UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Mendoza Cama Janet Giovanna (orcid.org/0000-0003-4140-3458)

ASESORES:

Dr. Loayza Valcárcel Neri Miguel Ángel (orcid.org/0000-0001-6314X- 144X)

Dr. Caycho Valencia Felix Alfaro (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre Gloria mis hijos Salvador y Joaquín porque con su amor me dan soporte logrando alcanzar una de mis preciadas metas profesionales.

AGRADECIMIENTO

A los docentes y Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por su misión de formar líderes para el cambio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Fiabilidad de calidad de servicio 17

Tabla 2 Fiabilidad de nivel de satisfacción 17

Tabla 3 Objetivo general 18

Tabla 4 Objetivo específico uno 19

Tabla 5 Objetivo específico dos 20

Tabla 6 Objetivo específico tres 21

Tabla 7 Objetivo específico cuatro 22

Tabla 8 Objetivo específico cinco 23

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1: Diseño de investigación correlacional 15

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un hospital en Lima 2023; se realizó una investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental y transversal, empleándose como técnica la encuesta y se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 186 personas que se atendieron en el nosocomio.

Luego del procesamiento de datos, la hipótesis planteada se demostró al aplicarse el coeficiente de relación que arrojó como resultado 0.755, siendo alto y positivo así como una significancia de 0.00, que determinó una relación significativa entre las variables en estudio, por lo que se recomendó mejorar en el área de obstetricia la calidad de atención a la usuaria en la dimensión capacidad de respuesta, estableciendo protocolo de comunicación para que el personal sanitario pueda informar, comunicar y resolver en forma satisfactoria las necesidades del paciente en particular.

Palabras clave: calidad-servicio-nivel-satisfacción-hospital

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between quality of care and the level of satisfaction of the user of the obstetric area in a hospital in Lima 2023; A descriptive correlational investigation was carried out, non-experimental and cross-sectional design, using the survey as a technique and two questionnaires were applied to a sample of 186 people who were treated at the hospital.

After data processing, the proposed hypothesis was demonstrated by applying the relationship coefficient that yielded 0.755 as a result, being high and positive as well as a significance of 0.00, which determined a significant relationship between the variables under study, for which it was recommended improve the quality of care for the user in the area of obstetrics in the dimension of response capacity, establishing a communication protocol so that health personnel can inform, communicate and satisfactorily resolve the needs of the particular patient.

Keywords: quality-service-level-satisfaction-hospital

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia colapsó los procesos de provisión, tratamiento y atención del servicio en el sector salud. La OMS, indicó que anualmente mueren entre 5,7 y 8,4 millones de pacientes por un mal tratamiento sanitario y estima que se evitaría que más de un millón de niños recién nacidos mueran, si la atención fuera de calidad (Unir,2022). En Guatemala se halló que 63 pacientes mujeres intervenidas de artroplastia, se encontraban insatisfechas con el cuidado de salud por personal de enfermería, siendo necesario la implementación de estrategias que humanicen el trato durante el tiempo que permanecen en el hospital (Velásquez et al. 2023).

En Perú, 377 pacientes (77,6%) calificaron el servicio de tele salud como moderadamente alto, sobretodo en pediatría (87%), ginecología y obstetricia (79,1%) (Barriga et al.2022); lo que demuestra un desempeño y compromiso laboral efectivo y el desafío de los funcionarios de adoptar medidas de intervención para mejorar la eficacia del personal sobre todo para el caso de nacimientos, sobre todo durante las primeras seis semanas que son cruciales para evitar riesgos a sus vidas (Del Carmen,2019; Madrid y Hernández,2022, OPS,2022).

A nivel local, se observó en el hospital en estudio, la falta de involucramiento de las autoridades sanitarias para lograr la calidad en forma permanente y una visión compartida con el personal técnico, existía un servicio poco confiable e inseguro en el servicio de salud de los pacientes, deficiencias en la entrega de un servicio empático y ágil; falta una comunicación transparente y permanente entre las distintas áreas del hospital, descoordinación e integral de acciones efectivas interdepartamental y limitaciones en infraestructura, equipos y sistemas integrados óptimos.

Visto este contexto se planteó el problema general: ¿Existe relación

entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023? Asimismo, basándose en las cinco dimensiones de la variable calidad de atención se plantearon los siguientes problemas espacíficos: ¿Existe relación entre las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023?

La investigación tuvo como justificación teórica, el sustento de los principios y teoría administrativa de Zeithaml y de Thompson que comprobó la relación entre ambas variables, que son aspectos claves del bienestar del individuo; como justificación práctica, se respalda en los hallazgos, que sirvieron para proponer planes y estrategias que mejoren el comportamiento del personal sanitario, que redundó en elevar la calidad de atención hacia el paciente; y la justificación metodológica, se apoyó con el alcance, tipo, diseño de la investigación, la aplicación de técnicas e instrumentos confiables estadísticamente y validados por expertos que lo convirtieron en un referente académico.

Siendo consecuente con lo anterior expuesto, la investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023. Y de la misma forma teniendo en cuenta las cinco dimensiones de la variable calidad de atención, los objetivos específicos buscaron determinar independientemente la relación entre la fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y los aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023.

Con la finalidad de brindar una respuesta al problema de investigación planteado, a priori, se formuló como hipótesis general lo siguiente: existía una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023. Y como hipótesis específicas igualmente se planteó que entre las

dimensiones de la variable independiente con el nivel de satisfacción de la usuaria existía una relación significativa con la muestra estudiada en el año 2023

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos realizados anteriormente en el ámbito internacional y nacional se describieron a continuación:

Antecedentes Internacionales:

Alarcón et al. (2021), realizó una investigación en pacientes obstétricos sobre calidad y sus efectos en hospitales chilenos; bajo la metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo, empleó una encuesta basada en el modelo Servperf que aplicó por teléfono a una muestra aleatoria de 155 mujeres. Los datos revelaron que los servicios de la maternidad fue calificado de grado medio o regular (78,8%) y el tiempo de espera un grado normal (78,8%), no encontrándose correlación entre ambas variables, siendo la dimensión influyente y baja la confianza, seguridad y empatía con el trato al usuario; ello implicó que para corregir estas fallas en el servicio, la institución sanitaria debió focalizarse en mejorar las habilidades blandas del recurso humano a fin de mejorarlas y elevar la calidad y satisfacción del servicio sanitario.

Pabón y Palacio (2020) en su investigación cuantitativa-descriptiva sobre calidad y satisfacción en un hospital en Colombia dirigido a 3,185 pacientes concluyeron que el 83.1% de pacientes mostraban aprobación por la atención brindada en las diversas áreas de dicho nosocomio, destacando el área de laboratorio (83,1%), enfermería (79,5%), atención médica (77,7%) y servicio de citas (74%); estos resultados confirmaron una gestión eficiente de atención al paciente, lo que implicó mantener estos estándares a través de programas motivacionales para estimular al trabajador en su compromiso de servicio humanitario.

Sisalema (2019) en su trabajo descriptivo, correlacional, diseño no experimental en Guayaquil, aplicó la técnica encuesta a 200 pacientes. Concluyó que existió correlación moderada y positiva (rho= .516 y sig. .000)

entre ambas variables; según la mayoría de entrevistados el nivel de calidad de atención fue regular (94.5%), debido a factores influyentes como la interacción (92%), entorno (91,5%), eficacia (64%) y equidad (50%) que fueron evaluadas con nivel regular. Y en cuanto a satisfacción la mayoría considero un nivel regularmente satisfecho (82%); siendo el resultado de las dimensiones influyentes la organización (88%), la comodidad (82%) y el tiempo de espera (59%); este hallazgo implicó la responsabilidad de instruir al personal para que brinden a los usuarios una excelente atención que evite pérdidas de tiempo.

Coppiano (2019) realizó un estudio sobre calidad y satisfacción con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, aplicando una encuesta a 383 pacientes en Ecuador. Se halló una gran cantidad de usuarios insatisfechos por lo que plantearon mejoras en la efectividad asistencial de salud del establecimiento; estos resultados implicaron la necesidad que los funcionarios afiancen en el personal sanitario, asistencial y administrativo, las pautas que garanticen en forma oportuna y empática una solución satisfactoria a los usuarios.

Arévalo (2018) en su investigación cuantitativa con enfoque mixto sobre satisfacción de pacientes en un centro de salud en Ecuador, aplicó una encuesta tomando el modelo Servperf y una entrevista a una muestra a 366 pacientes, basada en variables calidad de servicio. Determinó que la información y orientación ágil incrementaron la insatisfacción, sin embargo, el 98% de pacientes consideraron un rango de atención muy bueno. Este hallazgo evidencia que existen falencias la capacidad de responder en forma eficaz a los requerimientos del paciente, por lo que se debe implementar un programa con el propósito de mejorar las habilidades del personal y la simplificación de los procesos que reduzca el tiempo de espera y una entrega eficiente de medicamentos y por ende el bienestar del paciente.

Antecedentes Nacionales:

Vinces (2023) efectuó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional en un centro asistencial en Tumbes, diseño no experimental a una muestra de 90 pacientes. Concluyó que el 56.8% de entrevistados calificaron el servicio de salud como satisfactorio; ello implicó que los funcionarios destaquen el trabajo del personal sanitario y promuevan la motivación intrínseca para valorar el significado y la importancia que su trabajo contribuye a generar bienestar en pacientes vulnerables, que son la razón de ser de la institución.

Herrera (2023) en su estudio descriptivo, transversal en el área obstétrica de un hospital en Huaraz, a una muestra de 50 profesionales de esta área. Concluyó que tanto la atención como la satisfacción, obtuvieron un nivel regular (clima organizacional 62% y satisfacción laboral 50%), debido a factores de trato y comunicación efectiva entre los trabajadores.

Maraví (2022) ejecutó un estudio descriptivo, correlacional a 30 usuarias del área de obstetricia en Pachacamac, Concluyó que la correlación fue alta y positiva por la acertada capacidad de respuesta del personal ante sus requerimientos; el aporte ratifica la importancia de brindar una buena atención al paciente y en la medida que ese encuentro sea de calidad y calidez, se asegura el nivel de satisfacción.

Benancio (2021) en su estudio sobre calidad y satisfacción en un nosocomio en Huánuco, realizó una investigación correlacional, enfoque relacional, tipo cuantitativo, prospectivo, analítico, observacional y transversal, empleó la encuesta y aplicó a una muestra de 65 usuarios de consulta externa. Concluyó que el 41.5% de entrevistados refirió que la atención era media y se encontraba medianamente satisfecho, mientras que el 17% afirmó haber recibido una calidad de atención alta; este aporte implicó que la gerencia evalúe los factores de este hecho para implementar estrategias que mejoren

las condiciones del trabajador y proporcionen las herramientas eficaces para lograr brindar un servicio de calidad.

Chata y Sánchez (2020) en su estudio prospectivo, aplicaron un cuestionario a 110 usuarios externos de un policlínico del Callao. Halló que la calidad y satisfacción fue del orden del 34,3%, sin embargo, la relación fue moderada, debido a que los pacientes consideraron un nivel regular por que el personal no mostraba seguridad, trato humano y una eficaz solución a sus problemas de salud; este hallazgo implicó que la entidad conformara una comisión para organizar actividades de capacitación al personal de servicio al cliente y programase evaluaciones periódicas para corregir o adoptar medidas que mejoren el servicio.

En cuanto al marco teórico-científico, se tratará la calidad de atención, como variable de investigación, que tiene como basamento las siguientes teorías: la teoría de la calidad total, que propone la mejora continua en el trabajo, como filosofía empresarial, ya que, si mantiene la excelencia del servicio, asegurará la lealtad de los usuarios. La teoría de la satisfacción que sostiene que la empresa que cubre sus necesidades y expectativas, la preferencia del usuario se incrementará significativamente. La teoría de Donabedian, que sostiene que el centro de salud debe buscar la maximización del bienestar del paciente, cuidando el equilibrio entre ganancias y las pérdidas, y su relación con todas las fases del proceso que involucra este propósito (Messarina,2016).

