



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de  
emergencia obstétrica del centro de salud de Yauli,  
Huancavelica 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Cornejo Donaires, Brigitte ([orcid.org/0000-0002-3717-1888](https://orcid.org/0000-0002-3717-1888))

**ASESORA:**

Dra. Quispe Roque, Diana Margaret ([orcid.org/0000-0001-9652-6346](https://orcid.org/0000-0001-9652-6346))

**CO-ASESORA:**

Mg. Verastegui Galvez, Enma Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## Dedicatoria

*El presente trabajo de investigación está dedicado a;*

*Dios, por su infinita bondad y amor por permitirme cumplir esta meta trazada desde hace mucho.*

*A mis padres por enseñarme la constancia, y la tarea en que todo lo que se inicia se culmina, a pesar de ya no están conmigo, sé que desde donde estén se alegran y enorgullecen por esta meta cumplida.*

*A mi familia por su apoyo constante.*

*A mi esposo, mi niña y niño por apoyarme, por no juzgar mis metas y comprender mis momentos y escaso tiempo entregado, los amo infinitamente.*

## **Agradecimiento**

**Asimismo, expresar mi agradecimiento a**

*Mis asesoras por su paciencia, por sus continuas enseñanzas en cada sesión que permitieron el logro de este informe de tesis.*

*A la universidad César Vallejo por ser el medio y la institución que permitió el logro de mis metas profesionales.*

*A mis compañeros de trabajo y a mi institución laboral Red de salud Huancavelica por brindarme las facilidades para realizar mi investigación.*

*A la población de Yauli-Huancavelica, por su tiempo y por su colaboración, sin ellas nada de esto hubiera sido posible.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índices de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2.Variable y operacionalización .....	14
3.3.Población (criterio de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos .....	17
3.5.Procedimientos .....	18
3.6.Método de análisis de datos .....	19
3.7.Aspectos éticos .....	19
IV.RESULTADOS.....	20
V.DISCUSIÓN .....	24
VI.CONCLUSIONES .....	29
VII.RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Lista de indicadores</i> .....	14
Tabla 2 <i>Lista de indicadores</i> .....	15
Tabla 3 <i>Registro de atención del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica, 2022</i> .....	16
Tabla 4 <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	17
Tabla 5 <i>Listado de expertos</i> .....	18
Tabla 6 <i>Confiabilidad de los instrumentos</i> .....	18
Tabla 7 <i>Nivel de variable calidad de atención y sus dimensiones</i> .....	20
Tabla 8 <i>Nivel de variable satisfacción del usuario y sus dimensiones</i> .....	21
Tabla 9 <i>Prueba de correlación de Pearson para las dimensiones</i> .....	22
Tabla 10 <i>Prueba de correlación de Pearson para las variables</i> .....	23

## Índices de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Diagrama de modelo SERVQUAL</i> .....	9
Figura 2 <i>Métodos para medir la satisfacción</i> .....	12

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica, 2022, para ello la investigación fue de tipo, aplicada con un diseño no experimental de corte transversal, bajo un alcance descriptivo correlación, cuantitativo, su muestra estuvo conformado por 352 usuarios, asimismo para poder obtener información se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual fue validado por medio de juicio de experto y con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de (0.934 y 0.926) para calidad de atención y satisfacción del usuario respectivamente, los resultados obtenidos indicaron que ambas variables están en un nivel medio con 76.10% (268) y 77.00% (271), asimismo para identificar la relación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, donde su p-valor  $<0.05$  (0,036), con un grado de relación de 0,548, lo cual se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que existe relación entre ambas variables con una fuerza de asociación moderada positiva, y de forma directa.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, emergencia, salud

## **Abstract**

The present research work had the general objective of identifying the relationship between quality of care and user satisfaction in the obstetric emergency service, at the Yauli Health Center, Huancavelica, 2022, for which its research was of the type, applied with a non-specific design. cross-sectional experimental study, under a descriptive correlation, quantitative scope, its sample consisted of 352 users, also in order to obtain information, a survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument, which was validated by means of expert judgment and with a Cronbach's Alpha reliability of (0.934 and 0.926) for quality of care and user satisfaction respectively, the results obtained indicated that both variables are at a medium level with 76.10% (268) and 77.00% (271), also to identify For the relationship, the Pearson Rho correlation coefficient was used, where its p-value  $<0.05$  (0.036), with a degree of relationship of 0.548, which discards the null hypothesis ( $H_0$ ) and accepts the alternate hypothesis ( $H_1$ ), concluding that there is a direct relationship between both variables with a moderate positive strength of association.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, emergency, health

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención se ha convertido hoy en día como el eje principal para generar competencia dentro del sector salud, como también confianza de los usuarios, dado que, en este contexto se brinda calidad, minimizando errores, es así que se considera como un requisito primordial para lograr la satisfacción de los usuarios como el de sus familiares (IUV Universidad, 2018).

Por otro lado, la satisfacción es cataloga y brinda mediante un juicio a la calidad y atención basado en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, si el servicio es oportuno la calificación será aceptable logrando una satisfacción, caso contrario tendría una negativa e insatisfacción, para ello, se requiere de personal calificado e idónea, como también de una infraestructura adecuada para su atención, que pueda cubrir y cumplir las expectativas de los usuarios y que logre satisfacer su necesidad que tenga como consecuencia generar un boca a boca positivo sobre la atención recibida (Banderilla, 2018).

Dentro del plano internacional, todos los sistemas de salud en los últimos años colapsaron, casos como, España e Italia, donde su sistema de salud se vio afectado por la pandemia de COVID-19, y la acumulación de casos y pacientes a tratar, generando que por factores externos la calidad de atención fue la peor y como consecuencia la existencia de insatisfacción de toda una nación (Ipsos, 2021).

Luego que la pandemia fue en cierto modo controlada, a fines de octubre del año 2021, el Global Health Service Monitor 2021 examino y realizo un estudio sobre los problemas principales que tenía en su sistema, anexando e involucrando las perspectivas que tiene el usuario sobre la atención en estos tiempos, donde los resultados mostraron que la calidad de atención está en un 53%, bajo un juicio de buena y muy buena, lo que en la actualidad es un gran alivio y poco a poco van mejorando su sistema, asimismo el 60% piensa que la atención recibida es de calidad y está por encima de la atención recibida antes de llegar la pandemia COVID-19, también un 53% manifestó que el colapso sanitario se dio por sobrecarga del sistema y falta de plan de contingencia, finalmente con un 54% se muestran satisfecho por la reestructura sanitaria (Ipsos, 2021).

Por otro lado, en el contexto nacional, en Perú existe 8 148 00 redes que prestan servicios de salud, de las cuales 1 639 00, están como centros de salud, 6 509 00, como postas, por otro lado, existen 10 institutos especializados y finalmente 136 hospitales (MINSA, 2022).

La finalidad es salvaguardar la integridad física y mental de ser humano, basado en atención de calidad y satisfacción del usuario, hoy en día y en base a la eventualidad de la pandemia COVID-19, se reflejó la mala gestión y soporte hospitalario, donde también llegó a colapsar su sistema, el cual ya se veía venir hasta en tiempos antes de pandemia, por otro lado, el gobierno presupuestó un total de S/. 39 090 00.00 millones de soles en el año 2021, para poder mejorar y dar soporte al sistema de salud, pero se identifica el poco empoderamiento y falta de gestión en algunos directores, el cual tuvo como consecuencia que del 100 % solo usen un mínimo de lo presupuestado, como; Tacna 17.50%, Puno 18.80% y Tumbes 31.80%, por otro lado, los departamentos que mayor uso dio al presupuesto fueron; Amazonas en 95.00%, Madre de Dios 95.00%, San Martín 97.70%, y finalmente Lambayeque con 96.4%, lo que esto refleja es la falta de gestión que lleva a una baja calidad de atención y satisfacción de los usuarios (ComexPerú, 2022).

Por otro lado, en el departamento de Huancavelica el cual se encuentra ubicada a 3 676 m.s.n.m., existe el distrito de Yauli ubicado a 3 385 m.s.n.m, es ahí donde se encuentra el centro de salud de Yauli, el cual viene brindando servicio médico y asistencial a los pobladores, a pesar que dicho distrito está catalogado en condición de pobre o extremadamente pobre, el personal de salud suele buscar estrategia que ayuden a que los usuarios asistan en casos de emergencia, especialmente en el área de servicios de emergencia obstétrica, donde según los estudios indican que del 100 % de partos el 12 % se dan en domicilio, asimismo existe casos de muerte neonatales en un 8%, los problemas radican en el momento en que los usuarios llegan al centro de salud, la atención recibida generan que estos usuarios no regresen y en otros casos socializan la mala atención, asimismo el tema de documentación limitan el poder ser atendidos con eficacia, lo que también genera malestar en los usuarios por su falta de conocimiento.

Las causas son eventos que desencadenan situaciones de acción y efecto que dan como resultado que algo ocurra (Herder, 2017), por ello las posibles causas para una mala atención sería la falta de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, como también falta de fiabilidad y también carencia de elementos tangibles que determinan la atención de calidad, por otro lado, la satisfacción del usuario recae en posibles causas como son; falta de información y comunicación, atención y cortesía mejorar los tiempo de espera percibido, poca capacitación en admisión/facturación y falta de confort y limpieza.

Asimismo, las consecuencias son resultados emitidos por causas que según su origen pueden ser buenas o malas (Willshot, 2015), en este caso las posibles consecuencias serían que el usuario deje de asistir al centro de salud para un chequeo preventivo o servicio de emergencia, lo cual genera un incremento de tasa de usuarios no atendidos.

