



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Servicio de
Emergencia Obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Cruz, Yuriko Ybeth (orcid.org/0000-0003-2654-8966)

ASESORES:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por estar presente en todo momento de mi vida y por sus incontables bendiciones, por guiarme en el camino del bien y nunca dejarme vencer ante cualquier adversidad.

A mis queridos padres Marcial y Mabel, por su incondicional apoyo en cada etapa de mi vida, por la confianza que depositaron en mí para lograr mis objetivos, gracias por sus consejos que me han brindado para ser mejor persona, estaré eternamente agradecida los amo.

A mis abuelos Sixto y Yolanda; porque siempre están en los momentos significativos de mi vida, por ser el ejemplo para progresar y por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento gracias los amo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por otorgarme una familia estupenda, por su bondad no tienen fin , me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo me pones a prueba, este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida, gracias a mi familia quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar lo que se consigue con esfuerzo. A mi asesora por guiarme en el desarrollo de la presente tesis, inculcándonos la superación personal y profesional.

Índice de Contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de la variable calidad de servicio	23
Tabla 2 Nivel de la dimensión aspectos tangibles	24
Tabla 3 Nivel de la dimensión fiabilidad	25
Tabla 4 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	26
Tabla 5 Nivel de la dimensión seguridad	27
Tabla 6 Nivel de la dimensión empatía	28
Tabla 7 Nivel de la variable satisfacción del usuario	29
Tabla 8 Nivel de la dimensión validez	30
Tabla 9 Nivel de la variable calidad de servicio	31
Tabla 10 Prueba de Kolmogorov Smirnov	32
Tabla 11 Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	33
Tabla 12 Tabla cruzada entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	34
Tabla 13 Correlación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario	35
Tabla 14 Tabla cruzada entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario	36
Tabla 15 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	37
Tabla 16 Tabla cruzada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	38
Tabla 17 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	39
Tabla 18 Tabla cruzada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	39
Tabla 19 Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	41
Tabla 20 Tabla cruzada entre seguridad y la satisfacción del usuario	42
Tabla 21 Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario	43
Tabla 22 Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción del usuario	43
Tabla 23 Correlación entre la validez y la calidad de servicio	45
Tabla 24 Tabla cruzada entre la validez y la calidad de servicio	46
Tabla 25 Correlación entre la lealtad y la calidad de servicio	47
Tabla 26 Tabla cruzada entre la lealtad y la calidad de servicio	48

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general que fue analizar la influencia existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, de corta transversal- correlacional, con una muestra poblacional de 205 usuarios que se atendieron en un Hospital del distrito de Trujillo, la técnica de encuesta fue la encuesta y como instrumento se diseñó dos cuestionarios que fueron validados por juicio de expertos, el cual, el tema contuvo preguntas relacionadas con las dimensiones de las variables de estudio medidas a través de una escala tipo Likert, aplicándose la estadística descriptiva y el análisis correlacional, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para obtener los resultados de la investigación.

Los resultados de la investigación donde se demostró la correlación significativa entre las variables objeto de estudio, un coeficiente de correlación de 0.676 y una significancia de $p=0.000 < 0.05$, indica, si es mejor la calidad de servicio en un Hospital del distrito de Trujillo, mayor será la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The general objective of this research was to analyze the existing influence between the quality of service and user satisfaction in the obstetric emergency service of a hospital in the district of Trujillo, 2022.

The type of research was applied, the approach was quantitative, non-experimental design, cross-sectional-correlational, with a population sample of 205 users who were treated in a hospital in the district of Trujillo, the survey technique was the survey and as an instrument two questionnaires were designed and validated by expert judgment, which contained questions related to the dimensions of the study variables measured through a Likert-type scale, applying descriptive statistics and correlation analysis, the nonparametric Spearman's Rho test was used to obtain the results of the research.

The results of the research where the significant correlation between the variables under study was demonstrated, a correlation coefficient of 0.676 and a significance of $p=0.000<0.05$, indicates, if the quality of service in a hospital in the district of Trujillo is better, the greater the satisfaction of the users will be.

Keywords: Quality, quality of service, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad e idoneidad del servicio se ha tornado en un aspecto de funcionamiento cada vez más admitido para las organizaciones que desean lograr el éxito en el mercado caracterizado por alta competencia e inestabilidad, donde existe un incremento en el nivel de competencia en casi todos los sectores a causa de la globalización (Park et al., 2021). Las condiciones de un servicio hospitalario se basan en la prestación de servicios o productos que exceden las necesidades del paciente, satisfaciendo conscientemente todas sus necesidades y recibir una atención con eficacia, en el área de salud en nuestro país se esconde detrás de problemas de imagen como el consumo excesivo y la corrupción en varios ámbitos, todos estos factores afectan la prestación del servicio, lo que requiere una reforma o cambio de modelos. Sin embargo, podemos notar los diferentes desafíos que se enfrentan en diferentes campos (Jiménez et al., 2004).

Nuridin (2018) señala que, sin la idoneidad de los bienes y servicios no se puede provocar la complacencia del cliente; y sin la generación de esta satisfacción no se puede brindar la base para la repetición de compra ni la creación de lealtad. Esto se entiende en que, si la calidad del producto está lejos de las expectativas o necesidades de los clientes generará que ellos muestren renuencia a volver a la empresa. En este aspecto, el progreso del sector salud es un esfuerzo para mejorar el bienestar de la nación, es por ello que se requiere el apoyo de todos los actores involucrados y la misma sociedad. Lestariningsih et al. (2018) mencionan que en este sector existen diferencias entre hospitales públicos y privados, los primeros muestran instalaciones cómodas, servicio de gran calidad y ambiente comfortable, mientras que en los públicos deja incertidumbre los aspectos antes mencionados. Es así que los hospitales públicos han reconocido la relevancia de la calidad del servicio el cual debe aplicarse para conseguir la satisfacción y fidelidad de las personas.

A nivel internacional, la principal razón de tratar de realizar una mejoría de la calidad de los servicios de salud se debe a un compromiso real de mejorar los servicios para la población en relación con la mejora a la atención de salud, involucrando a los actores de este proceso. En ese orden de ideas, los usuarios juegan el papel más importante en la prestación del servicio y sus expectativas deben ser

satisfechas en el momento adecuado, con eficiencia y calidad.

Swain y Kar (2018) refieren que el sector de salud debe brindar un servicio eficiente, eficaz, accesible para todos los usuarios, donde se enfoque en el paciente equitativamente y seguro; es por ello que, la perspectiva de la idoneidad del servicio va cobrando mayor interés en el sector servicios. Donde la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del servicio se ha transformado en un factor crítico para examinar la eficacia en la atención recibida y los servicios de atención médica (Akdere et al., 2018).

Además, el sistema de salud viene abarcando distintos problemas con respecto a la gestión de los recursos asignados por el Estado; como mencionan Rojas et al. (2018) los problemas en el sector de salud pública son el escaso recurso humano, la falta de capacitación o bajos salarios, la existencia de plazas desierta; por ende, la falta de personal de salud especialistas para los hospitales médicos, enfermeras, obstetras y personal técnico dificulta brindar una atención adecuada a los usuarios; así mismo, no solo es falta de presupuesto, existen plazas cubiertas por personal no idóneo debido a la falta de capacitaciones en el personal de salud en los diferentes ámbitos de acorde a su carrera, carencia de los equipos biomédicos, material quirúrgico, y medicamentos que no son suficientes especialmente en los adultos mayores, esto genera la incomodidad de los de los usuarios, y causa brindar una mala atención. Así también, Meesala y Paul (2018) señalaron que, existen limitaciones como la cantidad inadecuadas de cama de hospital, falta de profesionales médicos altamente calificados y la falta de recursos de los ciudadanos para acceder a estos servicios, poniendo en riesgo el crecimiento competitivo del sector. De la misma manera, la baja satisfacción del cliente también se asocia a la carencia de confianza, la capacidad del personal, el reemplazo de servidores de atención médica, especialmente doctores (AL-Mhasnah et al., 2018).

Según un estudio de Global Research Marketing, al 2018 el 67 % de los consumidores no regresarían a la organización si tuvieron una experiencia mala con el servicio y el 60 % solicitarían tipificar su reclamo. Los principales aspectos que les genera malestar son tardanzas en la atención, contestaciones poco válidas sin explicaciones específicas; nadie atiende sus consultas y porque el trato no es cordial (Ochoa, 2018).

En este sentido, se evidencia obstáculos que se presentan y afectan para una buena prestación de servicios en las diferentes instituciones dedicadas a la salud en el Perú, pese a ser un derecho fundamental, básica y humana que tienen todas las personas. El MINSA (2019) menciona que para los beneficiarios externos la normatividad nacional constituye como políticas que brindan servicios a los grupos vulnerables a través de un enfoque de derechos; de igualdad lo cual promueve la inclusión y previene la discriminación, apoyando medidas políticas específicas para estas personas evitando el estigma y la discriminación que muchas veces las excluye, privándolas del derecho al silencio y a los cuidados básicos. Asimismo, los grupos vulnerables deben ser atendidos por un equipo interdisciplinario que reconozca la atención integral del paciente en el marco de los principios de calidad de servicio.

A nivel local, en un nosocomio de la jurisdicción de Trujillo se ha evidenciado una serie de problemas que inquietan a los ciudadanos, entre los más habituales están la poca disposición humana de los trabajadores ante un suceso donde se requiere con premura servicios médicos, un trato inadecuado del personal a los pacientes y a sus familiares, los largos tiempos de espera para las atenciones generales, obstétricas, en emergencia, entre otras áreas. Es así que, a causa de todas estas insuficiencias e inadecuados tratos hacia las personas que acuden al nosocomio, es que ellos denotan poca o nula satisfacción y agrado con los servicios.

Con todo lo mencionado anteriormente se evidencia que la jurisdicción de Trujillo no es ajena a los diversos problemas a causa de los integrantes del nosocomio por los diversos sucesos que les inquieta, como el caso divulgado en La República (2019) donde se expuso que una mujer gestante que fue sometida a una operación de cesárea, falleció en el quirófano, por el motivo que personal médico demoró en realizar la intervención quirúrgica, por lo que los familiares denunciaron negligencia médica. Es así que surgió de interés el desarrollo de esta tesis para identificar la reciprocidad entre la idoneidad de servicio y la complacencia de los usuarios, puesto que los inconvenientes de disposición de servicio a los que recurren por un problema de salud persisten y con ello el descontento de los usuarios que piden una mejor actitud en la atención, con profesionalismo y ser más empáticos al momento de atender a los pacientes.

La satisfacción del beneficiario es un tema de salud pública cada vez más importante, como menciona Villamar (2019) considera un pilar en la evaluación de los servicios de salud y la efectividad de la atención, la conceptualización de la causalidad y su comprensión es compleja y diversa, ya que existe en las percepciones y juicios subjetivos de los usuarios basados en diferentes métodos, técnicas y herramientas de medición, y carece de estandarización, su investigación es útil porque ha revelado relaciones entre la satisfacción con el uso del servicio.

Esto quiere decir que, en la entidad el foco de estudio es que los beneficiarios que son atendidos están insatisfechos con la atención brindada por los trabajadores dedicados a la salud, además del personal técnico administrativo. Por lo tanto, la mala atención que se brinda en los servicios, genera el incremento en la insatisfacción y desconfianza del paciente que provoca el mal funcionamiento de las instituciones, a todo esto, se suma la ineficacia del Estado para atender los progresivos reclamos de la ciudadanía y, por otro lado, no cubrir sus expectativas de una cálida atención.

Así mismo, resaltar que el usuario tiene el derecho a exigir una atención de calidad en el lugar que se encuentre, por ende, se busca una solución efectiva para promover un alto nivel de satisfacción para los usuarios. Al mismo tiempo, esto ayudara a disminuir las barreras administrativas para acceder a la atención que no se logran mediante la atención acelerada, ya que existe muchas quejas no resueltas que el paciente ha expresado desde su ingreso, tal como ocurrió con quejas de usuarios y quejas de insatisfacción con el servicio, lo que indica la ineficiencia de los servicios brindados, ya que los pacientes perciben que en muchos casos el recurso humano no brindan servicios humanos, no realizan acciones y comportamientos para conservar u optimizar la salud, falta de inclusión y paciencia, estadías cortas que resultan en un menor trato a los pacientes, los resultados que indican una atención de calidad a menudo tienen varios significados, pero se pueden traducir en la satisfacción del paciente.

A raíz de las problemáticas identificadas en los diversos ámbitos, se identifica el siguiente problema general de investigación ¿Cuál es la influencia entre la calidad del servicio en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de

un hospital del distrito de Trujillo, 2022?; así también se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es la influencia entre los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de un Hospital distrital de trujillo,2022?, por otro lado tenemos; ¿Cuál es la influencia de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022? ¿Cuál es la influencia de la validez con la calidad de servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la lealtad con la calidad del servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?

De los problemas mencionados, desde un punto de vista teórico, la justificación del trabajo es que proporciona estrategias de alta calidad no solo que brindan excelentes servicios, sino que también satisfacen las expectativas de los servicios de emergencia, que se convierten en una ventaja competitiva, recursos muy valiosos para sostener los estándares de calidad, para que así se mejore la calidad en la atención brindada por los profesionales de salud y entes involucradas implementen políticas públicas de salud, tomen acciones correctivas para la satisfacción del usuario y de esta manera poder elevar el prestigio de un hospital en el distrito de Trujillo y cuyos resultados se verán reflejados en los trazadores que año a año se propone el servicio.

A raíz de la justificación antes mencionada, se propuso el objetivo general de, Analizar la influencia existente entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022; de la misma manera se planteó los objetivos específicos que son, Analizar la influencia que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo,2022; Identificar la influencia entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo,2022; Conocer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo,2022; Establecer la

influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022; Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022. Establecer la influencia de la validez con la calidad de servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022; Identificar la influencia de la lealtad con la calidad del servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Subsiguientemente, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio de obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022; así mismo, las conjeturas específicas fueron; Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022; Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo,2022; Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo,2022. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022. Existe relación significativa entre la validez y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022. Existe relación significativa entre la lealtad y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En mención a diferentes estudios y artículos a continuación, se menciona en el ámbito nacional, Rengifo (2020) investigó todo acerca de la disposición del servicio y la complacencia de los clientes de un servicio odontológico. Su desarrollo se rigió cuantitativamente, de nivel descriptivo-correlacional sin experimentación; se encuestó a 119 pacientes para obtener la información respectiva. Las resoluciones reflejaron que la naturaleza del servicio es divisada como regular por los clientes, igual fue su percepción acerca de su satisfacción; así también, se encontró que existe asociación entre las variables ($p=.042 < 0.05$) con valor de dependencia de 0.187, lo cual señala que existe relación débil. Se ultimó que la idoneidad del servicio tiene positiva correspondencia, aunque débil con la satisfacción.

