

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el
consultorio de planificación familiar del Hospital de Emergencias Villa el
Salvador (MINSA) Lima, julio - octubre 2024**

Tesis presentada por la Bachiller:

Núñez Díaz, Pia Gimena

ORCID: 0009-0007-9954-9122

Para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Ocola Ticona, Berlie César

ORCID: 0009-0003-9968-174X

Arequipa- Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 28 de Abril del 2025

Dictamen: 008202-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 008202, presentado por:

2021003132 - NUÑEZ DIAZ PIA GIMENA

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL
CONSULTORIO DE
PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR (MINSA)
LIMA, JULIO -
OCTUBRE 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29203672 - ESCOBEDO VARGAS JANNET MARIA
DICTAMINADOR**



**29576665 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR (MINSA) LIMA, JULIO - OCTUBRE 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	5%
Fuente de Internet		
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María	5%
Trabajo del estudiante		
3	hdl.handle.net	3%
Fuente de Internet		
4	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
5	repositorio.untumbes.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.ucss.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
7	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las	1%

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta,
pese a todas adversidades vividas durante todo este proceso.

A mis padres, Tania Díaz y Carlos Núñez, por su amor incondicional y por estar presente en
cada momento de mi vida profesional.

A mis hermanos, Daniella, Sebastián y Andrea, que siempre son una motivación para
superarme día a día.

Y por último a mi compañera incondicional, Japi, quien estuvo en los momentos más
solitarios a cualquier hora del día dándome tranquilidad y compañía sin pedir nada a cambio.

Epígrafe

“La calidad no es lo que el proveedor da, es lo que el cliente recibe”.

Peter Drucker



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en el periodo de julio – octubre de 2024. Para ello, se empleó una metodología de tipo básica, con un nivel correlacional de corte transversal y un diseño relacional. La población estuvo conformada por 300 usuarios externos mayores de 18 años que acudieron al consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. Para la recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios: para la variable calidad de atención, se aplicó el Cuestionario SERVQUAL, compuesto por 25 ítems con una escala tipo Likert de 5 niveles; mientras que, para la variable satisfacción del usuario, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), conformado por 12 ítems y una escala tipo Likert de 5 niveles. Los resultados indicaron que el 76% de los encuestados calificó la calidad de atención como regular; el 84% consideró la fiabilidad como regular; el 60% evaluó la capacidad de respuesta como regular; el 85% calificó la seguridad del servicio como regular; y el 85% evaluó los aspectos tangibles del servicio como regulares. En cuanto a la satisfacción, el 84% la calificó como regular; el 82% evaluó la calidad médica como regular; y el 74% percibió la calidad administrativa como regular. Finalmente, a través de la prueba de correlación de Rho Spearman, se obtuvo una sigma bilateral de 0.000, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.744, lo que refleja una correlación positiva alta entre las variables analizadas. Se concluyó que una mayor calidad de atención se asocia con una mayor satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, planificación familiar.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality of care and external user satisfaction at the Family Planning Clinic of the Villa El Salvador Emergency Hospital, during the period July - October 2024. For this purpose, a basic methodology was used, with a cross-sectional correlational level and a relational design. The population consisted of 300 outpatients over 18 years of age who attended the Family Planning clinic of the Villa El Salvador Emergency Hospital. Two questionnaires were used for data collection: for the quality of care variable, the SERVQUAL Questionnaire was applied, consisting of 25 items with a 5-level Likert-type scale; while for the user satisfaction variable, the Outpatient User Satisfaction Questionnaire (SUCE) was used, consisting of 12 items and a 5-level Likert-type scale. The results indicated that 76% of the respondents rated the quality of care as fair; 84% considered reliability as fair; 60% rated responsiveness as fair; 85% rated the safety of the service as fair; and 85% rated the tangible aspects of the service as fair. As for satisfaction, 84% rated it as fair; 82% rated medical quality as fair; and 74% perceived administrative quality as fair. Finally, through the Rho Spearman correlation test, a bilateral sigma of 0.000, less than 0.05, was obtained, indicating a statistically significant result. In addition, the Spearman correlation coefficient was 0.744, reflecting a high positive correlation between the variables analyzed. It was concluded that a higher quality of care is associated with greater satisfaction of the external user in the Family Planning clinic of the Villa El Salvador Emergency Hospital.

Key words: quality of care, user satisfaction, family planning.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

EPIGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

HIPÓTESIS..... 3

OBJETIVOS 4

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO..... 6

1. Marco conceptual..... 6

1.1. Calidad de atención en salud..... 6

1.1.1. Dimensiones de la calidad de atención 7

1.1.2. Componentes de la calidad de atención 12

1.1.4. Relación médico paciente 14

1.2. Satisfacción del usuario 16

1.2.1. Dimensiones de la satisfacción del usuario 17

1.2.2. Importancia de la Satisfacción. 19

2. Antecedentes investigativos..... 20

2.1. Antecedentes Internacionales..... 20

2.2. Antecedentes Nacionales 24

2.3. Antecedentes Locales..... 26

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	30
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	30
1.1. Técnica:.....	30
1.2. Instrumentos.....	30
1.2.1. Modelo del instrumento	30
1.2.2. Cuadro de coherencia.....	32
2. Tipo y Nivel de Estudio	33
1.1 Tipo.....	33
1.2 Nivel.....	33
3. Campo de verificación	33
3.1. Ubicación espacial:.....	33
3.2. Ubicación temporal.....	33
3.3. Unidades de estudio	33
CAPÍTULO III	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios	37
Tabla 2. Descripción de la variable calidad de atención.....	39
Tabla 3. Descripción de la dimensión fiabilidad	40
Tabla 4. Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta	41
Tabla 5. Descripción de la dimensión seguridad	42
Tabla 6. Descripción de la dimensión empatía	43
Tabla 7. Descripción de la dimensión aspectos tangibles.....	44
Tabla 8. Descripción de la variable satisfacción del usuario	45
Tabla 9 Descripción de la dimensión calidad médica.....	46
Tabla 10 Descripción de la dimensión calidad administrativa	47
Tabla 11 Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario	48
Tabla 12 Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.....	50
Tabla 13 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	51
Tabla 14 Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	52
Tabla 15 Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario	53
Tabla 16 Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Descripción de la variable calidad de atención	39
Figura 2. Descripción de la dimensión fiabilidad	40
Figura 3. Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta	41
Figura 4. Descripción de la dimensión seguridad	42
Figura 5. Descripción de la variable empatía.....	43
Figura 6. Descripción de la dimensión aspectos tangibles	44
Figura 7. Descripción de la variable satisfacción del usuario.....	45
Figura 8 Descripción de la dimensión calidad médica	46
Figura 9 Descripción de la dimensión calidad administrativa	47

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario externo son factores determinantes en los establecimientos de salud, ya que influyen directamente en la percepción y continuidad del acceso a los servicios médicos. En el Perú, se evidencia una marcada diferencia entre la atención brindada en establecimientos privados y en los estatales. Esta disparidad responde, en gran medida, a las limitaciones presupuestarias que enfrentan los centros de salud estatales, las cuales repercuten en la infraestructura, el equipamiento y la disponibilidad de insumos. Además, según Gronroos, la gestión y administración de estos establecimientos suele estar condicionada por una burocracia más densa y procesos de toma de decisiones más lentos, lo que puede afectar la eficiencia y calidad del servicio (1).

Garantizar la satisfacción del usuario resulta clave para fortalecer la confianza en los servicios de salud, fomentar la adherencia a las consultas y mejorar la calidad del servicio. Según un estudio realizado en 2024 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la satisfacción global de las usuarias del consultorio de planificación familiar alcanzó el 84,3%. La dimensión de seguridad obtuvo el mayor nivel de satisfacción con un 98,6%, mientras que la dimensión de elementos tangibles registró el menor con un 69,5%. Además, la capacidad de respuesta presentó una insatisfacción del 31,7%, principalmente debido a la lentitud en la atención en el módulo de admisión (2).

Asimismo, el acceso a información precisa y actualizada sobre salud sexual y reproductiva es esencial para garantizar los derechos y el bienestar de los usuarios del consultorio de Planificación Familiar. A pesar de la importancia de ofrecer métodos anticonceptivos eficaces para la prevención de embarazos no deseados y el ejercicio de una vida sexual saludable, aún persisten deficiencias en la provisión de estos servicios dentro del hospital.

Por ello, el presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. Los hallazgos obtenidos podrán contribuir con información valiosa para la formulación de estrategias que optimicen la experiencia de los usuarios y garanticen un acceso equitativo y de calidad a los servicios de planificación familiar. De esta manera, se busca aportar al mejoramiento de la atención en salud, promoviendo servicios más eficientes y alineados con las necesidades de la población atendida.

A su vez, la mejora en la calidad del servicio es crucial para superar los desafíos sociales y garantizar que todos, incluidas mujeres, hombres, parejas y adolescentes, puedan acceder a servicios voluntarios de salud reproductiva y planificación familiar. Además, es fundamental que los usuarios perciban estos servicios como de alta calidad, lo que requiere una atención cuidadosa a las necesidades y expectativas de la población atendida. En consecuencia, se realiza la investigación denominada “Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el consultorio de planificación familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador (MINSA) – Lima, julio - octubre 2024”

HIPÓTESIS

Dado que la calidad de atención en los servicios de salud es la capacidad de estos servicios para brindar cuidados efectivos, seguros y centrados en el paciente.

Es probable que la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio – octubre 2024, esté relacionada con factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.



OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024.

Objetivos específicos

- Indicar el nivel de la calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024.
- Especificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024.



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Marco conceptual

1.1. Calidad de atención en salud

La calidad implica cumplir con los estándares y expectativas establecidos en la entrega de un producto, servicio o proceso, asegurando así la satisfacción del cliente o usuario al saciar sus necesidades y requisitos de manera efectiva y consistente. (3). La atención sanitaria ha experimentado una transformación progresiva a lo largo del tiempo, marcada por un giro fundamental desde el enfoque cuantitativo hacia uno centrado en la calidad, así como de la mera evaluación hacia la consolidación de mecanismos de garantía de calidad. Desde una perspectiva operativa, resulta imprescindible reconocer que la verdadera satisfacción de las demandas en salud requiere, ineludiblemente, la disponibilidad suficiente de recursos humanos, materiales y financieros, integrados bajo un enfoque humanizado que asegure una respuesta efectiva y empática a las necesidades de la población (2).