También se tiene la teoría de autocuidado de Dorotea Orem, que destaca la misión del personal sanitario de ayudar al paciente a cuidarse por sí mismo para recuperar su salud y conservar su vida. La teoría de Oliver sobre desconfirmación de expectativas y de Parasuraman sobre el servicio de calidad que sostienen que el nivel de calidad se determina por la diferencia entre percepciones y expectativas del paciente respecto al servicio brindado,

que dará como resultado una brecha de satisfacción o insatisfacción (Duarte,2023).

Existen varios conceptos de calidad de atención entre los que se encuentran los siguientes: la maximización de beneficios que brinda un servicio de salud, frente a los riesgos que implica, cuyo soporte lo brinda la ciencia y la tecnología aplicada (Donabedian,1993); también se concibe como el rendimiento efectivo de las intervenciones sanitarias del personal de salud en base a las normas vigentes que asegura un impacto positivo frente a problemas de salud pública (Ruelas et al. 2022). Para la OMS, es un conjunto de servicios diagnóstico, tratamientos personalizados y eficaces que permiten el conocimiento profundo del estado de salud del usuario, para lograr el tratamiento eficaz evitando riesgos a su vida (Elías y Alvarez,2016). En el campo médico, la calidad de atención tiene tres enfoques o perspectivas: el paciente, el personal sanitario y la organización que proporciona los insumos y recursos que permiten el funcionamiento del proceso de prestación del servicio (Fajardo et al., 2016) y es importante destacar la responsabilidad en la intervención de estos tres componentes, ya que orientarán sus acciones a brindar una atención oportuna, personalizada, responsable, competente y sobretodo humana (Chumpitaz, 2019).

Las características peculiares que brinda una atención de calidad son: la oportunidad de atender al paciente en el momento oportuno, la suficiencia o capacidad de poseer los recursos para cubrir su tratamiento, su satisfacción por proveer un servicio de calidad y contar con recursos necesarios para cumplir con su responsabilidad, la eficiencia es el grado máximo de lograr resultados positivos en el tratamiento médico, eficiencia, al hacer uso correcto de los recursos para evitar pérdidas o sobrecostos, accesibilidad o apertura para atender consultas y dudas de pacientes y familiares , y ´garantía del servicio, basado en la expertiz del personal sanitario y en la supervisión permanente del tratamiento médico (Hernández, et al. 2021).

La importancia de atender con calidad al paciente, es la responsabilidad de toda gestión en un hospital, lo que implica que el personal brinde confianza, seguridad, empatía, respuestas ágiles y oportunas y una solución satisfactoria frente al problema de salud; la naturaleza de su trabajo representa una tarea compleja porque su trabajo es con personas singular con todas las características particulares que representa su personalidad y sus cuidados; es un gran reto para cumplir con el propósito último del servicio sanitario (Kozier, 2018); una experiencia negativa puede perjudicar la percepción, imagen del servicio y por ende en la fidelidad del usuario del servicio sanitario (Cardozo, 2021; Zaharias y Pappas, 2016).

Existen diversos factores influyentes en un servicio de calidad, entre los que se encuentra la insatisfacción en el trabajo, que afecta su práctica profesional en su desempeño por la sobre carga de trabajo, los sistemas y distribución de trabajo funcional y por paciente asignado con el fin de brindarle una atención integral, y el espacio físico y sus condiciones de higiene y seguridad que requiere la atención y tratamiento del paciente (Malangon, 2014).

Las dimensiones de una atención de calidad abarcan tres áreas: la estructura que se compone de los recursos que cuenta la empresa, el proceso que incluya las etapas del servicio ofrecido y la forma de atenderlo y los resultados o impresión del paciente en relación a la experiencia vivida y de la valoración global del servicio médico (Donabedian, 1993).

Diversas propuestas existen para medir la calidad, entre ellas, Zeithaml y Bitner que proponen un enfoque integrador de cinco dimensiones como la confianza, que es la capacidad de la organización de entregar lo que promete en forma segura y precisa; la responsabilidad que es la disposición de ayuda ágil del personal sanitario; la seguridad, que implica el dominio de sus funciones y su calidez; la empatía o capacidad de la organización de

brindar una atención individualizada y cuidadosa a cada paciente; y los tangibles, que son las evidencias que favorecen una buena impresión en el usuario (Zeithaml, et al. 2015).

La medición de este constructo, permitió analizar la mejora del servicio prestado, optimizar los recursos y lograr mejores resultados, dentro de un proceso de mejora continua que busque un sistema sanitario que proporcione una atención ágil y precisa, ya que de ello dependerá el nivel de valoración del usuario (Gamella, et al. 2014).

La satisfacción de la usuaria, como variable de estudio, se basa en el fundamento teórico de Bitner que explica que la satisfacción e insatisfacción de los usuarios son distintos, ya que unas buscan evitar el dolor y el sufrimiento, mientras que las otras se orientan a obtener el crecimiento intelectual o afectivo. También el modelo comparativo entre percepciónexpectativas con la experiencia del servicio. La teoría de la equidad de Adamas, que postula afirma que las personas se sienten motivadas para mantener relaciones interpersonales justas y equitativas, evitando lo contrario; lo que se aplica para toda situación y circunstancia (Rodríguez, et al.2020).

De otro lado, la satisfacción, es definida como el nivel de cumplimiento del servicio médico ofrecido, dependerá del grado para que el paciente siga las indicaciones del tratamiento o regrese para utilizar el servicio posteriormente (Mira, et al. 2014). Se concibe también, como las actitudes y conductas del personal de servicio para el logro de objetivos específicos, como brindar una atención de calidad diferenciada (García,2017 et al.); es importante destacar que para una eficiente gestión, se necesita de retroalimentación para implementar acciones tendientes a responder a los requerimientos de los usuarios generando bienestar y un ambiente favorable y positivo, lo que asegurará la sostenibilidad en el corto, medio y largo plazo (De la Cruz,2017).

En el campo de salud, la satisfacción del paciente o familiar, se concibe como el resultado de sus expectativas contrastadas con la atención del personal sanitario, ya que de por medio se encuentra la vida de las personas (Betancourt y Mayo,2015); este indicador mide el nivel de complacencia del paciente respecto al servicio médico (MINSA,2023).

La satisfacción del paciente es compleja e intenta medir la experiencia de vida frente a las expectativas, percepciones del usuario y sus familiares, de allí la necesidad de poder utilizar estudios en este campo para tomar decisiones estratégicas que coadyuven a mejorar la atención del paciente desde el lado humano (Castelo,2022; Huber,2022).

Resulta importante que brindar satisfacción, genera lealtad en el paciente al mantener un vínculo permanente con el servicio y el compromiso de seguir empleándolo por la confianza y atención brindada con calidad y calidez; además un usuario satisfecho, se convierte en un testimonio eficaz de la imagen favorable del servicio y en un factor clave para recomendar a familiares y amigos el servicio lo que incrementará la demanda del servicio y por ende asegurará la sostenibilidad del servicio en el tiempo. Si se produce lo contrario, el resultado será la proliferación de comentarios negativos, quejas continuas y una mala reputación en el mercado ocasionando el abandono del servicio prestado (Minamango,2014).

La satisfacción está influenciada por varios factores entre los que se encuentran el trato expeditivo del personal sanitario, despersonalización del servicio, procesos lentos y poco ágiles, la falta de formación y capacitación del personal para solucionar los problemas que se presentan con los pacientes (Romero,2016); también se incluye la falta de valores de la institución que no se refleja en el servicio brindado lo que provoca diferencias entre personas y de acuerdo a las diversas circunstancias (Bowen y Fosado,2020).

Además, se incluyen como factores individuales de influencia la edad, estado civil, grado de educación; económicos como el nivel de ingresos, culturales, experiencia brindada; la accesibilidad geográfica, comunicación, atención, trato, disponibilidad de medicamentos, acondicionamiento de local entre otros, en la medida que el usuario interaccione y perciba estos factores, se sabrá el nivel de aceptación, satisfacción y experiencia vivida (Ortega,2019).

Entre los beneficios que ofrece un servicio satisfactorio, se encuentra en el retorno del paciente para atenderse nuevamente en la entidad, es decir fortalece su fidelidad; un paciente satisfecho, es la mejor publicidad interpersonal en su entorno; y, por último, los pacientes satisfechos son el mejor testimonio para convencer a otros de prestar el servicio y constituye la mejor barrera frente a la competencia (Feldman,2017).

Existen cuatro dimensiones que abarca la satisfacción: la primera es la calidad funcional percibida, que incluye los indicadores, atención oportuna y puntual, la atención satisfactoria comparativa, la solución quejas, reclamos y mejoras. La segunda, la calidad técnica percibida, es el nivel de características y resultados que ofrece el servicio básico. Abarca los indicadores, mejoras en el servicio y la tecnología; la tercera el valor del servicio, es la promesa que ofrece la organización única, distintiva y creíble que se orienta a solucionar el problema de saludo del paciente. Contempla como indicadores, confianza en servicios prestados y atención sin problemas; la quinta, la confianza, que es la capacidad de un servicio satisfactorio garantizado y seguro que contribuirá a su fidelización y recomendación. Incluye la recomendación y preocupación por necesidades. Y por último como sexta, las expectativas del servicio ideal que le gustaría recibir el paciente para solucionar su problema. Abarca como indicadores, necesidades satisfechas y las expectativas del personal (Yauri,2022).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación básica que buscó el conocimiento teórico y las relaciones del fenómeno estudiado (Concytec,2018). Enfoque cuantitativo, porque empleó la estadística para obtener resultados de las variables de investigación (Cadena et al. 2017). Nivel descriptivo-correlacional, porque describió objetivamente los datos hallados y se analizó en su conjunto (Hernández, et al., 2018); y correlacional porque determinó el nivel de asociación entre los constructos (Hurtado,2015). Diseño no experimental empleado, no manipuló variable alguna, y alcance, corte transversal en tiempo y espacio determinado (Hernández et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Son los aspectos esenciales del problema que fueron operacionalizados es decir se definió la manera de medición de cada característica del constructo (Carrasco,2015).

Definición conceptual de calidad de atención: nivel de atención en base a la brecha entre expectativas y percepciones de la usuaria del servicio brindado (Zeithaml et al. 2015).

Definición operacional: la variable calidad de atención se midió con 05 dimensiones de la calidad de servicio: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibles: La dimensión fiabilidad se midió con tres indicadores: igualdad, interés y trato y con tres ítems (1,2,3,); la dimensión seguridad se midió con tres indicadores confianza, privacidad ý procedimiento y con tres ítems (4,5,6,) ; la dimensión empatía, se midió con tres indicadores: interés, comprensión y amabilidad y con tres ítems (7,8,9); la dimensión capacidad de respuesta, se midió con tres indicadores: atención oportuna, solución inmediata y tiempo de espera y con tres ítems (10,11,12); y la dimensión aspectos tangibles se midió con tres indicadores: equipos, instalaciones y apariencia física y seis ítems (13,14,15,16,17,18). Se empleó

la escala de medición ordinal tipo Likert (1.-nunca, 2.-casi nunca,3.-a veces,4 casi siempre y 5.-siempre)

Definición conceptual de nivel de satisfacción: medida de complacencia de la usuaria por el servicio y las condiciones en que le fue brindado (Thompson, 2017).

Definición operacional: la variable nivel de satisfacción se midió con 05 dimensiones: calidad funcional, técnica, valor, confianza y expectativas. La dimensión calidad funcional percibida, se midió con tres indicadores:atención oportuna y puntual, atención satisfactoria comparativa y solución quejas y reclamos y con tres ítems (1,2,3); la dimensión calidad técnica percibida, con dos indicadores: mejoras en el servicio y tecnología y dos ítems (4,5); la dimensión valor percibido se midió con dos indicadores: confianza en servicios prestados y atención sin problemas y con dos indicadores (6,7); la dimensión confianza con dos indicadores: recomendación y preocupación por necesidades y dos ítems (8,9); la dimensión expectativas con dos indicadores: satisfacción de las necesidades y personal supera expectativas y dos ítems (10,11). Se empleó la escala de medición ordinal tipo Likert (1.nunca, 2.-casi nunca,3.-a veces,4 casi siempre y 5.-siempre)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Es el universo y número de sujetos con rasgos particulares de un estudio (Hernández et al. 2018). Para este caso, fueron 350 usuarias del nosocomio limeño durante el año 2023 (Otzen y Manterola, 2017).