Así también, Carbajal (2019) investigó sobre el servicio ideal y cuán satisfecho está el usuario con el servicio de salud. Su metodología fue básica, cuantitativa y descriptiva-relacional, donde encuestó a 145 usuarios. Las resoluciones mostraron que existe significativa asociación entre las variables ($p < 0.05$) con un valor de relación débil ($r=0.202$); así también, se observó que la fiabilidad ($p=0.149$), aptitud para responder ($p=0.207$), la seguridad ($p=0.000$), empatía ($p=0.000$) y aspectos perceptibles ($p=0.100$) muestran diferentes relaciones con la satisfacción del servicio, demostrando que solo la seguridad y empatía tienen significativa analogía con la satisfacción y gozo. Se concluyó que la calidad brindada por la institución tiene significativa correspondencia, aunque de grado débil con la satisfacción de los usuarios.

Igualmente, Chávez (2018) examinó la asociación entre la disposición del servicio y la satisfacción y gusto que muestran los clientes del servicio de farmacia de un centro de salud. Su estudio se hizo bajo el enfoque cuantitativo, de tipología aplicada, correlacional, sin experimentación y tomando como muestra a 242 usuarios a los que se encuestó. Las derivaciones del estudio reflejaron una significancia de 0.000 entre las variables con un factor de asociación de 0.270, denotando significativa vinculación de grado débil. Además, se identificó significativa asociación baja ($p=0.000$; $r=0.274$) entre elementos tangibles y calidad de servicio; lo mismo entre actitud de servicio y satisfacción usuaria ($p=0.003$; $r=0.176$) y entre competencia personal y gozo de los clientes ($p=0.001$; $r=0.199$).

Se determinó que la idoneidad de servicio del establecimiento de salud tiene significativa y positiva asociación, aunque débil, con la satisfacción de las personas que acuden.

Así también, Ku (2018) indagó el vínculo que se da entre la calidad y eficiencia del servicio y la satisfacción usuaria en una institución de salud. Su indagación fue efectuada de forma cuantitativa, de diseño sin experimentación y alcance descriptivo-relacional, donde se encuestó a 108 usuarios. Las derivaciones mostraron que es percibida como regular la calidad del servicio igual que la satisfacción. En cuanto a la relación entre variables, se obtuvo un p valor de 0.000 y un valor de Spearman de 0.637; así también se observó relación entre las dimensiones de elementos perceptibles ($r=0.607$); confiabilidad ($r=0.524$); capacidad de responder ($r=0.579$); seguridad ($r=0.533$) y empatía ($r=0.554$) con la satisfacción de los usuarios con significancias de 0.000. Se finiquitó que la idoneidad del servicio que el instituto de salud brinda impacta y posee asociación con la satisfacción y complacencia de las personas que acuden.

Roque (2018) se propuso identificar de qué forma llega a asociarse la calidad y eficiencia del servicio en la complacencia usuaria de un hospital. La metodología seguida fue correlacional, sin experimentación-transversal, con una porción de 92 usuarios a los que se encuestó. Se reveló que se relacionan ambas variables propuestas, con un p valor de 0.000 con un factor de asociación de 0.894, determinando significativa relación considerable; igualmente, se obtuvo significativa ($p=0.000$) asociación de la satisfacción con la confianza ($r=0.815$), la aptitud de contestación ($r=0.661$), seguridad ($r=0.761$), empatía ($r=0.707$) y aspectos perceptibles ($r=0.750$). Concluyendo que, la calidad y eficiencia de la atención se asocia considerablemente con la satisfacción que muestran los clientes.

De interés resulta la tesis desarrollada por García (2021) en el que concluyó que su hipótesis era infalible, con una directa y significativa asociación entre las variables que estudiaba y el afecto positivo con la calidad del trabajo, los resultados expusieron que la idoneidad de la atención brindada fue muy buena para la mayoría de los pacientes y la dimensión del proyecto de esta investigación en la que se presentaron servicios recibió los puntajes más altos para los elementos tangibles, seguida de la confiabilidad y el puntaje más bajo de esta investigación, fue la

dimensión empatía y finalmente el de afectos positivos de la resignación también alcanzaron un efecto significativo en los puntos considerados.

A nivel internacional, Tello et al. (2020) en su estudio encontró una positiva asociación entre las variables, de la misma forma toma dimensiones de ambas variables como base y trata de identificar la influencia con la confianza, posibilidad de respuesta, seguridad, percepción del usuario, empatía, ya que se encuentran conectadas de forma positiva con la satisfacción y gozo del usuario, lo que denota que concurre una directa vinculación al dedicar un servicio con calidad integral en bienestar de la usuarios.

Así también, Hemadeh et al. (2018) investigaron acerca de la complacencia de los que acuden para su atención en un establecimiento de salud en el Líbano. Su metodología fue cuantitativa, de estilo descriptiva, transversal, donde se encuestó a 1313 pacientes de forma telefónica. Los hallazgos mostraron que el 96.66 % de consultados señalaron estar satisfechos con los servicios, donde los factores de comunicación paciente servicio, profesionales sanitarios, competencia de los trabajadores y calidad de la educación en salud fueron predictores para el gozo de los usuarios. Comprobó que la complacencia del paciente es notablemente alta, por lo que se debe velar por la optimización del servicio que sea de calidad, específicamente en la educación para la salud.

Igualmente, resulta interesante la investigación efectuada por Quizhpe (2017) en el que concluyó que el gozo de los usuarios es una función de la institución de salud, el desarrollo y el gozo del usuario es la parte principal de la satisfacción y nos muestra los resultados obtenidos que la atención brindada por la mayoría de los pacientes fue muy buena y cabe recalcar que las dimensiones de los elementos de investigación en los que prestan servicios recibió puntajes más altos que los elementos tangibles, seguida de la confiabilidad, el estudio tuvo el mismo efecto psicológico y finalmente la retirada del afecto positivo también logró efectos significativos en los proyectos estudiados.

Del mismo modo, Sibomana et al. (2022) examinaron lo concerniente a calidad en el servicio hospitalario y la complacencia de los atendidos. Trabajaron con una metodología cuantitativa recogiendo respuestas de 250 consultados. Las

principales derivaciones mostraron que los factores contextuales poseen significativa conexión con la complacencia de los pacientes, donde se observó que la capacidad de respuesta ($r=0.730$), tangibilidad ($r=0.635$), confiabilidad ($r=0.645$), seguridad ($r=0.620$) y empatía ($r=0.622$) obtuvieron valores positivos de conexión; de esta forma, se entiende que la calidad de los servicios hospitalarios posee positiva y efectiva relación con la complacencia usuaria en el hospital examinado.

Para Novitasari (2022) que profundizó acerca de la calidad hospitalaria y la satisfacción de los atendidos. Manejó un estudio cuantitativo de naturaleza relacional donde llegó a encuestar a 400 trabajadores de un nosocomio en Banten, Indonesia. Sus hallazgos reflejaron que un excelente servicio tiene fuerte y considerable relación con la complacencia de los usuarios y la calidad del servicio mismo; así también, la calidad e idoneidad del servicio tiene considerable conexión y efecto positivo con la satisfacción y complacencia de los usuarios atendidos en el nosocomio; entendiéndose que la calidad e idoneidad del servicio es el cumplimiento de las esperanzas del cliente, y la satisfacción viene a ser el sentimiento provocado por los efectos percibidos.

En el estudio realizado por Aktar (2021) se propuso examinar la idoneidad del servicio y su conexión con la complacencia de pacientes hospitalarios en Bangladesh. Con una indagación exploratoria descriptiva, teniendo como enfoque cuantitativo de estudio encuestando a 255 usuarios. Los resultados brindaron luces sobre el panorama de los servicios hospitalarios, el 37.25 % de atendidos señalan que el servicio es ordinario, además, mostraron que la tangibilidad ($p=0.000$; $r=0.270$), confiabilidad ($p=0.000$; $r=0.419$), capacidad de reacción ($p=0.000$; $r=0.360$) y seguridad ($p=0.000$; $r=0.255$) son los factores que mejor aportan en la calidad e idoneidad del servicio, por consiguiente, se relacionan con el agrado del cliente con los servicios recibidos, solo la empatía no mostró buenos resultados ($p=0.058$). Se finalizó puntualizando que los centros deben ofrecer un confiable servicio de calidad, dando seguimiento a los atendidos, contar con los necesarios médicos y personal de apoyo con experiencia y equipos de atención modernos.

Mientras que, Moran (2020) menciona en su investigación la interculturalidad, a donde llega el argumento que la lista que se genera bajo una convivencia de equilibrio, desde el aspecto de salubridad saliente período ha venido desarrollando políticas con la intención de vigilar a las diversas comunidades regidas al comienzo de diversas comunidades para que de esta forma se atiendan las demandas de la población. Mediante el análisis, se indicó que la atención sanitaria está considerada de calidad cuando el usuario positivo que están cumpliendo sus expectativas, incluso se puso en las acciones interculturales de los servicios de sanidad a donde se quebrantó discriminación que tienen el profesional que labora directamente hacia los pacientes. Se utilizó el modelo de SEVPERF donde permitió calibrar diferentes aspectos de servicio, veracidad, seguridad, empatía en los diferentes del servicio hospitalarios, incluso se identificó el proceso de atención donde nos muestra el poco interés, la carencias de equipos biomédicos modernos, medicamentos y la falta de cultura, ocasiona una valla de discriminación principalmente en los usuarios con preferencias sexuales distintas como lesbianismo, transfemenina, transmasculino causando que la atención no esté regida al principio de equidad e igualdad de la población. Se indica la lista efectiva y demostrativa entre la dicha del usuario y una gestión de calidad, finalizando con el estudio está dirigida a restablecer la idoneidad de atención para restablecer la gestión de calidad a nivel intercultural.

En el estudio realizado por Lee (2021) se enfocó en indagar acerca de la idoneidad del servicio y la complacencia usuaria en la elección del hospital. Su desarrollo se basó en un trabajo cuantificable, recogiendo los datos de 281 participantes seleccionados por conveniencia. En esta examinación determinó que, efectivamente la calidad e idoneidad del servicio se asocia con la satisfacción y agrado de los usuarios hospitalarios, al obtenerse un 0.000 de significancia. Es por ello que se concluyó determinando que, los nosocomios deben dar su mayor esfuerzo en brindar políticas claras y mejores prácticas de servicio, tales como ser amables, atender con prontitud a los pacientes, un adecuado mantenimiento a los equipos y servicios, ser vistos como de confianza por los pacientes con el fin de contar con la aprobación y conformidad de los usuarios.

En el mismo orden, Boadi et al. (2019) indagaron acerca de la conexión entre la calidad del servicio con la satisfacción y complacencia de los clientes hospitalarios. Para ello, llevaron una metodología de tipo cuantitativa llegando a 562 clientes a encuestar de cuatro hospitales de Ghana. Las principales derivaciones reflejaron que las dimensiones de la calidad e idoneidad del servicio, sin la seguridad, poseen conexión significativa, positiva y directa con la complacencia de los usuarios, al obtenerse significancias inferiores a 0.05, solo la seguridad obtuvo un valor de 0.571. Es así que, se concluyó estableciendo la importancia y considerable vínculo entre la disposición de los servicios hospitalarios para alcanzar la complacencia usuaria; es importante examinar si los pacientes se sienten a gusto con los servicios que reciben y los aspectos que más valoran.

Así mismo, Wong (2018) en las derivaciones de su indagación muestra en las actividades realizadas por el servicio hospitalario que se da una relación considerable entre sus dos variables que el investigador consideró, es por ello que concluyó que es importante medir la satisfacción, considerando que el usuario es le dará una idea de la calidad de acceso a la información para desarrollar estrategias y políticas que ayuden a optimizar el trato a los usuarios externos.

Del mismo modo, a nivel local, se han desarrollado indagaciones siendo necesario mencionar a Barturén (2019) que se propuso determinar los valores de idoneidad de servicio por dimensiones, en la cual concluyó que los índices sociodemográficos se asocian con la insatisfacción de la fiabilidad y aspectos palpables del servicio de emergencia, evidenciando que se da asociación positiva en la idoneidad de servicio y el gozo del usuario.

Así también, el trabajo realizado por Ramos (2021) que indagó respecto a la calidad e idoneidad del servicio y su conexión con la satisfacción usuaria en un nosocomio de Trujillo. Su metodología correspondió al patrón cuantitativo, de alcance relacional sin experimentación, llegando a encuestar a 335 usuarios. Las derivaciones mostraron que ambas variables están significativamente vinculadas en un grado moderado ($p=0.001$; $r=0.620$); así también, los factores de fiabilidad ($r=0.725$); capacidad de respuesta ($r=0.811$); seguridad o garantía ($r=0.781$); empatía ($r=0.803$) y aspectos palpables ($r=0.744$) poseen significativa y conexión positiva con la complacencia de los usuarios. Concluyéndose así que, una

adecuada preocupación e interés por la idoneidad y calidad al momento de prestar los servicios se relacionará con el agrado de las personas atendidas.

Del mismo modo, a nivel local tenemos que se han desarrollado indagaciones siendo necesario mencionar a Barturén (2019) que se propuso determinar los valores de idoneidad de servicio por dimensiones, en la cual concluyó que los índices sociodemográficos se asocian con la insatisfacción de la fiabilidad y aspectos palpables del servicio de emergencia, evidenciando que se da asociación positiva en la idoneidad de servicio y el gozo del usuario.

Así también, el trabajo realizado por Ramos (2021) que indagó respecto a la calidad e idoneidad del servicio y su conexión con la satisfacción usuaria en un nosocomio de Trujillo. Su metodología correspondió al patrón cuantitativo, de alcance relacional sin experimentación, llegando a encuestar a 335 usuarios. Las derivaciones mostraron que ambas variables están significativamente vinculadas en un grado moderado ($p=0.001$; $r=0.620$); así también, las dimensiones de fiabilidad ($r=0.725$); capacidad de respuesta ($r=0.811$); seguridad o garantía ($r=0.781$); empatía ($r=0.803$) y aspectos palpables ($r=0.744$) poseen significativa y conexión positiva con la complacencia de los usuarios. Concluyéndose así que, una adecuada preocupación e interés por la idoneidad y calidad al momento de prestar los servicios se relacionará con el agrado de las personas atendidas.