En 1933, Lee y Jones definieron la calidad de atención en salud con base en 8 preceptos, los cuales son: la práctica de una medicina racional basada en las ciencias médicas; la importancia de la prevención; la cooperación inteligente entre el público y los profesionales de la medicina científica; el trato al individuo como un todo; la relación estrecha entre el personal que labora en un centro de salud y entre el médico y el paciente; la coordinación con el trabajo y la asistencia social; la coordinación entre todos los tipos de servicio médico, que implica la aplicación de todos los servicios necesarios a las necesidades de la gente (4).

En consecuencia, la excelencia en la prestación de servicios de salud constituye un elemento esencial que incide directamente en el bienestar integral y en la percepción de

satisfacción por parte de los usuarios del sistema sanitario. Se refiere a la prestación de atención médica y servicios asociados que sean seguros, eficaces, proporcionados de manera oportuna, centrados en las necesidades individuales de los pacientes y equitativos en su distribución. Esto abarca no solo la atención clínica en sí misma, sino también aspectos como la comunicación efectiva, la accesibilidad a los servicios de salud, la gestión eficiente de citas, la minimización de los tiempos de espera, y el mantenimiento de instalaciones limpias y cómodas, entre otros aspectos relevantes (4).

En 1980 Donabedian, quien es considerado reconocido como el pionero en el estudio de la calidad en la atención sanitaria, conceptualizó esta como el esfuerzo orientado a maximizar los beneficios obtenidos por el paciente, considerando de manera integral tanto los riesgos como las ganancias derivadas del proceso asistencial (5). Por tanto, la calidad del servicio es constituye un pilar fundamental para asegurar una atención médica efectiva y centrada en el usuario (5). Asimismo, también se relaciona con la competencia de los profesionales de la salud para brindar atención compasiva y empática, respetando la dignidad y la privacidad de los pacientes. Además, implica una coordinación efectiva entre diferentes profesionales y departamentos dentro de un sistema de salud(6).

1.1.1. Dimensiones de la calidad de atención

Las Dimensiones de la calidad de atención son las siguientes:

A. Fiabilidad

La fiabilidad se describe como la aptitud de una entidad para brindar servicios de manera precisa y satisfactoria, cumpliendo con las promesas y expectativas establecidas con sus clientes o usuarios. En este aspecto, la fiabilidad implica la capacidad de la organización para ejecutar el servicio correctamente desde el primer momento y mantener una fiabilidad constante a lo largo del tiempo y en distintas circunstancias (7).

En el ámbito de la salud, la fiabilidad se erige como un eje estructural de la calidad de atención, al incidir de manera decisiva en la percepción del usuario externo respecto a la idoneidad técnica del personal de salud y al compromiso institucional con una atención clínica rigurosa y oportuna. La ejecución de las prestaciones sin desviaciones, dentro de los tiempos estipulados y conforme a los lineamientos establecidos, contribuye al fortalecimiento de la legitimidad del servicio y al afianzamiento de una relación basada en la confianza mutua. En este contexto específico, una atención caracterizada por su consistencia y exactitud no solo optimiza la experiencia del paciente, sino que también robustece el prestigio del equipo asistencial y la imagen institucional. De ahí que las estrategias orientadas a mejorar los procesos y a la actualización permanente del capital humano resulten indispensables para preservar niveles elevados de fiabilidad, los cuales se reflejan de manera directa en la satisfacción del usuario con el servicio recibido (8).

B. Capacidad de Respuesta

Este componente se concibe como la actitud proactiva orientada a facilitar el acceso oportuno de los usuarios externos al servicio, así como a proporcionar respuestas ágiles y eficaces a sus requerimientos. En este marco, la calidad de atención se enfoca prioritariamente en responder de manera integral a las expectativas y demandas del paciente, garantizando una experiencia satisfactoria y centrada en sus necesidades., donde este último es considerado el protagonista principal. Sus características incluyen la facilidad en los trámites de atención, la disposición para responder preguntas y la rapidez en la prestación del servicio (7).

La capacidad de respuesta es la disposición y la actitud del personal de la organización hacia la asistencia al cliente y la prestación de servicios. Esto implica comunicar a los clientes cuándo se completará el servicio, proporcionar un servicio rápido y estar siempre dispuesto a ayudar, sin importar la carga de trabajo, para responder a las preguntas del usuario (9).

En el ámbito de los servicios de salud se refiere a la habilidad del establecimiento y de sus trabajadores para reaccionar de manera oportuna, atendiendo la demanda de los usuarios. Este componente implica la disposición del personal para asistir con prontitud, resolver dudas, ofrecer información clara y actuar con empatía ante situaciones imprevistas o urgentes. Una elevada capacidad de respuesta incide de manera decisiva en la optimización de la experiencia del paciente, fortalece la confianza depositada en el sistema sanitario y propicia niveles superiores de satisfacción con la atención recibida. (10).

C. Seguridad

Según la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, la seguridad se presenta como una necesidad básica que surge después de satisfacer las necesidades fisiológicas. Esta necesidad está relacionada con el anhelo humano de sentirse protegido tanto física como emocionalmente, así como de buscar estabilidad y seguridad en la vida (11).

Asimismo, la seguridad en una organización se manifiesta a través de la competencia profesional y la calidad del trato ofrecido por su equipo humano, así como en su capacidad para inspirar confianza y consolidar una percepción de credibilidad en los usuarios. El personal debe actuar de manera que inspire confianza en los clientes, quienes deben sentirse seguros al llevar a cabo

transacciones. Es esencial que el personal sea constantemente amable y posea el conocimiento adecuado para responder a las consultas de los clientes (9).

En el ámbito de la atención en salud, el concepto de seguridad alude a la aptitud del sistema sanitario para garantizar un entorno asistencial exento de peligros, donde se resguarde la integridad física y emocional del paciente a lo largo de todo el proceso de atención. Esto implica tanto la implementación de medidas preventivas para evitar errores médicos, como la correcta gestión de la infraestructura y los procedimientos clínicos. En este sentido, la seguridad en la atención de salud no solo incluye la protección frente a eventos adversos, como infecciones o accidentes dentro de las instalaciones, sino también la garantía de que los tratamientos y diagnósticos sean realizados correctamente y de acuerdo con los más altos estándares de calidad(12).

D. Empatía

Es la relevancia de proporcionar a los usuarios un trato personalizado y atento. Esto implica ofrecer atención individualizada y meticulosa a cada cliente, reconociendo sus necesidades particulares y ofreciendo un servicio adaptado a ellas (13).

La empatía es la habilidad de percibir, interpretar y experimentar las emociones y perspectivas ajenas, permitiendo así la construcción de vínculos afectivos, genuinos y significativos que favorecen una interacción más humana y comprensiva. La empatía constituye una facultad fundamental del ser humano, mediante la cual es posible interpretar y experimentar las emociones ajenas, fortaleciendo nuestras conexiones emocionales y fomentando relaciones más significativas y compasivas en la sociedad (14).

En el contexto de los servicios de salud, la empatía se refiere a la capacidad del personal sanitario para comprender y compartir las emociones, preocupaciones y perspectivas de los pacientes, mostrándose sensibles y atentos a sus necesidades tanto físicas como emocionales. Este componente implica no solo una atención técnica adecuada, sino también una actitud humana, que se refleja en la disposición para escuchar activamente, ofrecer apoyo emocional y tratar a cada paciente con dignidad y respeto. La empatía es fundamental para construir una relación de confianza entre el paciente y el proveedor de salud, ya que permite que los pacientes se sientan valorados y comprendidos en todo el proceso de atención (15)

E. Aspectos Tangibles

Según la Real Academia Española, el término "tangibles" deriva del vocablo "tangibilis" y se refiere a aquello que puede ser percibido físicamente. Se asocia con varios aspectos, como las instalaciones físicas, los equipos y la apariencia, siendo evaluados por los consumidores en términos de modernidad y limpieza, que son considerados tanto en las instalaciones físicas como en el personal (12). Los elementos tangibles se conceptualizan dentro del ámbito de los servicios como aquellos componentes físicos y materiales que los usuarios pueden percibir de manera directa. Estos abarcan desde la condición y estética de las instalaciones, pasando por la calidad y funcionalidad de los equipos y suministros empleados, hasta la imagen y presentación del personal. Dichos factores concretos inciden de forma significativa en la percepción global que el cliente construye respecto a la calidad del servicio recibido(7).

En el contexto sanitario, los elementos tangibles abarcan todos aquellos componentes visibles y palpables que conforman el ambiente donde se brinda la

atención médica, influyendo directamente en la manera en que los pacientes perciben y valoran la calidad del servicio recibido. Los aspectos tangibles son esenciales para transmitir una imagen de profesionalismo y confiabilidad, ya que los pacientes suelen asociar un entorno bien cuidado y bien organizado con un servicio de alta calidad. En especial en el ámbito de la salud, estos elementos son cruciales para generar una primera impresión positiva, reduciendo la ansiedad y aumentando la confianza del paciente en la atención que va a recibir (16).

1.1.2. Componentes de la calidad de atención

Son tres los elementos esenciales; el primero, el componente técnico, se refiere a la aplicación precisa y adecuada del conocimiento científico y tecnológico para abordar un problema de salud, buscando maximizar el beneficio para el paciente sin incrementar sus riesgos. En contraste, el componente interpersonal se sustenta en la premisa de que las relaciones entre individuos deben regirse por normas éticas y valores sociales que orientan la interacción humana, garantizando un trato respetuoso y empático durante el proceso asistencial.

