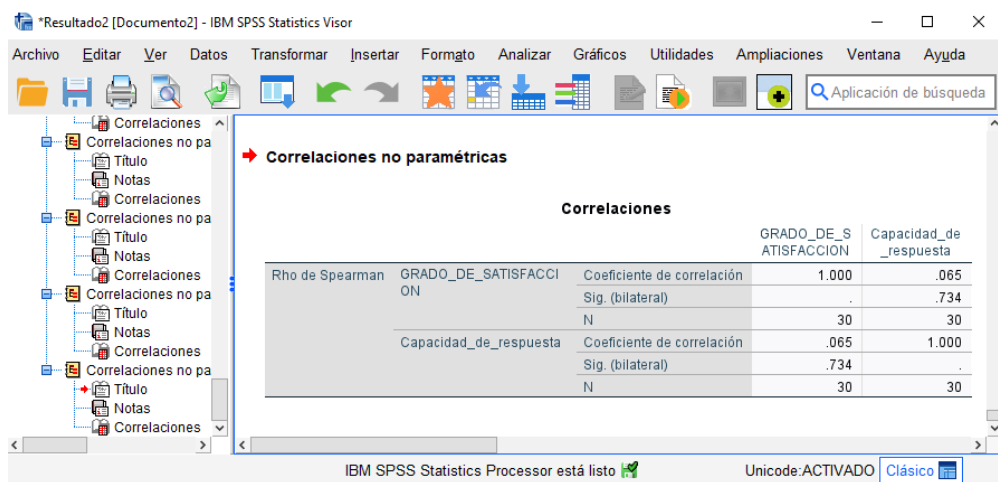
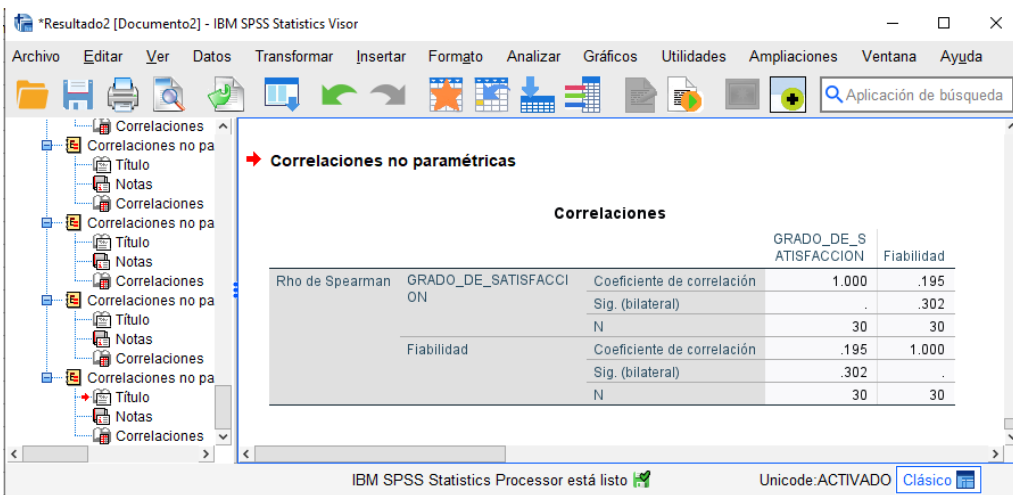
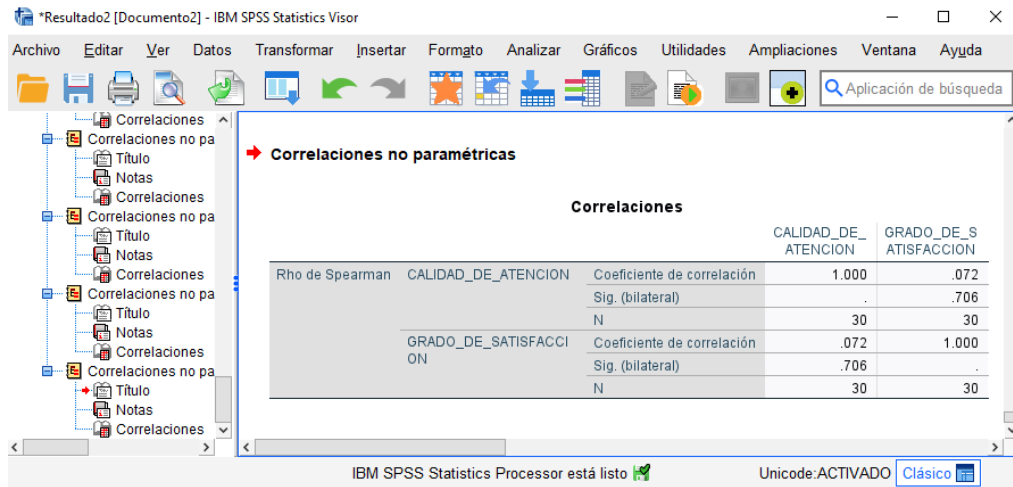
INTERPRETACIÓN DE PRUEBA ESTADÍSTICA