- Criterio de inclusión: pacientes obstétricas del hospital en Lima en 2023.
- Criterio de exclusión: pacientes de otras áreas del hospital en Lima 2023.

3.3.2. Muestra

Es una parte de la población con características similares, seleccionados por criterios de inclusión y exclusión, de ello se obtuvo datos confiables que aseguraron un trabajo consistente y se extrajeron conclusiones relevantes (Otzen y Manterola, 2017) La obtención del dato, se halló con la siguiente formula estadística:

Figura 2

Diseño de investigación correlacional

$$\frac{\mathrm{N} * Z^2 * \mathrm{P} * \mathrm{Q}}{E^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n =Muestra

N =Población

Z = Nivel de confianza

E = Margen de error posible

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad en contra (1 - P)

Reemplazando:

$$\mathrm{n} = \frac{350 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (350-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 186 \text{ personas}$$

La muestra fue de 186 personas.

3.3.3. Muestreo

Fue la forma de distribuir la muestra hallada del estudio, representativa numéricamente para obtener resultados confiables (Otzen y Manterola, 2017). La técnica de muestreo empleada fue probabilístico aleatorio simple que ayudó a seleccionar los sujetos necesarios en el estudio.

3.3.4. Unidad de análisis

Los elementos que la conforman fueron pacientes obstétricas de un nosocomio de Lima 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El trabajo empleó como procedimiento la encuesta, cuyo propósito fue la recopilación de datos, siendo su ventaja la practicidad como la consistencia que permitió la seguridad de obtener datos de los informantes (Feria et al. 2020). El recurso aplicado, fue el cuestionario, compuesto por una relación de preguntas estructuradas en forma organizada y coherente que facilitó la recopilación de las opiniones del encuestado (Sarabia y Alconero, 2019).

Se empleó un cuestionario estructurado de 18 preguntas de la variable Calidad de Atención; mientras que para la variable Nivel de satisfacción fueron 11 ítems. En ambos casos emplearon la escala de Likert cuya valoración fue 1) nunca; 2) casi nunca, 3) algunas veces, 4) casi siempre y 5) Siempre.

3.5. Procedimientos

Primero, se midió la fiabilidad estadística de los cuestionarios con la prueba estadística del coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó valores de ,883 y ,857 alcanzando un nivel alto (ver anexo); determinándose la consistencia suficiente para aplicar los instrumentos.

Segundo, los cuestionarios fueron validados por tres expertos registrados en SUNEDU, cuya evaluación se basó en una ficha que contenía tres criterios: claridad, coherencia y relevancia y la siguiente escala 4: Alto nivel,3: Moderado nivel 2: Bajo Nivel 1: No cumple con el criterio; a su término emitió un informe de validación del instrumento, con firma y huella (ver anexos. Luego se aplicó la prueba de V de Aiken que arrojo 1 para los criterios, validándose los cuestionarios de las variables.

Tercero, se solicitó autorización al hospital para la investigación, previa presentación del proyecto con la finalidad de otorgar toda la información relevante, así como absolver cualquier duda o consulta.

Cuarto, se aplicó los instrumentos en función a un cronograma establecido para recopilar los datos, previo lectura del consentimiento informado.

3.6. Método de análisis de datos

Las respuestas obtenidas, se ingresaron y procesaron con el empleo de la estadística descriptiva, y el software SPSS versión 26 que permitió describir los resultados en tablas de la variable y la discusión con los trabajos previos y base teórica.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos se basaron en el respeto, en su autonomía y decisión de participar del estudio; orientación al bien, basado en una investigación acertada y en investigadores competentes, en salvaguarda del bienestar de las personas; y el principio de justicia, cuya distribución sea equitativa tanto en costos como beneficios en este tipo de actividades (Espinoza y Calva, 2020).

IV. RESULTADOS

A continuación, se mostró en primer lugar, los resultados que se obtuvo de la base de datos mediante el estadístico SPSS Vs 26, posteriormente se describieron las correlaciones teniendo en cuenta los objetivos y las hipótesis.

Tabla 1 Fiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,883	18

Nota: Se observó que los 18 ítems del cuestionario arrojaron 0.883 cuyo valor fue de nivel alto, lo que determinó la consistencia interna del instrumento y su aplicabilidad.

Tabla 2 Fiabilidad de nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	11

Nota: Se mostró que los 11 ítems del cuestionario le correspondieron 0.853 cuyo nivel fue alto, lo que determinó la consistencia interna del instrumento y su aplicabilidad.

Tabla 3 Objetivo general

Determinar la correlación de la variable Calidad de atención y Nivel de satisfacción

			Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la variable calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se halló que entre las variables en estudio un coeficiente de relación de 0.755, siendo alto y positivo; igualmente una significancia de 0.00, por lo que se determinó la asociación en forma significativa.

4 Objetivo específico uno

Correlación Fiabilidad y Nivel de satisfacción

			Fiabilidad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la dimensión fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se observó que entre la dimensión fiabilidad y la variable nivel de satisfacción de la usuaria un coeficiente de relación de 0.848, siendo alto y positivo; igualmente una significancia de 0.00, lo que ayudó a determinar una asociación significativa.

5 Objetivo específico dos

Correlación Seguridad y Nivel de satisfacción

			Seguridad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la dimensión seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se halló que la dimensión seguridad y la variable nivel de satisfacción del usuario, tuvo un coeficiente de correlación de 0.497, siendo moderado y positivo; y una significancia de 0.00, lo que determinó una asociación significativa.

6 Objetivo específico tres

Correlación Empatía y Nivel de satisfacción

			Empatía	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la dimensión empatía se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se apreció que entre la dimensión empatía y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, un coeficiente de relación de 0.755, alto y positivo; asimismo la significancia fue de 0.00, lo que determinó una asociación significativa.

7 Objetivo específico cuatro

Correlación Capacidad de respuesta y Nivel de satisfacción

			Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,252*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,252*	1,000
		Sig. (bilateral)	, 038	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se apreció que entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable nivel de satisfacción de la usuaria un coeficiente de relación de 0.252, siendo muy bajo y positivo; igualmente una significancia menor que 0.05, lo que ayudó a determinar una asociación significativa.

8 Objetivo específico cinco

Correlación Aspectos tangibles y Nivel de satisfacción

			Aspectos tangibles	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	186	186
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	186	186

Fuente: Encuesta a usuarias del área de obstetricia de un hospital en Lima

La regla de decisión es “Rechazar la Hipótesis Nula si p < 0.05”. Como se pudo observar el p-valor es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que la dimensión aspectos tangibles se relaciona con el nivel de satisfacción significativamente.

Se aprecia en la tabla que entre la dimensión aspectos tangibles y la variable nivel de satisfacción del usuario se evidenció un coeficiente de relación de 0.845, siendo su nivel alto y positivo; igualmente la significancia fue de 0.00, lo que ayudó a determinar que existió relación significativa entre la dimensión y variable aludida.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos, en relación al objetivo general, determinaron que existió una correlación entre las variables de 0.755, que representó un grado alto y positivo; además se comprobó que la significancia fue 0.00, por lo que fue significativa

Los hallazgos del trabajo realizado, coincidieron con el estudio descriptivo de Sisalema (2019) que realizó sobre ambas variables en un hospital en Guayaquil, de alcance correlacional y que aplicó una encuesta a 200 pacientes, sin embargo sus resultados no coinciden ya que fueron opuestos, al arrojar un índice de correlación moderada y positiva de un rho= .516 y significancia de .000 entre ambas variables; cuyos resultados, de nivel medio, obedecieron a que la mayoría de entrevistados calificaron el nivel de calidad de atención como regular (94.5%), siendo los factores influyentes la interacción (92%), el entorno (91,5%), la eficacia (64%) y la equidad (50%).

Los datos que arrojó la investigación coinciden con lo que la OMS demanda de las instituciones hospitalarias de brindar calidad y garantía la vida del niño y la madre; así como lo que recomienda Velásque et al. (2023) de implementar estrategias que humanicen la estancia hospitalaria y los procesos de recuperación.

Los hallazgos encontrados también comprobaron que la institución, cumplió con lo que postula la teoría de la calidad total de una mejora continua para ofrecer en forma permanente servicios de calidad, también con la teoría de atención al paciente de Donabedian, que sostiene que es la maximización del bienestar del paciente en el proceso de atención.

También los resultados coinciden con la teoría del autocuidado, asociada a la necesidad de servir a los que necesitan nuestra ayuda por encontrarse enfermas y requieren de cuidados especiales, así como las teorías de desconfirmación de expectativas de Oliver y los principios de Parasuraman,

que determinan que la percepción de la calidad es la ecuación entre las percepciones y expectativas que tiene el paciente, produciendo brechas que se deben cerrar para ofrecer un nivel de calidad superior.

Y en cuanto a la variable satisfacción, los resultados arrojaron que la mayoría considero un nivel regularmente satisfecho (82%); siendo el resultado de las dimensiones influyentes la organización (88%), la comodidad (82%) y el tiempo de espera (59%); este hallazgo implicó la responsabilidad directiva de instruir al personal y ejercer en la práctica una excelente atención que evite pérdidas de tiempo.

Los hallazgos encontrados, se asemejan con la investigación de Coppiano (2019) quien realizó un estudio sobre calidad y satisfacción con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y aplicó una encuesta a 383 pacientes de una entidad pública sanitaria de Ecuador, hallando que la mayoría de usuarios se encontraban insatisfechos y solicitaron mejoras en la efectividad asistencial de salud del establecimiento.

Estos resultados implicaron la necesidad que los funcionarios ejecutaran un reforzamiento positivo en el personal sanitario, asistencial y administrativo, para que cumplan con las pautas y garanticen una entrega oportuna y empática una solución satisfactoria a los usuarios.

Los resultados hallados, demostraron que la institución médica, no cumplió con brindar el nivel de satisfacción superior, como lo expresa el Ministerio de Salud respecto a cerrar brechas entre percepciones y expectativas sobre el servicio sanitario que se les brinda a los pacientes, ya que es importante como sostiene Minamango (2014) generar satisfacción ya que las investigaciones confirman que un paciente insatisfecho en un hospital, optará por cambiarse de servicio.

Los hallazgos del trabajo de investigación, sobre la variable

satisfacción no coinciden en sus postulados, debido a carencias, deficiencias o limitaciones en el servicio, como la teoría de Bitner sobre productos o servicios relacionadas con este constructo; también con el modelo de la desconfirmación de expectativas con la realidad percibida; ni con la teoría de la equidad, donde el paciente no sólo evalúa la relación costo-beneficio, sino el trato, las relaciones humanas y atención, como sostiene Rodríguez et al.(2020).

En relación al análisis del objetivo específico uno, se halló un coeficiente de 0.848 alto y positivo; y una significancia de 0.00, que determinó una asociación positiva que se dio en usuarias del área de obstetricia en un hospital en Lima 2023.

Los datos hallados, se asemejaron a la investigación descriptivacuantitativa de Pabón y Palacio (2020) sobre calidad y satisfacción en un hospital en Colombia dirigido a 3,185 pacientes concluyeron que el 83.1% de pacientes mostraban aprobación por la atención brindada en las diversas áreas de dicho nosocomio, destacando el área de laboratorio (83,1%), enfermería
(79,5%), atención médica (77,7%) y servicio de citas (74%).

Lo relevante de este hallazgo, fue la confirmación de una gestión eficiente de atención al paciente, lo que implicó mantener estos estándares a través de programas motivacionales para estimular al trabajador en su compromiso de servicio humanitario.