Todo ello nos lleva a plantear el siguiente problema general; ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022?, y como problemas específicos a) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022?, asimismo b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022?, finalmente c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022?

Cabe precisar que dicha investigación se justifica porque los pacientes y/o usuarios merecen una atención de calidad, dado que es la vida quien está en juego y depende mucho del personal médico, asistencia y hasta de admisión, también, la satisfacción va a generar el grado de agradecimiento y confianza que exista entre la sociedad, del mismo modo siguiendo los alcances de, Hernández et al (2018); se justifica por Conveniencia; dado que dicho estudio permitirá ver la posible relación entre variables y como poder mejorar, asimismo tendrá relevancia social; porque en función a los resultados obtenidos se podrá implementar mejoras en las variables en estudio, también de implicaciones prácticas; toda vez que ayudara a resolver problemas en función a la mejora atención del usuario y centro de salud, también contara con un valor teórico;

porque la investigación está plasmado en conceptos, antecedentes en relación a autores relevantes que dan soporte a este estudio científico, por ultimo tendrá una utilidad metodológica; dado que la investigación ayudara a nuevos investigadores.

Por todo lo expuesto se plantea el objetivo general, identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, y como objetivos específicos; a) determinar el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, asimismo, b) determinar el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, finalmente, c) determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022.

Finalmente se plantea la hipótesis alterna (H1): si existe relación directa positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, y como hipótesis nula (H0): no existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, asimismo como hipótesis específica la calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, está en un nivel medio, asimismo, la satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, también está en un nivel medio, finalmente, existe relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se procede a socializar antecedentes relacionado a las variables en estudio, que hablan sobre investigaciones ya existentes y como se relacionan, para ello se ha seleccionado a los más recientes casos para dar el soporte a la investigación.

Donde, Islas et al. (2020) en su artículo científico tuvo como objetivo primordial, identificar el grado de asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital, en México, el cual su estudio aplicado se dio por medio de una revisión sistemática, donde se recogió un total de 55 información de artículos científicos, tesis, revistas, para ello, los resultados obtenidos indican que un 52.20% la calidad de atención se da en el segmento ambulatorio, llegando a la conclusión que el servicio realizado perjudica en temas de atención al usuario y esto se debe a la escases de recursos proporcionados por el hospital (p.18).

Asimismo, Conde (2020) en su investigación de maestría, considero como principal objetivo, ver la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital, en Ecuador, para ello su investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, descriptivo – transversal, donde tuvo como muestra a 118 usuarios, el cual respondieron a una encuesta, los resultados obtenidos indicaron que la primera variable se encuentra en un nivel bajo con (37,5%), asimismo y con un 40.5% se encuentra en un bajo en satisfacción, asimismo la relación entre variable tuvo como resultado  $r=0,888$ , lo que se concluye que si existe relación entre ambas variables de forma directa positiva, asimismo existe relación entre las dimensiones de la primera variable tales como; fiabilidad (0.747) , capacidad de respuesta (0.787), seguridad (0.785), empatía (0.834), elementos tangibles (0.888) (p. 52).

También, Pabón y Palacios (2019) en su estudio realizado, donde su objetivo general fue; identificar el nivel de percepción de la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario en un hospital, Colombia, la metodología aplicada fue descriptivo simple, donde se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual se aplicó a 3185 usuarios, durante los

años 2017-2019, donde se tuvo como resultados que la calidad de atención está en un nivel alto reflejado por hombres y mujeres en un 40.3% y 59.7%, respectivamente, asimismo se concluye que en base a la percepción del usuario la calidad de atención es buena y se enfoca más en el área laboratorio clínico con un 83.1% (p.36).

De igual forma, Velásquez (2022) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo principal, identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia - hospital Augusto Hernández, en la ciudad de Lima, para ello su metodología fue básica – cuantitativa, bajo un alcance correlación de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, su muestra estaba constituida por 43 usuarios, donde para poder recolectar información estadística utilizaron un cuestionario como instrumento, donde se tuvo como resultados  $r_s = 0,673$ , con una significancia al 1%, lo que se concluye que existe relación directa positiva entre ambas variables (p. 33).

También, Cruz y Salazar (2018) en su tesis de maestría, tuvieron como objetivo primordial, determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de un hospital, en la ciudad de Lima, para ello su investigación fue cuantitativa de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, su muestra fue de 157, para el cual aplicaron un instrumento SERVQUAL, para ambas variables, donde se tuvo como resultado,  $r_s = 9.69$  de correlación con una significancia  $0.000 < 0.05$ , lo que se concluye que existe relación directa positiva con una fuerza de asociación alta (p. 65).

Por otro lado, Aguirre (2018) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo primordial, identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un puesto de salud en la ciudad de Ayacucho, para ello su estudio fue basado en un diseño no experimental de corte transversal, bajo un tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional, su tamaño de muestra fue de 180, donde para poder obtener información de aplico una encuesta, el cual se arrojó como resultados que ambas variables se relacionan en un  $r_s = 0.782$  con un nivel de significancia de 0.002, asimismo la calidad de atención está en un nivel alto con 95%, como también la satisfacción en 94.4%,

concluyendo que, existe relación entre las 2 variables y que ambas se encuentran en un nivel óptimo (pp. 82-83).

Del mismo modo, De la cruz y Campos (2022) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en consulta externa, en la ciudad de Huamachuco, para ello su estudio fue según su tipo aplicada, de alcance descriptivo, su muestra estaba constituida por 86 mujeres, donde se aplicó 2 cuestionarios una para cada variable, el cual permitió obtener los siguientes resultados; con un 98.6% el usuario se siente satisfecho con la atención brindada, lo que se concluye que en base a la perspectiva del usuario existe relación entre ambas variables (p.25).

Finalmente, Olaza (2018) tuvo como objetivo general, evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia, de un hospital en Huaraz, su metodología fue un estudio mixto cuantitativo y cualitativo, su muestra estaba compuesta por 277, para ello se aplicó un cuestionario de SERVQUAL para la primera variable y una lista de cheque para la segunda variable, los resultados abordaron una gran insatisfacción de los usuarios representado en un 69.3%, asimismo la calidad de atención es negativa con un 60%, lo que se concluye que; que existe mucha insatisfacción del usuario en la atención del hospital (p. 59).

Por todo lo expuesto se pasa a socializar la teoría relacionada al tema, el cual dará realce a la investigación, donde iniciaremos hablando de la variable calidad de atención, dicha variable se sustenta en base a la teoría de: calidad total, donde es considerado como la herramienta que permite medir estadísticamente resultados, bajo un proceso de atención, y que se ve reflejado en la cultura y cambio organizacional, por otro lado, los aportes brindados son; medición de la calidad, cambio de cultura organizacional, liderazgo y finalmente mejora continua, todo ello con la finalidad de lograr una satisfacción al paciente por medio de una calidad de atención (Sashkin, 1992, como se citó en Chacón y Rugel ,2018).

Asimismo, la teoría de; Edwards Deming (1993), calidad total, se base en aplicar el PHVA = planificar, hacer, verificar y actuar, en las actividades

productivas, asimismo, indica que la mejor idea de maximizar la calidad en los procesos y atención consiste en minimizar los errores, por ello sus aportes brindados nos dicen que; debemos implementar aspectos filosóficos de la administración en los procesos de atención de calidad como en los procesos con el fin de lograr aumento de productividad y liquidez, con ello ser competitivos frente a la competencia (Chacón y Rugel ,2018).

Por otro lado, es considerado como la sensación de satisfacción que pueden apreciar el paciente en base al servicio brindado dentro del sector salud y otros contextos, para ello se basa contar con profesionales capaces y audaces, con calidad de atención (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

También, se conceptualiza sobre la forma o modo de atención al usuario, el cual espera en cierto sentido un servicio de calidad, de esta forma se incrementará la confianza, por otro lado, mientras exista mejor calidad de atención los balances y estados de resultados serán saludables para las organizaciones, por ello sus procesos deben estar bien establecido (Donabedian, 2013).

Del mismo modo, en el servicio de salud, la calidad de atención está identificado como el grado de satisfacción que percibe el paciente, comunidad, familias, amigos, el cual debe estar bajo un proceso seguro y efectivo, como también, eficientes y eficaces, basado a un servicio oportuno (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2021).

Asimismo, está definida en lograr dar el cumplimiento de las expectativas del usuario, el cual se verá reflejada en su grado de satisfacción, permitiendo de este modo una estabilidad y confianza emocional (Molina, 2014).

Cabe resaltar que, la calidad está relacionada en temas de vocación de servir, valores y compromiso, lo que en la actualidad muchos estudios indican que el resultado de un buen servicio de calidad se basa en la satisfacción del usuario, reflejado en la ISO 8402 y 9001 (International Organization for Standardiz) (Kotler y Armstrong, 2013).