De la investigación realizada por Valdiviezo (2019) concluyó principalmente que la relación es significativa y explicativa, por lo tanto, existe la necesidad de mejorar las variables, procedimientos y capacitar al personal de salud para brindar una atención integral. Asimismo, se recomendó a los hospitales gestionar planes y crear procesos de atención para cumplir con las dimensiones de calidad en salud, por ende, mejorar los servicios y reducir los turnos de espera y agilizar la atención, igualmente fortalecer la habilidad de comunicación como la confianza y la actitud hacia los usuarios, tanto administrativos como los servicios generales.

Por otra parte, en la tesis desarrollada por Sandoval (2022) los resultados expone que después de haber tomado una muestra de 100 personas que vienen hacer los usuarios adultos, que fueron al nosocomio local para ser atendidos, resultó que el grado de atención es percibido como un nivel medio, mientras que hay pocos

satisfechos con la atención que reciben, en este estudio se puede notar una relación de significancia entre sus variables idoneidad de servicio y cuidados de los profesionales en cuanto al grado de satisfacción que sienten los adultos mayores ante un servicio recibido. También Cerna (2022) en su investigación concluyó que en la atención prenatal con un 71 % satisfechas y un 29 % insatisfechas lo que está en proceso de mejora, el factor de fiabilidad las gestantes se encuentran satisfechas, mientras que con la capacidad de respuesta las gestantes no está muy conformes, ministras tanto con la dimensión de empatía, las usuarias mostraron una satisfacción en 70 % lo que indica que están satisfechas porque hay que seguir mejorando, en cuanto a la seguridad las pacientes mostrarnos estar satisfechas, por último en la dimisión de tangibles también el resultado fue positivo llegando a la conclusión que las dimensiones esta relacionadas directamente.

Con respecto a Paredes et al. (2018) muestran concluyendo que, de los 383 usuarios, el 8,4% de los pacientes presentaban un tipo de adherencia débil, el 81,2% la consideraba normal y el 10,4% de las personas la consideraba aceptable; el nivel de las enfermeras en los servicios de emergencia, el 39,7% de la población manifestó cómo estandarizar la calidad del servicio que recibió, y el 60,3% reconoció que era aceptable.

Por otra parte, respecto a las conceptualizaciones del tema, existen teorías que ayudaron a la elaboración de la investigación, permitiendo entender y dilucidarlas; las teorías afines al tema de la idoneidad de servicio y complacencia usuaria. El postulado de calidad de Donabedian (1984) involucra el estudio de tres componentes como son el fenómeno objeto de interés, las particularidades del fenómeno del cual se va a expresar el juicio, los razonamientos y las normas que ubiquen a cada particularidad en una graduación que vaya de lo óptimo viable a lo peor. Así también, muestra la presencia de dos doctrinas de ideología, una que limita el desenvolvimiento de los profesionales de salud, que solo se limita a la atención de los pacientes y, la segunda muestra una visión más amplia de cuidado y atención, en donde la calidad y eficiencia de la atención debe ser examinada tanto por las personas que toman el servicio, así como por las que todavía no lo hayan recibido, esto con el fin que los usuarios reciban una adecuada y correcta atención hospitalaria. Considerando que los dos principales rasgos para examinar la calidad

son el acceso a la apropiada división de los recursos, así como las consecuencias externas de la asistencia.

Una de las conocidas es la Teoría de la Calidad Total la cual busca la mejora de los procesos mediante catorce preceptos a tomar en cuenta para mejorarlos, como la generación de constancia en la optimización del producto o servicio para ser competitivos, adecuar la ideología, no siempre depender de la verificación para ser idóneos, reducir costos, promover la productividad y calidad, y la capacitación en el trabajo, implementar el liderazgo, apartar el temor, destruir obstáculos entre áreas, fomentar la mejora continuamente, comprometer a todos a un trabajo de cambio (Najul, 2011).

Específicamente en el sector hospitalario, se conoce un modelo de calidad de la atención de Avedis Donabedian (1966), quien estableció como factores de calidad en el servicio médico a estructura (que considera componentes como cantidad de personal idóneo, equipos e insumos, capital financiero, reglas y normas, sistema de información), procedimientos (aspectos como acciones de los empleados y pacientes, pertinencia y precisión, comunicación y diligencia de procedimientos) y derivación (incluye aspectos como el cumplir de guías, contar con acreditación institucional, mejorar la salud de los pacientes, lo que el paciente sabe y lograr la complacencia del mismo). Esta conexión entre procedimientos y derivaciones y la mecanización de criterios, provoca reflexiones trascendentales sobre el compromiso en la calidad de esta clase de servicios. Donabedian (1984) sostiene que la calidad en la atención son los alivios y recuperaciones anheladas en el estado de salud, que puede examinarse mediante dos dimensiones: la atención técnica, relacionada al uso y aplicación de la ciencia y tecnología médica; y la interpersonal, relacionada al respecto de los valores, leyes y expectativas del paciente (Torres y Vásquez, 2015).

La siguiente teoría la Secretaria de Salud (2012) menciona que la calidad es una característica esencial de los servicios y debe ser promovida en todas las instituciones, por lo que no puede ser ignorada también en salud, se han hecho esfuerzos, pero se está avanzando, por lo que podemos decir que la falta de calidad de la salud es un símbolo de los problemas sociales en todo el mundo.

A continuación, se tiene la enunciación de la idoneidad de atención afín con la complacencia de los clientes que se entiende como el sentimiento de placer en un cliente frente a su adquisición de un bien o servicio y en términos de algún criterio, por lo que ello implicará una percepción con dos extremos: desde una profunda insatisfacción a una de gran satisfacción (Deming, 1989, p. 49).

El instituto de medicina de Estados Unidos propuso una concepción de calidad que fue aceptada, siendo dicho concepto que la idoneidad de atención es aquel grado en el cual los ciudadanos consideran que pueden obtener resultados en la salud que se desean y que sean consistentes con el bagaje cognitivo profesional del médico (Empaire, 2010, p.5).

Por otra parte, otra definición de calidad de servicio indica que se trata de un valor ofrecido y que cada vez se hace más exigente por las necesidades e intereses de los clientes quienes buscan también cada vez más, satisfacer de mejor manera sus resultados (Cantos, 2001, p.233).

La conceptualización de satisfacción o placer del usuario se contempla la siguiente: es el producto de un continuo proceso comparativo entre experiencia y percepción, que son subjetivas, versus las expectativas y objetivos (Vogt, 2004, p.16). Un buen servicio y el comportamiento positivo de los usuarios generará satisfacción y lo exteriorizarán de una forma positiva tal cual se define como: un estado mental juicioso de evaluación que representa respuestas intelectuales, materiales y emocionales al cumplirse una necesidad después de ser comparados los objetivos y expectativas ante lo que se obtuvo (Salazar, 2011, p.353).

Así también, se encuentra que la teoría menciona que la satisfacción desde una perspectiva globalizada del uso de sistemas de información lo define como el manejo de las propiedades de un sistema de información que se asocia a su uso de forma directa existiendo una satisfacción, sobre el cual se continua el uso o se busca otra opción (Martin, 2000, p.141).

En el Perú, se cuenta con una ley que ampara la calidad de una afable atención y la complacencia de los beneficiarios como la del Perú (2007) en donde señala las responsabilidades y derechos del personal hospitalario al momento de brindar los servicios y frente a la gestión administrativa, explica sobre el comportamiento que

debe tener un trabajador de salud ante un evento de salud, verlo como una finalidad mas no como un medio, donde debe primar la empatía, la nobleza y otros principales valores. Todas estas pretensiones éticas conducen a una mejor satisfacción de los pacientes y sus familiares. A la vez, cumplir las responsabilidades éticas permitirá que tengan diversas capacitaciones de acuerdo a sus necesidades, lo cual les permitirá desarrollarse como profesionales y dar un excelente servicio de calidad. De la misma forma, De Salud (1997) sostiene que se posee derechos y responsabilidades respecto a la atención en salud, los derechos relacionados a los usuarios es que tienen libre accesibilidad en la prestación de salud, deben solicitar que los equipos, medicamos y materias sean asignados para su atención, que los servicios a recibir sean bajo el cumplimiento de las pautas de calidad en buenas prácticas profesionales, que al recibir atención médica en cualquier centro de salud no puede ser sometida a tratamiento alguno que la persona no autorice, asimismo, a elegir el método de atención que más se adapte a sus deseos y a recibir una atención que sea ideal.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipología aplicada (CONCYTEC 2018), como señalan Ñaupas et al. (2018) se enfoca en solucionar diferentes eventos sociales que presente un lugar concreto. Esta indagación estuvo enfocada a resolver una problemática suscitada en un hospital que atañe a una ciudadanía, mediante los procedimientos, normas, reglas y tecnologías empleadas.

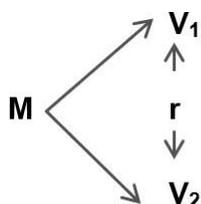
Asimismo, el enfoque fue cuantitativo, de acuerdo con Tamayo (2007) porque se hace un comparativo de proposiciones actuales desde un grupo de conjeturas que de ellas se derivan, valiéndose de una muestra que sea de manera aleatoria y discriminada, pero significativa para la población. Este enfoque emplea el recojo de datos para evidenciar conjeturas, de un modo numérico y estadístico, para establecer patrones y se prueben proposiciones (Hernández et al., 2006, p.5).

Este proyecto de tesis se adhiere a una de tipo descriptivo-relacional que, como Hernández et al. (2014) mencionan que es correlacional porque su objetivo implica la demostración de una relación entre variables investigadas.

3.1.2. Diseño de investigación

Fue sin experimentación, porque no hubo intervención para su examinación (Hernández et al., 2014) y transversal debido a que las encuestas se recogieron y analizó en un lapso único.

El diseño de esta investigación está representando en el siguiente gráfico:



Donde:

M = Muestra de estudio

V₁ = Calidad de servicio

V₂ = Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Para Ñaupas et al. (2018) las variables son las características, cualidades o atributos observables que tienen los sujetos o unidades de examinación. En tanto, la operacionalización muestra las variables con sus pertinentes dimensiones e indicadores para la elaboración de ítems mostrados en una tabla. Para este estudio se utilizaron dos variables con sus pertinentes dimensiones, con escalamiento de cálculo Likert.

Variable 1: Calidad del servicio

Dimensiones:

1. Elementos tangibles
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

1. Validez
2. Lealtad

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Piolet (2007) es el total de unidades que va a ser estudiada o analizada, pudiendo ser objetos, sujetos o elementos, los cuales tienen particularidades susceptibles de ser estudiadas. En el proyecto de investigación, estuvo constituida por las personas que han ido o acuden al servicio de emergencia obstétrica del hospital, siendo un total de 437 pacientes en promedio que acuden por los servicios.

– **Criterios de Inclusión**

Personas con mayoría de edad (>18 años).

Usuarios que acudieron a emergencia obstétrica del hospital del distrito de Trujillo durante los meses enero a agosto 2022.

- **Criterios de exclusión**

Personas que no den su consentimiento para ser partícipes del estudio

Usuarios analfabetos

Usuarios o acompañantes que no posean un estado para responder la encuesta

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) señalan que es una representación proporcionada de la población en estudio que debe contar con rasgos exactos de la misma. En este sentido, la muestra de la indagación fue de 205 personas que se han atendido, la cual fue calculada mediante la fórmula para poblaciones finitas.

3.3.3. Muestreo

Según Alperin y Skorupka (2014) es una operación a través de la cual se elige a la proporción que se estudiará, es decir, la muestra de la cual se recogerán los datos, y que con esta operación se vuelve representativa de la población. El muestreo seguido fue el probabilístico al azar simple, tal como señala Casal (2003), este método sencillo permite que los sujetos puedan ser seleccionados al azar.

- **Unidad de análisis:** el usuario que ha acudido al menos una vez a emergencia obstétrica de un hospital en Trujillo distrito.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Fue la encuesta, donde se diseñaron dos cuestionarios los cuales son con relación a las variables, fueron un cuestionario de 15 ítems, ambos válidos por expertos. El mismo que fue de manera sencilla y por escrito, destinado a los usuarios con la finalidad de conseguir la información.

3.4.2. Instrumentos

Con el que se trabajó fue el cuestionario, tal cual refieren Ayata et al. (2003) que vienen a ser aquellos documentos donde de manera organizada recoge la data de las variables que se emplea en la encuesta.

Cédula técnica de instrumento 1:

Nombre: Calidad de servicio

Autor: Yuriko Y. Cruz Cruz

Dimensiones: seguridad, tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad.

Cédula técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción del usuario.

Autor: Yuriko Y. Cruz Cruz

Dimensiones: Validez y Lealtad.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Según George y Mallery (2003) la confiabilidad permite establecer los grados y rangos de la confianza, así como la extensión.

Escala: Validez y Confiabilidad

Todos los datos fueron válidos y confiables, debido a que fueron revisados por expertos. Además, se aplicó el Alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de las dos variables indagadas.

A su vez, se efectuó la revisión por Mg. Claudia Paola Rodríguez Liviapoma, Claudia Marcela Angulo Seijas y Leyla Gladis Taboada Palomino.

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.676	30

Este cociente se computó por medio del programa SPSS, dando como resultado 0.676 lo que indica, según la explicación de Palella et al. (2012), que

tiene una confiabilidad alta debido a que está en la categoría de > al 0.60, por ello, se establece que las derivaciones fueron consistentes y que el instrumento mostró confiabilidad en el aspecto evaluado.

3.5. Procedimientos

Después de validar el instrumento por juicio de expertos considerando las dos variables. Se aplicó a las personas que cumplieron con los principios de inclusión especificados para ser partícipes del estudio, los usuarios llenaron voluntariamente y sin coacción. Luego se analizaron los datos obtenidos, los mismos que permitieron dar conclusiones y sugerencias al estudio finalmente.

3.6. Método de análisis de datos

Galdo (2014) refiere que, para un adecuado tratamiento de la data recogida se debe registrar detalladamente la información, a la vez que debe justificarse lo obtenido, para luego de ello emplear un programa que permita su procesamiento y análisis para identificar los resultados centrales. Es así que de la data que se recogió se hizo un compendio lo que permitió dividir por categorías y niveles en la proporción especificada. Luego, se realizó un análisis de datos procesándolos y manejando los programas estadísticos como SPSS y Excel..