Además, estos hallazgos, coincidieron con Alarcón et al. (2021) que, bajo la metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo, empleó una encuesta basada en el modelo Servperf que aplicó por teléfono a una muestra aleatoria de 155 mujeres. Concluyó que la mayoría de entrevistadas, calificaron la calidad de los servicios de la maternidad en el grado medio o regular (78,8%) y el tiempo de espera un grado normal (78,8%), no encontrándose correlación entre ambas

variables, siendo la dimensión influyente y baja la confianza, seguridad y empatía con el trato al usuario.

Este aporte, implicó que, para corregir estas fallas en el servicio, la institución sanitaria debió focalizarse en mejorar las habilidades blandas del recurso humano a fin de mejorarlas y elevar la calidad y satisfacción del servicio sanitario.

En relación al análisis del objetivo específico dos se halló un coeficiente de relación de 0.497 moderado y positivo; igualmente una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa, que se dio en usuarias del área de obstetricia en un hospital en Lima 2023.

Estos resultados, fueron parecidos a lo indicado por Arévalo (2018) en su investigación cuantitativa con enfoque mixto en Ecuador, aplicó una encuesta tomando el modelo Servperf y una entrevista a una muestra a 366 pacientes. Halló que el 98% aseguró que el entorno laboral influyó en su bienestar, sin embargo, consideraron una atención buena.

Este hallazgo evidencia que existió falencias en la capacidad de responder en forma eficaz a los requerimientos del paciente, por lo que se debió implementar un programa con el propósito de mejorar las habilidades del personal y la simplificación de los procesos que hubiera reducido el tiempo de espera y una entrega eficiente de medicamentos y por ende el bienestar del paciente.

En el análisis del objetivo específico tres, se halló un coeficiente de relación de 0.755, siendo su grado alto y positivo; igualmente una significancia de 0.00 que determinó una asociación significativa que se dio en usuarias. del área de obstetricia en un hospital en Lima 2023,

Los hallazgos coinciden con la investigación descriptiva-prospectivo de Chata y Sánchez (2020) aplicaron un cuestionario a 110 usuarios externos de un policlínico del Callao. Concluyó que el nivel de calidad y satisfacción fue del orden del 34,3%, sin embargo, la relación es moderada, debido a que los pacientes consideraron un nivel regular lo que implicó que la entidad conformara una comisión que organizara actividades de capacitación al personal de servicio al cliente y programara evaluaciones periódicas para corregir o adoptar medidas que mejoren el servicio.

Es necesario tener en cuenta la importancia de la retroalimentación del paciente o usuaria, para una gestión y optimización de los recursos de salud en forma eficaz y eficiente, ya que de esta manera la organización de salud puede responder a los requerimientos de los usuarios; uno de los activos más importantes, ya que genera lealtad en el usuario y asegura la sostenibilidad en el corto, medio y largo plazo (De la Cruz,2017).

En relación al análisis del objetivo específico cuatro, se halló un coeficiente de 0.252, muy bajo y positivo; igualmente una significancia menor a 0.05, lo que determinó una asociación significativa. que se dio en usuarias. del área de obstetricia en un hospital en Lima 2023,

Los datos obtenidos, coinciden con el estudio cuantitativo de Vinces (2023) que realizó a 90 pacientes de un centro asistencial en Tumbes, quienes en el orden del 56.8% expresaron que el servicio de salud fue satisfactorio; ello implicó que los funcionarios destacaron el trabajo del personal sanitario, promoviendo la motivación intrínseca como aspecto clave que valoró el significado y la importancia de su trabajo contribuyendo a generar bienestar en pacientes vulnerables, que son la razón de ser de la institución.

En el análisis del objetivo específico cinco, se evidenció un coeficiente

de relación de 0.845, alto y positivo; igualmente se observó que la significancia fue 0.00, lo que confirmó que existió una asociación significativa, que se dio en usuarias. del área de obstetricia en un hospital en Lima 2023,

Los hallazgos obtenidos del estudio, coincidieron con la investigación de Herrera (2023) que realizó a 50 profesionales del área obstétrica; concluyó que existía un nivel regular tanto en su clima organizacional (62%) y |satisfacción laboral (50%), debido a factores de trato y comunicación efectiva entre los trabajadores.

Estos hallazgos demostraron que la entidad de salud, en estudio, viene cumpliendo con ofrecer una infraestructura moderna en sus diversas áreas de atención médica y consultorios, específicamente en el área de Obstetricia, así como la apariencia del personal sanitario y los materiales informativos y publicitarios, que contribuyen a una valoración positiva del usuario.

De esta manera se concluyó que brindar un servicio de atención de calidad en forma satisfactoria, otorgó grandes beneficios, ya que la retención de pacientes y el regreso para atenderse nuevamente en la entidad, demostró su fidelidad y es la mejor publicidad testimonial en su entorno y la mejor barrera contra la competencia (Feldman,2017).

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención y nivel de satisfacción de la usuaria arrojó un coeficiente de relación de 0.755, alto y positivo, así como una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa entre los constructos.

2. La dimensión fiabilidad y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, arrojó un coeficiente de relación de 0.848, alto y positivo y una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa.

3. La dimensión seguridad y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, arrojó un coeficiente de relación de 0.497, moderado y positivo y una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa.

4. La dimensión empatía y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, arrojó un coeficiente de relación de 0.755 alto y positivo; y una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa.

5. La dimensión capacidad de respuesta y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, arrojó un coeficiente de relación de 0.252, muy bajo y positivo; así como una significancia menor que 0.05, lo que determinó una asociación significativa.

6. La dimensión aspectos tangibles y la variable nivel de satisfacción de la usuaria, arrojó un coeficiente de relación de 0.845, alto y positivo; así como una significancia de 0.00, que determinó una asociación significativa.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de un hospital de Lima:

1. Mejorar la atención en el área de obstetricia, estableciendo protocolo de comunicación para el personal sanitario con el fin de informar, orientar y resolver con eficacia las necesidades del paciente en particular. Este documento formará parte de la inducción de personal nuevo y capacitación de personal nombrado y establecerá los pasos y procedimientos y conductas que se ha de seguir para cumplir con su objetivo

2. Organizar un programa de capacitación sobre “Escucha Empática” para desarrollar habilidades blandas en el personal sanitario a todo nivel y de esta manera evitar actitudes y mal trato al paciente y familiares; además recogerá casuística común de tipos de pacientes y sus problemas para establecer modos de proceder al abordarlos en forma adecuada y de acuerdo a su personalidad y problemática.

3. Realizar dos estudios anuales (abril y octubre) un estudio sobre percepciones y expectativas del servicio y atención a pacientes del área de Obstetricia, para identificar debilidades y diseñar estrategias para mejorar la calidad y calidez al paciente que agreguen valor y satisfacción al servicio sanitario.

4. Implementar un sistema ágil y oportuno de resolución de quejas y reclamaciones, asignando a un comité quien presentará un proyecto que incluya las fases desde de la recepción hasta la solución de las mismas, el personal, herramientas y recursos a implementar, presupuesto y control que midan los resultados.

A los investigadores:

5. Descubrir nuevas líneas de investigación en el sector salud que sirvan de referente científico que contribuya a garantizar el cuidado del paciente, razón de ser dela entidad sanitaria.

REFERENCIAS

Alarcón, N., Ganga, F., Ulloa, J. y Sánchez, M. (2021) Perceived quality and impact on the well-being of usersin a Chilean hospital delivery unit. Revista de Salud Pública, 23(4), e200. Epub September 13, 2021. https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94556

Arévalo, A. (2018) Quality of service and its relationship with patient satisfaction at Health Center C, zone 7 of the province of El Oro. Master's thesis. Santiago de Guayaquil Catholic University. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_4fdf94f7dcc675b18e238c3a03e5c976

Barriga, F., Ccami F., Alarcón, A, Copa, J., Yauri, J., Oporto, B., y Quispe, J. (2022) Satisfaction of health workers and patients with the telehealth service in a hospital in Peru. *Peruvian Journal of Experimental Medicine Public Health*, 39 (4), 415–24 https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.394.11287

Benancio, E. (2021) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del centro de salud de Panao, Huánuco-2018. https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7049/PAGS00160B41.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Betancourt, Y. Mayo, J. (2015) La evaluación de la calidad del servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas.

Bowen, A. y Fosado, O. (2020) Perception and expectations of patients in specialized renal health centers: SEVQUAL method and multivariate statistics. *Novasinergia*, ISSN 2631-2654. 3, 2 (dic. 2020), 30–39. DOI:https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02.

Cadena, P. y Rendón, R. y Aguilar, J. y Salinas, E. y De la Cruz, F. y Sangerman, D. (2017) Quantitative methods, qualitative methods or their combination in research: an approach in the social sciences https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2631/263153520009

Cardoso, L. (2021, 1 de enero) Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/

Carrasco, M. (2015) Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.

Castelo-Rivas W, Cueva-Toaquiza J., Castelo-Rivas Á. (2022) Satisfacción de

Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo Conoc*. 6 de junio de 2022;7(6):176-98. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica–CONCYTEC (2020) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). Dirección de Políticas y Programas de CTI. https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf

Coppiano, G. (2019) Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13940/1/T-UCSG-POS-MGSS210.pdf

Chata L. y Sánchez, A (2020) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario externo en el policlínico munisalud Callao I-2022. Tesis grado Universidad Nacional del Callao. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7500/FCA%20TESIS%20-20CHATA%20ATENCIA%20Y%20SANCHEZ%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chumpitaz M. (2019) Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. Callao: Tesis de posgrado. Universidad Nacional Del Callao. http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544

De La Cruz-Vargas, J., Rodríguez-Chávez, S., Roldan-Arbieto, L., Medina-Vilca, A., Huamán-Guerrero, M. y Pérez, M. (2017) Validation of an instrument to measure the level of satisfaction of pregnant women during childbirth. Journal of the Faculty of Human Medicine, 16(2). Retrieved from https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/650

Del Carmen, J. (2019) Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. Rev Peru Med Exp Public Health. 2019;36(2):288-95. http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449

Donabedian, A. (1993) Research on the quality of Medical Care" Health and Social Security Magazine of the Mexican Institute of Social Security, Mexico.https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/la_calidad_de_la_atencion_medica_Donabedian.pdf

Duarte, L. (2023) Medios logísticos y calidad de atención en pacientes del área de emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022. Tesis posgrado. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111900/Duarte_SLI-SD.pdf?sequence=1

Elías J, Álvarez J. (2016) The Satisfaction Tube a diagnosis system for the improvement of health services. Health Administration Magazine of Spain. https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/rt/printerFriendly/395/770

Espinoza, E. y Calva, D. (2020) Ethics in educational research. University and Society, 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2218-36202020000400333

Fajardo, G., Meljem,J., Venegas,F.,Villallba,I.,Aguirre,H. (2016) Analysis of the quality of medical care in 120 patients who died from influenza A (H1N1). Conamed Magazine; 17(1). file:///C:/Users/USER/Downloads/Analisis_de_la_calidad_de_la_atencion_medica_en_12.pdf

Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. (2017) Hospital patient satisfaction: an evaluation proposal. Rev Healthcare Quality. 2017:22(3): 133,140. https://www.researchgate.net/publication/248602923_La_satisfaccion_del_paciente_hospitalario_una_propuesta_de_evaluacion

Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020) The interview and the survey: Methods or techniques of empirical inquiry? Didascalia Magazine, XVI(3). http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997

Gamella Pizarro C, Sánchez Martos J, Gonzáles Armengol JJ, Fernández Pérez C. (2014) Impact of a care and information unit for the patient's family and companions in hospital emergency services on improving the degree of satisfaction. Emergencies, 26: 114-120. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5427690

García, C., Carcelén, C., Sánchez, G. y Suárez, A. (2017) Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta. Spoty TK-revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte, 6(2), 81-88.

Hernández R, Moreno M, Chevarria S, Diaz A. (2021) Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. Rev Lat Am Enfermagem. 25; pp. 1-8. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en

Herrera, M. (2023) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de obstetricia de un hospital de Huaraz, 2022. Tesis posgrado Universidad César Vallejo.