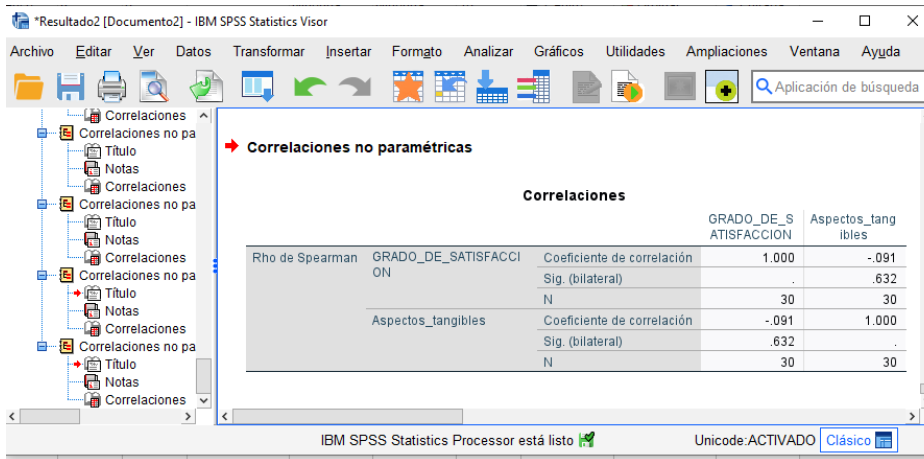
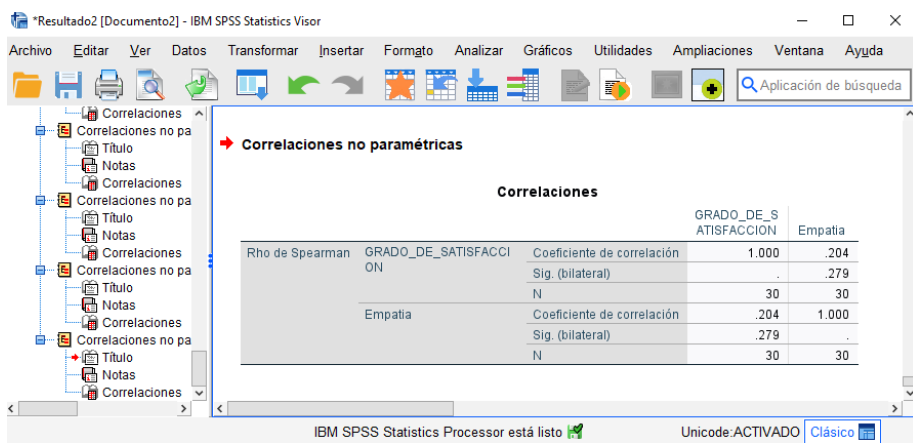
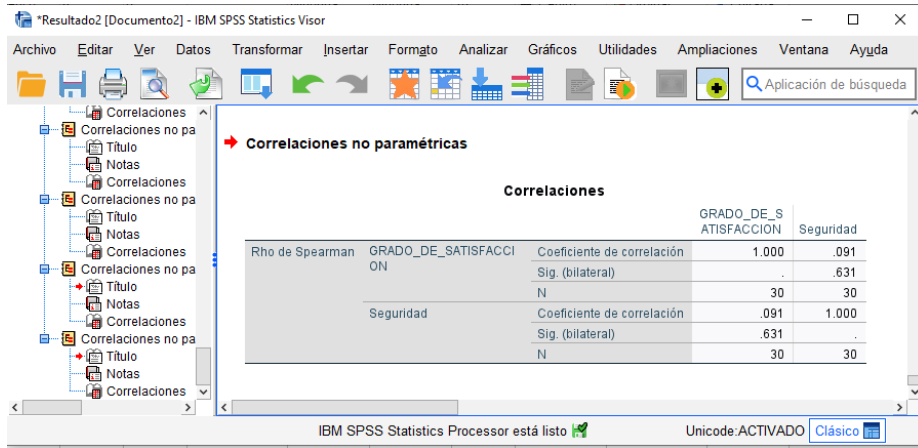
Según Hernández et al. (2014), la prueba de correlación de Spearman, se interpreta de la siguiente forma, el cociente r de Pearson puede adoptar valores que van desde +1.00 a -1.00, y en este sentido se pueden obtener diferentes valores que se agrupan de la siguiente forma:

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

ANEXO

FOTOS DE ESTADÍSTICO SSPS





ANEXO 9

Solicitud de autorización

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

LIMA, 29 OCTUBRE DEL 2022.

SOLICITUD DE AUTORIZACION

Para: MC Guillermo Benito Ojeda Pérez,

Jefe actual del Puesto de Salud Cardal del distrito de Pachacamac.

De: Obstetra Josselyn Mirella Maravi Altamirano

(ex cerumista)

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION DEL JEFE DEL ESTABLECIMIENTO

De mi consideración:

Mediante el presente le solicito la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022”. Para que pueda ser llevado a cabo en su establecimiento a cargo. Se requiere de su aprobación para poder ejecutar dicho proyecto.

Sin otro particular quedo de usted

Atentamente



JOSSelyn M. MARAVI ALTAMIRANO

DNI: 75399874

ANEXO 10

AUTORIZACIÓN DEL JEFE DEL ESTABLECIMIENTO CARTA DE PRESENTACIÓN APROBADA PARA EJECUTAR EL ESTUDIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

LIMA, 03 NOVIEMBRE DEL 2022.

CARTA DE ACEPTACION DEL JEFE DEL PUSTO DE SALUD CARDAL

EL QUE SUSCRIBE EL JEFE DEL P. S. CARDAL, DE LA RIS DE PACHACAMAC, DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR, HACE CONSTAR LO SIGUIENTE:

El MC Guillermo Benito Ojeda Pérez, jefe actual del Puesto de Salud Cardal del distrito de Pachacamac. Donde se ejecutará el estudio titulado “Calidad de atención y grado de satisfacción de las usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022”.

Este proyecto deberá contar, además, con la evaluación del comité institucional de ética en investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular quedo de usted

Hecho por el cual, se le brinda el conocimiento en mérito a su labor realizada en este establecimiento.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA SUR
Guillermo Benito Ojeda Pérez
MC GUILLERMO BENITO OJEDA PÉREZ
COMP. 030/2022
MINISTRO JEFE



OPPO Reno7
Lima, Provincia de Lima



OPPO Reno7
Lima, Provincia de Lima



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un Puesto de Salud en Pachacamac, Lima – 2022", cuyo autor es MARAVI ALTAMIRANO JOSSELYN MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LIP LICHAM CRUZ ANTONIO DNI: 07517707 ORCID: 0000-0002-9670-8980	Firmado electrónicamente por: CLICHAM el 15-01- 2023 00:34:05

Código documento Trilce: TRI - 0512888