Es importante que la calidad de atención en salud esté en constante desarrollo, por lo cual, al realizar la revisión de la literatura, se encontró un proceso con tres actividades fundamentales, las cuales serán descritas a continuación:

La gestión de la calidad se articula a través de tres procesos esenciales: la planificación, el control y la mejora continua. La planificación implica identificar las demandas y expectativas del usuario, estableciendo metas de calidad que respondan a dichas necesidades. Por su parte, el control se orienta a la evaluación sistemática de los resultados obtenidos frente a los objetivos planteados, la detección de fallas dentro del proceso, el análisis de las causas subyacentes y la toma de decisiones encaminadas a resolver dichas deficiencias. Finalmente, la mejora se

enfoca en diseñar e implementar estrategias que permitan la superación progresiva de los errores identificados, promoviendo un avance constante en la calidad del servicio(6).

Con el propósito de impulsar un proceso constante de perfeccionamiento en la calidad de la atención, en los últimos años se han diseñado múltiples modelos de evaluación. Entre estos, destaca especialmente el modelo desarrollado por Avedis Donabedian (1966); el modelo nórdico, de Grönroos (1984); el americano Service Quality (SERVQUAL) (1985-1988) y el reciente LIBQUAL (2003) (1).

El modelo SERVQUAL, inicialmente presentado en 1988, ha sido objeto de múltiples refinamientos y actualizaciones a lo largo del tiempo. Este enfoque ofrece una herramienta valiosa para cuantificar la calidad percibida del servicio, identificando tanto las expectativas de los usuarios como su valoración real del desempeño del servicio recibido (17).

1.1.3. La gestión de la calidad en salud

Es un enfoque sistemático y continuo que busca mejorar la seguridad, eficacia y eficiencia de los servicios sanitarios, asegurando una atención centrada en el paciente. Se compone de un conjunto de procesos y estrategias orientadas a optimizar la eficiencia, seguridad y satisfacción del paciente en la prestación de los servicios. Esto implica la implementación de estándares, procedimientos y metodologías que fomenten la mejora continua de la atención, garantizando el cumplimiento de requisitos normativos y las expectativas de los usuarios. Además, este enfoque se basa en la identificación, documentación y optimización de los procesos operativos dentro de las instituciones de salud, lo que facilita una atención estructurada y basada en la evidencia. La gestión por procesos también contribuye a

la reducción de riesgos, al uso eficiente de recursos y a la integración de tecnologías que mejoren la calidad asistencial (18).

La gestión de la calidad en el ámbito sanitario se configura como un enfoque holístico cuyo propósito central es asegurar la seguridad, eficacia y satisfacción del paciente, a través de la optimización constante de los procesos y la búsqueda ininterrumpida de mejoras en la prestación de los servicios. En este sentido, la calidad en salud se articula en dos dimensiones esenciales: por un lado, la calidad técnica, que se concentra en garantizar la seguridad, efectividad y pertinencia de las intervenciones médicas; y por otro, la calidad percibida, que integra elementos materiales, emocionales, administrativos y éticos que moldean la vivencia y percepción del paciente durante su interacción con el sistema de salud (19).

La gestión de la calidad en salud es un proceso fundamental para garantizar la eficiencia, seguridad y satisfacción de los pacientes en los sistemas sanitarios. En este contexto, la implementación de modelos como SERVQUAL ha sido esencial para medir la satisfacción de los pacientes y detectar áreas de oportunidad en la atención médica(20).

1.1.4. Relación médico paciente

La relación médico-paciente es un concepto clave en el ámbito de la salud, que describe la interacción interpersonal entre el médico y el paciente con el objetivo de abordar y tratar enfermedades. Se basa en la confianza, el respeto mutuo y una comunicación efectiva. Un aspecto fundamental es que no solo se enfoca en la dimensión física de la enfermedad, sino que también reconoce las necesidades emocionales y psicológicas del paciente, considerando su integralidad como ser humano. Esta relación puede verse influenciada por factores como la personalidad del paciente, su contexto socioeconómico y el entorno de atención médica (21).

Existen distintos modelos que definen esta interacción, que van desde enfoques paternalistas hasta deliberativos, cada uno con características y dinámicas propias. Una relación médico-paciente positiva es esencial, ya que mejora la adherencia al tratamiento, reduce el riesgo de abandono y favorece una experiencia más satisfactoria para el paciente, lo que, en última instancia, puede tener un impacto en los resultados de salud. Por lo tanto, la formación y sensibilización tanto de los profesionales de la salud como de los pacientes es fundamental para fomentar una relación que promueva el bienestar y la recuperación (21).

La relación médico-paciente es un pilar esencial en la práctica de la medicina, ya que establece el marco en el que se brinda la atención sanitaria. A lo largo de la historia, esta relación ha experimentado una evolución significativa, desde sus orígenes en la medicina prehistórica, donde el médico actuaba casi como un sacerdote, hasta los modelos contemporáneos que promueven la autonomía del paciente. Hoy en día, se reconoce que el paciente no es un ente pasivo, sino un agente activo en su proceso de salud, capaz de tomar decisiones informadas sobre su tratamiento (22).

Los modelos de relación médico-paciente se clasifican en diversas categorías, incluyendo aquellos centrados en el médico, centrados en el paciente y modelos mutuos. En los modelos centrados en el médico, la autoridad y el poder recaen principalmente sobre el médico, quien toma decisiones sin la participación activa del paciente. En cambio, los modelos centrados en el paciente otorgan al enfermo un papel principal en la toma de decisiones, promoviendo su autonomía y derecho a ser informado. Finalmente, los modelos mutuos buscan equilibrar la distribución del poder, con una colaboración equitativa entre médico y paciente para determinar el mejor curso de acción. En este contexto, la relación médico-paciente enfrenta nuevos

desafíos en un mundo cada vez más globalizado y tecnificado. Los pacientes de hoy, informados y exigentes, no solo buscan atención médica de calidad, sino también una relación que respete sus derechos y dignidad. Por ello, es fundamental que los profesionales de la salud se adapten a estas expectativas cambiantes, promoviendo una comunicación abierta y una colaboración efectiva para optimizar la atención médica y mejorar los resultados de salud (22).

1.2. Satisfacción del usuario

La evaluación de la satisfacción del usuario en el ámbito administrativo implica analizar constantemente todas las interacciones que tiene con la organización para garantizarle una buena experiencia. Esto abarca desde su primera impresión al utilizar los servicios administrativos hasta el seguimiento posterior a la prestación del servicio. La retroalimentación directa proporcionada por los usuarios es fundamental en este proceso, ya que permite identificar áreas de mejora y adaptar los procesos para satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas del usuario (23).

Por lo tanto, la satisfacción del usuario se relaciona estrechamente con la capacidad de los servicios administrativos para cumplir con las expectativas y necesidades del usuario. Esto implica no solo proporcionar respuestas efectivas y soluciones a los requerimientos del usuario, sino también anticiparse a sus necesidades y ofrecer servicios personalizados y adaptados a sus preferencias individuales. Un enfoque proactivo en la identificación y satisfacción de las necesidades del usuario contribuye significativamente a su satisfacción general (24).

Por otro lado, si se tiene en cuenta que el objetivo de los servicios administrativos es cultivar relaciones sólidas y duraderas con los usuarios, entonces, la satisfacción del usuario se convierte en un indicador clave para medir la fidelización y lealtad a largo plazo. La creación de experiencias positivas y memorables, el establecimiento de

relaciones de confianza y la atención personalizada son elementos fundamentales para construir vínculos emocionales con los usuarios y promover su compromiso continuo con la organización (25).

Asimismo, la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud abarca la evaluación del nivel de conformidad y la satisfacción que experimentan los pacientes y usuarios de servicios médicos con la atención recibida y la experiencia general en un entorno de atención médica. Esto comprende la percepción del paciente sobre diversos aspectos, como la calidad de la atención clínica, la comunicación con el personal médico y de enfermería, la accesibilidad a los servicios de salud, la comodidad de las instalaciones, la puntualidad en los tiempos de espera y la eficacia en la gestión de citas. Una alta satisfacción del usuario en este ámbito no solo refleja una percepción positiva sobre la calidad de la atención, sino que también puede influir en la adherencia al tratamiento, la disposición para buscar atención médica futura y el bienestar general del paciente, así como su confianza en el sistema de salud (26).

1.2.1. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Las dimensiones de la satisfacción son las siguientes:

A. Calidad médica

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad médica se define como la capacidad de los servicios sanitarios para mejorar la salud de las personas y comunidades, basándose en la evidencia científica y asegurando la seguridad del paciente. Para alcanzar este objetivo, es crucial la implementación de sistemas de gestión de calidad, protocolos clínicos estandarizados y mecanismos de mejora continua que minimicen los riesgos y optimicen la eficiencia en la atención. En este sentido, se destaca que la calidad médica no solo involucra la aplicación de conocimientos técnicos y científicos, sino que también requiere un enfoque

integral que garantice la humanización de la atención, la satisfacción del paciente y la sostenibilidad del sistema de salud (27).

La calidad médica se define como la capacidad de los servicios de salud para mejorar los resultados de salud de individuos y poblaciones, fundamentada en el uso de conocimientos actualizados. Este concepto engloba aspectos clave como eficacia, seguridad, atención centrada en el paciente, equidad y eficiencia, y busca satisfacer las expectativas del usuario mediante una atención efectiva y segura. Además, incluye la correcta gestión de los recursos, la organización del servicio y la creación de una cultura de seguridad en salud. A su vez, abarca la reducción de tiempos de espera, la comunicación efectiva y un entorno que fomente la confianza entre paciente y profesional. En definitiva, la mejora continua en la calidad médica es fundamental para elevar la satisfacción del paciente y optimizar el rendimiento del sistema de salud (28).

B. Calidad administrativa

La calidad administrativa en salud se refiere a la eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión de los servicios sanitarios. Implica la implementación de procesos claros y bien estructurados que garanticen el buen funcionamiento de las instituciones de salud, optimizando los recursos y mejorando la atención al paciente. Se entiende como la eficacia y eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos, los cuales inciden directamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes. En este sentido, la planificación, organización y dirección administrativa son elementos clave que influyen en la calidad del servicio, subrayando que una adecuada gestión administrativa es fundamental para garantizar la satisfacción del usuario y mejorar la atención en salud (29).