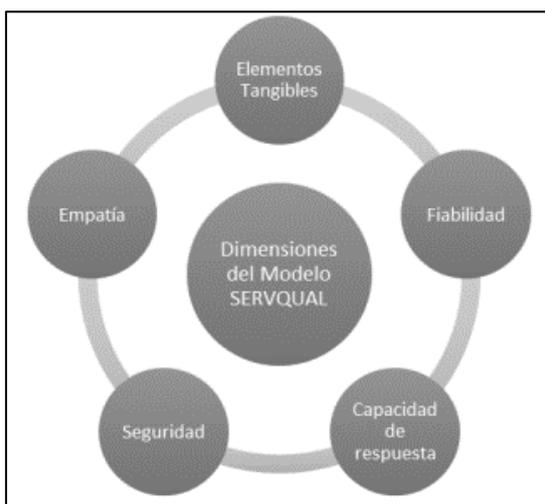
La importancia de brindar una calidad de atención, radica en que cada paciente es un compromiso, y como tal nosotros somos los aliados en brindar

seguridad y soporte en cierto modo emocional, por ello el departamento de atención debe estar bien preparado y tener la capacidad de brindar un servicio de calidad como el de solucionar problemas, en beneficio del usuario y de la organización, de lograr la satisfacción del usuario se estará logrando la fidelización, posicionamiento, publicidad sin costo, mejora continua y motivación de colaboradores (Coruña, 2021).

Las dimensiones de la variable calidad de atención se basa en el modelo SERVQUAL, donde mide la calidad de atención está representado por 5 dimensiones; como son; *elementos tangibles*; considerados como infraestructura l, bienes y servicios puesto a disposición del usuario que en cierta forma logren lo desea, generando una satisfacción, por otro lado, está la *fiabilidad*; cualidad de brindar un servicio de calidad basado en confianza y valores del personal en atención, asimismo esta la *capacidad de respuesta*; grado de potencial en ayudar al usuario basado en conocimiento de los casos percibidos, del mismo modo esta *seguridad*; considerado como la dimensión en la cual debe prevalecer la confianza entre el personal de atención y el usuario, finalmente esta la *empatía*; consiste en tratar de entender sus dificultades en la cual se encuentra un usuario y ver la forma de poder ayudar (Chiriboga et al., 2021, p. 1435)

### Figura 1

Diagrama de modelo SERVQUAL



Nota. Elaborado por (Chiriboga et al., 2021, p. 1435).

Por otro lado, lo que respecta a la segunda variable satisfacción del usuario, se basa en teorías de Herzberg, el cual considera a 2 factores que

intervienen para lograr la satisfacción y son; motivación e higiene, esto quiere decir que mientras más saludable e higiénico se muestre el personal que va asistirle y la organización, más, confianza y seguridad transmitirá al usuario, asimismo si más motiva está el personal, la atención será de calidad y de esta forma se cumplirá la satisfacción del usuario, concluyendo que; los elementos que generan satisfacción en una plantilla, son contrarios a los que generan insatisfacción y ellos deben ser identificado (Martínez, 2013).

También en la teoría de Oliver indica que; la satisfacción es considerado como el juicio del resultado de un servicio bajo la perspectiva del usuario, y brinda como aporte de evolución al servicio brindado dentro del nivel de realización frente a un producto y /o servicio, durante el acto del usuario (Jara y Velandia, 2017).

Dentro de las definiciones tenemos; Kotler (2018) indica que es el grado de placer o decepción de un producto y/o servicio recibido, pero más aun de quien da el servicio, esto conlleva a evaluar los resultados sobre el servicio dado versus el servicio recibió, teniendo como resultado el grado de satisfacción

También, La satisfacción es percibido como un estado de resultado basado en las perspectivas y expectativas, que pueden ser positivas o negativas por parte de un juicio del usuario, el índice de insatisfacción recae en una mala atención y que son calificadas también por el usuario (Cadotte, 2017).

Por otro lado, la satisfacción es el resultado o conclusión de una comparación entre las expectativas esperadas de los usuarios frente a un servicio recibido o aun producto adquirido bajo una marca específica (ISO 9001, 2015).

Por ello la satisfacción es considera la estrategia principal, y diversas organizaciones influyen y aplican medios de satisfacción en primera línea a sus clientes internos y como resultado obtienen un valor agregado en la atención a sus clientes externos, por ello se cree conveniente primero brindar satisfacción a sus colaboradores y luego a sus clientes o en su defecto a ambos en el mismo tiempo (Parra y Vera, 2018, p. 158).

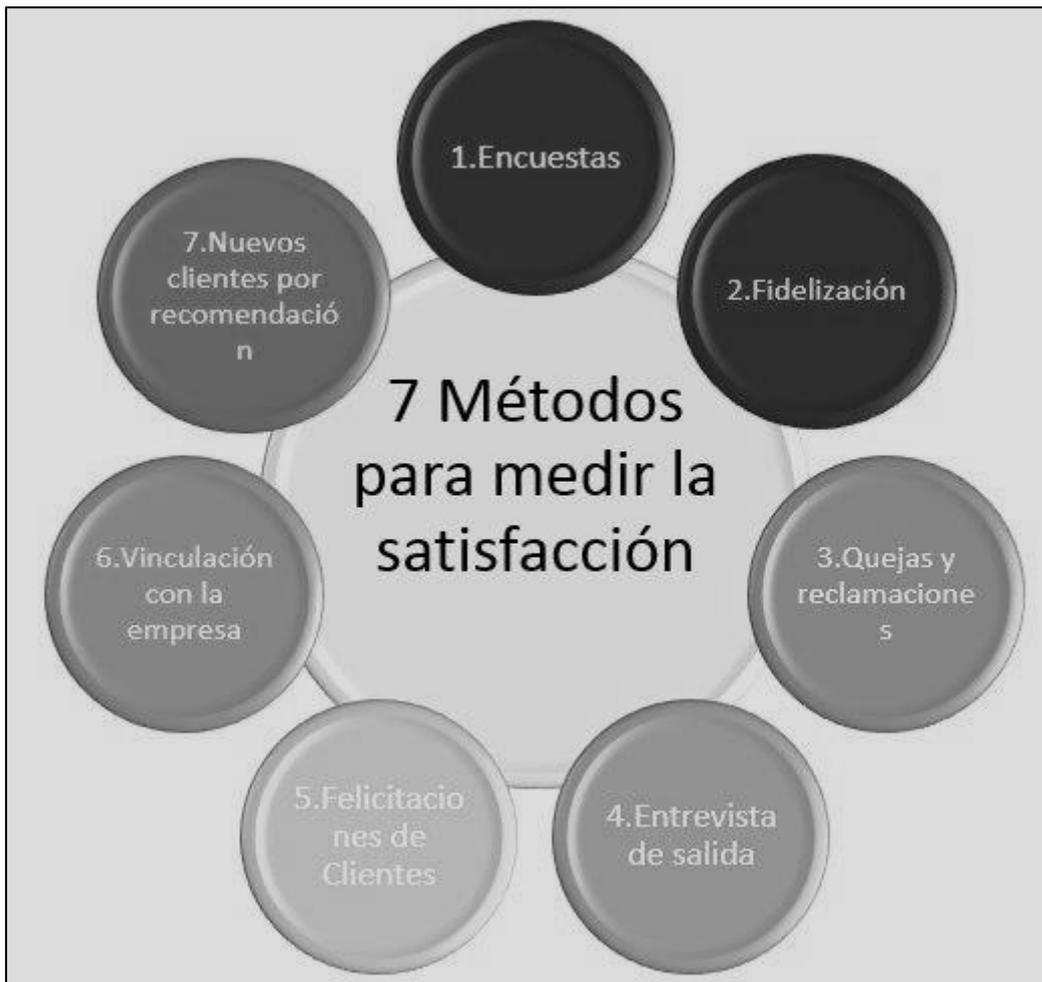
Por todo lo expuesto se presenta las dimensiones para la segunda variable satisfacción del usuario en cual está basado en (Arteta y palacios, 2018, p.632), el cual considera como dimensiones significativas y apropias para medir la satisfacción del usuario dentro del contexto de salud, tales como son; información y comunicación; grado de capacidad de brindar información, claro, precisa, entendible y objetivo, con la finalidad que el usuario pueda entender, asimismo también la dimensión atención y cortesía; está relacionado al grado de profesionalismo que puede tener un colaborador para poder atender, también está, tiempo de espera percibido; resultado cuantitativo de compromiso de espera en la cual el usuario acepta o no, por otro lado esta admisión/facturación; espacio o departamento donde se toma las referencia y se estar todo conforme y existe aceptación de ambas partes de proceder a emitir un comprobante, finalmente esta confort y limpieza; son las condiciones en el cual se encuentra el establecimiento donde el usuario será atendido, para ello dicho espacio debe estar en función a la actividad específica de atención.

Todo lo expuesto recae en la importancia de brindar una calidad de atención, el cual la organización debe enfocarse en dar realce, capacitación, reconocimiento a sus colaboradoras, con el fin de poder contribuir en una atención de calidad que permita de cierto modo lograr la satisfacción del usuario y con ello fomentar una cultura social, donde mejore los lazos y relaciones entre cliente – empresa y empresa - cliente (Arminda, 2016).

Por último, para medir la satisfacción al usuario o cliente tiene se considera 7 métodos fundamentales para lograr identificar la satisfacción y por ende la calidad en atención ellos son: encuestas, fidelización, quejas o reclamos, entrevistas de salida, felicitaciones del cliente, vinculación con la empresa y nuevos clientes por recomendación (Torres, 2020).

## Figura 2

*Métodos para medir la satisfacción*



Nota. Elaborado por (Torres, 2020).