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación utilizó cuatro preceptos éticos básicos: autonomía, bondad, justicia y no maleficencia, el primero define a cada persona como capaces y auto determinantes, seguido de aquellos con autonomía reducida o deteriorada. La buena voluntad es una obligación moral de maximizar los beneficios potenciales y minimizar los posibles daños o malas acciones. El principio de no hacer daño ha sido un elemento esencial del simbolismo desde la antigüedad. La equidad se refiere a tratar a las personas con las mismas características de manera similar en lugar de tratar a otras personas que no tienen las mismas características. Se solicitó el consentimiento a los usuarios para su participación facultativa, con libertad de no responder a su disposición y proteger su anonimato. Asimismo, en ningún caso se utilizaron los datos con fines comerciales.

IV. RESULTADOS

Se procesaron las cifras y los datos mostrados a continuación. Donde también, se realizó el procesamiento de datos inferenciales, que consiste en conocer y entender la regularidad de los datos con la exploración de Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$), identificar el coeficiente de correlación para la comprobación de las conjeturas.

Resultados descriptivos

En este apartado se presentan las derivaciones de los datos recabados, donde se muestra el grado de percepción de cada variable con sus componentes analizados por parte de los usuarios de los servicios de un hospital del distrito de Trujillo.

Descriptivos de la calidad del servicio y sus factores

Tabla 1

Nivel de la calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	205	100,0
Regular	0	0
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con las derivaciones en la Tabla 1, la calidad del servicio que brinda la unidad de emergencia obstétrica en un hospital de Trujillo es percibido como bajo por el total de usuarios consultados, esto denota que, las personas que acuden a atenderse perciben que hay poca empatía del personal en la atención, aspectos tangibles poco atractivos, falta de seguridad y capacidad de respuesta tardía, además que no perciben que haya fiabilidad en el servicio que brinda la unidad.

Tabla 2*Nivel de aspectos tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	65	31,7
Regular	140	68,3
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a lo mostrado anteriormente, los aspectos tangibles inmersos para la dedicación del servicio son percibidos de nivel medio por el 68.3 % de encuestados, en tanto, el 31.7 % lo considera de nivel bajo. Esto evidencia que, la apariencia física del área de emergencia obstétrica del hospital no muestra ser atractiva a la vista, por la falta de adecuadas instalaciones físicas, de la infraestructura en general, los equipos, materiales y por el mismo personal.

Tabla 3

Nivel de la fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	205	100,0
Regular	0	0
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en la Tabla, la fiabilidad con la que muestran y dedican en los servicios en emergencia obstétrica es percibida de nivel bajo por el total de encuestados (205). Demostrándose que no se cumple con el servicio prometido, ni se entrega el servicio de forma fiable, ni tampoco hay adecuada solución de problemas a los usuarios.

Tabla 4*Nivel de la capacidad de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	199	97,1
Medio	6	2,9
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

Según la Tabla 4, la capacidad de respuesta que muestra el área de emergencia obstétrica es percibida de nivel bajo por casi la totalidad de encuestados (97 %), solo el 2.9 % lo valoró de nivel medio. Esto deja entrever que, hay demora en la atención a los usuarios, para responder sus solicitudes, dudas o quejas que presenten; además que se brinda de forma inadecuada; además, que no muestran disposición de querer ayudar a las personas que van al centro de atención.

Tabla 5

Nivel de la seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	199	97,1
Medio	6	2,9
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

La seguridad que brinda la sección de emergencia obstétrica del hospital es percibida de nivel bajo por el 97 % y de nivel medio por el 2.9 %; con estas derivaciones se entiende que los usuarios perciben que los empleados no muestran el conocimiento ni habilidades necesarias para una adecuada atención, lo cual genera que sea poco fiable y seguro el servicio que se brinda.

Tabla6*Nivel de la empatía*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	189	92,2
Medio	16	7,8
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

Como se demuestra en las tablas anteriores, la empatía que manifiestan los empleados sanitarios a la hora de brindar el servicio en emergencia obstétrica, es percibido de nivel bajo por el 92 % de encuestados y para el 7.8 % es de nivel medio. Estos datos permiten saber que no brindan una atención personalizada a los usuarios acorde a las necesidades del usuario, no hay un genuino interés de los trabajadores en dedicar un trabajo con solidaridad a las personas que acuden para ser atendidas en dicho hospital.

Descriptivos de la segunda variable y sus factores

Tabla 7

Nivel de la satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	47,3
Medio	108	52,7
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

Conforme a lo mostrado en la Tabla 7, la complacencia que muestran los atendidos en el área de emergencia obstétrica de un centro hospitalario de Trujillo es de nivel medio (53 %) y de nivel bajo (47 %). Esto evidencia que, no le es agradable tener que acudir a dichos servicios, no están a gusto con la atención del personal, el cómo brindan los servicios, la forma en que son tratados y esto provoca que no quieran volver a acudir a dicho hospital.

Tabla 8*Nivel de la validez*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	70	34,1
Medio	135	65,9
Alto	0	0
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

Según los datos en la Tabla 8, la satisfacción con la validez al momento de obtener el servicio es percibida como media por el 66 % de encuestados, en tanto, el 34 % lo cataloga de nivel bajo. Esto demuestra que, la validez del servicio recibido es poco agradable al usuario, quien no considera que se les dedica el tiempo e interés suficiente para que reciban una adecuada y aceptable atención.

Tabla 9*Nivel de la lealtad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	47,8
Medio	101	49,3
Alto	6	2,9
Total	205	100,0

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a lo mostrado en la Tabla 9 , los usuarios encuestados perciben de nivel medio (49 %) su lealtad con los servicios del área de ocurrencia obstétrica de un hospital de Trujillo, para el 48 % es bajo y solo el 2.9 % lo percibe de nivel alto. Es decir, la mayoría de usuarios que han acudido al hospital no se muestran satisfechos ni leales con sus servicios, no consideran que deban seguir contratando dichos servicios, ni están de acuerdo en su permanencia.

Resultados inferenciales

En esta parte, se aplica la comprobación mediante la examinación de la normalidad para saber la clasificación que tienen los datos. Para ello, se considera lo siguiente:

Criterio a considerar:

H0: Las cifras mantienen una distribución y clasificación normal.

H1: Las cifras mantienen una distribución y clasificación no normal.

Tabla 10

Prueba de Kolmogorov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,150	205	,000
Calidad de servicio	,176	205	,000

Para experimentar la disposición de los datos, se trabajó con la prueba Kolmogorov Smirnov; ya que, fueron 205 personas encuestadas ($n > 50$).

En la Tabla 10 se evidencia que la significancia obtenida para ambas variables fue de 0.000, por lo que no se sigue una disposición normal ($p < 0.05$), por tanto, se procedió a usar el cociente de Spearman para demostrar las conjeturas e identificar la correlación de los datos y brindar las derivaciones del estudio.

Regla de decisión: si el p valor obtenido (que es el grado de significancia) es menor a 0.05 (probabilidad), entonces se refuta la conjetura nula (H0) admitiéndose la alterna (H1) y el valor de Spearman representa la fuerza de dicho vínculo.

Comprobación de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre las variables

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,558
		Sig. (bilateral)	,000
		N	205
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	205

De acuerdo a la Tabla 11, se alcanzó un p valor < 0.05 con lo que se admite la alterna (H1) impugnándose la nula (H0), entendiéndose que, se da significativa y demostrativa relación entre las variables, además, se obtuvo un factor de Spearman de 0.558, con lo cual se afirma que la idoneidad de servicio tiene positiva influencia y moderada con la satisfacción de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 12*Tabla cruzada entre las variables*

			Satisfacción del		Total
			usuario		
			BAJO	MEDIO	
Calidad de servicio	de BAJO	Recuento	97	108	205
		% del total	47.3%	52.7 %	100,0%
Total		Recuento	97	108	205
		% del total	47.3%	52.7 %	100,0%

En la Tabla 12 se puede evidenciar que, de las 205 personas (100%) consultadas en emergencia obstétrica del hospital de Trujillo, el 52.7 % percibe de nivel medio la idoneidad de servicio y complacencia del usuario; en tanto, el 47.3 % lo valora de nivel bajo la calidad y eficiencia del servicio y su satisfacción y complacencia con los servicios del área de emergencia obstétrica.

Luego de comprobarse que hay relación entre las variables, se procede a examinar el grado de asociación que se tiene entre las dimensiones de cada una de ellas.

Comprobación de primera hipótesis específica

H0: No relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 13

Comprobación de primera conjetura específica

			Satisfacción del usuario	Tangible
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,386
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
Tangible	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,386	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

Conforme a la Tabla 13, se divisa que la significancia alcanzada fue de 0.000 (<0.05) con un valor de correlación alcanzado de 0.386; con lo cual se acepta la conjetura alterna, rechazándose la nula; además de confirmarse que dicha relación es positiva baja entre estos componentes.

Con estos resultados se puede decir que, la dimensión tangible (que contiene indicadores de infraestructura del hospital y equipos médicos) sí influye de nivel bajo en la satisfacción del usuario en emergencia obstétrica.

Tabla 14*Tabla cruzada entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario*

		TANGIBLE		Total	
		BAJO	MEDIO		
SATISFACCION_ DEL_USUARIO	BAJO	Recuento	45	52	97
		% del total	22,0%	25,4%	47,3%
	MEDIO	Recuento	20	88	108
		% del total	9,8%	42,9%	52,7%
Total	Recuento		65	140	205
	% del total		31,7%	68,3%	100,0%

En la Tabla 14, entre los resultados más relevantes se pudo observar que, de las 205 personas encuestadas (100 %) en emergencia obstétrica del hospital de Trujillo; el 42.9 % de usuarios consultados perciben de nivel medio los aspectos perceptibles y la satisfacción con el servicio del hospital. En tanto, el 22 % los perciben de nivel bajo ambos factores.

En términos generales, para este caso cuando el factor tangible de la idoneidad de servicio se posiciona en una categoría media; es decir, cuando la percepción de los encuestados respecto a la infraestructura o equipos médicos con los que cuentan en Emergencia Obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo indican que se encuentra en un nivel medio, conllevará a que la complacencia del usuario también se encuentre en un grado medio.

Comprobación de segunda hipótesis específica

H0: No relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 15

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,228
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	205	205
Fiabilidad	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	205	205

En la Tabla 15 se puede observar que, se obtuvo un p valor < 0.05 (0.001) con un coeficiente de relación de 0.228, con lo cual se admite la suposición alterna (H1) rechazándose la nula (H0); lo cual indica que concurre asociación positiva, pero de nivel bajo entre la dimensión fiabilidad de la idoneidad de servicio con la satisfacción usuaria.

De estos resultados obtenidos se puede decir que, la dimensión fiabilidad (que contiene indicadores de habilidades del personal, valoración médica y orientación sobre los cuidados) tiene influencia baja en la satisfacción del usuario atendido en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo.

Tabla 16

Tabla cruzada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

		FIABILIDAD		Total
		BAJO		
SATISFACCION_ DEL_USUARIO	BAJO	Recuento	97	97
		% del total	47,3%	47,3%
	MEDIO	Recuento	108	108
		% del total	52,7%	52,7%
Total	Recuento		205	205
	% del total		100,0%	100,0%

Conforme a la Tabla 16, lo más relevante se denota que, de los 205 encuestados (100%) en emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo; el 52.7 % percibe a la fiabilidad de la idoneidad del servicio y su satisfacción con emergencia obstétrica de nivel medio, y el 47.3 % lo valoró de nivel bajo ambos factores en dicho hospital.

En términos generales, cuando la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bajo; es decir, cuando la percepción de los encuestados respecto a las habilidades del personal, valoración médica y orientación sobre los cuidados que brindan los médicos en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo es de nivel bajo, conllevará a que la complacencia del usuario se encuentre en una categoría media.

Comprobación de tercera hipótesis específica

H0: No relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 17

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,424
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,424	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

Según los datos en la Tabla 17, se evidencia una significancia de 0.000 (inferior al p valor), con lo cual se refutó la conjetura nula y se admitió la alterna, con un valor de relación de Spearman de 0.424; es decir, se da relación significativa y positiva, de grado moderado entre la facultad de respuesta y la complacencia del usuario.

De estos resultados obtenidos se puede decir que, la capacidad de respuesta (que contiene indicadores de procesos rápidos y disponibilidad) influye moderadamente en la satisfacción del usuario atendido en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo.

Tabla 18*Tabla cruzada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

		CAPACIDAD_		Total	
		DE_RESPUESTA			
		BAJO	MEDIO		
SATISFACCION_ BAJO DEL_USUARIO	Recuento	97	0	97	
	% del total	47,3%	0,0%	47,3%	
	MEDIO	Recuento	102	6	108
		% del total	49,8%	2,9%	52,7%
Total	Recuento	199	6	205	
	% del total	97,1%	2,9%	100,0%	

En la Tabla 18, entre lo más relevante se puede observar que, de las 205 personas encuestadas (100%) en emergencia obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo; el 49.8 % de usuarios que perciben de nivel bajo la capacidad de respuesta, consideran que su satisfacción con dicha área es de nivel medio. Para el 47.3 % de usuarios consultados la capacidad de respuesta del área de emergencia obstétrica y su satisfacción con sus servicios es de nivel bajo. Asimismo, 6 respuestas (2.9%) indicaron que la complacencia del usuario se posiciona en un nivel medio cuando la facultad de respuesta también se posiciona en un nivel medio.

En términos generales, cuando la aptitud de respuesta de la idoneidad de servicio se posiciona en una categoría baja; es decir, cuando la percepción de los encuestados respecto a los procesos rápidos y disponibilidad del equipo médico que atiende en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo; la satisfacción que muestran se encuentra en un grado medio.

Comprobación de cuarta hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

Tabla 19

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,331**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,331**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

De acuerdo a los datos en la Tabla 19, se alcanzó una significancia = 0.000, inferior a 0.05; por consiguiente, se rechazó la conjetura nula y se aceptó la alterna; además de obtener un valor de relación de 0.424 entre la seguridad y la complacencia del usuario, lo cual confirma que existe significativa concordancia positiva baja entre la seguridad de la dedicación del servicio y la complacencia del usuario en emergencia obstétrica de la ciudad de Trujillo.

De estos resultados se puede decir que, la dimensión seguridad (que contiene indicadores del trato y disposición del equipo médico) tiene positiva influencia baja en la satisfacción.