La calidad administrativa puede entenderse como la capacidad de los procesos de gestión implementados en las organizaciones de salud para ser tanto efectivos como eficientes. Se manifiesta a través de aspectos como la planificación, ejecución y evaluación de los servicios proporcionados. Una gestión administrativa de calidad no solo implica la utilización óptima de los recursos humanos y materiales, sino también la aplicación de estrategias que mejoren la atención al paciente y respondan adecuadamente a las demandas de los usuarios. En este sentido, la calidad administrativa resulta crucial para asegurar que los servicios de salud sean accesibles, satisfactorios y cumplan con los estándares establecidos, favoreciendo así la mejora continua de la atención sanitaria (30).

1.2.2. Importancia de la Satisfacción.

Es fundamental conocer las necesidades del cliente, ya que comprenderlas y ser comprendido son elementos clave para ofrecer una atención de calidad. Brindar una experiencia donde el usuario se sienta recibido y valorado contribuye directamente a su satisfacción. En el ámbito de la atención sanitaria, la satisfacción del usuario es un componente esencial, ya que impacta no solo en la calidad del servicio, sino también en la experiencia general del paciente. Una alta satisfacción fomenta la continuidad del tratamiento, la lealtad del paciente hacia la institución y mejora la reputación del centro de salud. Cuando los usuarios se sienten escuchados y atendidos de manera efectiva, su confianza en el sistema de salud se fortalece, lo que puede resultar en una mayor adherencia al tratamiento y una disminución del estrés asociado a la atención médica (31).

La satisfacción del usuario en el ámbito sanitario se configura como un elemento crucial para asegurar una atención de calidad, ya que no solo se trata de la adecuación del servicio, sino de la capacidad de la institución para generar una experiencia

positiva en el paciente. Esta satisfacción está intrínsecamente relacionada con factores como la fiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta, los cuales contribuyen significativamente a la percepción que el usuario tiene sobre la atención recibida. Un nivel elevado de satisfacción no solo refleja que se ha brindado una atención adecuada, sino que también fortalece la relación de confianza entre el paciente y la institución, creando un vínculo de lealtad que favorece la continuidad del tratamiento. En este sentido, la satisfacción del usuario debe ser considerada un objetivo estratégico en la gestión de servicios de salud, dado su impacto directo en la percepción global del paciente sobre el sistema de salud, lo que a su vez influye en su disposición a adherirse al tratamiento y en su bienestar general (32).

2. Antecedentes investigativos

2.1. Antecedentes Internacionales

a) Título: Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania.

Autor: Kalaja Rezarta y Krasniqi Marsida

Objetivo: Evaluar los elementos clave de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes en las instituciones de salud pública del país.

Metodología: El estudio se centra en analizar cinco dimensiones clave de la calidad del servicio en el contexto de la atención de salud en Albania: capacidad de respuesta, fiabilidad, garantía, tangibles y empatía del personal. Utilizando el instrumento SERVQUAL, se evalúan las discrepancias entre las percepciones de los pacientes respecto a la calidad del servicio recibido y sus expectativas en estas áreas. Se llevaron a cabo entrevistas con 800 pacientes seleccionados al azar en hospitales públicos de las principales ciudades de Albania para recoger datos empíricos. Además, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura para fundamentar la metodología empleada y

comprender mejor la interacción entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en este contexto específico.

Resultados: Se han identificado los factores críticos de calidad que impactan en la satisfacción de los pacientes, estableciendo su jerarquía de importancia. Los análisis han demostrado que la satisfacción general de los pacientes en hospitales públicos se ve afectada por todas las dimensiones de la calidad del servicio.

Conclusión: El análisis destacó que la satisfacción global de los pacientes en hospitales públicos se ve afectada por todas las dimensiones de la calidad del servicio. Se subraya la importancia de la perspectiva de los pacientes en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, enfatizando la necesidad de que los administradores de salud y los responsables de políticas en Albania consideren estas perspectivas al implementar reformas significativas para mejorar la calidad de los servicios en el sector de la salud (33).

b) Título: Patient satisfaction and quality of hospital care.

Autor: Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF.

Objetivo: Evalúa la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en diferentes departamentos.

Metodología: Se recopiló información a través de una encuesta específica, lo cual permitió construir un conjunto de datos con más de 350 observaciones. Los factores predictores fueron seleccionados meticulosamente y comparados utilizando un gráfico radar. Luego, se llevó a cabo la estimación de un modelo logístico.

Resultados: Los resultados resaltaron los elementos clave para la satisfacción de los pacientes: dependen tanto del departamento donde se brinda la atención como de la percepción de la calidad del cuidado. Otros factores determinantes para una mayor satisfacción incluyen la disponibilidad de estacionamiento, la limpieza de las

instalaciones y la valoración de los médicos, especialmente en cuanto a sus competencias y profesionalismo

Conclusión: Este estudio aporta al cuerpo existente de conocimientos sobre la satisfacción de los pacientes y busca revisar la organización de la atención sanitaria proporcionada en las Policlínicas Universitarias, identificando áreas de mejora con el fin de asegurar la máxima satisfacción del paciente (34).

c) Título: La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro- Ecuador.

Autor: Suárez Lima, Gabriel José; Mutre Carriel Katherine Betzabeth; González Calero Miriam.

Objetivo Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro.

Metodología: Fue de naturaleza cuantitativa y descriptiva, utilizando un enfoque de cohorte transversal. La población de interés estuvo compuesta por todos los pacientes que buscaron atención en el servicio de emergencia, de los cuales se seleccionó una muestra de 170 usuarios. La encuesta se eligió como técnica de recolección de datos, y se desarrolló un cuestionario.

Resultados: El estudio reveló que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia tenían entre 40 y 49 años (38.8%), siendo mayormente hombres (70%), con el lunes como el día más frecuente de asistencia (33.5%). La evaluación del personal médico fue mayormente positiva (47.6% la calificó como buena), y la comprensión de las explicaciones brindadas por el personal médico y de enfermería fue alta (84.7% y 87.1%, respectivamente). Por otro lado, se observó niveles preocupantes de insatisfacción en cuanto a la señalética y la orientación en el servicio de emergencia.

Conclusión: A pesar de que el tiempo de espera en el servicio de emergencia fue generalmente aceptable y la mayoría de los pacientes reportaron una interacción positiva con el personal médico y de enfermería, los altos niveles de insatisfacción con respecto a la señalética y la orientación señalan áreas críticas que requieren mejoras (35).

d) Título: Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019.

Autores: Pabón Córdoba, Mary Luz y Palacio Díaz, Kelly Isabel

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena.

Metodología: El estudio fue cuantitativo y correlacional. La población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron al Hospital Local de Sitio Nuevo. La información fue tabulada en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizaron análisis descriptivos simples a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta, lo cual permitió calcular las medidas simples de composición y distribución de variables.

Resultados: El sexo femenino predominó en la muestra con un 59,7%, mientras que el masculino representó el 40,3%. A lo largo de los tres años analizados, la mayoría de los encuestados evaluaron los servicios en la categoría de “bueno”, destacando especialmente la valoración del laboratorio clínico, que alcanzó un 83,1%. Le siguieron la atención de enfermería con un 79,5%, la atención médica con un 77,7% y, en último lugar, el servicio de citas con un 74%. Estos resultados reflejan un indicador favorable respecto a la calidad de la atención proporcionada en el hospital.

Conclusión: Se concluyó que la percepción general de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es positiva, destacándose el laboratorio clínico como el servicio con el mayor índice de satisfacción, con un 83,1%(36).

2.2. Antecedentes Nacionales

a) Título: Quality of care and satisfaction in a laboratory service (Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico)

Autor: Huyhua De la Cruz, R.A., Valladares, M.J., Hernández, P.J., Pereira Victorio, C.J.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de laboratorio clínico.

Metodología: La investigación fue cuantitativa y correlacional con un diseño observacional transversal. La muestra incluyó a usuarios del servicio de laboratorio clínico de un hospital privado en Lima, Perú, a quienes se les administró un cuestionario basado en el modelo SERVPERF. Los datos recopilados fueron analizados utilizando el software IBM SPSS Statistics 23.0 y se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para las pruebas de hipótesis.

Resultados: De los 220 usuarios encuestados, el 69.1% evaluó la calidad de la atención como alta, destacando la calidad humana como la dimensión mejor valorada con un 71.8%; además, el 73.6% de los usuarios se declaró satisfecho, destacando las dimensiones de empatía (73.2%) y seguridad (73.1%) como las más satisfactorias.

Conclusión: Existe una asociación entre la calidad de la atención y las dimensiones que la componen con la satisfacción del usuario (8).

b) Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería de un centro de salud, Lima 2023

Autor: Villanueva Ruiz, Andrea Alessandra

Objetivo: La investigación se propuso determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería de un centro de salud de Lima.

Metodología: Se adoptó un enfoque cuantitativo. El método elegido fue el hipotético-deductivo, formulando hipótesis comparativas basadas en datos teóricos y empíricos para comprender fenómenos en contextos específicos. El diseño no experimental evaluó a los sujetos en condiciones naturales sin manipulación de variables, con un enfoque correlacional, transversal y descriptivo.

Resultados: Los hallazgos revelaron una predominancia significativa del nivel alto en la calidad de la atención, alcanzando un 93.08%. De manera similar, en lo que respecta a la satisfacción, también se observó un predominio en el nivel alto con un 94.03%. Además, se encontró una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente de $p=0.000$.

Conclusiones: Los resultados del estudio mostraron diferentes niveles de satisfacción entre los participantes. Se encontró una correlación positiva baja entre las variables estudiadas(37).

c) Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019.

Autor: Brake Ladera, Bonnie Brikmann

Objetivo: La investigación se propuso identificar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Metodología: La investigación se enmarca dentro de un enfoque básico, con un nivel correlacional en su diseño. La población de estudio estuvo constituida por 46,788 individuos, correspondiente al primer semestre del año 2018. A partir de este universo, y mediante la aplicación de la fórmula estadística correspondiente, se determinó una muestra representativa conformada por 419 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de encuesta Servperf.

Resultados: Los hallazgos evidencian una marcada predominancia de nivel alto en la calidad de atención (93.08%) y en la satisfacción del usuario (94.03%).