Huber D. (2018) Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo. 6a ed. Elsevier; 2018: p.154-155.

Kozier, B. (2018) Fundamentos de Enfermería, 2da Edición; Vol I. Mc Graw Hill; Interamericana.

Madrid, A. y Hernández, A. (2022) La calidad asistencial y seguridad del paciente, componentes clave en la atención. https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2022.07.003

Malangón, J. (2014) Garantía de calidad de salud. Editorial Médica Panamericana.

Maraví, J. (2022) Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias externas de obstetricia de un puesto de salud en Pachacamac, Lima – 2022. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111029/Maravi_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Messarina, A. (2016) Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV-*Scientia,* 8(2), 119–123. https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v8n2a3

Minamango W.(2014) Percerpción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1

Ministerio de salud (MINSA (2023) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (internet). Lima Perú, resolución ministerial: 527 / 2011. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf&ved=2ahUKEwjq2Yf_8Zj0AhWQJrkGHXrVAdEQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw3y7ZtNEKjLFo_ZdEZVXOSq

Mira, J, Vitaller, J., Buil, J., Aranaz , J., Rodríguez, J.,Gosalbez,C., Herrero, J. y Martínez, J. (2014) Calidad Corporativa Hospitalaria ¿Qué transmite la prensa escrita? Universidad de Alicante, España.

Organización Panamericana de Salud (30 marzo 2022) Who urges quality care for women and newborns in the crucial first weeks after delivery. https://www.paho.org/es/noticias/30-3-2022-oms-insta-ofrecer-atencion-calidad-mujeres-recien-nacidos-primeras-semanas

Ortega R. (2019) Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención, Arequipa.

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11086/UPorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Pabón, M. y Palacio, K. (2020) Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Tesis de posgrado. Universidad de la Costa. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, S., Rodríguez, A., Tejera, M. y Dávila, D. (2020) Satisfacción del consumidor. Modelos explicativos. Universidad de las Palmas de Gran Canaria. https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf

Ruelas, Gonzáles, M, Ruiz Martínez, A., Vargas Santillán, M., Rodríguez García, C. y González Arratia,N. (2022) Burden and quality of life in caregivers of chronic patients based on the level of independence. Science Ergo-Sum, 29(3).doi:10.30878/ces.v29n3a3. https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/15449

Sarabia, C. y Alconero, A. (2019) Keys for the design and validation of questionnaires in Health Sciences. Scientific and informative magazine of the Spanish Association of Nursing in Cardiology No. 77 Pages 69-73 https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=10774

Sisalema (2019) Keys for the design and validation of questionnaires in Health Sciences. Nursing in Cardiology: Scientific and Informative Journal of the Spanish Association of Nursing in Cardiology, 77, 69–73 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2017) La satisfacción del cliente-Promonegocios.net. Promo Negocios. Geraadpleegd op 3 mei 2022, van https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html

UNIR (2022) La calidad en salud y la satisfacción del paciente. https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/

Velásquez, V., Morales O., Enríquez, C. (2023) Relationship between anxiety, pain and satisfaction with care in women undergoing arthroplasty in Guatemala, Colombian Journal of Rheumatology, 2023, ISSN 0121-8123 https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2022.11.002.

Vinces, C. (2023) Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud Zorritos – I4, Tumbes, 2021: Tesis de maestría. Universidad Nacional de Tumbes.

https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64034/TESIS%20-%20VINCES%20ZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yauri, L. (2022) Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia en un Hospital Regional, Callao, enero-junio 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100161

Zaharias, P., & Pappas, C. (2016) Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. Current Issues in Emerging eLearning, 3 (1), 5.

Zeithaml, V, Bitner, J. Parasuraman, A. y Berry, L. (2015) Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Ed. Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: "Influencia de la calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el nivel de atención que resulta de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario de acuerdo al servicio (Zeithaml et al, 2010).	La operacionalizacion de la variable calidad de servicio se medirá con 05 dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, 14 indicadores y 18 items.	FIABILIDAD	1. Igualdad	1,	Ordinal Tipo Likert 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.Algunas Veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				2. Interés	2,	
				3. Trato	3,	
			SEGURIDAD	4. Confianza	4,	
				5. Privacidad	5,	
				6. Procedimiento	6,	
			EMPATIA	7. Interés	7,	
				8. Comprensión	8,	
				9. Amabilidad	9,	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. Atención inmediata y oportuna	10,11	
				11. Tiempo de espera	12,	
			ASPECTOS TANGIBLES	12. Equipos	13,14,	
				13. Instalaciones	15,16,17	
				14. Apariencia física	18	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Es el grado de cumplimiento de las expectativas del usuario por el servicio y las condiciones en las que es brindado. (Thompson, 2017)	La operacionalización de la variable nivel de satisfacción se medirá con 05 dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas y se medirá con 11 indicadores e items.	CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA	1. Atención oportuna y puntual	1,	Ordinal Tipo Likert 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.Algunas Veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				2. Atención satisfactoria comparativa	2,	
				3. Solución quejas y reclamos	3,	
			CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	4. Mejoras en el servicio	4,	
				5. Tecnología	5,	
			VALOR PERCIBIDO	6. Confianza en servicios prestados	6,	
				7. Atención sin problemas	7,	
			CONFIANZA	8. Recomendación	8,	
				9. Preocupación por necesidades	9,	
			EXPECTATIVAS	10. Satisfacción de las necesidades	10	
				11. Personal supera expectativas	11	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	ANÁLISIS DE VARIABLE			Ítems	Escala de medición	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023?.	Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023	*Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023.*	Variable	Dimensiones	Indicadores			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas						
1. ¿Existe relación entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023? 2. ¿Existe relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023? 3. ¿Existe relación entre la empatía con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023? 4. ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023? 5. ¿Existe relación entre los aspectos tangibles con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023?	1. Determinar la relación entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 2. Determinar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 3. Determinar la relación entre la empatía con el nivel de satisfacción del usuario. del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 4. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 5. Determinar la relación entre los aspectos tangibles con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023	1. Existe una relación significativa entre la fiabilidad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023 2. Existe una relación significativa entre la seguridad con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 3. Existe una relación significativa entre la empatía con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 4. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023. 5. Existe una relación significativa entre los aspectos tangibles con el	Variable 1 Calidad de atención	X 1: Fiabilidad	X1.1 Igualdad X1.2 Interés X1.2 Trato	*1,2,3*	Escala Ordinal Tipo Likert *1.Nunca* *2.Casi Nunca* *3.Algunas Veces* *4.Casi Siempre* 5.Siempre	Tipo de investigación descriptiva enfoque: Cuantitativa. Nivel: básica Método Hipotético - Deductivo Diseño: No experimental, correlacional-causal Población: 350 usuarias del área de Obstetricia. Muestra: 186 Muestreo: Aleatoriosimple
				X 2: Seguridad	X2.1 Confianza X2.2 Privacidad X2.3 Procedimiento	*4,5,6*		
				X 3: Empatía	X3.1 Interés *X3.2 Comprensión* X3.3 Amabilidad	*7,8,9*		
				X4: Capacidad de respuesta	X4.1. Atención oportuna X4.2. Solución rápida X4.2 Tiempo de espera	*10,11,12*		
				X5: Tangibles	X.5.1. Equipos X.5.2 Instalaciones X.5.3 Apariencia física	*13,14,15,16,17,18*		
			Variable 2 Nivel de Satisfacción	Y1: Calidad funcional percibida	*Y1.1 Atención* Y1.2 Comparación en atención Y1.3. Solución inmediata	*1,2,3,*		
				Y2: Calidad técnica percibida	*Y2.1 Mejoras* Y2.2 Tecnología	*4,5*		
				Y3 Valor percibido	*Y3.1Confianza en servicios prestados* Y3.2 Atención sin problemas	*6,7*		

		nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023.		Y4 Confianza Y5 Expectativas	Y4.1. Recomendación Y 4.2. Preocupación Y5.1. Satisfacción de las necesidades Y.5.2.Personal supera expectativas	*8,9* *10,11*		

ANEXO 3: ALFA DE CRONBACH

Fiabilidad de Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	18

Fiabilidad de Nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	11

Se observó en las tablas que el valor de la fiabilidad para ambos cuestionarios fue de 0.883 y 0.857, considerándose de nivel alto, por lo tanto, se determinó que los ítems analizados mantuvieron la consistencia suficiente, por lo cual los instrumentos fueron aplicables.

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CALIDAD DE ATENCIÓN

Se agradece anticipadamente la colaboración del usuario del área de Obstetricia en un Hospital en Lima. MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

1	2	3	4	5
Nunca	*Casi nunca*	*Algunas veces*	*Casi siempre*	*Siempre*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Fiabilidad	Igualdad	1. *La atención brindada fue sin diferencia alguna con respecto a otros pacientes.*					
	Interés	2. *Se interesa por los problema del paciente.*					
	Trato	3. *El personal solucionó satisfactoriamente sus problemas, quejas y/o reclamos.*					
Seguridad	Confianza	4. *El personal que lo atendió, le inspiró confianza.*					
	Privacidad	5. *Durante la atención se respetó su privacidad.*					
	Procedimiento	6. *El personal que lo atendió, realizó un procedimiento completo y minucioso.*					
Empatía	Interés	7. *El personal que lo atendió, estuvo dispuesto a ayudarlo.*					
	Comprensión	8. *El personal que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.*					
	Amabilidad	9. *El personal que lo atendió, mostró interés por su atención*					
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	10. *La atención en el área médica fue oportuna*					
	Solución inmediata	11. *Cuando se presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.*					
	Tiempo de espera	12. *El tiempo de espera para la atención fue corto.*					
Tangibles	Equipos	13. *La institución cuenta con equipos modernos*					
		14. *Había equipos y materiales disponibles para su atención.*					
	Instalaciones	15. *Las instalaciones se encontraron en buen estado y limpios.*					
		16. *La institución cuenta con señalización en sus ambientes*					
		17. *La institución cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches/folletos)*					
	Apariencia física	18. *El personal que lo atendió estaba bien presentados y organizados*					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Se agradece anticipadamente la colaboración del usuario del área de Obstetricia en un Hospital en Lima. MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

1	2	3	4	5
Nunca	*Casi nunca*	*Algunas veces*	*Casi siempre*	*Siempre*

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida	*Atención oportuna y puntual*	*1. Ud. fue atendido de manera rápida y oportuna*					
	Atención satisfactoria comparativa	*2. La atención es satisfactoria en comparación con otras entidades.*					
	Solución quejas y reclamos	*3. Su queja o reclamo en el servicio contó con mecanismos para atenderlo.*					
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	*4. Se siente satisfecho con las mejoras del servicio brindado.*					
	Tecnología	*5. La implementación de nuevas tecnologías en el servicio brindado, es satisfactorio.*					
Valor percibido	*Confianza en servicios prestados*	*6. Tiene confianza con los servicios prestados y el personal que brinda el servicio*					
	Atención sin problemas	*7. Se siente satisfecho con la solución, cuando tuvo algún problema o incidente durante su atención.,*					
Confianza	*Recomendación*	*8.Recomendaría el servicio a familiares y amigos.*					
	Preocupación por necesidades	*9. La institución es confiable y se preocupa por las necesidades del paciente.*					
Expectativas	*Satisfacción de las necesidades*	*10. El servicio cubre las necesidades del paciente satisfactoriamente*					
	Personal supera expectativas	*11. El personal brinda una atención que supera sus expectativas.*					

ANEXO 5: VALIDACIÓN EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Katia Adela Muñoz Fajar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Medicina Ocupacional
Institución donde labora:	Oncenthal Peruana clínica Javier Prado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado
Nro. DNI.:	40214566
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de atención
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	-Determinar el nivel de calidad de atención del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora Janet Giovanna Mendoza Cama
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2. Calidad técnica percibida 3. Valor percibido. 4.Confianza 5. Expectativas.
Confiabilidad:	,883
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Atención, elaborado por Zeithaml V. y Bitner, M. (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI EXPERTO	HUELLA