### III. METODOLOGÍA

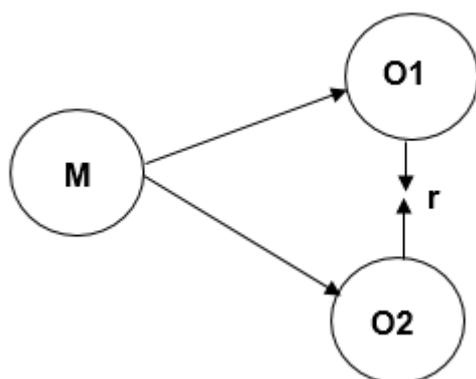
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

Por su tipo es aplicada, dado que identifica un problema existente en la sociedad y da respuesta a ello (Lozado, 2014), con un enfoque cuantitativo, el cual consiste en el levantamiento de información (datos) que permitirá identificar posiciones estadísticas que determina ración niveles y grado de relación entre las variables (Hernández, et al.,2014, p.19).

##### Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental, toda vez que las variables en estudio no sufrieron cambios ni existirá manipulación, también fue de corte transversal, dado que el estudio se dará en un solo lugar y momento (Risco, 2020), por otro lado, contó con un alcance correlacional, porque se identificó el grado de asociación entre las variables, y descriptivo porque permitirá definir y medir las variables (Pacori, 2019).



Dónde:

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Calidad de atención

**O<sub>2</sub>:** Satisfacción del usuario

**r:** Relación

### 3.2. Variable y operacionalización

**Variable 01 calidad de atención:** es una variable cualitativa ordinal.

#### **Definición operacional:**

La primera variable contiene 23 ítems y se evaluó, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario de SERVQ-UAMI (2009), adaptado por Aguirre Panucar, Edgar Gamaliel (2018), la cual fue medido por la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca y casi nunca).

#### **Indicadores:**

**Tabla 1**

*Lista de indicadores*

D1	I1- Apariencia de las instalaciones físicas I2- Equipos I3- Personal y materiales de comunicación
D2	I1- Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
D3	I1- Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio
D4	I1- Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
D5	I1- Cuidado y atención individualizada que ofrece la institución a los pacientes

#### **Escala de medición:**

De tipo ordinal, dado que en base a la observación puede asignarse un orden de forma relativo en función a la distribución y caracteres en el que se evalúa (Rioja, 2015).

**Variable 02 satisfacción del usuario:** es una variable cualitativa ordinal

### Definición operacional:

La variable contiene 28 ítems y se evaluó, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario de Arteta y Palacios (2018), la cual fue medido por la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca y casi nunca).

### Indicadores:

#### Tabla 2

##### *Lista de indicadores*

D1	I1- Accesibilidad del personal del centro de urgencia en caso de inquietudes I2- Información suministrada a familiares I3- Cantidad de información suministrada
D2	I1- Cortesía del personal de seguridad I2- Cortesía del personal de recepción Cortesía del personal de emergencia obstétrica
D3	I1- Tiempo de espera para ver al obstetra I2- Tiempo de espera para recibir tratamiento
D4	I1- Simpatía y disponibilidad del personal de admisión I2- para responder inquietudes I3- Gestión de la cuenta o factura
D5	I1- Limpieza general del centro de urgencias I2- Comodidad del mobiliario I3- Paz y tranquilidad I4- Cortesía del personal de servicio de limpieza

### Escala de medición:

De tipo ordinal, dado que en base a la observación puede asignarse un orden de forma relativo en función a la distribución y caracteres en el que se evalúa (Rioja, 2015).

### 3.3. Población (criterio de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

#### **Población:**

Constituido por 4075 usuarios que fueron atendidos en un trimestre del año, que pasaron por diversas áreas de atención, donde, asimismo, Hernández (2015) indica que; "es el globo donde están todos los ser humano con sus diversas características y bondades" (p. 65).

**Criterio de inclusión:** Se tomó en cuenta a los usuarios registrados en el tercer trimestre del año 2022 y que fueron atendidos por emergencia obstétrica.

**Criterio de exclusión:** No se tomó en cuenta a los usuarios que fueron atendidos en otra área.

#### **Tabla 3**

*Registro de atención del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica, 2022.*

Área de atención	Número de usuarios atendidos	Periodo
Medicina general	2400	3trimestre
Ginecología	310	3trimestre
Laboratorio	420	3trimestre
Obstetricia	408	3trimestre
Pediatría	537	3trimestre
Total	4075	

*Nota.* Elaborado según los registros del centro de salud - HIS-REPORT-2022

#### **Muestra:**

Fue de 352 usuarios atendidos, el cual se identifica como un "subconjunto extraído de la aprobación de forma finita" (Arias, 2013, p. 83), asimismo se aplicó una formula estadística cuando se conoce la población. (Ver anexo)

#### **Muestreo:**

Para, Mendieta (2015), cada elemento o parte que conforma la muestra, tiene la probabilidad de integrarlo mediante un proceso", por ello el tipo de

muestreo aplicado es probabilístico, el cual es considerado como la técnica que consiste en seleccionar al azar a miembros de una población, el cual tienen la misma oportunidad de formar parte de la muestra, bajo este criterio de elección (Mendieta, 2015).

**Unidad de análisis:**

Usuarios registrados en el tercer trimestre del año 2022 y que fueron atendidos por emergencia obstétrica del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, y que forman parte de la presente investigación 2022.

**3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Como técnica se usó la encuesta, el cual es considerado como el método más usado para un estudio cuantitativo, asimismo la encuesta determina un conjunto de pregunta que el encuestado debe responder (Sampieri et. al., 2013), por ello ambas variables estará conformado por 23 y 28 preguntas respectivamente, por otro lado, como instrumento para la calidad de atención se consideró el cuestionario de SERVQ-UAMI (2009), adaptado por Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel (2018), y para la satisfacción del usuario con Arteta y Palacios (2018), el cual considera a un grupo un conjunto de preguntas relacionas a los indicadores de cada dimensión, de cada variable (Hurtado, 2015), finalmente para la variable calidad de atención se medida con el cuestionario de

**Tabla 4**

*Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del usuario		

**Validación:**

Para la validación se dio mediante juicio de experto, considerado como uno de los métodos que se suele usar para trabajos de investigación, el cual consiste en que diversos expertos en el contexto de estudio puedan revisar y en

base a su experiencia emitir un juicio para las preguntas el cual debe dentro de sus condiciones debe ser claro, conciso, coherente y relevante (Cabero y Llorente, 2013:14).

**Tabla 5**

*Listado de expertos*

Experto	Grado académico
Lacho Cayllahua, Liss	Magister
Curipaco López, Yudy	Magister
Soldevilla Ramos, Jose	Magister

**Confiabilidad:**

“Es un indicador que mide al instrumento y que permite medir el grado de aceptación de las preguntas formuladas” (Kellstedt y Whitten, 2013)

**Tabla 6**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumentos	Coficiente Alfa de Cronbach
V1: Calidad de atención	0.934
V2: Satisfacción del usuario	0.926

*Nota.* Datos obtenidos de IBM SPSSV25

**3.5. Procedimientos**

Se identificó la problemática dentro de un contexto laboral, luego de ello se procedió a elaborar los problemas, objetivos e hipótesis que sustenten el estudio, por otro lado, se citó a diversos autores que den el peso científico al trabajo, asimismo para poder ingresar a las instalaciones de del centro de Salud de Yauli, también se solicitó los permisos correspondientes, de tal manera que ya dentro de las instalaciones se realizó algunas preguntas que permitieron la elaboración de nuestra técnica que fue una encuesta y como instrumento un cuestionario, asimismo dichos instrumentos fueron validados por expertos, el cual dio pase a realizar una prueba piloto para identificar la confianza de los

ítems planteados, donde, según el coeficiente de Alfa de Crombach, permitió tener una viabilidad buena y dando pase a la aplicación a toda la muestra, el cual nos permitió poder obtener los resultados basados en los objetivos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para poder aplicar los instrumentos a los encuestados de determino aplicar un cuestionario a una prueba piloto de 15 usuario, el cual se tuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.934 y 0.926, lo que indica que está en condición de bueno y dio pase a su aplicación a la muestra total, por otro lado, para poder cumplir los objetivos específicos se aplicó el uso de una técnica estadística descriptiva para el objetivo específico 1 y 2, el cual nos ayudó a identificar los niveles en el que se encuentran, asimismo para poder identificar el objetivo específico 3 y el objetivo general se utilizó en primera instancia una prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov prueba que se usa para muestras >50, el cual en función a su distribución identificada se aplicara una técnica paramétrica o no paramétrica (Rho spearman o pearson), que permita el cumplimiento de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las teorías y antecedentes planteados no sufrieron alteraciones en sus resultados, de igual forma los resultados obtenidos por parte de los investigadores tampoco se manipularon, por otro lado, se respetó las condiciones dadas para realizar el estudio por parte del representante legal de la empresa aliada, como también se tomó en cuenta la estructura diseñada y socializada por la universidad, bajo la supervisión del comité de ética, también para evitar posibles plagios se pasó en diversos momentos al sistema de anti plagio, con el fin de no tener inconvenientes fututos y también respetando los derechos de autor, finalmente se respetó todo procediendo durante la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**OE: 1 Determinar el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022.**

**Tabla 7**

*Nivel de dimensiones de la variable estrés laboral*

Variable / Dimensiones		Nivel						
		Alto	Medio	Bajo	Total			
Calidad de atención	15	4.3%	<b>268</b>	<b>76.10%</b>	69	19.60%	100%	
Elementos tangibles	20	5.7%	<b>212</b>	<b>60.20%</b>	120	34.10%	100%	
Fiabilidad	19	5.40%	157	44.60%	<b>176</b>	<b>50%</b>	100%	
Capacidad de respuesta	7	2.00%	<b>303</b>	<b>86.10%</b>	42	11.90%	100%	
Seguridad	26	7.40%	<b>212</b>	<b>60.20%</b>	114	32.40%	100%	
Empatía	28	8.00%	<b>165</b>	<b>46.90%</b>	159	45.20%	100%	

La tabla 7 muestra que la calidad de atención está en un nivel medio representado por 268 encuestado que hacen un 76.10%, asimismo las dimensiones; elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están en un nivel medio también con 60.20%,86.10%,60.20% y 46.90% respectivamente, por otro lado, el tema de preocupación es recae en la dimensión fiabilidad el cual se encuentra en un nivel bajo con un 50%, y esto se identifica porque existe mecanismos predispuestos para la atención que en su desarrollo no se aplica para todos igual y a pesar que el profesional desea cambiar de mecanismo no es permitido.