Conclusiones: Se establece una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante 2019.(38).

2.3. Antecedentes Locales

a) Título: Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL Arequipa, 2022

Autor: Farach Dongo, Gorget Faride

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de Atención y la Satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética facial EIRL.

Metodología: Esta investigación es de tipo relacional y empleó cuestionarios como técnica de recolección de datos. Se administraron dos formularios con puntajes predeterminados, con los que midieron las variables de calidad y de satisfacción del usuario. La prueba estadística utilizada fue la de Chi-cuadrado.

Resultados: Tras procesar los cuestionarios, se halló que los usuarios del Centro Odontológico consideran que el servicio es de buena calidad (89,38%). En consecuencia, la satisfacción de los usuarios también fue alta (87,50%).

Conclusión: La investigación demuestra que el centro odontológico ha alcanzado una alta calidad de atención. Esta elevada calidad se traduce en una alta satisfacción de los usuarios, confirmando la efectividad del servicio. Además, se confirmó la hipótesis alternativa con un análisis Chi-cuadrado, rechazando la hipótesis nula con un nivel de significación de $p < 0.05$ y un X^2 calculado de 0.2889 (39).

b) Título: Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023.

Autor: Cárdenas V

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023

Metodología: El estudio fue relacional y empleó cuestionarios como técnica de recolección de datos. La prueba estadística utilizada fue la de Chi-cuadrado.

Resultados: Tras procesar los cuestionarios, se halló que el 62.2 % de los encuestados son mayores de 41 años, principalmente mujeres con el 66.7 %. De ellos, el 55.6 % considera que recibe una buena calidad de atención, destacando la fiabilidad con el 73.3 % y la confianza con un 77.8 % como aspectos positivos (40).

Conclusión: La investigación demuestra que se confirmó la hipótesis alternativa con un análisis Chi-cuadrado, indicando que existe relación entre las dos variables.

c) Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de COVID-19, Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2023.

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de COVID-19 en el Hospital regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2023.

Metodología: El estudio fue descriptivo correlacional y empleó cuestionarios como técnica de recolección de datos. La prueba estadística utilizada fue el Rho de Spearman.

Resultados: Tras procesar los cuestionarios, se halló el 77.6% de los encuestado tiene satisfacción alta y el 54.1 % regular.

Conclusión: La investigación concluye que no existe relación entre las variables analizadas (41).





CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

1.1. Técnica:

Para la investigación se empleó la encuesta, esta es una técnica de recolección de información que se emplea para recopilar datos de un grupo de personas con el fin de obtener información y opiniones sobre un tema específico (42).

1.2. Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se empleó como instrumento al cuestionario, es un instrumento ampliamente utilizado en los trabajos investigativos para recolectar información de manera sistemática y estructurada. Para la investigación se emplearon dos cuestionarios (42).

1.2.1. Modelo del instrumento

Cuestionario SERVQUAL

El primer cuestionario que se utilizó se llama SERVQUAL y midió la variable “Calidad de atención”. Este instrumento está conformado por 25 ítems, los cuales miden las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles. La Escala de Likert estuvo compuesta por 5 niveles donde:

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2=En desacuerdo
- 3=Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- 4=De acuerdo
- 5=Totalmente de acuerdo

El instrumento para medir la variable “Calidad de atención” fue validado por expertos en el ámbito metodológico y temático. Su confiabilidad, de acuerdo al Alfa de Cronbach, fue de 0,906, lo cual indica que es un instrumento muy confiable. Su baremo fue calculado en base a 3 rangos: buena (92-125), regular (59-91), mala (25-58) (43) .

Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

El segundo cuestionario, llamado Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), midió la variable “Satisfacción del usuario”. Este instrumento consta de 12 ítems, los cuales midieron las dimensiones de calidad médica y calidad administrativa. La Escala de Likert se dividió de la siguiente manera:

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2=En desacuerdo
- 3=Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- 4=De acuerdo
- 5=Totalmente de acuerdo

El instrumento para medir la satisfacción del usuario, siguiendo a Granado (44) cuenta con una confiabilidad de 0,90 de Alfa de Cronbach, lo cual indica que el cuestionario cuenta con consistencia interna considerable. Su baremo fue calculado de acuerdo a 3 rangos: Baja (1-50), Media (51-100) y Alta (101-125).

1.2.2. Cuadro de coherencia

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ÍTEMS
CALIDAD DE ATENCIÓN	• Tiempo • Efectividad	Técnica: encuesta	6,7,8,9,10
	• Rapidez • Comunicación	Instrumento: Cuestionario SERVQUAL conformado por 25 ítems y una escala de tipo Likert de 5 niveles.	11,12,13,14,15
	• Confianza • Amabilidad		16,17,18,19,20
	• Atención • Comprensión		21,22,23,24,25
	• Equipo • Personal		1,2,3,4,5
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	• Tipo de trato brindado a los usuarios. • Se mantiene informado al paciente. • Protección a la intimidad.	Técnica: encuesta	1,2
		Instrumento:	3,4
		Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)	5,6
	• Comodidad a las instalaciones. • Facilidad de los trámites. • Tiempos de espera.	compuesto por 12 ítems y una escala de tipo Likert de 5 niveles.	7,8 9,10 11,12

2. Tipo y Nivel de Estudio

1.1 Tipo: La investigación fue de tipo básica.

1.2 Nivel: La investigación tuvo un nivel correlacional.

3. Campo de verificación

3.1. Ubicación espacial:

La ubicación correspondió al ámbito específico del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, ubicado en Av. 200 Millas, Villa El Salvador.

3.2. Ubicación temporal

El periodo al que correspondieron los datos estudiados fue el año 2024; por tanto, el estudio fue coyuntural.

- **CRONOLOGÍA:** julio-octubre 2024

- **CORTE TEMPORAL:** Transversal

3.3. Unidades de estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los usuarios externos mayores de 18 años que acuden al consultorio de Planificación Familiar en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Por lo tanto, la población estuvo compuesta por 300 usuarios del consultorio externo.

Muestra

La muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de la población total que se emplea para desarrollar el estudio, es una representación más pequeña pero significativa de la población completa, y se utiliza como base para obtener

conclusiones y generalizar los resultados de la investigación (42). Para este estudio, la muestra con la que se trabajó fue de tipo probabilística; por lo que los estudiantes serán elegidos al azar de la población para lo cual se aplicará la fórmula de la población limitada o finita, la cual expresa un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error. De esta manera, la muestra estuvo conformada por 170 usuarios que acudieron al consultorio de Planificación Familiar en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

$$n = \frac{N * Z_a^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(300)(1.962)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.962)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 170$$

Universo: Estuvo conformado por los usuarios que acudieron al consultorio de Planificación Familiar en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

a) Criterios de inclusión

Se incluyó como unidad de estudio a:

- Usuarios externos que acudían al consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.
- Usuarios que desearon participar en la investigación.

b) Criterios de exclusión

Se excluye a:

- Usuarios que no acudían al consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

- Usuarios que eran menores de 18 años.
- Usuarios que presentaron algún tipo de trastorno mental o discapacidad,
por la cual no pueda emitir su opinión.
- Cuestionarios mal llenados o incompletos





CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA N° 1.

Características sociodemográficas de los usuarios

Datos Sociodemográficos			
Condición del encuestado	Usuario	168	99%
	Acompañante	2	1%
Edad del encuestado	Joven	50	29%
	Adulto	120	71%
Sexo	Masculino	2	1%
	Femenino	168	99%
Nivel de estudio	Analfabeto	0	0%
	Primaria	11	6%
	Secundaria	79	46%
	Superior Técnico	61	36%
	Superior Universitario	19	11%
Tipo de seguro	SIS	170	100%
	Ninguno	0	0%
Persona que realizó la atención	Obstetra	170	100%

Interpretación

En la tabla 1 se observa los datos demográficos muestran que la mayoría de los encuestados son usuarios directos del servicio de salud (99%), mientras que solo el 1% corresponde a acompañantes. En cuanto a la edad, el 71% son adultos y el 29% jóvenes. Predomina el sexo femenino con un 99%, frente a solo un 1% de hombres. Respecto al nivel educativo, la mayoría

cuenta con educación secundaria (46%), seguida de educación técnica superior (36%) y universitaria (11%), mientras que un 6% solo cursó educación primaria y no se registraron personas analfabetas. Todos los encuestados (100%) están afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), sin registros de otros seguros. Finalmente, la atención fue brindada exclusivamente por obstetras (100%), sin intervención de otros profesionales.



Variable Calidad de atención

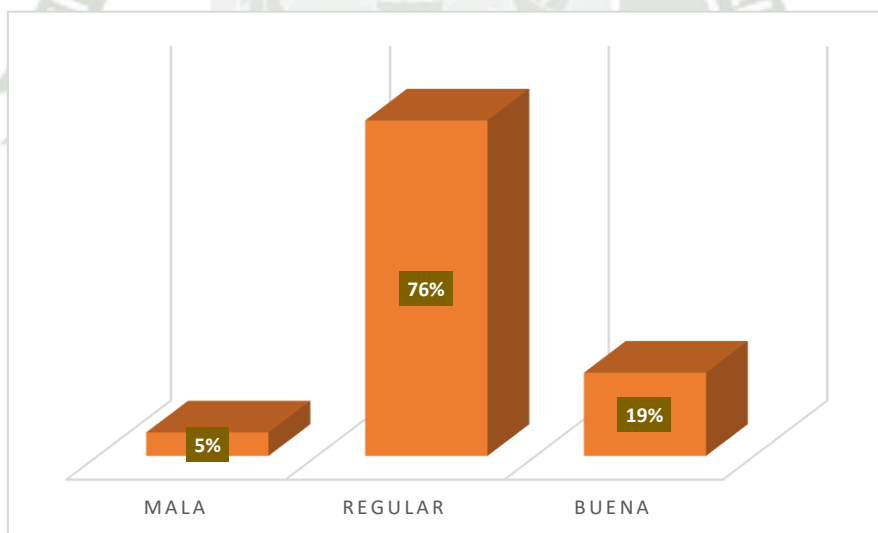
TABLA N° 2.