Tabla 20

Tabla cruzada entre seguridad y la satisfacción del usuario.

		SEGURIDAD		Total	
		BAJO	MEDIO		
SATISFACCION_ DEL_USUARIO	BAJO	Recuento	97	0	97
		% del total	47,3%	0,0%	47,3%
	MEDIO	Recuento	102	6	108
		% del total	49,8%	2,9%	52,7%
Total		Recuento	199	6	205
		% del total	97,1%	2,9%	100,0%

En la Tabla 20, entre los resultados más relevantes se puede observar que, de las 205 personas encuestadas (100 %) en emergencia obstétrica de un hospital del Trujillo; el 49.8 % de usuarios encuestados perciben baja la dimensión de seguridad, mientras que perciben como media su satisfacción con el área; para el 47.3 % de encuestados, es de nivel bajo tanto la seguridad de la calidad del servicio y su satisfacción con el área. Asimismo, 6 respuestas (2.9 %) indicaron que la complacencia del usuario se ubica en un nivel medio cuando la seguridad de la dedicación del servicio en un nivel medio.

En términos generales, se entiende que cuando esta dimensión se encuentra en un nivel bajo; es decir, cuando la percepción de los encuestados respecto al trato y disposición del equipo médico que atienden en Emergencia Obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo, la satisfacción usuaria se posiciona en un nivel moderado.

Comprobación de quinta hipótesis específica

H0: No relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

Tabla 21

Correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,081
		Sig. (bilateral)	.	,249
		N	205	205
	Empatía	Coeficiente de correlación	,081	1,000
		Sig. (bilateral)	,249	.
		N	205	205

Según las derivaciones en la Tabla 21, analizando la relación entre la empatía y la complacencia de los usuarios de emergencia obstétrica de un hospital trujillano, se alcanzó una significancia de 0.249, valor superior a 0.05, dando por aceptar el supuesto nulo (H0) y rechazar el alterno (H1); además que se obtuvo un valor de relación de Spearman de 0.081. Por lo tanto, se determina que la empatía del trabajador en el servicio no se asocia con el agrado del usuario. De estos resultados se puede inferir que la empatía (que contiene indicadores respecto a la capacidad de comprensión y grado de empatía del equipo médico) no posee correspondencia con el agrado del usuario en emergencia obstétrica de un hospital del distrito Trujillo.

Tabla 22*Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción del usuario*

		EMPATÍA		Total	
		BAJO	MEDIO		
SATISFACCION_ DEL_USUARIO	BAJO	Recuento	88	9	97
		% del total	42,9%	4,4%	47,3%
	MEDIO	Recuento	101	7	108
		% del total	49,3%	3,4%	52,7%
Total	Recuento	189	16	205	
	% del total	92,2%	7,8%	100,0%	

Conforme a la Tabla 22, entre los resultados más resaltantes se puede observar que, de las 205 personas consultadas (100 %) en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo; el 49.3 % de usuarios que perciben de nivel bajo la empatía de los trabajadores al momento de brindar el servicio perciben una satisfacción usuaria de nivel medio. En tanto, el 42.9 % de usuarios consultados perciben de nivel bajo ambos factores.

En términos generales, cuando la empatía se percibe de nivel bajo; es decir, cuando la percepción de los consultados respecto a la capacidad de comprensión y grado de empatía del equipo médico que atienden en Emergencia Obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo, conllevará a que el gozo y dicha del usuario se encuentre en una categoría media.

Comprobación de sexta hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la validez y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la validez y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

Tabla 23

Correlación entre la validez y la calidad de servicio

			Calidad de servicio	Validez
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,479
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Validez	Coeficiente de correlación	,479	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

Conforme a las derivaciones en la Tabla 23, se alcanzó un p valor de 0.000 (mínimo a 0.05); por lo que se deniega la conjetura nula y se consiente la alterna, demostrándose que coexiste positiva asociación explicativa, además de obtenerse un valor de relación de 0.479, lo cual indica vínculo positivo moderado entre la validez de la variable agrado del usuario y la idoneidad de servicio en emergencia obstétrica de un nosocomio de Trujillo.

De estos resultados se puede deducir que, la dimensión validez (que contiene indicadores respecto al trato cordial, tiempo de atención, respeto en orden de llegada, entre otros) sí se ve relacionada de grado moderado con la idoneidad del servicio que brindan en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022.

Tabla 24*Tabla cruzada entre la validez y la calidad de servicio*

		VALIDEZ		Total
		BAJO	MEDIO	
CALIDAD_DE_SERVICIO BAJO	Recuento	70	135	205
	% del total	34,1%	65,9%	100,0%
Total	Recuento	70	135	205
	% del total	34,1%	65,9%	100,0%

Acorde a los datos en la Tabla 24, se evidencia que de las 205 personas encuestadas (100%) en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo; el 34.1 % indicaron que la dimensión validez de la satisfacción del usuario de nivel bajo igual que la calidad de servicio, en tanto, para el 65.9 % la dimensión validez se ubica en un nivel medio cuando la idoneidad del servicio es baja.

En términos generales, para este caso cuando la validez de la complacencia usuaria se encuentra en una categoría media; es decir, cuando la percepción de los encuestados respecto al trato cordial, tiempo de atención, respeto en orden de llegada, entre otros que brindan los médicos en Emergencia Obstétrica de un Hospital de Trujillo, la idoneidad del servicio se posiciona en un grado bajo.

Comprobación de séptima hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre la lealtad y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la lealtad y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

Tabla 25

Correlación entre la lealtad y la calidad de servicio

			Calidad de servicio	Lealtad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,476
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
Lealtad	Lealtad	Coeficiente de correlación	,476	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

De acuerdo a lo mostrado en la Tabla 25, la significancia alcanzada fue de 0.000 (valor inferior a 0.05), determinándose que sucede demostrativa vinculación positiva entre la lealtad y la idoneidad del servicio, además de obtenerse un valor de relación de Spearman de 0.476, lo cual denota asociación positiva moderada entre la lealtad y la disposición de servicio.

Con estos resultados se señala que, la dimensión lealtad (que comprende indicadores como la seguridad del acatamiento médico y compromiso del usuario) sí se relaciona moderadamente con la idoneidad del servicio que brindan en emergencia obstétrica de un nosocomio del distrito de Trujillo..

Tabla 26*Tabla cruzada entre la lealtad y la calidad de servicio*

		LEALTAD			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
CALIDAD_ DE_SERVICIO	BAJO	Recuento	98	101	6	205
		% del total	47,8%	49,3%	2,9%	100,0%
Total		Recuento	98	101	6	205
		% del total	47,8%	49,3%	2,9%	100,0%

Conforme a lo mostrado en la Tabla 26, el 49.3 % (101) de usuarios encuestados percibieron de nivel medio la lealtad hacia la institución médica, a la vez que percibieron de nivel bajo la idoneidad de servicio de emergencias obstétricas de un hospital del distrito de Trujillo.

En términos generales, para este caso cuando la dimensión lealtad de la variable complacencia del usuario se posiciona en una categoría media; es decir, cuando la percepción de los encuestados en cuanto a la seguridad del cumplimiento médico y compromiso del usuario que brindan en Emergencia Obstétrica de un Hospital del distrito de Trujillo; la idoneidad del servicio se percibe de nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

Después del análisis de los datos, se da continuidad al desarrollo del debate de las derivaciones y alcances del estudio, los cuales fueron cotejados con los diferentes estudios detallados en el marco teórico que permitieron apreciar, comparar y explicar el estudio para un mejor entendimiento del fenómeno analizado.

En lo que respecta a la conjetura general, se demostró que existe vínculo significativo y muy directo entre la calidad de servicio y la satisfacción de las personas que acuden al hospital del distrito de Trujillo, 2022, donde el valor de significancia fue de $p=0,000 < 0.05$ y el cociente de reciprocidad de rho de Spearman fue de 0.558. Dichos resultados guardan semejanza con lo descrito por Lee (2021) donde se evidenció que concurre una positiva asociación alta entre las mismas variables. De la misma forma, se asemeja al realizado por Morillo (2016) en su investigación en Venezuela, donde instauró que concurre una relación de significancia positiva entre sus variables. Esta relación de variables indica que, ambas variables se encuentran asociadas positivamente, así mismo, si una de ellas baja la otra también, es necesario tener en cuenta que afecta en el juicio de los usuarios y dependerá de la idoneidad del servicio brindado. Así, se evidenció claramente que la calidad e idoneidad de servicio repercute directamente con los usuarios, cabe recalcar que no solamente una buena atención depende del trato del personal de salud, existe otros factores que involucran, como el ambiente en que son atendidos y el equipamiento correspondiente, tiene una predicción en la complacencia de los usuarios. En la presente investigación se encuestó utilizando un cuestionario de SERVQUAL, con lo cual se manifestó la relación que existe entre las variables, el resultado se asimila con el estudio realizado por Aspajo (2018), donde utilizó el mismo modelo de SERVQUAL, con sus 5 dimensiones siendo objetivo principal determinar la validez de su variable de estudio. Se indica que dicho cuestionario contribuyó para que se obtengan los resultados antes mencionados, en donde se demostró que mientras la idoneidad del servicio sea la adecuada, los usuarios que acuden a dicho establecimiento estarán satisfechos. Destacando que la calidad e idoneidad del servicio se trata de un valor ofrecido que cada vez se hace más exigente por las necesidades e intereses de los clientes

quienes buscan también cada vez satisfacer de mejor manera sus resultados (Cantos, 2001).

En cuanto a la inicial conjetura específica, de si existe conexión entre elementos perceptibles y la complacencia usuaria; de acuerdo a las derivaciones en la Tabla 13, se manifestó una asociación positiva media entre dichos elementos, donde el resultado de vínculo fue de 0,386 con un nivel de significado de $p=0,000<0.05$, dicho resultado posee aproximación con el que realizó Machoa et al. (2017) donde señalan que los elementos tangibles con respecto a la variable son positivos. Igualmente, fue comparable con lo hallado por Sibomana et al. (2022) donde mostraron la relación demostrativa y directa entre la dimensión tangible y el grado de complacencia ante un servicio prestado ($r=.635$). Lo que significa que este factor favorece para que la satisfacción usuaria mejore, puesto que se asocia directamente con lo que es la infraestructura del hospital, los centros de recepción y atención, el adecuado equipamiento y las comodidades óptimas para una atención adecuada, se determina que este factor mejora la satisfacción de los usuarios también va mejorar. Es por ello, que se indica que los elementos tangibles contribuyen para que el estado de satisfacción de los usuarios mejore, así mismo, se brinde una mejor idoneidad de servicio, basándose en la comodidad del paciente y del personal de salud del hospital. Al respecto, Donabedian (1966, como se citó en Torres y Vásquez, 2015), sostiene que los factores de estructura, procedimientos y derivaciones son esenciales para una adecuada idoneidad del servicio médico y a la vez, aporte en la complacencia del paciente. Entendiéndose por satisfacción o complacencia del usuario al producto de un continuo proceso comparativo entre experiencia y percepción, que son subjetivas, versus las expectativas y objetivos (Vogt, 2004).

Para la segunda conjetura particular propuesta, acorde a los alcances en la Tabla 15, donde se determinó una conexión positiva considerable, pero en un nivel bajo entre la fiabilidad y la satisfacción de las personas que acuden. Dichos resultados fueron similares al descrito por Wong (2018) quien en su análisis comprobó que la medición de fiabilidad con la variable de agrado del usuario, tuvo una correlación efectiva; lo mismo que dedujo Ku (2018) al establecer que esta dimensión guarda un valor de 0.524 de conexión con la complacencia de los usuarios de un centro de

atención médica; lo mismo fue deducido por Boadi et al. (2019) quienes señalaron que esta dimensión obtuvo puntaje positivo y alto de relación con la satisfacción de los consumidores, lo mismo con los hallazgos de Ramos (2021) y Cerna (2022) quienes demostraron correlación significativa entre fiabilidad y la satisfacción con el servicio prestado. Por los resultados alcanzados se puede afirmar que la fiabilidad está relacionada con la forma adecuada que explica el personal de salud, así como la entrega oportuna de los resultados, además del interés que muestra el personal de salud y también que el horario sea el adecuado para la atención, estas características podemos visualizar que se relacionan directamente con una gran significancia a la satisfacción de los usuarios mostrando que si mejor es la fiabilidad, la satisfacción también será mejor. Al respecto, un comportamiento positivo de los usuarios frente a un buen servicio recibido les causa satisfacción y lo manifiesta de una forma positiva. Concibiéndose que la satisfacción es un estado psíquico juicioso de evaluación que simboliza respuestas eruditas, emocionales y materiales al cumplirse una necesidad después de ser comparados los objetivos y expectativas ante lo que se obtuvo (Salazar, 2011).

Por otro lado, para la tercera conjetura específica, acerca de la correspondencia entre capacidad de contestación y complacencia usuaria; conforme a las derivaciones vistas en la Tabla 17, se determinó la conexión positiva entre ambos factores, en el cual se adquirió un valor de asociación de 0,424 lo que significa que tiene una vinculación positiva débil, pero significativa nivel $p=0,000 < 0.05$. Estos resultados percibidos a través de la aplicación de instrumentos se compararon con el estudio realizado por Sotomayor (2018) donde determinó que la capacidad de respuesta no es la adecuada, así mismo los estándares de calidad es baja y por ello los usuarios no están satisfechos con este factor; lo mismo fue encontrado por Cerna (2022) quien especificó que las usuarias consultadas señalaron no sentirse satisfechas con esta dimensión. Sí se obtuvo analogía con el estudio de Ku (2018) que llegó a identificar conexión positiva entre esta dimensión y la satisfacción usuaria, con un valor de correlación de 0.579. Si bien es cierto que los resultados obtenidos son buenos, la investigación revisada muestra estudios que no son los esperados y demuestra que no está relacionado porque a una menor capacidad de respuesta significa usuarios insatisfechos, pero del mismo modo, también se

destaca el hecho que a medida que la satisfacción aumente significativamente aumentará este factor. En cuanto al tema, Empaire (2010) declara que la idoneidad de la asistencia del servicio es el grado en el cual los ciudadanos consideran que pueden obtener resultados en la salud que desean y que sean consistentes seguras con el bagaje cognitivo profesional del médico.