**Determinar el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022.**

**Tabla 8**

*Nivel de variable satisfacción del usuario y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Nivel							
	Alto	Medio	Bajo	Total				
satisfacción del usuario	53	15.10%	<b>271</b>	<b>77.00%</b>	28	8.00%	100%	
Información y comunicación	38	10.80%	<b>176</b>	<b>50.00%</b>	138	39.20%	100%	
Atención y cortesía	39	11.10%	<b>285</b>	<b>81.00%</b>	28	8.00%	100%	
Tiempo de espera	19	5.40%	<b>229</b>	<b>65.10%</b>	104	29.50%	100%	
Admisión/Facturación	53	15.10%	<b>200</b>	<b>56.80%</b>	99	28.10%	100%	
Confort y limpieza	72	20.50%	<b>181</b>	<b>51.40%</b>	99	28.10%	100%	

La tabla 8 muestra que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio manifestado por 271 encuestados siendo un 77.00%, asimismo las dimensiones información y comunicación, atención y cortesía, tiempo de espera, admisión/facturación, confort y limpieza, están ubicadas en un nivel medio también con 50.00%, 81.00%,65.10%,56.80% y 51.40% respectivamente, lo cual se puede alegar que existe una satisfacción media por parte del usuario y que a la vez de generarse más estudios como ello se podría pasar de un nivel medio a un nivel alto.

**Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario.**

Para poder saber qué tipo de técnica usaríamos, se procedió a realizar la prueba de normalidad para muestras grandes  $>50$  de Kolmogorov-Smirnova, donde se identificó la existencia de una distribución normal, dado que su nivel de significancia para las dimensiones era  $>0.005$  para cada elemento, con ello demandando utilizar una técnica paramétrica de Pearson, donde los resultados se muestran en la tabla 7

**Tabla 9**

*Prueba de correlación de Pearson para las dimensiones*

Variable	Dimensión de calidad de atención	Coeficiente de correlación	p-Valor	Fuerza de asociación
Satisfacción del usuario	D1_Elementos tangibles	$r= 0,915$	0,006	Muy alta
	D2_Fiabilidad	$r= 0,821$	0,012	Muy alta
	D3_Capacidad de respuesta	$r= 0,247$	0,032	Baja
	D4_Seguridad	$r= 0,875$	0,007	Muy alta
	D5_Empatía	$r= 0,556$	0,045	Moderada

La tabla 9 muestra que existe relación entre las dimensiones D1\_Elementos tangibles, D2\_Fiabilidad, D3\_Capacidad de respuesta, D4\_Seguridad, D5\_Empatía, con un p-valor  $D1= 0.006$ ,  $D2=0,012$ ,  $D3=0,032$ ,  $D4=0,007$  y  $D5=0,045$ , todos ellos ( $<0,005$ ), con una relación de 0,915, 0,821, 0,247, 0,875 y 0,556, respectivamente, con un nivel de significancia al 1%, bajo una fuerza de asociación muy alta para; elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, por otro lado con una fuerza de asociación baja esta capacidad de respuesta, lo que hace mención que los asistenciales de salud solo hablan e indican lo necesario y no más al detalle que permita una satisfacción del usuario.

**Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022.**

**Tabla 10**

*Prueba de correlación de Pearson para las variables.*

		V2-satisfacción del usuario	
Pearson	V1-Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,548**
		Sig. (Bilateral)	0,036
		N	352

En la tabla 10, se muestra que tanto la variable calidad de atención y satisfacción laboral, tienen un p-valor  $<0.05$  (0,036), con un grado de relación de 0,548, lo cual se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que existe relación entre ambas variables con una fuerza de asociación moderada positiva, y de forma directa.

## V. DISCUSIÓN

Después de revisar exhaustivamente antecedentes, teoría, conceptos, importancias, para las variables en estudio se procede a realizar una triangulación de información, entre antecedentes, resultados y teorías correspondiente para cada objetivo donde;

Para, objetivo específico 01: a) determinar el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica, 2022, los resultados muestra que la calidad de atención está en un nivel medio representado por 268 encuestado que hacen un 76.10%, asimismo las dimensiones; elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están en un nivel medio también con 60.20%,86.10%,60.20% y 46.90% respectivamente, por otro lado, el tema de preocupación es recae en la dimensión fiabilidad el cual se encuentra en un nivel bajo con un 50%, y esto se identifica porque existe mecanismos predispuestos para la atención que en su desarrollo no se aplica para todos igual y a pesar que el profesional desea cambiar de mecanismo no es permitido

Asimismo, dichos reportes no concuerdan con, Pabón y Palacios (2019) en su estudio realizado, tuvo como resultados que la calidad de atención está en un nivel alto reflejado por hombres y mujeres en un 40.3% y 59.7%, respectivamente, asimismo se concluye que en base a la percepción del usuario la calidad de atención es buena y se enfoca más en el área laboratorio clínico con un 83.1% (p.36), estos resultados radican en que el personal para capacitado constantemente en atención y sus beneficios.

Por otro lado, no concuerda con; Conde (2020) “en su investigación de maestría, el cual tuvo como resultados que la calidad de atención se encuentra en un nivel bajo con (37,5%)” (p. 52), dichos resultados muestras la existencia de responsabilidad en la atención de calidad y que en base a la experiencia vivida emiten un juicio y esto está basado en la teoría de; Edwards Deming (1993), calidad total, se base en aplicar el PHVA = planificar, hacer, verificar y actuar, en las actividades productivas, asimismo, indica que la mejor idea de maximizar la calidad en los procesos y atención consiste en minimizar los errores, por ello sus aportes brindados nos dicen que; debemos implementar

aspectos filosóficos de la administración en los procesos de atención de calidad como en los procesos con el fin de lograr aumento de productividad y liquidez, con ello ser competitivos frente a la competencia (Chacón y Rugel ,2018), como se muestra la calidad de atención, es considerado como la sensación de satisfacción que pueden apreciar el paciente en base al servicio brindado dentro del sector salud y otros contextos, para ello se basa contar con profesionales capaces y audaces, con calidad de atención (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Por otro lado, para el objetivo específico 02: b) determinar el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica, 2022.

Según la teoría de Herzberg, el cual considera a 2 factores que intervienen para lograr la satisfacción y son; motivación e higiene, esto quiere decir que mientras más saludable e higiénico se muestre el personal que va asistirle y la organización, más, confianza y seguridad transmitirá al usuario, asimismo si más motiva está el personal, la atención será de calidad y de esta forma se cumplirá la satisfacción del usuario, concluyendo que; los elementos que generan satisfacción en una plantilla, son contrarios a los que generan insatisfacción y ellos deben ser identificado (Martínez, 2013),

Se identificó muestra que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio manifestado por 271 encuestados siendo un 77.00%, asimismo las dimensiones información y comunicación, atención y cortesía, tiempo de espera, admisión/facturación, confort y limpieza, están ubicadas en un nivel medio también con 50.00%, 81.00%,65.10%,56.80% y 51.40% respectivamente, lo cual se puede alegar que existe una satisfacción media por parte del usuario y que a la vez de generarse más estudios como ello se podría pasar de un nivel medio a un nivel alto.

Dichos resultados no concuerdan con Olaza (2018) donde los resultados abordaron una gran insatisfacción de los usuarios representado en un 69.3%, asimismo la calidad de atención es negativa con un 60%, lo que se concluye que; que existe mucha insatisfacción del usuario en la atención del hospital (p. 59),

esto se debe a que solo se guían de las directrices establecidos y no dan un valor agregado que diferencia su trabajo.

Por otro lado, si concuerda con De la cruz y Campos (2022) en su trabajo de investigación, siendo los siguientes resultados; con un 98.6% el usuario se siente satisfecho con la atención brindada, lo que se concluye que en base a la perspectiva del usuario existe relación entre ambas variables (p.25), dado que se identificó vocación de servir por parte del personal médico asistencia.

Como también concuerda con; Aguirre (2018) en su trabajo de investigación, el cual se arrojó como resultados que ambas variables se relacionan en un  $rs=0.782$  con un nivel de significancia de 0.002, asimismo la calidad de atención está en un nivel alto con 95%, como también la satisfacción en 94.4%, concluyendo que, existe relación entre las 2 variables y que ambas se encuentran en un nivel óptimo (pp. 82-83).

Por ella la importancia radica en lograr la satisfacción del usuaria el cual está sustentado por la teoría de; Oliver indica que; la satisfacción es considerado como el juicio del resultado de un servicio bajo la perspectiva del usuario, y brinda como aporte de evolución al servicio brindado dentro del nivel de realización frente a un producto y /o servicio, durante el acto del usuario (Jara y Velandia, 2017), bajo el concepto de; Kotler (2018) indica que es el grado de placer o decepción de un producto y/o servicio recibido, pero más aun de quien da el servicio, esto conlleva a evaluar los resultados sobre el servicio dado versus el servicio recibió, teniendo como resultado el grado de satisfacción.