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de servicio de salud de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2.Calidad técnica percibida 3.Valor del servicio 4.Confianza 5.Expectativas
Confiabilidad:	,857
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Nivel de satisfacción, elaborado por Thompson (2017) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI **EXPERTO**	**HUELLA**

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ FARFAN, KATIA ADELA **DNI 40214566**	**MAESTRO EN MEDICINA OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE** **Fecha de diploma: 04/10/21** Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/04/2016 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. ***PERU***
MUÑOZ FARFAN, KATIA ADELA **DNI 40214566**	**MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** **Fecha de diploma: 07/12/17** Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 21/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO ***PERU***
MUÑOZ FARFÁN, KATIA ADELA **DNI 40214566**	**BACHILLER EN MEDICINA HUMANA** **Fecha de diploma: 23/03/11** Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA ***PERU***
MUÑOZ FARFÁN, KATIA ADELA **DNI 40214566**	**MÉDICO CIRUJANO** **Fecha de diploma: 30/03/11** Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA ***PERU***

EXPERTO 2

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jorge Abdo Gorán Mostajo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Medicina Interna
Institución donde labora:	Gruenthal Peruana VSHP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	4209 1732
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de atención
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	-Determinar el nivel de calidad de atención del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora Janet Giovanna Mendoza Cama
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2. Calidad técnica percibida 3. Valor percibido. 4.Confianza 5. Expectativas.
Confiabilidad:	,883
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Atención, elaborado por Zeithaml V. y Bitner, M. (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI **EXPERTO**	**HUELLA**

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de servicio de salud de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2.Calidad técnica percibida 3.Valor del servicio 4.Confianza 5.Expectativas
Confiabilidad:	,857
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Nivel de satisfacción, elaborado por Thompson (2017) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI **EXPERTO**	**HUELLA**

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA MOSTAJO, JORGE ALONSO **DNI 42091732**	**MAESTRO EN SALUD PUBLICA** **Fecha de diploma: 27/11/15** Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES ***PERU***
GARCIA MOSTAJO, JORGE ALONSO **DNI 42091732**	**TITULO DE ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA** **Fecha de diploma: 12/03/2014** Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA ***PERU***
GARCIA MOSTAJO, JORGE ALONSO **DNI 42091732**	**BACHILLER EN MEDICINA HUMANA** **Fecha de diploma: 22/01/2008** Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ***PERU***
GARCIA MOSTAJO, JORGE ALONSO **DNI 42091732**	**MEDICO CIRUJANO** **Fecha de diploma: 21/08/2008** Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ***PERU***

Validación Experto 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Carolina Elena Estrada Vitorino
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Mediana
Institución donde labora:	Gmenthol Peruana
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	43007242
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de atención
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	-Determinar el nivel de calidad de atención del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora Janet Giovanna Mendoza Cama
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2. Calidad técnica percibida 3. Valor percibido. 4.Confianza 5. Expectativas.
Confiabilidad:	,883
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Atención, elaborado por Zeithaml V. y Bitner, M. (2010) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: CALIDAD DE ATENCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI **EXPERTO**	 **HUELLA**

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nivel de satisfacción
Autor (a):	Janet Giovanna Mendoza Cama
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023
Administración:	Investigadora
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Área de Obstetricia de servicio de salud de un hospital
Dimensiones:	1.Calidad funcional percibida 2.Calidad técnica percibida 3.Valor del servicio 4.Confianza 5.Expectativas
Confiabilidad:	,857
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre
Cantidad de ítems:	11
Tiempo de aplicación:	5 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Nivel de satisfacción, elaborado por Thompson (2017) de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario estructurado de la variable: NIVEL DE SATISFACCIÓN.

TESISTA:

Br. Janet Giovanna Mendoza Cama

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SÍ [x] NO [ ]

Lima, 8 de mayo de 2023.

Firma/DNI **EXPERTO**	**HUELLA**

PERÚ | Ministerio de Educación | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria | Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ESTRADA VITORINO, CAROLINA ELENA **DNI 43007242**	**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN** **Fecha de diploma: 25/06/18** Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/08/2015 Fecha egreso: 15/05/2018	UNIVERSIDAD ESAN ***PERU***
ESTRADA VITORINO, CAROLINA ELENA **DNI 43007242**	**TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL** **EN MEDICINA INTERNA** **Fecha de diploma: 24/08/15** Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ***PERU***
ESTRADA VITORINO, CAROLINA ELENA **DNI 43007242**	**BACHILLER EN MEDICINA HUMANA** **Fecha de diploma: 20/01/2009** Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA ***PERU***
ESTRADA VITORINO, CAROLINA ELENA **DNI 43007242**	**MEDICA CIRUJANA** **Fecha de diploma: 12/03/2009** Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ***PERU***

ANEXO 6 V DE AYKEN

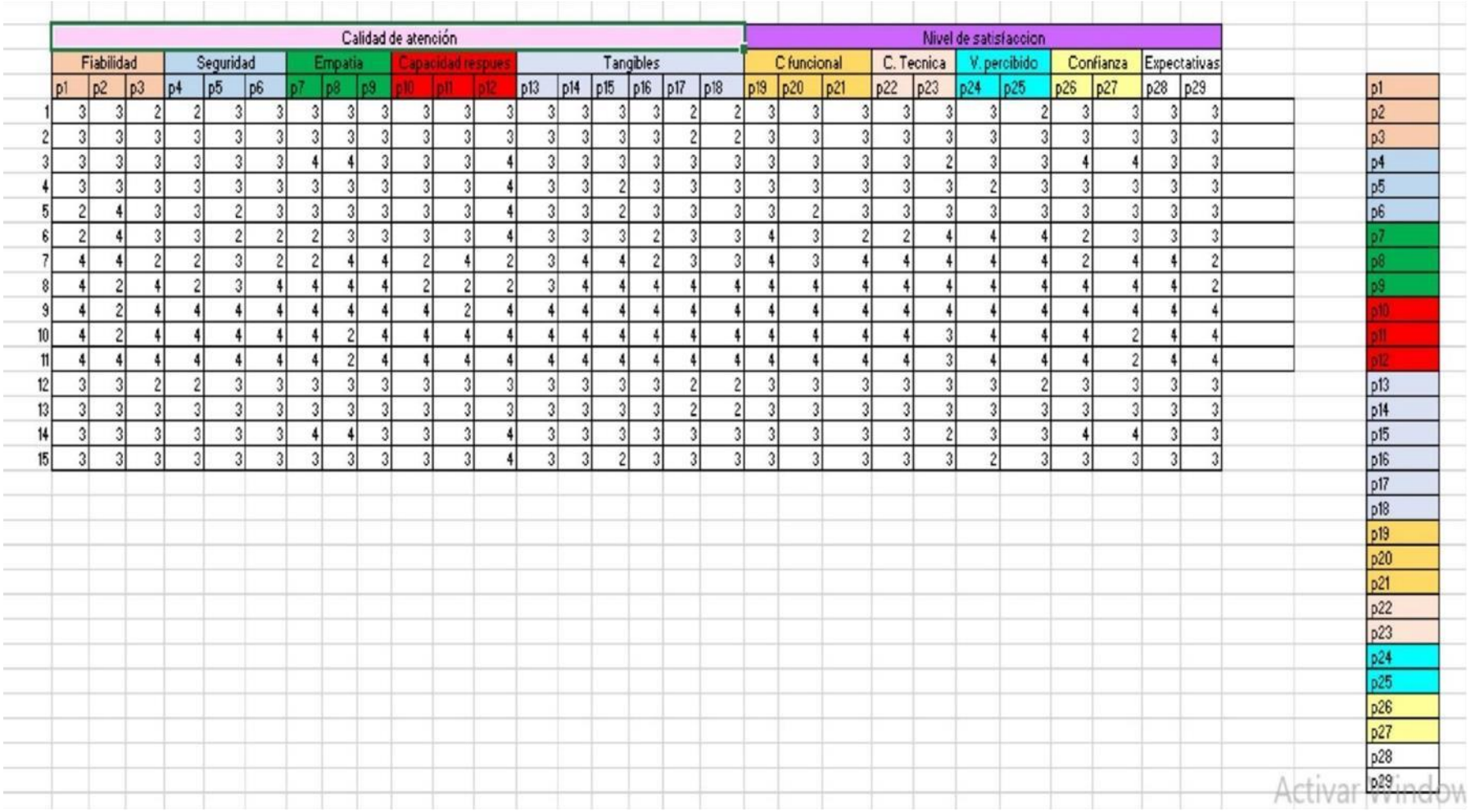
Calidad de atención

Categoría	V de Ayken		Conclusión
Claridad	1	valido	Instrumento
Coherencia	1	valido	Instrumento
Relevancia	1	valido	Instrumento

Nivel de satisfacción

Categoría	V de Ayken		Conclusión
Claridad	1	valido	Instrumento
Coherencia	1	valido	Instrumento
Relevancia	1	valido	Instrumento

ANEXO 7: PRUEBA PILOTO



	Calidad de atención																		Nivel de satisfaccion											
	Fiabilidad			Seguridad			Empatia			Capacidad respues			Tangibles						C funcional			C. Tecnica		V. percibido		Confianza		Expectativas	
	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	
1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	p1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	p2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	p3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	p4
5	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	p5
6	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	p6
7	4	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	p7
8	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	p8
9	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	p9
10	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	p10
11	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	p11
12	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	p12
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	p13
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	p14
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	p15
																														p16
																														p17
																														p18
																														p19
																														p20
																														p21
																														p22
																														p23
																														p24
																														p25
																														p26
																														p27
																														p28
																														p29

Activar Window

ANEXO 8: OFICIO DIRIGIDO A EXPERTOS EXPERTO 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra Katia Adela Muñoz Fajon

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023" 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, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Nombre completo del tesista: Janet Giovanna Mendoza Cama

DNI: 40554250

EXPERTO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dra Cecilia Elena Estrada Vitorio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023" 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, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Nombre completo del tesista: Janet Giovanna Mendoza Cama

DNI: 40554250

EXPERTO 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Jorge Alonso Goria Mostajo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Calidad de atención en nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023" 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, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