Descripción de la variable calidad de atención

General	f	%
Mala	9	5%
Regular	129	76%
Buena	32	19%
Total	170	100%

FIGURA N° 1.

Descripción de la variable calidad de atención

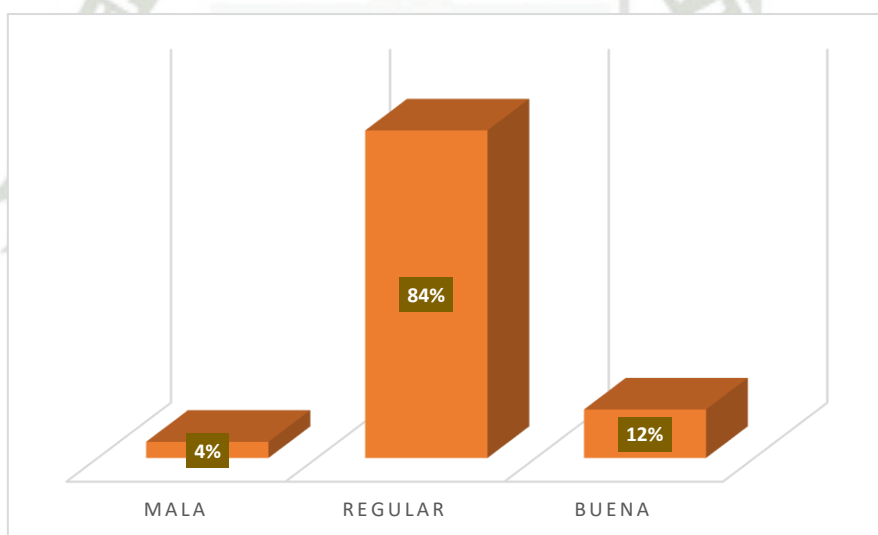


Interpretación

En la tabla 2 y figura 1 se observa que, el 5% de los encuestados percibió la calidad de atención como mala, mientras que la mayoría, un 76%, la calificó como regular. Solo el 19% de los participantes consideró que la calidad del servicio fue buena.

TABLA N° 3.
Descripción de la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	f	%
Mala	7	4%
Regular	142	84%
Buena	21	12%
Total	170	100%

FIGURA N° 2.
Descripción de la dimensión fiabilidad

Interpretación

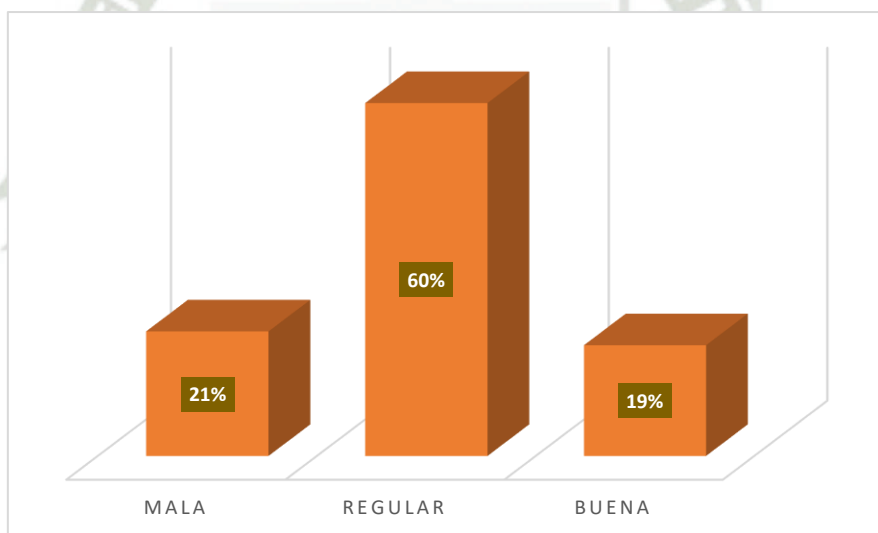
En la tabla 3 y figura 2 se observa que, el 4% de los encuestados evaluó la fiabilidad del servicio como mala, en tanto que el 84% la calificó como regular. Solo el 12% de los participantes percibió que la fiabilidad del servicio fue buena.

TABLA N° 4.

Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	f	%
Mala	36	21%
Regular	102	60%
Buena	32	19%
Total	170	100%

FIGURA N° 3.

Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta**Interpretación**

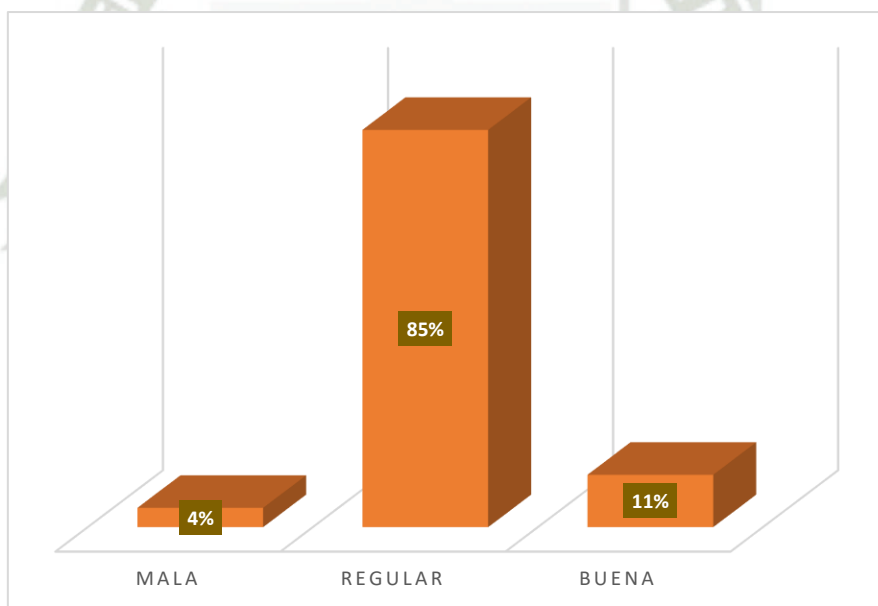
En la tabla 4 y figura 3 se observa que, el 21% de los encuestados consideró que la capacidad de respuesta del servicio fue mala, mientras que el 60% la evaluó como regular. Por otro lado, el 19% de los participantes calificó este aspecto como bueno.

TABLA N° 5.

Descripción de la dimensión seguridad

Seguridad	f	%
Mala	7	4%
Regular	144	85%
Buena	19	11%
Total	170	100%

FIGURA N° 4.

Descripción de la dimensión seguridad**Interpretación**

En la tabla 5 y figura 4 se observa que, el 4% de los encuestados opinó que la seguridad del servicio fue mala, en tanto que el 85% la evaluó como regular. Finalmente, el 11% de los participantes percibió la seguridad del servicio como buena.

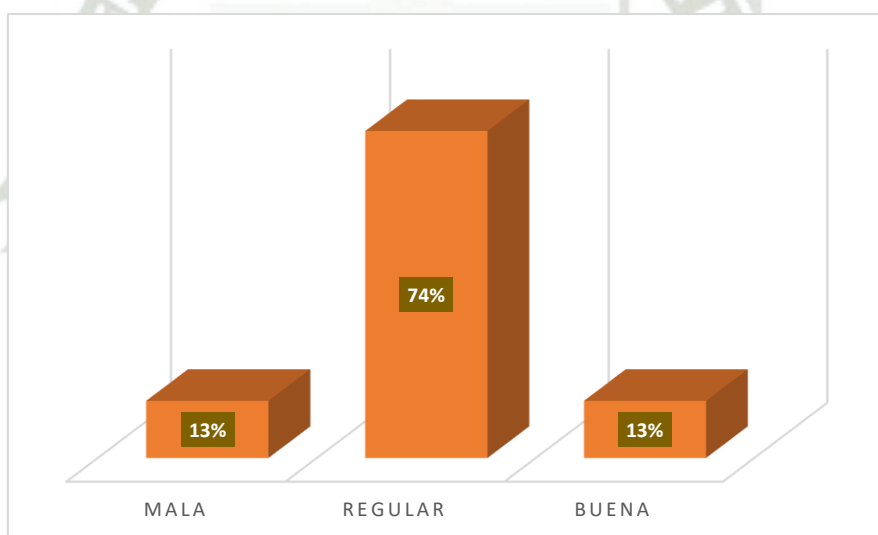
TABLA N° 6.

Descripción de la dimensión empatía

Empatía	f	%
Mala	22	13%
Regular	126	74%
Buena	22	13%
Total	170	100%

FIGURA N° 5.

Descripción de la variable empatía

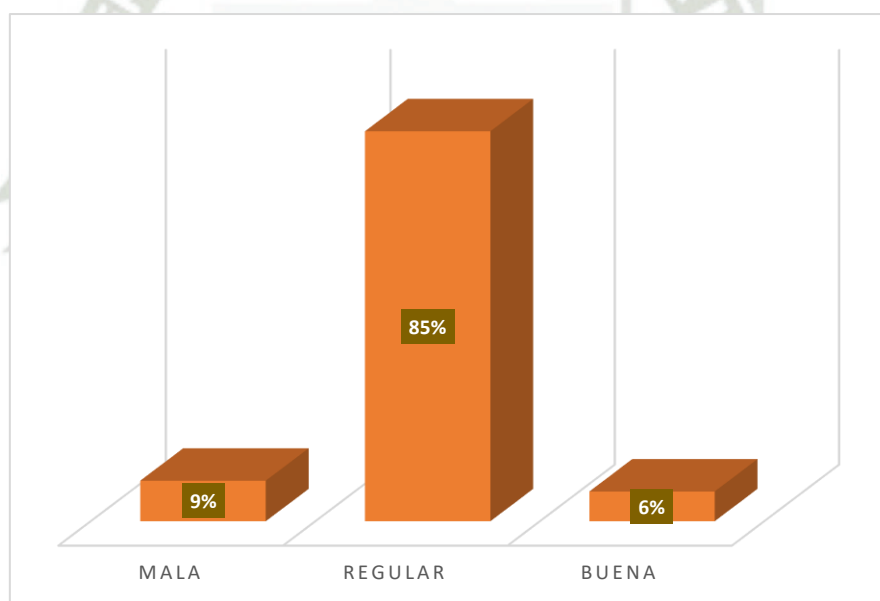


Interpretación

En la tabla 6 y figura 5 se observa que, el 13% de los encuestados consideró que la empatía en el servicio fue mala, mientras que el 74% la calificó como regular. Asimismo, otro 13% de los participantes opinó que este aspecto fue bueno.