Asimismo, en el objetivo específico 03: c) determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022, los resultados muestra que existe relación entre las dimensiones D1\_Elementos tangibles, D2\_Fiabilidad, D3\_Capacidad de respuesta, D4\_Seguridad, D5\_Empatía, con un p-valor D1= 0.006, D2=0,012, D3=0,032, D4=0,007 y D5=0,045, todos ellos ( $<0,005$ ), con una relación de 0,915, 0,821, 0,247, 0,875 y 0,556, respectivamente, con un nivel de significancia al1%, bajo una fuerza de asociación muy alta para; elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, por otro lado con una fuerza de asociación baja esta

capacidad de respuesta, lo que hace mención que los asistenciales de salud solo hablan e indican lo necesario y no más al detalle que permita una satisfacción del usuario.

Dichos resultados concuerdan con, Conde (2020) el cual sus resultados obtenidos indicaron la relación entre variable tuvo como resultado  $r=0,888$ , lo que se concluye que si existe relación entre ambas variables de forma directa positiva, asimismo existe relación entre las dimensiones de la primera variable (atención de calidad) tales como; fiabilidad (0.747) , capacidad de respuesta (0.787), seguridad (0.785), empatía (0.834), elementos tangibles (0.888) (p. 52), y esto genera importancia porque la calidad de atención debe ser bien tratado como nos dice;

Coruña, (2021).La importancia de brindar una calidad de atención, radica en que cada paciente es un compromiso, y como tal nosotros somos los aliados en brindar seguridad y soporte en cierto modo emocional, por ello el departamento de atención debe estar bien preparado y tener la capacidad de brindar un servicio de calidad como el de solucionar problemas, en beneficio del usuario y de la organización, de lograr la satisfacción del usuario se estará logrando la fidelización, posicionamiento, publicidad sin costo, mejora continua y motivación de colaboradores.

Por ultimo para el objetivo general: identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022, los resultados obtenidos muestra que tanto la variable calidad de atención y satisfacción laboral, tienen un p-valor  $<0.05$  (0,036), con un grado de relación de 0,548, lo cual se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que existe relación entre ambas variables con una fuerza de asociación moderada positiva, y de forma directa.

Esto resultados concuerda con, Velásquez (2022) en su tesis de maestría, donde se tuvo como resultados  $r_s= 0,673$ , con una significancia al 1%, lo que se concluye que existe relación directa positiva entre ambas variables (p. 33).

Asimismo concuerda con; Cruz y Salazar (2018) en su tesis de maestría, donde se tuvo como resultado,  $r_s:9.69$  de correlación con una significancia  $0.000 < 0.05$ , lo que se concluye que existe relación directa positiva con una fuerza de asociación alta (p. 65), por tal razón para medir la satisfacción al usuario o cliente tiene se considera 7 métodos fundamentales para lograr identificar la satisfacción y por ende la calidad en atención ellos son: encuestas, fidelización, quejas o reclamos, entrevistas de salida, felicitaciones del cliente, vinculación con la empresa y nuevos clientes por recomendación el cual tendrá como resultado una mejor atención de calidad (Torres, 2020).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se finaliza que tanto la variable calidad de atención y satisfacción laboral, tienen un p-valor  $<0.05$  (0,036), con un grado de relación de 0,548, lo cual se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), concluyendo que existe relación entre ambas variables con una fuerza de asociación moderada positiva, y de forma directa y esto se da porque ambas variables depende de cada uno de ellas para poder lograr un objetivo en común.

2. Se concluye que la calidad de atención del usuario para el segmento estudiado se encuentra en un nivel medio con un 76.10%, representado por 268 informante, lo cual hace referencia que la atención no es mala, pero se puede mejorar, llevando a los 69 informantes que hacen un 19.60%(se encuentran en un nivel bajo) al nivel medio, va a depender de las estrategias que se empleen, asimismo las dimensiones de la variable también están en un nivel medio.

3. Se finaliza que la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio con 271 encuestados que hacen un 77%, asimismo el 28% está en un nivel bajo y solo el 15.1% está en un nivel alto, como también sus dimensiones están en un nivel, dichos resultados pueden cambiar, pasar de un nivel medio a alto, siempre y cuando nos enfoquemos en las dimensiones que muy bajo porcentaje, apalancar y lograr pasar a otro nivel.

4. Se concluye que existe relación entre las dimensiones D1\_Elementos tangibles, D2\_Fiabilidad, D3\_Capacidad de respuesta, D4\_Seguridad, D5\_Empatía, con un p-valor  $D1= 0.006$ ,  $D2=0,012$ ,  $D3=0,032$ ,  $D4=0,007$  y  $D5=0,045$ , todos ellos ( $<0,005$ ), con una relación de 0,915, 0,821, 0,247, 0,875 y 0,556, respectivamente, con un nivel de significancia al1%, bajo una fuerza de asociación fuerte positiva y directa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a las autoridades del centro de salud Yauli, compartir las conclusiones obtenidas y socializar las recomendaciones, para que se tenga evidencia de lo que realmente está sintiendo el usuario cuando llega para ser atendido, y con esto buscar mecanismos para cambiar la gestión institución, que permita tener más casos oportunos que nos permitan salvar vidas.

Se recomienda el director del centro de salud, realizar actividades de capacitación o aplicación del método GUNG HO al personal asistencial directo, como buscar mecanismos de satisfacción del cliente interno, para que se puede mejorar la atención de calidad basado en plan de mejora en servicio e infraestructura, que genere pasar a un nivel alto en satisfacción.

Se recomiendo a los obstetras que están en las líneas de emergencia, realizar actividades de soporte emocional al paciente, como también manejar una capacidad de respuesta apropiada en función a la formación del usuario, como también mostrarle seguridad y empatía cuando se recibo casos pro atender.

Se recomienda a todo el personal que labora en el centro de salud a capacitarse en temas de gestión y atención de personas, con el afán de potenciar sus habilidades blandas y duras, que permitan aumentar su nivel de profesional y personal, y de esta forma generar estrategias de boca a boca positivo, que tenga como resultados usuarios satisfechos y seguros.

## REFERENCIAS

- Aguirre, P. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*, Universidad César Vallejo, Perú, disponible en; <https://core.ac.uk/download/pdf/326639632.pdf>
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Barrios, M. y Mejías, A. (2009) *Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario Ingeniería Industrial*. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. I, núm. 1, julio-diciembre, disponible; <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873004.pdf>
- Baca, S. Ruiz, Z. (2020). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. (Tesis). Universidad nacional de Trujillo, la libertad. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15952/1932.pdf?sequence=3&isAllowed=y 35>
- Blanco, M. Tortajada, M. Rodríguez, Z. Puente, M. Méndez, C. (2021). Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis. Revista electrónica trimestral de enfermería. 26-43. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>
- Carlos, M. (2017). Satisfacción del usuario externo respecto al cuidado enfermero en el programa del adulto- adulto mayor del Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo"-Essalud-Lambayeque. (tesis de maestría). Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7595/BC-TESTMP244%20CARLOS%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C., Moreno, C., Paredes, H. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan,

- año 2016. (tesis). Universidad nacional de la amazonia peruana, Iquitos.  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chumioque, M. (2018). Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. servicio de geriatría del hospital almanzor aguinaga asenjo, periodo julio - setiembre 2017. (tesis). Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL\\_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1219/1/TL_ChumioqueDelgadoMonica.pdf.pdf)
- Cilsa. (2021). Tecnología inclusiva.  
<https://desarrollarinclusion.cilsa.org/tecnologiainclusiva/que-es-un-programa/>
- Conde, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020, Universidad César Vallejo, disponible en;  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde\\_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, S. y Salazar, M. (2018) "*calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud. Lima - 2017*", Callao – Perú, disponible;  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3386/Cruz%20Segovia%20y%20Salazar%20Miraval\\_POSGRADO\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3386/Cruz%20Segovia%20y%20Salazar%20Miraval_POSGRADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón, C. y Rugel K. (2018) Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad - Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management, Disponible en;  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Coruña (2021) *La importancia de la calidad del servicio de atención al cliente*, disponible en; <https://iauditoria.com/la-importancia-de-la-calidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>

- Dalongaro (2014) *la satisfacción del cliente con el supermercadismo en áreas de frontera*, disponible en; <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>
- Martínez (2021) Escuela de Organización Industrial, *la Teoría de Herzberg*, <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Fariño et al. (2018) *Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care*, Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015 Vol. 39 (Nº 32) Año 2018, disponible; <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- García, A. (2016) *Service culture in customer service improvement*, Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín ISSN 1317-0570 ~ Depósito legal pp: 199702ZU31, disponible en; <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gestión (2022) *Regiones dejaron de invertir S/3,730 millones en salud en 2021, lo equivalente a 18 hospitales*, diario comercial peruano, disponible en; <https://gestion.pe/economia/regiones-dejaron-de-invertir-s3730-millones-en-salud-en-2021-lo-equivalente-a-18-hospitales-noticia/>
- Hernández, S. (2014) *Recolección de datos cuantitativos*, disponible en; [http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion\\_exposicion/Hern%C3%A1ndezSampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndezSampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf)
- Islas et al. (2020) *Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo*, México, Vol. 5 Núm. 10: (OCTUBRE 2020) JONNPR 2020;5(10):1067-1261, disponible; <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- IUV (2018) *Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud*, Universidad, disponible en; <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/#:~:text=Cuando%20lleamos%20la%20definici%C3%B3n%20de,que%20se%20enferme%20o%20muera.>