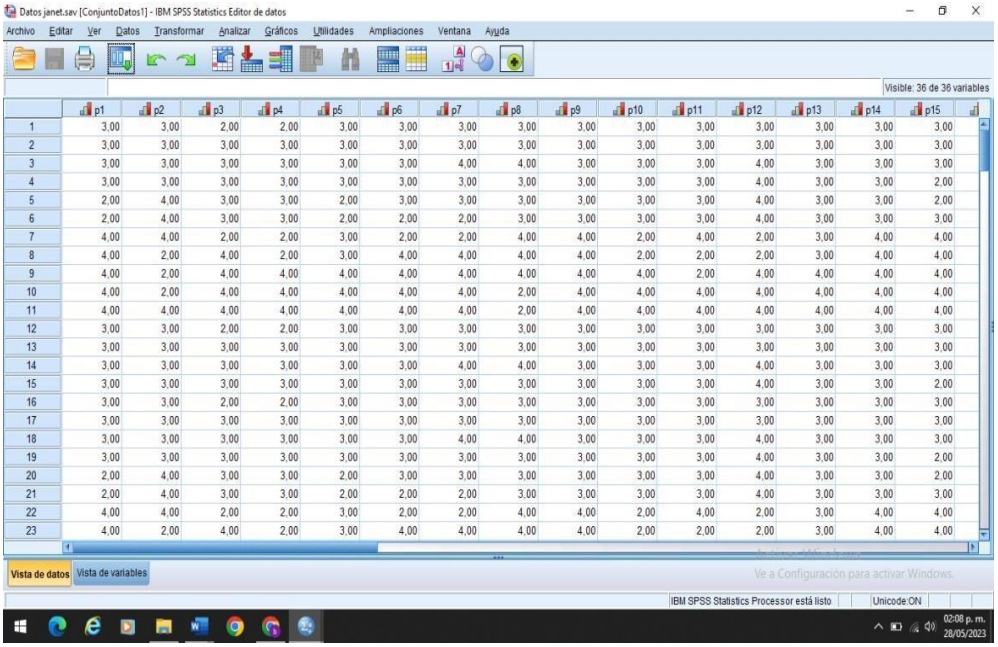
Atentamente

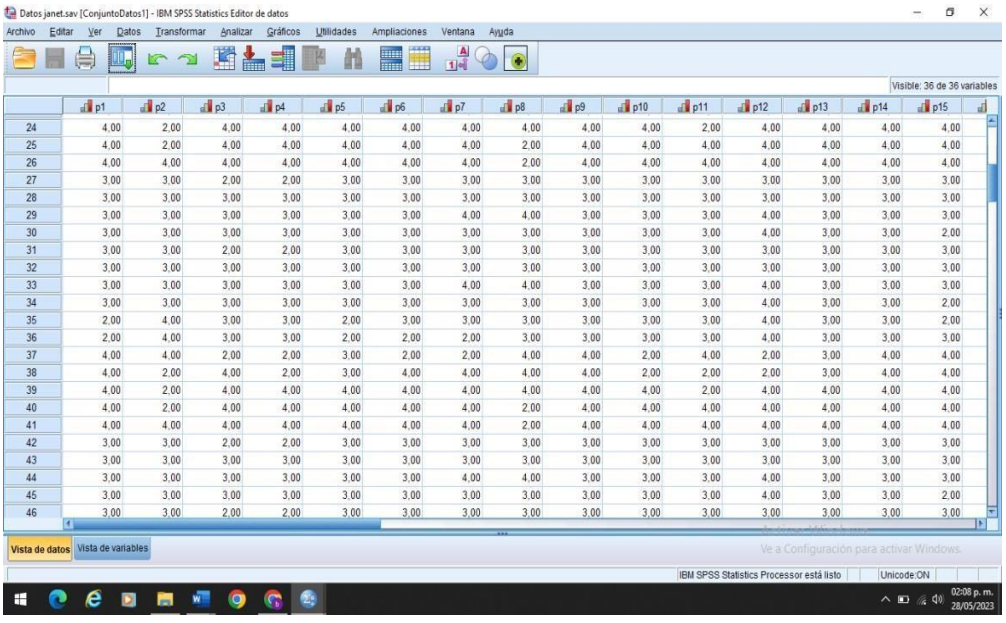
Firma

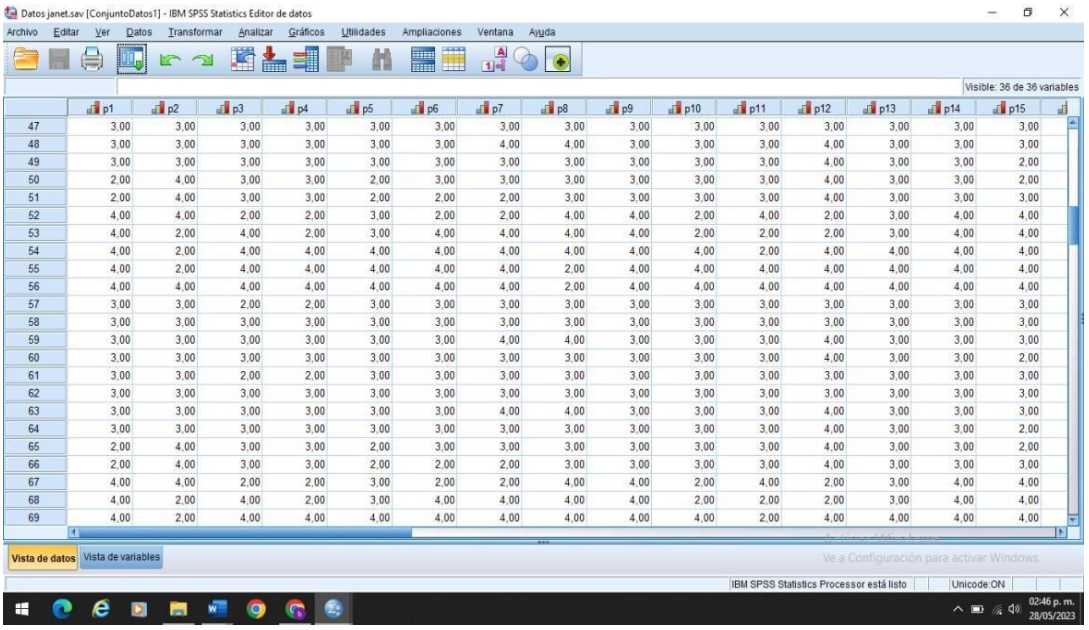
Nombre completo del tesista: Janet Giovanna Mendoza Cama

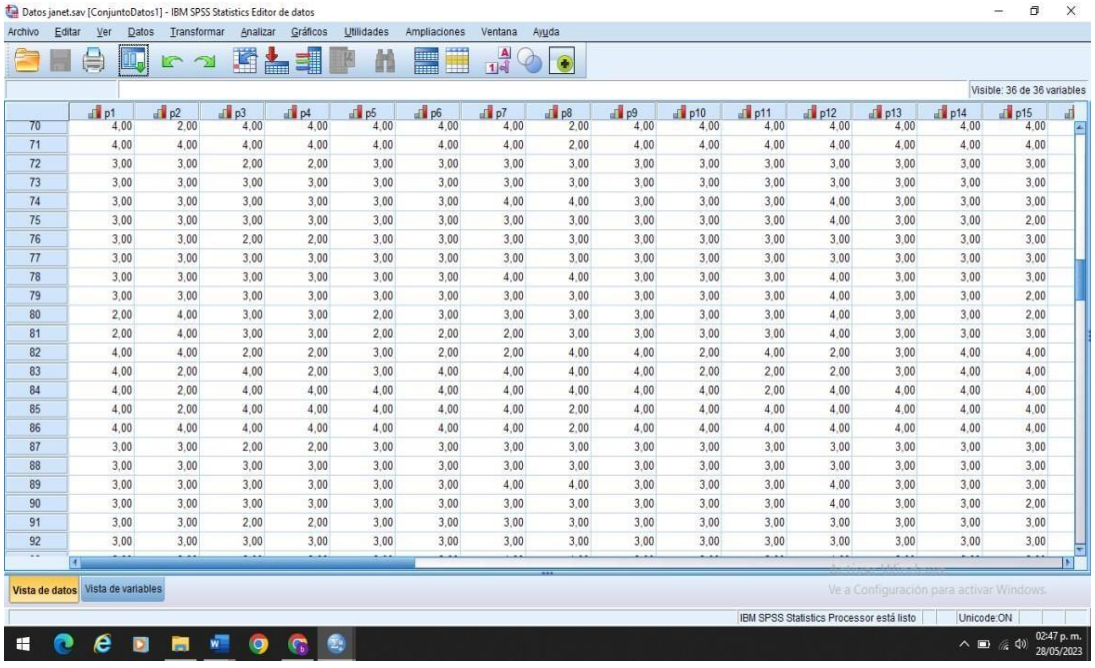
DNI: 40554250

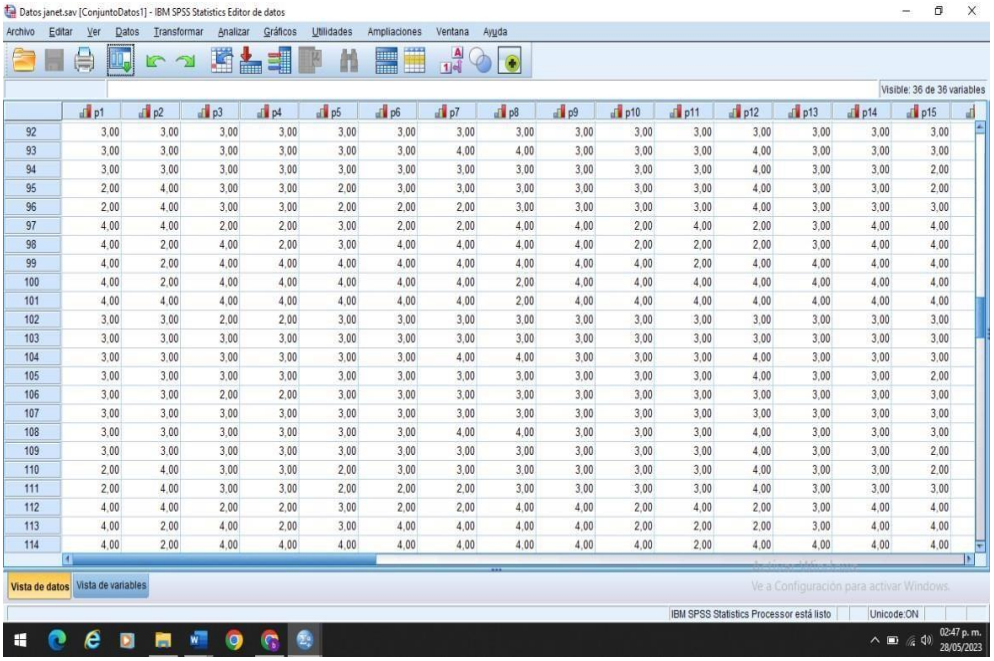
ANEXO 9: BASE DE DATOS DEL SPSS



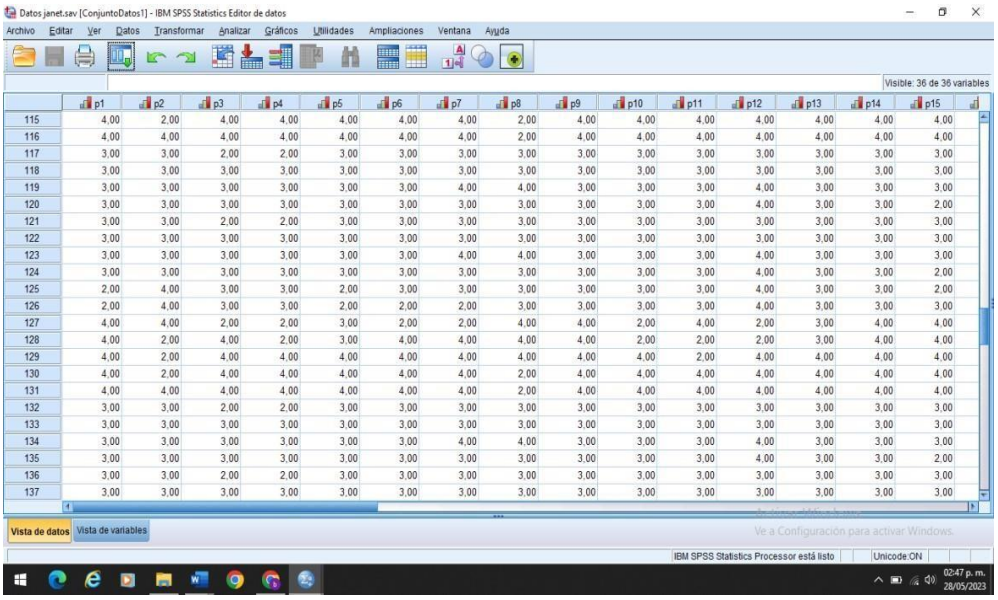



Datos janet.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 36 de 36 variables
p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15
47 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
48 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
49 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
50 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
51 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
52 4,00 4,00 2,00 2,00 3,00 2,00 2,00 4,00 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00
53 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 2,00 2,00 3,00 4,00 4,00
54 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00
55 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
56 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
57 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
58 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
59 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
60 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
61 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
62 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
63 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
64 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
65 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
66 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
67 4,00 4,00 2,00 2,00 3,00 2,00 2,00 4,00 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00
68 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 2,00 2,00 3,00 4,00 4,00
69 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00
Vista de datos
Vista de variables
Ve a Configuración para activar Windows.
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON
02:46 p. m.
28/05/2023