Concerniente a la cuarta conjetura particular, de si la seguridad se vincula con la satisfacción usuaria. De acuerdo a los alcances en la Tabla 19, 0.000 fue la significancia que se alcanzó con un factor de conexión y relación de 0.331 rho de Spearman, con esto se comprende que existe significativa concordancia positiva baja entre la seguridad de la dedicación del servicio (que comprende el trato y la disposición del equipo de atención médica del área en cuestión) y la complacencia del usuario en emergencia obstétrica de la ciudad de Trujillo. Estas derivaciones fueron comparables con lo que encontró Carbajal (2019) donde pudo deducir que concurre demostrativa conexión y relación derecha entre la seguridad y la complacencia del usuario con un $p=0.000$. Así también, Ku (2018) llegó a comprobar que el aspecto de seguridad se vincula efectivamente ($r=0.533$) con la satisfacción de los usuarios con una significancia de 0.000. A la vez, guarda cierta similitud con lo obtenido por Roque (2018) al llegar a definir una positiva y estadística conexión entre esta dimensión con la complacencia de los usuarios de un hospital, con valores de correlación de 0.761. Con estas contrastaciones, se deja entrever que esta dimensión suele tener positivo vínculo con la complacencia de las personas que acuden a la entidad. Al respecto, De Salud (1997) menciona que los derechos que tienen los usuarios son de libre acceso a la prestación de salud, exigir que los bienes, medicamentos e insumos, sean designados para su atención, que los servicios a recibir sean cumpliendo con los parámetros de calidad en buenas prácticas profesionales y que, al recibir asistencia médica en cualquier establecimiento de salud, no puede ser sometida a ningún tratamiento que la persona no autorice.

En cuanto a la quinta inferencia, correspondiente al vínculo entre la dimensión empatía y la satisfacción usuaria; conforme a lo mostrado en la Tabla 21, se obtuvieron las siguientes derivaciones, el cual muestra un cociente de correlación de 0,081 dando a entender un asociación positiva muy débil, casi inexistente entre

ambos factores, además que la significancia estadística fue un valor superior a 0.05 (0.249), con lo cual se comprueba que no concurre asociación considerable con la complacencia del usuario. Estos alcances del estudio fueron confrontables con lo estudiado por Sibomana et al. (2022) el mismo que utilizó las semejantes dimensiones y método de indagación, donde obtuvo relación explicativa entre los factores analizados; demostrando que la calidad de servicio, particularmente la empatía ($r=0.622$), aporta directamente a la complacencia del usuario. Igualmente, fue cotejado con los hallazgos de Tello et al. (2020) que pudo establecer la existencia de conexión y asociación positiva y cercana entre la empatía y el gozo o complacencia del usuario; similar que, Boadi et al. (2019) quienes señalaron que dicho factor posee considerable y positiva conexión con la complacencia usuaria en un nosocomio; estas comparaciones fueron completamente disímiles al presente estudio, a diferencia de lo encontrado por Aktar (2021) que encontró una denegada conexión con la empatía ($p=0.058$), lo cual fue similar al estudio, sin embargo, todos los estudios permitieron apoyar el sustento de la relevancia de la empatía en la atención, ya que explican que el usuario se siente apoyado lo cual da por relacionarse con su complacencia con el servicio; cabe señalar que, si el personal de salud es empático en las diferentes acciones dentro del hospital, las personas se sentirán más satisfechas, este factor se correlaciona de forma ascendente con el sentir de los usuarios, así mismo si desciende lo mismo sucederá con la variable de estudio. En cuanto al tema, Perú (2007) señala sobre la conducta que el personal debe mostrar al momento de atender al usuario, donde debe destacar la empatía, la lealtad y otros valores cruciales para generar una mejor complacencia con el servicio médico y conllevará a percibirse un servicio de calidad

De la sexta conjetura particular propuesta, de sí la calidad del servicio se asocian considerablemente con la validez de la satisfacción usuaria. Conforme a lo divisado en la Tabla 23, la significancia llegó a ser de $0.000 < 0.05$ con un valor de correspondencia de Spearman de 0.479, demostrando que sí concurre conexión positiva moderada entre la validez de la complacencia usuaria y la calidad con el servicio que ofrece el hospital de Trujillo analizado. Dichas resoluciones alcanzadas fueron confrontadas con los de Tello et al. (2020) que puntualizaron que el gozo del usuario suele asociarse con la calidad integral en beneficio de toda la ciudadanía

usuaria. Asimismo, Chávez (2018) determinó efectiva conexión entre actitud de servicio y satisfacción usuaria ($p=0.003$; $r=0.176$) igual entre competencia personal y gozo de los clientes ($p=0.001$; $r=0.199$). Llegando a reconocer que la idoneidad de servicio del establecimiento de salud tiene significativa y positiva asociación, aunque débil, con la satisfacción de las personas que acuden. Con esto se deriva que la validez que contiene indicadores respecto al trato cordial, tiempo de atención, respeto en orden de llegada, entre otros) sí se ve relacionada de grado moderado con la idoneidad del servicio que brindan en emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022. En cuanto al tema analizado, Perú (2007) refiere que el cumplimiento ético a las prácticas laborales y médicas permitirá afrontar situaciones de salud, donde este es el propósito final de su misión y lo cual provocará que la satisfacción del usuario y sus allegados sea la mejor.

Finalmente, en lo que respecta al séptimo supuesto propuesto, de si existe vínculo de la lealtad de la complacencia del usuario con la idoneidad del servicio. Conforme a lo manifestado en la Tabla 25, se obtuvieron los siguientes resultados, un valor de correlación de 0,476 lo que simboliza que tiene una asociación positiva moderada y un grado de significancia de $p=0,000<0.05$, derivaciones que se asocian con el estudio desarrollado por Cobo (2018) donde concluyó que el nivel de significancia de esta dimensión seguridad y la variable tiene una correlación del 0,378 y su grado de significado estadístico fue inferior a 0,05. Así también, Hemadeh et al. (2018) derivaron que los usuarios se sienten tranquilos y complacidos con el servicio brindado, por lo que debe velarse por la optimización de servicio que se distinga como de calidad y de interés en la salud del ciudadano que asiste al centro médico. En el mismo orden de ideas, Carbajal (2019) registró positiva conexión entre la idoneidad del servicio con la devoción y constancia de los usuarios por la organización. Con estas derivaciones queda claro que un eficiente y buen servicio de calidad en el centro de ocurrencias obstétricas de un hospital trujillano favorecerá con la lealtad que muestren a la entidad. En cuanto a la idoneidad de la atención, se entiende que está vinculada al placer en un cliente frente a su adquisición de un bien o servicio y en términos de algún criterio, por lo que ello implicará una percepción con dos extremos: desde una profunda insatisfacción a una de gran satisfacción (Deming, 1989).

VI. CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la indagación a profundidad; se concluye lo siguiente:

Primero: Del propósito general del estudio sobre si la calidad e idoneidad del servicio se asocia con la complacencia usuaria de emergencia obstétrica de un hospital trujillano, los hallazgos mostraron que hay una reciprocidad demostrativa fuerte entre las variables examinadas, con lo alcanzado en el cociente de Spearman que es igual a 0.558 y con un grado de significancia de $p=0,000 < 0.05$. Además, que se percibió una baja calidad e idoneidad de los servicios (100 %) que se prometen, en tanto, los usuarios percibieron una satisfacción media (53 %) y baja (47 %) con esta área de atención.

Con estos alcances del estudio, se vislumbra una falta de interés en el personal en brindar o dedicar una especial atención a las personas que acuden al nosocomio, no perciben que haya un interés en hacer las cosas de la mejor forma, lo que termina con que el cliente evalúe como mala su experiencia y afectando su satisfacción con el servicio recibido. En términos generales, se entiende que los usuarios sentirán gran satisfacción si la disposición de servicio brindada por el personal de salud es adecuada, centrándose en la integridad y respeto al usuario que se atiende en un hospital del distrito de Trujillo. En los siguientes puntos se detalla qué factores tienen más o menos relación con las variables.

Segunda: De la misma manera, se demostró la importancia de la dimensión elementos tangibles en la satisfacción de las personas que acuden al establecimiento, ya que se tuvo un valor de 0,386 de correspondencia que quiere decir que tiene una asociación positiva, aunque débil, con un grado de significancia de $p=0,000z < 0.05$, lo cual evidencia que sí influye en la satisfacción de los que acuden. Así, se entiende que los elementos y componentes palpables del nosocomio, como la infraestructura, iluminación, modernización de los equipos y materiales para la atención, sí tiene cierta relación y afecta la complacencia del usuario atendido en emergencia obstétrica.

Tercera: Conforme a las derivaciones, con respecto a la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes, se consiguió un valor de asociación de 0,228, lo que denota positiva correlación, aunque baja, además de una significancia estadística de $p=0,001<0.05$. Entendiéndose que los aspectos como el cumplimiento de lo ofrecido, la destreza de desarrollar el servicio de forma cuidadosa y fiable llegan a vincularse y relacionarse con el agrado percibido con el servicio del área. Esto da a entender que esta dimensión influirá en que los usuarios se sientan bien orientados en la atención recibida.

Cuarta: Respecto a la facultad de respuesta y su asociación con la complacencia, se concluye que se logró un factor de relación de 0,424, lo cual demuestra asociación positiva moderada, además de una significancia demostrativa de $p=0,000<0.05$, con lo cual señala que influye en la satisfacción del usuario y en el cual contribuirá para que el usuario se sienta satisfecho. Es decir, el hecho de qué tan dispuestos estén los trabajadores en atender de forma pronta y adecuada a sus necesidades guarda conexión con la complacencia que lleguen a mostrar con el nosocomio. Mientras mejor sea percibido este factor, mejor será la complacencia que muestre el usuario.

Quinta: En cuanto a la asociación entre seguridad y complacencia de los usuarios, las derivaciones mostraron un cociente de relación de 0,331 y un grado de significancia de $p=0,000<0.05$, lo que denota que sucede un vínculo positivo, pero bajo, y demostrativo entre los factores analizados. Es decir, el conocimiento y cuidado que demuestren los servidores y sus destrezas para infundir confianza y credibilidad tiene bajo vínculo con el gozo y complacencia del ciudadano que acude a emergencias obstétricas de un Hospital del distrito de Trujillo.

Sexta: A si también, en cuanto a la empatía y la satisfacción de los usuarios, se comprobó un cociente de relación de 0,0081 y un grado de significancia de $p=0,249>0.05$, lo que significa que no se tiene una correlación estadística, ya que no hay demostrativa asociación entre ambos elementos, lo cual indica que esta dimensión no contribuye en cómo los usuarios se sientan satisfechos en el hospital del distrito de Trujillo. Esto puede deberse a la naturaleza del servicio, es decir, lo que les interesa a los usuarios es que les

atiendan con prontitud, con buen esmero, tratando de cumplir el propósito del usuario que ha acudido a atenderse que satisfagan su atención médica, entonces dan por menos importante el grado de personalización de servicio, es decir, no le prestan atención a si el servicio es adaptado al paciente. Lo que les interesa es que satisfagan sus consultas y motivos de visita al nosocomio, mas no el cómo.

Séptima: Además, concerniente a la validez y calidad de servicio, se alcanzó un valor de correspondencia de 0,479 y un grado de significancia de $p=0,000<0.05$, lo que significa que se da un vínculo positivo, explicativo y moderado entre dicha dimensión y la variable lo cual indica que contribuye de manera positiva a mejorar el trato hacia el usuario, basándose en el respeto, momentos de espera y esto ayudará a ofrecer una atención de calidad y, por ende, a sentirse conforme y complacido con el serviciorecibido.

Octava: Para finalizar, en cuanto al último objetivo particular planteado sobre si hay asociación entre la lealtad y calidad e idoneidad del servicio, se consiguió un valor de relación de 0,476 con un valor p de $0,000<0.05$, lo cual deja en evidencia que concurre una influencia efectiva moderada y demostrativa entre los factores analizados, lo cual pone de manifiesto que se contribuye de manera positiva en cuanto a la certeza del cumplimiento médico, el compromiso del usuario y mejorar su trato hacia él.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En primer lugar, se propone considerar prestar el servicio de un consultor en Desarrollo Organizacional a fin de que se realice un diagnóstico profundo y profesional de alguna otra casuística propia de la entidad que esté provocando la insatisfacción del usuario, y de ese modo se aúnen las estrategias para minimizar o eliminar inclusive, las posibles barreras en el Hospital del distrito de Trujillo.

Segunda: Se sugiere que el personal y jefes del área velen por el cuidado de todos los elementos tangibles y físicos del área, sea mediante la programación de actividades para la organización de los materiales y equipos, así también, se propone que haya vigilancia que cuide por la integridad de los bienes. Por otra parte, se debe cuidar que los servidores de salud presenten impecable indumentaria con su respectiva

Tercera: Se sugiere la capacitación y adiestramiento al personal de salud, ya que es preciso que se establezcan vínculos interpersonales entre los profesionales de la salud y cada proceso hospitalario, identificándose con los servicios ofertados para que así se dé una prestación y asesoría de calidad

Cuarta: Al personal de salud del servicio de emergencia obstétrica se recomienda brindar respeto, empatía y amabilidad en el cuidado de los usuarios, brindar una explicación adecuada, puesto que no todas las personas tienen la capacidad para entender una indicación en términos médicos

Quinta: De la misma manera se les sugiere llevar un control más adecuado de citas y entrega de resultados a través de un sistema actualizado de entrega de documentos en el día y fecha acordada, programando el tiempo adecuado, de esta manera los usuarios no tendrías que esperar horas en respuestas de análisis o resultados de exámenes, evitar las largas colas es tarea del personal asistencial, evitando así una insatisfacción innecesaria.

Sexta: Efectuar un Plan de mejora de la satisfacción basado en el trabajo del personal de salud del departamento del servicio de emergencia obstétrica de modo que se optimice la satisfacción de cada paciente.

Séptima: Se sugiere al departamento de Gineco-Obstetricia, realizar continuamente capacitaciones con enfoque en temas relacionados al respeto, tolerancia, creencias, costumbres, el cual es muy importante para la reacción interpersonal entre paciente – usuario.

Octava: Se recomienda a la jefatura del área que puedan implementar políticas de atención a los usuarios y también parámetros de evaluación al servidor del área de emergencias obstetricias; de manera que pueda brindarse un servicio integral, ordenado, respetando pautas de atención y a la vez, se evalúe la idoneidad del personal en brindar los servicios médicos.

REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2018). Perspective of the quality of the service based on the SERVPERF. *Enterprise quality management*, 31, 1-11. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Aktar, S. (2021). Determinates Service Quality and Its Effect on Patients' Satisfaction of Private Medical College Hospitals, Rangpur, Bangladesh [Determinantes de la calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes de los hospitales universitarios]. *International Journal of Management and Accounting*, 3(4), 91-105. <https://doi.org/10.34104/ijma.021.0910105>
- Alperin, M., & Skorupka, C. (2014). *Determinación de la población*. <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>
- AL-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. (2018). Satisfaction and Quality Association in Jordan [Asociación de la satisfacción y calidad en Jordania]. *Management Science Letters*, 8(12), 1413-1420. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>
- Boadi, E., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I., & Bosompem, L. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *CANADIAN JOURNAL OF APPLIED SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 7(3), 503-511. <http://onlinejournal.org.uk/index.php/cajast/index>
- Carbajal, R. (2019). Atención del servicio y análisis de los usuarios, 2019. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/39906>
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Análisis del muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7. Microsoft Word - 2TamañoMuestra3.doc (neuroclinica.org)
- Cerna Sánchez, G. K. (2022). Estudio en una entidad de salud. Huamanchuco 2021. <https://hdl.hanle.net/20500.12692/90>
- Chávez, L. (2018). Estudio de la *Calidad y Satisfacción en ESSALUD, Abancay-*

2018. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33848>
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). Perspectivas de la calidad en un centro de salud. *Revista Investigación en Salud, Universidad de Boyacá - UB, Tunja, Colombia.*
<http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>.
- De Los Ríos Castillo, José Lauro, & Ávila Rojas, Teresa Luzeldy (2004). Conceptualización de la satisfacción del paciente en Enfermería, XXII (2),128-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>.
- Delgado Lucas, T. O. (2022). Estudios de las consultas en salud (Doctoral dissertation, Ecuador-Pucese-Maestría en Salud Pública con Mención en Atención Integral en Urgencias y Emergencias).
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3106>
- Deming, (1989). *Calidad de atención*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Del Perú, C. M. (2007). Marco de deontología. <https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>
- d'Empaire, G. (2010). Fundamentos éticos en la atención y servicio médico. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132. <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v16n2/a04.pdf>
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Investigaciones sobre servicios de salud. Washington DC: OPS/OMS, 404.*
https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf
- Donabedian, A. (1984). Servicios médicos. *México: La Prensa Médica Mexicana*, 3, 95.
https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/08/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Fernández Busso, N. (2004). Obstáculos en la atención: Métodos para optimizar el servicio. *Archivos argentinos de pediatría*, 102(5), 402-

410.http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s032500752004000500014

- George, D., & Mallery, P. (2003). Methodology in SPSS. *A simple guide and reference*, 63(1), 1461-1470. <http://www.sciepub.com/reference/65129>.
- García, J. A. (2021). Asociación de la calidad en un centro lambayecano. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85098>
- Hemadeh, R., Hammoud, R., Kdouh, O., Jaber, T., & Ammar, L. (2018). Quality and Satisfaction in Health in Lebanon. *Int J Health Plann Mgmt.*, 34(1), 1-13. <https://doi.org/10.1002/hpm.2659>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Maco metodológico. (Vol. 714). Editorial Mc Graw Hill Education.
- Ku, K. (2018). *Estudio de calidad en Tinguña, junio 2018*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29848>
- Lee, Y. (2021). Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Shanghai Hospital Choice during the COVID-19 Pandemic. *4th International Conference on Information Management and Management Science*, 202-208. <https://doi.org/10.1145/3485190.3485222>
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Kajian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Di Rumah Sakit Umum Di Indonesia. *Jurnal Internasional Pemasaran dan Manajemen Bisnis (IJBMM)*, 3(2), 1-12. <http://ijbmm.com/paper/Fab2018/1703003910.pdf>
- Machoa, D. y Picón, D. (2017). Administración de un centro de salud en relación con la calidad y servicio [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3553/000002721TADMISTRACION.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Martín, C. R. (2000). Recopilación de datos de satisfacción del usuario. (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de

Publicaciones de la Universidad de Murcia.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Pengaruh kualitas dan kepuasan pelanggan [Efecto de la calidad y satisfacción del cliente]. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Centro de salud y análisis de la calidad de servicio y satisfacción. *Ciencia y desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>.
- Morán Coello, M. J. (2020). Administración de calidad de atención al cliente en servicios. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15063>
- Morillo, M.C. y Morillo, M. (2016). Análisis de la *satisfacción del usuario de la ciudad de Mérida, Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII (2) ,111-131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28049145009>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality? [Servicio de Calidad Hospitalaria y Satisfacción del Paciente: ¿Cómo El Rol del Servicio Excelente y la Calidad del Servicio?]. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(1), 29-36. <https://doi.org/10.4444/jisma.v1i1.255>
- Nuridin, S. (2018). Dampak kualitas layanan pengguna terhadap kesehatan [Impacto de la calidad del servicio del usuario en salud]. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 4(1), 19-31. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3110499
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ochoa, V. (2018). Mal servicio y deficiente administración <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion->

[240918-noticia/](#)

- Park, S.-J., Yi, Y., & Lee, Y.-R. (2021). SERVQUAL Components. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32, 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Poliet, F. (2007). Métodos de análisis. 4ta Edición. Bogotá. ECOE. Pag.90.
- Quizhpe, G. (2017). Grado de satisfacción. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja – UNL, Loja, Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>
- Rengifo, E. (2020). Análisis de la *calidad en un centro de salud*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/42661>
- Roque, A. (2018). *Satisfacción y atención en un hospital*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/29217>
- Resolución Ministerial, N. (2006). N 519-2006/MINSA. *Sistema de gestión de la calidad en salud*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf
- Rojas, D., Zamora, V., & Sotomayor, R. (2018). The quality of health care in Peru: an invisible right? *Quality health care*, 143. https://www.researchgate.net/profile/JuanArroyo8/publication/289996671_La_Salud_Hoy_Problemas_y_Soluciones/links/56941aa908ae425c689633ca
- Salazar, P.H. (2011). The importance of user satisfaction. *Information Science Documentation*, 34, 349-368. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Salud, L.G. (1997). Law N 26842 General Health Law. In Congress of the Republic, Peru. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
- Sánchez, C., & Katerina, G. (2022). Grado de satisfacción en la atención en Huanchaco. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/90101>
- Sandoval Monzón, Y. V. (2022). Calidad en la enfermería. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19059>

- Sibomana, P., Karungi, C., & Munyengabe, S. (2022). Hospital Service Quality and Patients' satisfaction within Soddò Christian Hospital PLC, Walaitta Region, Southwestern Ethiopia. *Kibogora Polytechnic Scientific Journal*, 2(1), 29-48. <https://doi.org/10.33618/KPScJ.2022.01.03>
- Swain, S., & Kar, N. (2018). Conceptual study of service quality [Estudio conceptual de la calidad del servicio]. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 251-269. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-06-2016-0028>
- Tello, & Rosales, G. (2020). Análisis del clima organizacional [Tesis doctoral, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial]. Repositorio de tesis de la Universidad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32381>.
- Thompson, V., & Fabiola, A. (1997). Requisitos de atención en enfermería, sala de neonatología, Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid. 1995-1996. Universidad de Panamá
- neonatología, Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid. 1995-1996. Universidad de Panamá
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Villamar, F., & Mercy, A. (2019). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL SA. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>

ANEXOS

satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?	4. Establecer la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022.	4. Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.
5. ¿Cuál es la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?	5. Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022.	5. Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.
6. ¿Cuál es la influencia de la validez con la calidad de servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?	6. Establecer la influencia de la validez con la calidad de servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022.	6. Existe relación significativa entre la validez y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.
7. ¿Cuál es la influencia de la lealtad con la calidad del servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022?	7. Identificar la influencia de la lealtad con la calidad del servicio de un Hospital del distrito de Trujillo, 2022.	7. Existe relación significativa entre la lealtad y la calidad del servicio de emergencia obstétrica de un hospital distrital de Trujillo, 2022.

Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	NIVELES DE RANGO
VARIABLE INDEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Desde el aspecto de una gestión podemos decir que la calidad está directamente relacionada como la satisfacción del usuario es por ello que se define La calidad del servicio como una evaluación que efectúa el usuario sobre un servicio, considerada como una actitud, vinculada pero no similar, ya que expresa	La calidad de servicio se origina del entendimiento de lo que necesitan y quiere el usuario mediante la satisfacción de este. Incluye el arreglo de los servicios asesorías adecuadas a lo que necesitan y esperan. Es por ello que cuando se cumplen con las necesidades del usuario, estas se convierten en un	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura del hospital • Equipos médicos. 	1. SIEMPRE	MALO BUENO REGULAR
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración medica • Habilidades del person 	3. ALGUNA VECES 4. CASI NUNCA 5. NUNCA	

valor y satisfacción al usuario previo al recibimiento de los servicios de salud. zeithaml et al. (1988)

bien incalculable por la manera en que ambas se unen. El medio a través del cuestionario SERVQUAL que consta de 5 dimensiones: Fiabilidad, tangible, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

	al
	<ul style="list-style-type: none">• Orientación sobre los cuidados
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Procesos rápidos• disponibilidad
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• trato• disposiciones
Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comprensión

ón.

- Grado de empatía.
- calidad

<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL USUARIO</p>	<p>Según Thompson (1997) define que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.</p>	<p>Es el sentimiento o actitud del usuario o cliente hacia un servicio prestado por una institución. Esta satisfacción se da a conocer cuando se logra cumplir con lo que se necesita el cliente, los factores tangibles pueden ser la entrega con retraso de un producto o calidad de servicio prestado o los factores intangibles como el trato del personal</p>	<p style="text-align: center;">Validez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial y amable. • Respeto de orden de llegada. • Tiempo de atención. • Interés del personal. • Respeto a la privacidad. • Orientación mientras espera a ser atendido. • Orientación en la atención. • Tiempo que dura la atención. • Confidencialidad de la atención. • Comprensión de indicaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIEMPRE 2. CASI SIEMPRE 3. ALGUNAS VECES 4. CASI NUNCA 5. NUNCA 	<p style="text-align: center;">BUENO MALO REGULAR</p>
---	---	--	--	--	--	---

		<p>hacia el usuario. Se utilizará por este medio un cuestionario SERVQUAL que consta de dos dimensiones: efectividad y accesibilidad.</p>		<p>relacionadas al trámite.</p>		
			<p>Lealtad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del cumplimiento de médico • Compromiso del usuario. 		

ANEXO 03: Instrumento/s de recolección de datos

Encuesta que sera aplicada a los pacientes que acuden al servicio de emergencia obstetrica en el hospital belen de trujillo						
INSTRUCCIÓN: Se le presentaran una lista de preguntas sencillas, para lo cual se le pide completa transparencia de dichas preguntas						
EDAD		SEX				
:	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	El personal de salud resuelve mis dudas y preguntas amable y oportunamente					
2	Considero que el personal de salud del servicio de emergencia obstetrica esta capacitado para el puesto donde laboran					
3	Me siento muy conforme con el trato que recibo por parte del personal de salud					
4	La informacion que me brinda el personal de salud es clara y concisa, no me quedan dudas.					
5	La persona que me atendio mostro comprension con mi situacion					
6	Creo que mi familia ha sido atendida oportuna y adecuadamente por el personal de salud					
7	Siento seguridad con la informacion brindada por el personal de salud					
8	El personal de salud ayudo a que la estancia en el Hospital sea mas llevadera y soportable.					
9	El personal de salud me inspira confianza					
10	El personal de salud ha sido cauteloso con la informacion de mi historial					
11	Considero que el trato hacia mi persona por parte del personal de salud es eficiente					
12	El personal de salud se preocupo por ofrecerme agilidad en el proceso debido a mi emergencia.					
13	El personal de salud me hace sentir confiado y me da pie a preguntar otras dudas.					
14	El personal de salud posee otro conocimientos sobre otras areas del Hospital.					
15	El personal de salud vestia adecuadamente con el uniforme y equipo de proteccion proporcionado por el Hospital .					

Variable de satisfaccion del usuario

Encuesta que sera aplicada a personal de salud del servicio de emergencia obstetrica en el hospital belen de trujillo						
INSTRUCCIÓN: Se le presentaran una lista de preguntas sencillas, para lo cual se le pide completa transparencia de dichas preguntas						
EDAD :		SEX O :				
	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Resuelvo las dudas y preguntas de los pacientes amable y oportunamente					
2	Me encuentro capacitado (a) para el trabajo que realizo					
3	Conozco con exactitud los procedimientos a seguir para poder indicarle oportunamente al paciente					
4	Siento que el trato que le doy al paciente es el más adecuado					
5	La información que le brindo al paciente es la más clara y concisa, logro despejar todas sus dudas					
6	Mi trabajo genera confianza y le permito al paciente cuestionarme de cualquier otra duda					
7	Muestro interés y comprensión en la situación que el paciente atraviesa					
8	El trato que brinda hacia los pacientes es el mas eficiente					
9	Según sea necesario, atiendo oportuna y adecuadamente a los familiares del paciente					
10	Mi trabajo genera seguridad al momento de informar al paciente					
11	Mi trabajo inspira confianza al paciente					
12	Soy cauteloso (a) con la información del historial clínico del paciente					
13	Según sea necesario, agilizo el proceso debido a la emergencia obstetrica que posea el paciente con el trámite del paciente					
14	Mi trabajo permite que la estancia en el hospital sea más llevadera y soportable para el paciente y sus familiares					
15	Porto correctamente el uniforme y fotocheck del Hospital donde laboro.					