TABLA N° 7.
Descripción de la dimensión aspectos tangibles

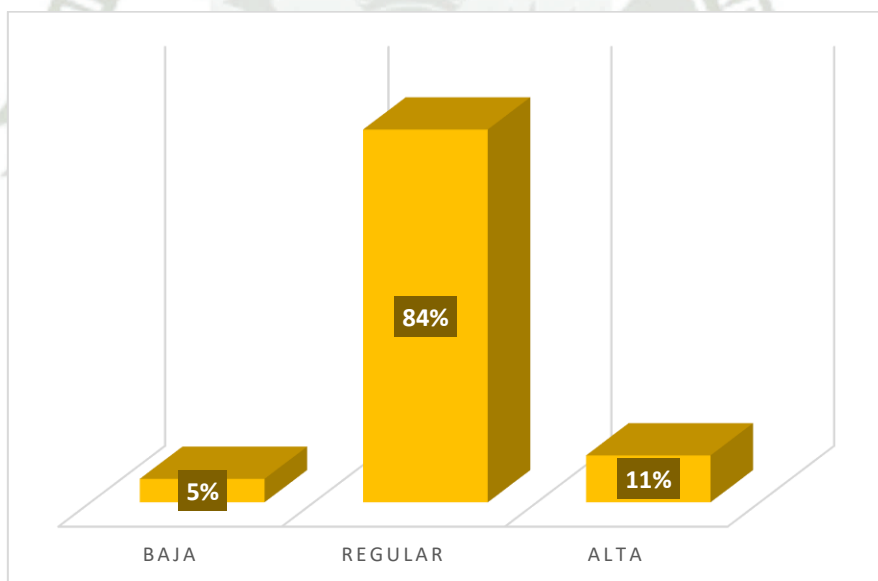
Aspectos tangibles	f	%
Mala	15	9%
Regular	144	85%
Buena	11	6%
Total	170	100%

FIGURA N° 6.
Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Interpretación

En la tabla 7 y figura 6 se observa que, el 9% de los encuestados percibió los aspectos tangibles del servicio como malos, en tanto que la mayoría, con un 85%, los evaluó como regulares. Solo el 6% de los participantes calificó este aspecto como bueno.

Variable Satisfacción del Usuario**TABLA N° 8.****Descripción de la variable satisfacción del usuario**

General	f	%
Baja	9	5%
Regular	143	84%
Alta	18	11%
Total	170	100%

FIGURA N° 7.**Descripción de la variable satisfacción del usuario****Interpretación**

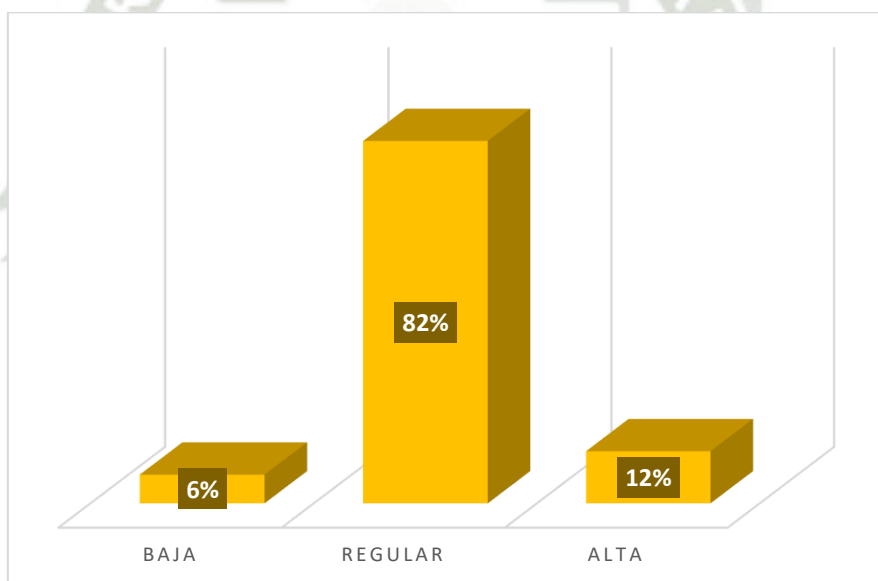
En la tabla 8 y figura 7 anterior se observa que, el 5% de los encuestados percibió la satisfacción del servicio como mala, mientras que la mayoría, un 84%, la calificó como regular. Solo el 11% de los participantes consideró que la calidad del servicio fue alta.

TABLA N° 9

Descripción de la dimensión calidad médica

Calidad medica	f	%
Baja	11	6%
Regular	139	82%
Alta	20	12%
Total	170	100%

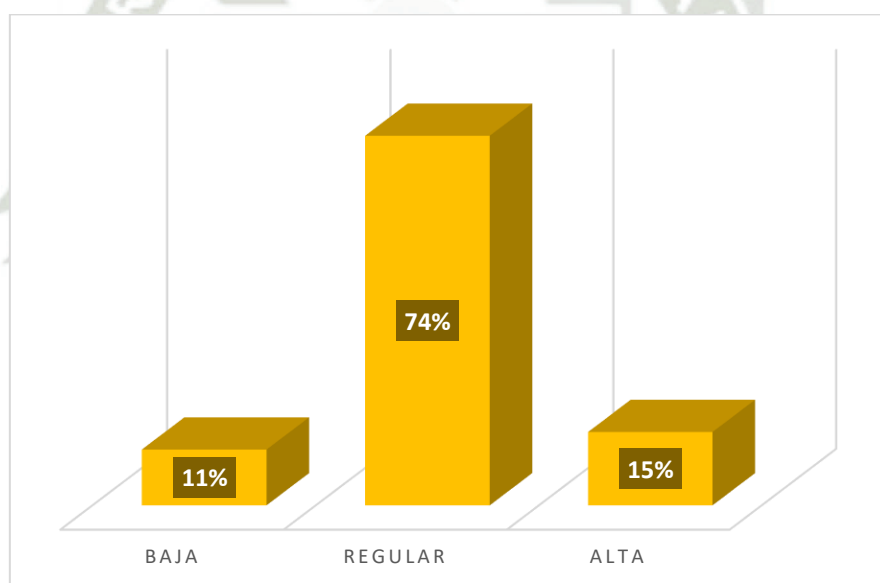
FIGURA N° 8

Descripción de la dimensión calidad médica**Interpretación**

En la tabla 9 y figura 8 se observa que, el 6% de los encuestados percibió la calidad médica como mala, mientras que la mayoría, un 82%, la calificó como regular. Solo el 12% de los participantes consideró que la calidad médica fue alta.

TABLA N° 10
Descripción de la dimensión calidad administrativa

Calidad administrativa	f	%
Baja	19	11%
Regular	126	74%
Alta	25	15%
Total	170	100%

FIGURA N° 9
Descripción de la dimensión calidad administrativa

Interpretación

En la tabla 10 y figura 9 se observa que, el 11% de los encuestados percibió la calidad administrativa como mala, mientras que la mayoría, un 74%, la calificó como regular. Solo el 15% de los participantes consideró que la calidad administrativa fue alta.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

TABLA N° 11

Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación.	1.000	.744**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	170	170
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación.	.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 11 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Rho Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una sigma bilateral de 0.000 menor a 0.05 lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

H0: La satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, no está relacionada con factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.

H1: Es probable que la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio – octubre 2024, esté relacionada con factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.744, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables analizadas. Esto sugiere que una mayor calidad de atención se asocia con una mayor satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

Por lo tanto, estos hallazgos han encontrado una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en servicios de salud. En conclusión, los resultados indican que mejorar la calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar contribuiría significativamente a aumentar la satisfacción de los usuarios externos.

Hipótesis específicas

TABLA N° 12

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación.	1.000	.844**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	170	170
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación.	.844**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 12 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una significación bilateral de 0.000, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.844, que indica que la fiabilidad se asocia positivamente con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

TABLA N° 13
Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación.	1.000	.821**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	170	170
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación.	.821**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 13 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una significación bilateral de 0.001, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.821, que indica que la capacidad de respuesta se asocia positivamente con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador

TABLA N° 14
Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación.	1.000	.869**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	170	170
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación.	.869**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	170	170

**. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 14 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una significación bilateral de 0.000, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.869, lo que indica que la seguridad se asocia positivamente con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

TABLA N° 15
Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación.	1.000	.789**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	170	170
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación.	.789**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	170	170

**. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 15 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una significación bilateral de 0.001, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.789, lo que indica que la empatía se asocia positivamente con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

TABLA N° 16
Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario

			Aspectos Tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tangibles	Coefficiente de correlación.	1.000	.791**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	170	170
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación.	.791**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	170	170

**. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 16 se evidencia el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada para analizar la relación entre las variables, en la que se observa una significación bilateral de 0.000, menor a 0.05, lo que indica un resultado estadísticamente significativo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Además, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.791, lo que indica que los aspectos tangibles se asocian positivamente con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

Discusión

Entre los resultados más importantes de la presente investigación se identificó que la mayoría de los encuestados son adultos, representando el 71%. En cuanto al sexo, el 99% corresponde a mujeres. Respecto al nivel de estudio, el mayor porcentaje se concentra en quienes alcanzaron estudios de nivel secundario (46%). En relación con el tipo de seguro, se evidenció que el 100% de los participantes cuenta con SIS. Finalmente, en cuanto al profesional que brindó la atención, en el 100% de los casos fue la obstetra.