- IPSOS (2021) El 60% de la población española declara que la asistencia sanitaria que recibe es de buena calidad, recuperando los niveles pre-pandemia, disponible en; <https://www.ipsos.com/es-es/global-health-service-monitor-2021> y también en; <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-10/Global-health-service-monitor-2021-ipsos.pdf>
- ISO (2015) Internacional Organization for Standardization, *nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia*, disponible; <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%E2%80%9C%20adecuaci%C3%B3n,NC%2F%20ISO%209000%202005.>
- Lozana (2014) Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria, disponible en; <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- MINSA (2022) Ministerio de Salud de Perú, Conocer establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención, disponible en; <https://www.gob.pe/16727-conocer-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion>
- Olaza, M. (2018) *satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*, facultad de medicina humana sección de posgrado, USMP-Perú, disponible en; [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza\\_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- OMS (2020) Organización Mundial de la Salud, *Servicios sanitarios de calidad*, disponible en; <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- OMS (2020) Organización Mundial de la Salud, *Calidad de la atención*, disponible en; [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OPS (2022) Organización Panamericana de Salud, *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*, disponible en; <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica.->

[.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.](#)

Pabon, C. y Palacio, D. (2020) *percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*, UNIVERSIDAD DE LA COSTA. C.U.C. BARRANQUILLA. 2020, disponible en; <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroa (2021) Teoría de Herzberg, economipedia, disponible en; <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Robles, G. y Rojas (2015) La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada - Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics, disponible en: [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M., Hernández, A. (2020). Quality Of Nursing Care From The Donabedian Approach In Hospitalized Patients With Pain. Artículo ciencia y enfermería 26.1-13. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci_arttext)

Soto (2019) *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*, Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources disponible en; [https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\).](https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).)

- Vargas, et al. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales. vol. 19, (N° 4), pp. 663-671
- Visurraga, M. (2020). Satisfacción del trabajador y usuario externo en el servicio de emergencia de ESSALUD Chepén, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44584/Visurraga\\_CME%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44584/Visurraga_CME%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valverde, D. (2019). Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018. (tesis). Universidad nacional mayor de san marco, Lima. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde\\_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villa, A. (2015). Variables de Daniel Cauas. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/l-Variables-withcover-page>
- Zafra et al. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An Fac Med, 76(1), 17- 21.
- Zavaleta, E. y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.
- Zarate, A. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. Artículos especiales. (13),44-45. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

**ANEXOS** Tabla de operacionalización de variable

VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCIÓN					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Se conceptualiza sobre la forma o modo de atención al usuario, el cual espera en cierto sentido un servicio de calidad, de esta forma se incrementará la confianza, por otro lado, mientras exista mejor calidad de atención los balances y estados de resultados serán saludables para las organizaciones, por ello sus procesos deben estar bien establecido (Donabedian, 2013)	La variable contiene 23 ítems y se evaluó, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario de SERVQ-UAMI (2009), adaptado por Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel (2018), la cual fue medido por la escala de Likert.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas Equipos  Personal y materiales de comunicación	Ordinal
			Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio	
			Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	
			Empatía	Cuidado y atención individualizada que ofrece la institución a los pacientes	

**VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción es percibida como un estado de resultado basado en las perspectivas y expectativas, que pueden ser positivas o negativas por parte de un juicio del usuario, el índice de insatisfacción recae en una mala atención y que son calificadas también por el usuario (Cadotte, 2017)	La variable contiene 28 ítems y se evaluó, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario de Arteta y Palacios (2018), la cual fue medido por la escala de Likert.	Información y comunicación	Accesibilidad del personal del centro de urgencia en caso de inquietudes	Ordinal
				Información suministrada a familiares	
				Cantidad de información suministrada	
			Atención y cortesía	Cortesía del personal de seguridad	
				Cortesía del personal de recepción	
				Cortesía del personal de emergencia obstétrica	
			Tiempo de espera percibido	Tiempo de espera para ver al obstetra	
				Tiempo de espera para recibir tratamiento	
			Admisión/Facturación	Simpatía y disponibilidad del personal de admisión para responder inquietudes	
				Gestión de la cuenta o factura	
Confort y limpieza	Limpieza general del centro de urgencias				
	Comodidad del mobiliario Paz y tranquilidad				
	Cortesía del personal de servicio de limpieza				

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELY RANGOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>Calidad de atención</b>	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas	1 y 2	<b>ORDINAL</b>	Alto - 87--118 Medio- 55--86 Bajo - 23--54
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022?	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022	Hipótesis nula (Ho): no existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022. Hipótesis alterna (H1): si existe relación directa positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022.			Equipos	3 y 4		
					Personal y materiales de comunicación	5 y 6		
				Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	7, 8, 9, 10 y 11		
a) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022? b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022? c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la	a) determinar el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022. b) determinar el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022. c) determinar la relación entre las	a) La calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, está en un nivel medio. b) La satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, también está en un nivel medio. c) Existe relación entre las dimensiones de calidad de atención y la		Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio	12, 13, 14 y 15		
				Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	16, 17, 18 y 19		
			Empatía	Cuidado y atención individualizada que ofrece la institución a los pacientes	20, 21, 22 y 23			
a) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022? b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022? c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la	a) determinar el nivel de calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022. b) determinar el nivel de satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022. c) determinar la relación entre las	a) La calidad de atención del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, está en un nivel medio. b) La satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022, también está en un nivel medio. c) Existe relación entre las dimensiones de calidad de atención y la	<b>Satisfacción del usuario</b>	Información y comunicación	Accesibilidad del personal del centro de urgencia en caso de inquietudes	1 y 2	<b>ORDINAL</b>	Alto - 104--141 Medio - 66--103 Bajo - 28--65
					Información suministrada a familiares	3 y 4		
					Cantidad de información suministrada	5 y 6		
				Atención y cortesía	Cortesía del personal de seguridad	7 y 8		
					Cortesía del personal de recepción	9 y 10		
Tiempo de espera percibido	Cortesía del personal de emergencia obstétrica	11 y 12						
	Tiempo de espera para ver al obstetra	13 y 14						

variable satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022?	dimensiones de calidad de atención y la variable satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica 2022.	variable satisfacción del usuario del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022.			Tiempo de espera para recibir tratamiento Simpatía y disponibilidad del personal de admisión para responder inquietudes Gestión de la cuenta o factura Limpieza general del centro de urgencias Comodidad del mobiliario Paz y tranquilidad Cortesía del personal de servicio de limpieza	15 y 16 17 y 18 19 y 20 21 y 22 23 y 24 25 y 26 27 y 28		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR					
<b>TIPO:</b> Aplicada <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>DISEÑO:</b> No experimental - de corte transversal <b>ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo - Correlacional <b>MÉTODO</b> Hipotético – deductivo.	<b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b> 352 usuario en servicio de emergencia obstétrica del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022.	<b>Variable 1:</b> Calidad de atención <b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario  <b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario <b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> Frecuencia y porcentaje  <b>INFERENCIAL:</b> Se aplica la prueba de normalidad y luego se determinan la prueba paramétrica seria Pearson y si es la prueba no paramétrica es la Rho Sperman.					

Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Versión elaborada por la estudiante de la Universidad César Vallejo, escuela de posgrado para fines académicos:

Sexo (F) (M) Edad: Estado Civil: Grado de instrucción:

A continuación, deber responder a las 23 preguntas en un periodo no mayor de 10 minutos marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 5:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1
Enunciado				
S CS A CN N				
5 4 3 2 1				
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>				
1.El ambiente físico donde fue atendido es adecuado.				
2.Se cuenta con alta tecnología en los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos.				
3.Existen indicaciones (señalización) para orientarse y saber dónde dentro del centro de salud.				
4.El personal tiene buena apariencia (limpieza y uniformidad).				
5.Hay facilidad para llegar a las instalaciones de sala de emergencia.				
6.La sala de espera se encuentra en buen estado (apariencia y comodidad).				
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>				
7.Se presta bien el servicio la primera vez.				
8.Los resultados de los diagnósticos son confiables.				
9.Estoy conforme con el servicio que me ofrecen en situaciones de emergencia.				
10.El servicio se presta en el tiempo prometido.				
11.El servicio se concluye en el tiempo prometido.				
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>				
12.El médico atiende rápidamente al paciente.				
13.El personal ofrece un servicio rápido al paciente.				
14.Las consultas médicas son puntuales.				
15.El personal nunca está demasiado ocupado para responder las preguntas del usuario.				
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>				
16.Los obstetras proporcionan la información necesaria.				
17.El personal transmite confianza (seguridad) al paciente.				
18.El personal cuenta con preparación (capacitación) para realizar su trabajo.				
19.El personal ha sido amable (cortés) en su trato con la gente.				
<b>Dimensión 5: Empatía</b>				
20.El personal está dispuesto a ayudarle cuando lo necesita.				
21.Se da un trato personalizado a los pacientes				
22.El personal tiene capacidad para comprender las necesidades de los pacientes.				
23.Se ofrecen horarios de los servicios de acuerdo con las necesidades de los pacientes.				

Nota: Instrumento SERVQ- UAMI

¡Muchas gracias por su participación!

## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Versión elaborada por la estudiante de la Universidad César Vallejo, escuela de posgrado para fines académicos:

Sexo (F) (M),                      Edad:                      Estado Civil                      Grado de instrucción:

A continuación, deber responder a las 28 preguntas en un periodo no mayor de 10 minutos marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 5:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Información y comunicación</b>	5	4	3	2	1
1. Cuando no entiende muy bien las indicaciones vuelven a preguntar.					
2. La comunicación que se da cuando ingresa al centro de salud es apropiada.					
3. Entregan a tiempo los medicamentos al paciente					
4. Le informan la cantidad de productos a comprar o adquirir.					
5. Cree usted que la cantidad suministrada de medicina es suficiente.					
6. Le suelen informar que ciertos medicamentos no cuentan el centro de salud.					
<b>Dimensión 2: Atención y cortesía</b>					
7. El personal de seguridad le suele atender bien en su ingreso					
8. El personal de seguridad le brinda acceso directo en casos de emergencia.					
9. El personal de recepción suele brindar información clara.					
10. Si tiene dificultades para solicitar información los encargados de recepción les ofrecen su ayuda.					
11. En personal obstetra suelen estar al pendiente en el momento de emergencias.					
12. Siente el apoyo del obstetra en momentos difíciles.					
<b>Dimensión 3: Tiempo de espera percibido</b>					
13. Con que frecuencia suele esperar que el obstetra le atienda.					
14. Cada que tiempo de dicen espere un momento que ya le vamos a atender.					
15. Con que frecuencia pasa más del tiempo de espera indicado.					
16. Suelen hacer esperar a otros pacientes de otras áreas lo mismo que a usted.					
<b>Dimensión 4: Admisión/Facturación</b>					
17. Cuando le emiten su boleta de pago, admisión le explica el detalle de su abono.					
18. Si no tiene dinero para pagar la estadía en el centro de salud, admisión le brinda otras oportunidades y modalidades de pago,					
19. Le suelen dar su boleta de pago a si usted no lo pida.					
20. En centro de salud cuenta con algún soporte económico que le ayude en algún momento.					
<b>Dimensión 5: Confort y limpieza</b>					
21. En centro de salud, suele estar limpio					

22. Las oficinas de atención al usuario, suelen estar ordenadas y limpias.					
23. El centro de salud cuenta con muebles para tomar asiento en sala de espera.					
24. Las habitaciones donde están los pacientes, cuentan con todo lo necesario.					
25. Con que frecuencia siente tranquilidad cuando es atendido en el centro de salud.					
26. Se siente en paz cuando existe una emergencia y sale bien el paciente.					
27. Siente que el personal de servicio es amigable					
28. con que frecuencia el personal de servicio le ayudado a solucionar algún problema.					

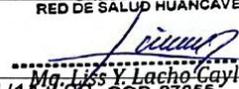
Nota: *Cuestionario de Arteta y Palacios (2018), adaptado por el autor.*

¡Muchas gracias por su participación!

Validación de juicio de expertos.

Validaciones de variable calidad de atención:

Experto 01.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de atención
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	Liss Yaxinio Lacho Cayllahua
Documento de identidad	47138268
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana.
Institución	Red de Salud Huancavelica
Cargo	Coord. Provincial EVD -PRFF'
Número telefónico	GOBIERNO REGIONAL HUANCavelica GRD. D. RESA - MVCA RED DE SALUD HUANCavelica 949693003
Firma	 GOBIERNO REGIONAL HUANCavelica GRD. D. RESA - MVCA RED DE SALUD HUANCavelica
Fecha	01/11/22 Mg. Liss Y. Lacho Cayllahua COP. 27066

Experto 02.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de atención
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	Yudy Jovanna Curipaco López
Documento de identidad	42860051
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Red de Salud Huca.
Cargo	Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios
Número telefónico	976575460
Firma	 GOBIERNO REGIONAL DE HUANCavelica D.E. / 406 RED DE SALUD HUANCavelica
Fecha	01/11/22 Yudy J. Curipaco López LIC. EN ENFERMERIA CEP. 52129

Experto 03.

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de atención
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	JOSE SOLDEVILLA RAMOS
Documento de identidad	23248712
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD AYCA
Cargo	RESPONSABLE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Número telefónico	979001180
Firma	GOBIERNO REGIONAL HUANCABELICA U.E. CENTRO DE SALUD HUANCABELICA 
Fecha	01/11/2022 DR. Jose Coldevilla Ramos RESP. DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - MCI

**Validaciones de variable satisfacción del usuario:**

**Experto 01.**

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	Liss Y. Lacho Cayllahua.
Documento de identidad	47138268
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Red de Salud Huancavelica.
Cargo	Coord. Promoc. EUS - PPEF.
Número telefónico	944693003
Firma	 GOBIERNO REGIONAL HUANCAMELICA GRDS DIIRESA - HVC RED DE SALUD HUANCAMELICA
Fecha	01/11/22  Mg. Liss Y. Lacho Cayllahua COP. 27066

**Experto 02.**

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	Yudy Jovanna Curipaco López
Documento de identidad	42860051
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Red de Salud Huancavelica.
Cargo	Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios
Número telefónico	976575460
Firma	 GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA U.E. 406 RED DE SALUD HUANCAMELICA
Fecha	01/11/22  Yudy J. Curipaco López LIC. EN ENFERMERIA CEP. 52123

Experto 02.

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción del usuario
Objetivo del instrumento	Identificar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica, del centro de Salud de Yauli, Huancavelica, 2022
Nombres y apellidos del experto	JOSE SOLDEVILLA RAMOS
Documento de identidad	23248712
Años de experiencia en el área	14 AÑOS
Máximo Grado Académico	REGISTRAR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD HUANCVELICA
Cargo	RESPONSABLE DE GESTION DE LA CALIDAD
Número telefónico	979001180
Firma	 GOBIERNO REGIONAL HUANCVELICA DIRECCION DE SALUD HUANCVELICA
Fecha	01/11/22 Lic. Jose Soldevilla Ramos RESP. DE GESTION DE LA CALIDAD - RCI

## Confiabilidad de las variables

VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCIÓN																								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL
01	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2	44
02	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	49
03	2	1	3	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3	2	2	1	2	2	1	4	3	2	4	49
04	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	3	2	4	47
05	2	1	4	2	2	1	2	2	1	4	2	1	4	2	2	1	2	2	1	4	3	2	3	50
06	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	46
07	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	2	3	45
08	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	51
09	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	56
10	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	1	4	46
11	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	58
12	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	38
13	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	51
14	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	86
15	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	53
ARIANZ	0.516	0.756	0.693	0.462	0.196	0.356	0.596	0.462	0.729	0.249	0.516	0.729	0.693	0.667	0.400	0.356	0.596	0.462	0.729	0.249	0.329	0.462	0.382	116.495

VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO																													
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	TOTAL
01	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	1	52
02	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	60
03	2	2	1	2	2	1	4	3	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	1	4	2	1	3	1	3	2	1	2	58
04	1	2	1	1	2	1	4	3	2	4	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	1	2	2	1	2	55
05	2	2	1	2	2	1	4	3	2	3	2	1	4	2	2	1	2	2	1	4	2	1	4	1	3	2	3	1	60
06	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	2	4	2	57
07	1	2	1	1	2	1	4	2	2	3	2	1	4	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	1	2	2	1	1	52
08	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	66
09	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	3	2	70
10	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	94
11	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	1	1	2	4	69
12	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	4	4	3	2	53
13	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	3	3	3	62
14	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	1	96
15	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	60
ARIANZ	0.827	0.560	0.356	0.862	0.649	0.729	0.240	0.427	0.649	0.382	0.693	1.093	0.693	0.649	0.382	0.356	0.862	0.649	0.729	0.249	0.516	0.729	0.693	1.093	0.640	0.782	1.182	0.933	186.781

# Autorización de aplicación del instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancavelica, 23 de noviembre 2022

**CARTA N° 583 -2022/GOB. REG. HVCA/ DIRESA-RSHVCA**

SEÑORA:

BRIGITE CORNEJO DONAIRES

ASUNTO : Aceptación de ejecución de Proyecto de Tesis

De mi mayor consideración.

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo afectuosamente a nombre de la Unidad Ejecutora 406- Red de Salud Huancavelica y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la SOLICITUD DE EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS de la Maestría en Gestión de servicios de salud, de la Universidad Cesar Vallejo sede Trujillo,, al respecto mencionarle que se acepta la realización de la ejecución de proyecto de tesis, en el Centro de Yauli Huancavelica.

Seguro de contar con su atención al presente, es propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima personal.



Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA  
UNIDAD EJECUTORA 406 RED DE SALUD HUANCVELICA

Obsta Dama Vaa Flores  
DIRECTORA  
COP 17522

Cc.  
Arch.

Formula de tamaño de muestra

$$n = \frac{NZ^2 * pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 * PQ}$$

$$n = \frac{4075 x (1.96^2 x 0.5 x 0.5)}{(4075 - 1)0.05^2 + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n = 352$$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUISPE ROQUE DIANA MARGARET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia obstétrica del centro de salud de Yauli, Huancavelica 2022.", cuyo autor es CORNEJO DONAIRES BRIGITE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 31 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE ROQUE DIANA MARGARET <b>DNI:</b> 43266238 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9652-6346	Firmado electrónicamente por: DQUISPERO3 el 31- 01-2023 12:22:34

Código documento Trilce: TRI - 0529917