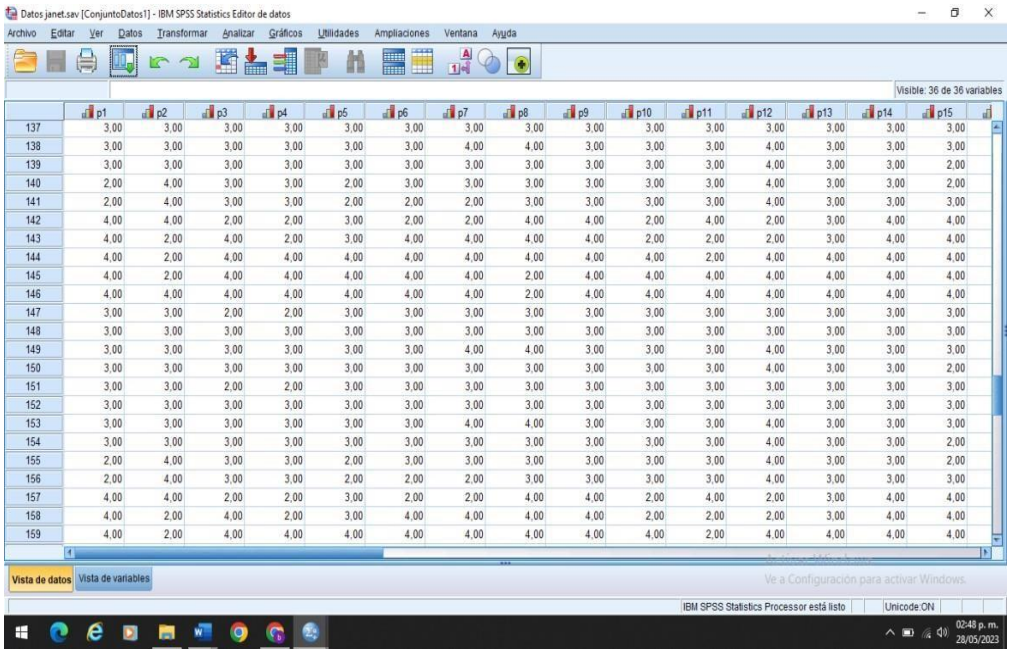

Datos janet.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 36 de 36 variables
p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15
70 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
71 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
72 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
73 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
74 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
75 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
76 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
77 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
78 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
79 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
80 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
81 2,00 4,00 3,00 3,00 2,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
82 4,00 4,00 2,00 2,00 3,00 2,00 2,00 4,00 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00
83 4,00 2,00 4,00 2,00 3,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 2,00 2,00 3,00 4,00 4,00
84 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00
85 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
86 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
87 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
88 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
89 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
90 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
91 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
92 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
Vista de datos
Vista de variables
Ve a Configuración para activar Windows.
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON
02:47 p. m.
28/05/2023



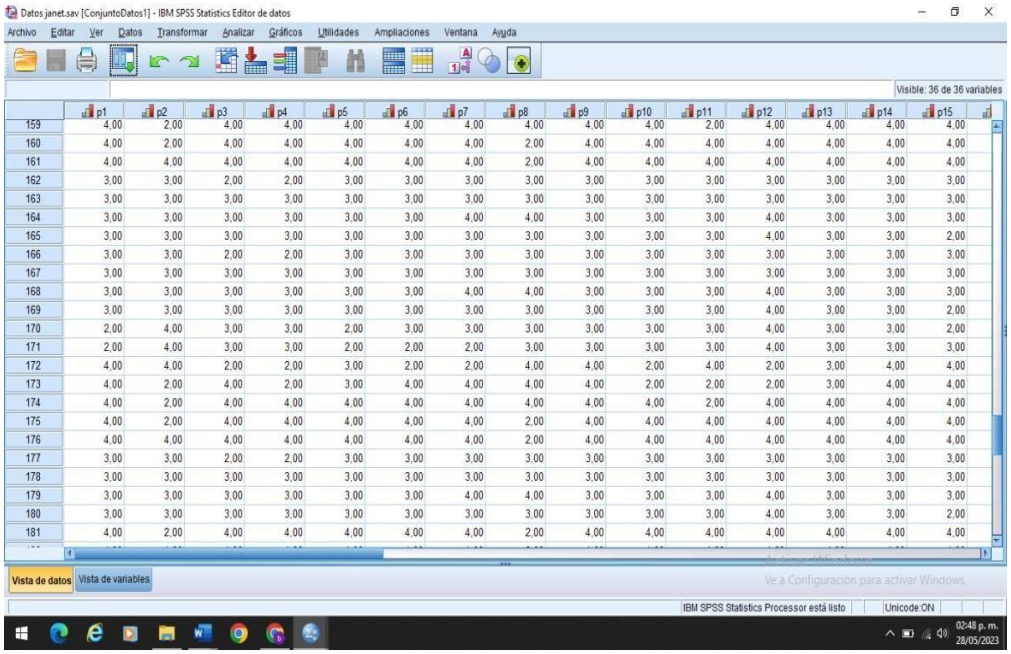
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
92	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
93	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
94	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
95	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
96	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
97	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
98	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
99	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
100	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
101	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
102	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
103	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
104	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
105	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
106	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
107	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
108	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
109	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
110	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
111	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
112	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
113	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
114	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00



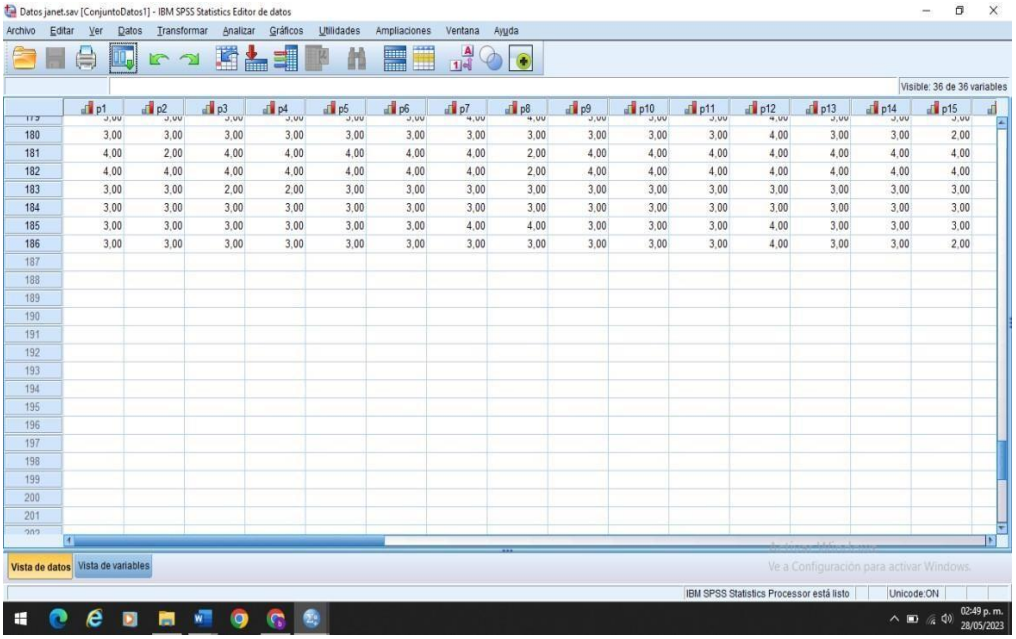
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
115	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
116	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
117	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
118	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
119	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
120	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
121	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
122	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
123	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
124	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
125	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
126	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
127	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
128	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
129	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
130	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
131	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
132	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
133	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
134	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
135	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
136	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
137	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
137	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
138	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
139	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
140	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
141	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
142	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
143	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
144	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
145	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
146	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
147	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
148	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
149	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
150	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
151	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
152	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
153	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
154	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
155	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
156	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
157	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
158	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
159	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
159	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
160	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
161	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
162	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
163	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
164	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
165	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
166	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
167	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
168	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
169	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
170	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
171	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
172	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
173	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00
174	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
175	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
176	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
177	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
178	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
179	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
180	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
181	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00


Datos janet.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Visible: 36 de 36 variables
p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15
180 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
181 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
182 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 2,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00 4,00
183 3,00 3,00 2,00 2,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
184 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00
185 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 4,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 3,00
186 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 3,00 4,00 3,00 3,00 2,00
Vista de datos
Vista de variables
Ve a Configuración para activar Windows.
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON
02:49 p. m.
28/05/2023

ANEXO 10: CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023

Investigador (a) (es) : Mendoza Cama, Janet Giovanna

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023" cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de la usuaria del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de posgrado de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Hospital de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Un buen tratamiento especializado durante el embarazo, parto y periodo posterior, es importante, ya que de por medio se encuentra en juego la vida del recién nacido y su madre, por lo que resulta crítico brindar al paciente un servicio de calidad en la atención, así como un nivel superior en su satisfacción y bienestar.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se ejecutará dos encuestas donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023"
2. Estas encuestas tendrán un tiempo aproximado de cinco minutos cada una y se realizará en el ambiente de obstetricia de la institución Hospital en Lima. Las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

INVESTIGA UCV

Participación voluntaria (principio de autonomía):
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):
Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Mendoza Cama, Janet Giovanna email: jmendozaca80@ucvvirtual.edu.com
Docente asesor Loayza Valcárcel Neri Miguel Ángel email: neriloayzava@ucvvirtual.edu.com

Consentimiento
Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.
Nombre y apellidos: EVELYN BRENILDA ORBEGOZO SILVA
Fecha y hora: 08/06/2023 – 10:00 AM

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

INVESTIGA UCV

ANEXO 11: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo **Dr. Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel**, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo (Los Olivos), asesor de la tesis titulada: **"Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área obstetricia en un Hospital en Lima 2023"**, del autor **Janet Giovanna Mendoza Cama,** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Los Olivos, 15 de julio de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: Loayza Valcárcel, Neri Miguel Ángel	
DNI: 08763661	Firma
ORCID: 0000-0001-6314-144X	

ANEXO 12: DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo Ja net Giovanna Mendoza Cama, egresado dela Facultad / Escuela de posgrado de Gestión en Servicios de Salud y Escuela Profesional I Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico I proyecto de investigación / tesis titulada:

" Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área obstetricia en un hospital en Lima 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis:

1.No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.

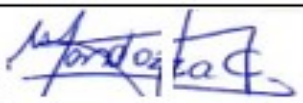
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.

3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

4. Los datos presentados en los resultados no han -sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lugar y fecha, Lima 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor. MENDOZA CAMÁ JANET GIOVANNA Paterno Materno, Nombrel Nombre2	
DNI:40554250	Firma 
ORCID: 0000-0003-4140-3458	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID.	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	

54

INVESTIGA
UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS COMPLETA

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Siendo las 17:00 horas del 08/08/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023", presentado por el autor MENDOZA CAMA JANET GIOVANNA egresado de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis Completa, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
JANET GIOVANNA MENDOZA CAMA	(17)Magna Cum Laude

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por:
AZUBIETAPE el 16 Ago 2023 12:46:07

ARTURO RODRIGO ZUBIETA PEÑA
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por:
JAGUILARRE01 el 16 Ago 2023 22:06:07

FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: NLOAYZAVA
el 16 Ago 2023 18:18:40

NERI MIGUEL ÁNGEL LOAYZA VALCÁRCEL
VOCAL(ASESOR)

Código documento Trilce: TRI - 0643560

* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos

INVESTIGA UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, MENDOZA CAMA JANET GIOVANNA identificado con DNI N° 40554250 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

LIMA, 24 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MENDOZA CAMA JANET GIOVANNA **:** 40554250 **ORCID:** 0000-0003-4140-3458	Firmado electrónicamente por: JMENDOZACA80 el 24-08-2023 17:36:25

Código documento Trilce: INV - 1259232

INVESTIGA UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del área Obstetricia en un Hospital en Lima 2023", cuyo autor es MENDOZA CAMA JANET GIOVANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
LOAYZA VALCÁRCEL NERI MIGUEL ÁNGEL **DNI:** 08763661 **ORCID:** 0000-0001-6314-144X	Firmado electrónicamente por: NLOAYZAVA el 09-08-2023 19:28:18

Código documento Trilce: TRI - 0643562

INVESTIGA UCV