Variable de Calidad de Servicio

Anexo 04: Validación de Instrumento

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	ESPECIALIDAD
Angulo Seijas, Claudia Marcela	43313617	Mg. en Salud Sexual y Reproductiva
Liviapoma Rodriguez, Claudia Paola	41400851	Mg. en Salud Publica planificación y Gestión
Taboada Palomino, Leyla Gladys	18149116	Mg. en Salud Publica

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Viviana Marcela Argueta Salgado				
PROFESION	OBSTETRA				
ESPECIALIDAD	Matronica en obstetricia en salud sexual y reproductiva.				
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	17 años				
CARGO	OBSTETRA				
CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2022					
DATOS DEL TESISISTA					
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIQ YBETH CRUZ CRUZ				
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA				
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO				
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:	GENERAL				
	Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belén de Trujillo, 2022				
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:	ESPECIFICOS:				
	1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022. 2. identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022. 3. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.				
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASMA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.					
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido , tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigación.	TA	TD	OBSERVACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	1	Resuelvo las dudas y preguntas de los pacientes amable y oportunamente	X		
	2	Me encuentro capacitado (a) para el trabajo que realizo	X		
	3	Conozco con exactitud los procedimientos a seguir para poder indicarle oportunamente al paciente	X		
	4	Siento que el trato que le doy al paciente es el más adecuado	X		
	5	La información que le brindo al paciente es la más clara y concisa, logro despejar todas sus dudas	X		
	6	Mi trabajo genera confianza y le permito al paciente cuestionarme de cualquier otra duda	X		
	7	Muestro interés y comprensión en la situación que el paciente atraviesa	X		
	8	El trato que brindo hacia los pacientes es el mas eficiente.	X		
	9	Según sea necesario, atiendo oportuna y adecuadamente a los familiares del paciente	X		

10	Mi trabajo genera seguridad al momento de informar al paciente	X		
11	Mi trabajo inspira confianza al paciente	X		
12	Soy cauteloso (a) con la información del historial clínico del paciente	X		
13	Según sea necesario, agilizo el proceso debido a la emergencia obstetrica que posea el paciente con el trámite del paciente	✓		
14	Mi trabajo permite que la estancia en el hospital sea más llevadera y soportable para el paciente y sus familiares	X		
15	Porto correctamente el uniforme y fotocheck del Hospital donde laboro.	X		

PROMEDIO OBTENIDO

N°TA: 15

N° TD 0

COMENTARIO GENERALES

*El cuestionario cumple con lo
requerido a evaluar.*

OBSERVACIONES

GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LA LIBERTAD
 UPEL N° 2 HOSPITAL BELEN
Angulo
 Obst. Claudia Angulo Seijas
 C. O. P. N° 24580
 Dpto. GINECO - OBSTETRICIA

JUEZ Y EXPERTO

DNI: 43313617.

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Claudio Marcelo Angulo Suyo
PROFESION	OBstetra
ESPECIALIDAD	Matrona en obstetricia en Salud Sexual y Reproductiva
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 años
CARGO	OBstetra

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO,2022

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIKO YBETH CRUZ CRUZ
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
----------------------	--------------

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belen de Trujillo,2022</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>2.identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>3.identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022, identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p>

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido ,tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigacion.	TA	TD	OBSERVACIONES
SATISFACCION DEL USUARIO	1	El personal de salud resuelve mis dudas y preguntas amable y oportunamente	X		
	2	Considero que el personal de salud del servicio de emergencia obstetrica esta capacitado para el puesto donde laboran	X		
	3	Me siento muy conforme con el trato que recibo por parte del personal de salud	X		
	4	La informacion que me brinda el personal de salud es clara y concisa, no me quedan dudas.	X		
	5	La persona que me atendio mostro comprension con mi situacion	X		
	6	Creo que mi familia ha sido atendida oportuna y adecuadamente por el personal de salud	X		
	7	Siento seguridad con la informacion brindada por el personal de salud	X		
	8	El personal de salud ayudo a que la estancia en el Hospital sea mas llevadera y soportable.	X		
	9	El personal de salud me inspira confianza	X		

10	El personal de salud ha sido cauteloso con la informacion de mi historial	X		
11	Considero que el trato hacia mi persona por parte del personal de salud es eficiente	X		
12	El personal de salud se preocupo por ofrecerme agilidad en el proceso debido a mi emergencia.	X		
13	El personal de salud me hace sentir confiado y me da pie a preguntar otras dudas.	X		
14	El personal de salud posee otro conocimientos sobre otras areas del Hospital.	X		
15	El personal de salud vestia adecuadamente con el uniforme y equipo de proteccion proporcionado por el Hospital .	X		

N°TA: 15

N° TD: 0

PROMEDIO OBTENIDO

COMENTARIO GENERALES

El cuestionario cumple con lo variable a evaluar.

OBSERVACIONES


 GERENCIA PERSONAL DE SALUD - LA LIBERTAD
 UTE 317 2 HOSPITAL BELLA VISTA
Angulo
 Obst. Claudia Angulo Seijas
 C.O.P. N° 24589
 Dpto. GINECO - OBSTETRICIA

JUEZ Y EXPERTO

DNT: 43313617

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CLAUDIA PAOLA LUJANOMA RODRIGUEZ
PROFESION	OBSTETRA
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN SALUD PUBLICA : PLANIFICACION Y GESTION
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 años
CARGO	OBSTETRA

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO,2022

DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIKO YBETH CRUZ CRUZ
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belen de Trujillo,2022</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>2. identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>3. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022, identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p>

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido ,tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigacion.	TA	TD	OBSERVACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	1	Resuelvo las dudas y preguntas de los pacientes amable y oportunamente	X		
	2	Me encuentro capacitado (a) para el trabajo que realizo	X		
	3	Conozco con exactitud los procedimientos a seguir para poder indicarle oportunamente al paciente	X		
	4	Siento que el trato que le doy al paciente es el más adecuado	X		
	5	La información que le brindo al paciente es la más clara y concisa, logro despejar todas sus dudas	X		
	6	Mi trabajo genera confianza y le permito al paciente cuestionarme de cualquier otra duda	X		
	7	Muestro interés y comprensión en la situación que el paciente atraviesa	X		
	8	El trato que brinda hacia los pacientes es el mas eficiente	X		
	9	Según sea necesario, atiendo oportuna y adecuadamente a los familiares del paciente	X		

10	Mi trabajo genera seguridad al momento de informar al paciente	X		
11	Mi trabajo inspira confianza al paciente	X		
12	Soy cauteloso (a) con la información del historial clínico del paciente	X		
13	Según sea necesario, agilizo el proceso debido a la emergencia obstetrica que posea el paciente con el trámite del paciente	X		
14	Mi trabajo permite que la estancia en el hospital sea más llevadera y soportable para el paciente y sus familiares	X		
15	Porto correctamente el uniforme y fotocheck del Hospital donde laboro.	X		

PROMEDIO OBTENIDO

N°TA:

N° TD

COMENTARIO GENERALES

OBSERVACIONES

GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LA LIBERTAD
UTES N° 2 HOSPITAL BELLEER DE TRUJILLO

Obsta. *Claudia P. Livapoma Rodriguez*
COP. N° 21710
Dpto. Gineco - Obstetricia

JUEZ Y EXPERTO

DNI: 41400851

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CLAUDIA PAOLA LUISAPOLINA RODRIGUEZ
PROFESION	OBSTETRA
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN SALUD PUBLICA: PLANIFICACION Y GESTION
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	16 años
CARGO	OBSTETRA

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO,2022

DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIKO YBETH CRUZ CRUZ
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
----------------------	--------------

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belen de Trujillo,2022</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>2. identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>3. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022, identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p>

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido ,tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigacion.	TA	TD	OBSERVACIONES
SATISFACCION DEL USUARIO	1	El personal de salud resuelve mis dudas y preguntas amable y oportunamente	X		
	2	Considero que el personal de salud del servicio de emergencia obstetrica esta capacitado para el puesto donde laboran	X		
	3	Me siento muy conforme con el trato que recibo por parte del personal de salud	X		
	4	La informacion que me brinda el personal de salud es clara y concisa, no me quedan dudas.	X		
	5	La persona que me atendio mostro comprension con mi situacion	X		
	6	Creo que mi familia ha sido atendida oportuna y adecuadamente por el personal de salud	X		
	7	Siento seguridad con la informacion brindada por el personal de salud	X		
	8	El personal de salud ayudo a que la estancia en el Hospital sea mas llevadera y soportable.	X		
	9	El personal de salud me inspira confianza	X		

10	El personal de salud ha sido cauteloso con la informacion de mi historial	X		
11	Considero que el trato hacia mi persona por parte del personal de salud es eficiente	X		
12	El personal de salud se preocupo por ofrecerme agilidad en el proceso debido a mi emergencia.	X		
13	El personal de salud me hace sentir confiado y me da pie a preguntar otras dudas.	X		
14	El personal de salud posee otro conocimientos sobre otras areas del Hospital.	X		
15	El personal de salud vestia adeacuadamente con el uniforme y equipo de proteccion proporcionado por el Hospital .	X		

PROMEDIO OBTENIDO

N°TA :

N° TD :

COMENTARIO GENERALES

OBSERVACIONES

SECRETARIA REGIONAL DE SALUD - LA LIBERTAD
 UTES N° 2 HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO

[Signature]
 Obsta. Claudia P. Arriapoma Rodriguez
 COP. N° 21710
 Dpto. Gineco - Obstetricia

JUEZ Y EXPERTO

DNI: 41400851

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Leyla Gladys Taboada Palomino
PROFESION	Obstetrica.
ESPECIALIDAD	Magister en Salud Publica.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
CARGO	Obstetra.

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO,2022

DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIKO YBETH CRUZ CRUZ
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belen de Trujillo,2022</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>2. identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo,2022.</p> <p>3. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022, identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p>

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido ,tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigacion.	TA	TD	OBSERVACIONES
SATISFACCION DEL USUARIO	1	El personal de salud resuelve mis dudas y preguntas amable y oportunamente	X		
	2	Considero que el personal de salud del servicio de emergencia obstetrica esta capacitado para el puesto donde laboran	X		
	3	Me siento muy conforme con el trato que recibo por parte del personal de salud	X		
	4	La informacion que me brinda el personal de salud es clara y concisa, no me quedan dudas.	X		
	5	La persona que me atendio mostro comprension con mi situacion	X		
	6	Creo que mi familia ha sido atendida oportuna y adecuadamente por el personal de salud	X		
	7	Siento seguridad con la informacion brindada por el personal de salud	X		
	8	El personal de salud ayudo a que la estancia en el Hospital sea mas llevadera y soportable.	X		
	9	El personal de salud me inspira confianza	X		

10	El personal de salud ha sido cauteloso con la informacion de mi historial	X		
11	Considero que el trato hacia mi persona por parte del personal de salud es eficiente	X		
12	El personal de salud se preocupo por ofrecerme agilidad en el proceso debido a mi emergencia.	X		
13	El personal de salud me hace sentir confiado y me da pie a preguntar otras dudas.	X		
14	El personal de salud posee otro conocimientos sobre otras areas del Hospital.	X		
15	El personal de salud vestia adecuadamente con el uniforme y equipo de proteccion proporcionado por el Hospital .	X		

PROMEDIO OBTENIDO

N°TA :

N° TD :

COMENTARIO GENERALES

OBSERVACIONES

Cumple con la variable y sus dimensiones: Reactividad y validez.



JUEZ Y EXPERTO

DNI: 18149116

INSTRUMENTO DE VALIDAD POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Leyla Gladys Taboada Palomino
PROFESION	Obstetra
ESPECIALIDAD	Magister en Salud Publica
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
CARGO	Obstetra

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA OBSTETRICA DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2022

DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRE Y APELLIDOS	YURIKO YBETH CRUZ CRUZ
ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relacion entre la calidad del servicio y la satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia obstetrica del Hospital Belen de Trujillo, 2022</p>
	<p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. identificar la calidad del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p> <p>2. identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p> <p>3. identificar si existe relación favorable o desfavorable en la calidad de servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022, identificar si existe relación favorable o desfavorable en la satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica del hospital belén de Trujillo, 2022.</p>

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA ASPA (TA) SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM , (TD) SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO , PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 15 preguntas y ha sido construido ,tomando en cuenta la revision de la literatura, luego del juicio de expertos que determinaría validez de contenido sera sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a la unidades de analisis de esta investigacion.	TA	TD	OBSERVACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	1	Resuelvo las dudas y preguntas de los pacientes amable y oportunamente	X		
	2	Me encuentro capacitado (a) para el trabajo que realizo	X		
	3	Conozco con exactitud los procedimientos a seguir para poder indicarle oportunamente al paciente	X		
	4	Siento que el trato que le doy al paciente es el más adecuado	X		
	5	La información que le brindo al paciente es la más clara y concisa, logro despejar todas sus dudas	X		
	6	Mi trabajo genera confianza y le permito al paciente cuestionarme de cualquier otra duda	X		
	7	Muestro interés y comprensión en la situación que el paciente atraviesa	X		
	8	El trato que brinda hacia los pacientes es el mas eficiente	X		
	9	Según sea necesario, atiendo oportuna y adecuadamente a los familiares del paciente	X		

10	Mi trabajo genera seguridad al momento de informar al paciente	X		
11	Mi trabajo inspira confianza al paciente	X		
12	Soy cauteloso (a) con la información del historial clínico del paciente	X		
13	Según sea necesario, agilizo el proceso debido a la emergencia obstetrica que posea el paciente con el trámite del paciente	X		
14	Mi trabajo permite que la estancia en el hospital sea más llevadera y soportable para el paciente y sus familiares	X		
15	Porto correctamente el uniforme y fotocheck del Hospital donde laboro.	X		

PROMEDIO OBTENIDO

N°TA:

N° TD

COMENTARIO GENERALES

OBSERVACIONES

Se evidencian preguntas
surtidas en los 5 días
a evaluar en calidad del
servicio.



JUEZ Y EXPERTO

DNI: 18149116

Anexo 05



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD

Juntos por la
Prosperidad

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Trujillo, 01 noviembre del 2022

OFICIO N.º 254- 2022- GRLL-GGR/GS/HBT/RR.HH.ODII.

DE: MC. ROSA HERNANDEZ BRACAMONTE

Directora General del Hospital Belén de Trujillo

A : YURIKO YBETH CRUZ CRUZ

Mediante el presente se le comunica a Ud. Que está autorizada para la aplicación de su proyecto de investigación denominado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia obstétrica de un hospital del distrito de Trujillo, 2022, en el Hospital Belén de Trujillo, a partir de la fecha tomando en cuenta sus criterios de inclusión, al finalizar la aplicación de estudio de investigación deberá dejar un ejemplar en la oficina de ODDI del Hospital Belén de Trujillo.

Agradeciendo anticipadamente su atención me despido reiterando los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente.



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO

[Handwritten Signature]
DRA. ROSA H. HERNANDEZ BRACAMONTE
DIRECTORA GENERAL

RHB/deysi
Cf.: Interesado
Archivo
Adjunto 01 **folio**

"Juntos por la Prosperidad"

Jr. Bolívar N° 350 - Trujillo - Teléf. N° 480200



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia Obstétrica de un Hospital del Distrito de Trujillo, 2022

", cuyo autor es CRUZ CRUZ YURIKO YBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

TRUJILLO, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 17-01-2023 21:50:03

Código documento Trilce: TRI - 0522535