En cuanto a la calidad de atención, un 5% de los encuestados lo percibió como mala, mientras que la mayoría, un 76%, la calificó como regular. Solo el 19% de los participantes consideró que la calidad del servicio fue buena. En cuanto a la fiabilidad del servicio, el 4% lo evaluó como mala, el 84% la calificó como regular y el 12% como buena. La capacidad de respuesta del servicio fue considerada mala por un 21% de los encuestados, regular por un 60%, y buena por un 19%. En cuanto a la seguridad del servicio, solo el 4% opinó que era mala, el 85% lo calificó como regular y el 11% como buena. Respecto a la empatía, el 13% de los participantes la evaluó como mala, el 74% como regular, y el 13% como buena. Los aspectos tangibles del servicio fueron percibidos como malos por un 9%, regulares por un 85% y buenos por un 6%. En cuanto a la satisfacción general con el servicio, el 5% indicó una satisfacción baja, el 84% regular y el 11% alta. Finalmente, la calidad médica fue calificada como baja por un 6%, regular por un 82% y alta por un 12%; mientras que la calidad administrativa fue percibida como baja por el 11%, regular por el 74% y alta por el 15%.

Entre los estudios más relevantes para este trabajo, se encuentra el realizado por Kalaja y Krasniqi (33), que analizó la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales públicos de Albania. Al igual que en el presente estudio, se identificaron varias dimensiones clave de la calidad del servicio que afectan directamente la satisfacción del

usuario. En el estudio de Albania, se destaca que la capacidad de respuesta del personal es un factor crítico en la satisfacción de los pacientes. De manera similar, los resultados de esta investigación muestran que el 21% de los encuestados percibieron la capacidad de respuesta del servicio como mala, el 60% como regular, y el 19% como buena.

Por otro lado, el estudio de Alibrandi et al. (34) sobre la satisfacción de los pacientes con la atención hospitalaria ofrece hallazgos clave que guardan relación con los resultados obtenidos en esta investigación, donde se encontró que la percepción de la calidad de atención} en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador fue principalmente regular, con un 5% de los encuestados considerando la calidad de atención como mala, y un 76% calificándola como regular. Alibrandi et al. también hallaron que la percepción de la calidad del cuidado es un factor determinante en la satisfacción del paciente, lo cual subraya la importancia de continuar mejorando la calidad de los servicios para aumentar la satisfacción general.

Además, en el estudio de Alibrandi et al. (34), la limpieza y el entorno físico fueron destacados como elementos cruciales para la satisfacción de los pacientes. Este aspecto se refleja parcialmente en los resultados de este trabajo, donde los aspectos tangibles fueron percibidos principalmente como regulares, con un 85% de los participantes otorgándoles esta calificación. Este hallazgo sugiere que, si bien hay una percepción positiva generalizada, también existen áreas que requieren atención para lograr una mejora en la infraestructura y los servicios tangibles. Asimismo, su estudio resalta la importancia de la competencia y profesionalismo del personal médico, factores que también influyen en la satisfacción del paciente. En esta investigación, aunque el 82% de los encuestados calificaron la calidad médica como regular, solo un pequeño porcentaje (12%) consideró que la calidad médica era alta. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la formación y desempeño del personal médico para generar una mayor satisfacción entre los pacientes.

Otro estudio relevante fue el realizado por Suárez Lima et al. (35) sobre la satisfacción del usuario externo con el tiempo de espera en el servicio de emergencias del Hospital General IESS de Milagro, Ecuador. En cuanto a la satisfacción con el personal médico y de enfermería, Suárez Lima et al. encontraron que la mayoría de los pacientes calificaron positivamente la atención médica, con un 47.6% considerándola buena. Esto se relaciona con los resultados de esta investigación, donde el 82% de los encuestados calificaron la calidad médica como regular, y solo un 12% otorgaron una calificación alta. Ambos estudios subrayan la importancia de la competencia del personal en la percepción de la satisfacción, aunque las cifras de esta investigación indican que aún existen oportunidades para mejorar la percepción de la calidad médica.

El estudio de Suárez Lima et al. destacó la alta comprensión de las explicaciones del personal médico y de enfermería, con un 84.7% y 87.1% de satisfacción, respectivamente. Esto se relaciona con esta investigación, donde se observó una fuerte conexión entre la satisfacción general y aspectos como la empatía y la seguridad del servicio. En este trabajo, el 74% de los encuestados calificaron la empatía como regular y solo un 13% la percibió como buena, lo que indica que, aunque existe una percepción positiva, es crucial reforzar la empatía y la comunicación del personal. Asimismo, el estudio ecuatoriano resaltó la insatisfacción con la señalética y orientación en el servicio de emergencias. De forma similar, en esta investigación, los aspectos tangibles del servicio fueron evaluados mayormente como regulares (85%), sugiriendo que hay oportunidades de mejora, ya que un 9% de los participantes consideraron que estos elementos eran malos. Así, ambos estudios subrayan la importancia de la competencia del personal y la mejora de los recursos tangibles para elevar la satisfacción del usuario.

En cuanto al tiempo de espera, un factor clave en la investigación de Suárez Lima et al., aunque no se aborda directamente en nuestro estudio, la relación entre la percepción de la calidad del

servicio y la satisfacción general podría estar influenciada por aspectos como la organización y los tiempos de atención. En la presente investigación, la capacidad de respuesta fue evaluada como regular por un 60% de los participantes, lo que sugiere que una mejor gestión en los tiempos de espera y otros aspectos logísticos podría mejorar la percepción de la calidad del servicio.

En la investigación de Pabón Córdoba y Palacio Díaz (36), la mayoría de los usuarios calificaron los servicios como buenos, destacando especialmente la atención del laboratorio clínico (83.1%) y de enfermería (79.5%). Estos resultados se correlacionan con los hallazgos de esta investigación, donde el 82% de los encuestados calificaron la calidad médica como regular, lo que indica una percepción moderada pero favorable de la atención médica, aunque con áreas de mejora. En este estudio, el servicio médico fue evaluado como regular por la mayoría, con solo un 12% otorgando una calificación alta. Esto sugiere que, al igual que en el Hospital Local de Sitionuevo, existe una percepción relativamente positiva de la calidad médica, pero también oportunidades de mejora que podrían relacionarse con la competencia de los profesionales de la salud y la necesidad de una formación continua más sólida.

Por otro lado, el estudio de Pabón Córdoba y Palacio Díaz, calificó la atención de enfermería en un 79.5%, cifra que se puede comparar con esta investigación, donde el 74% de los encuestados evaluó la empatía del personal de enfermería como regular. Esto sugiere que, aunque la atención es valorada positivamente, hay margen para mejorar. En cuanto a los aspectos tangibles del servicio, ambos estudios reflejan percepciones similares: Pabón Córdoba y Palacio Díaz reportan una evaluación positiva del laboratorio clínico, mientras que, en esta investigación, el 85% de los participantes consideró estos aspectos como regulares, con solo un 6% calificándolos como buenos, lo que indica una oportunidad de mejora. Además, ambos estudios coinciden en que la mayoría de los pacientes percibe positivamente la calidad del servicio; sin embargo, en el caso de la presente investigación, un 84% de los participantes

calificaron su satisfacción como regular. Este patrón de satisfacción moderada resalta la importancia de seguir evaluando y mejorando los servicios, especialmente en áreas como la empatía, la seguridad y los aspectos tangibles.

Así mismo el estudio de Huyhua De la Cruz, Valladares, Hernández y Pereira Victorio (8) que examinó la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de laboratorio clínico, mostró que la mayoría de los usuarios calificó la calidad de la atención como alta, destacando la calidad humana con un 71.8%. En comparación, esta investigación reveló que el 74% de los pacientes evaluó la empatía del personal de enfermería como regular. A pesar de las diferencias en los porcentajes, ambos estudios subrayan la importancia de la atención humana en la satisfacción del paciente. Además, Huyhua De la Cruz et al. (8) reportan una alta satisfacción general, con un 73.6% de los encuestados expresando satisfacción, y destacan que la empatía (73.2%) y la seguridad (73.1%) son dimensiones clave en esta satisfacción. En esta investigación, los aspectos de seguridad y cuidado del paciente fueron considerados regulares por la mayoría, sugiriendo que la satisfacción está vinculada a estas dimensiones, pero también que existen áreas de mejora en aspectos que generan seguridad y confianza en los usuarios.

El estudio realizado por Brake Ladera (38), el cual exploró la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, obtuvo que tanto la calidad de atención (93.08%) como la satisfacción del usuario (94.03%) estaban en niveles altos, lo que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, en la que también se observa una percepción positiva en términos generales. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que existen áreas específicas dentro del servicio que requieren mejora. En el estudio de Brake Ladera, a pesar de la alta calidad y satisfacción, se destaca la importancia de seguir implementando y evaluando protocolos de calidad, algo que también se refleja en esta investigación, donde se identifican aspectos como la señalización y

la infraestructura como áreas a reforzar para mejorar la experiencia del paciente. Aunque los niveles de satisfacción observados en esta investigación, no alcanzaron los valores tan altos registrados en el estudio de Brake Ladera, ambos trabajos subrayan la importancia de mantener altos estándares de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, en el estudio de Villanueva Ruiz (37), aunque la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción fue positiva, se reportó como baja. Sin embargo, a pesar de la diferencia en la intensidad de la correlación, ambos estudios coinciden en encontrar una relación significativa entre estas variables, lo que refuerza la idea de que una mejor calidad de atención está asociada con mayor satisfacción del usuario. En esta investigación, la correlación alta de 0.744 sugiere que la satisfacción de los usuarios está fuertemente vinculada a factores como la eficiencia del servicio, la comunicación con el personal y las condiciones de las instalaciones, lo que también podría explicar los altos niveles de satisfacción en los estudios de Villanueva.

Además, el estudio de Farach Dongo y Gorget Faride (39) también mostraron una relación significativa entre la calidad de atención (89,38%) y la satisfacción del usuario (87,50%), con una percepción alta de ambos factores. El análisis de Chi-cuadrado también confirma la relación entre estas dos variables, coincidiendo con esta investigación en el sentido de que cuando los usuarios perciben una buena calidad de atención, su nivel de satisfacción aumenta. Sin embargo, esta investigación presenta un nivel más detallado de análisis, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, que señala una relación aún más fuerte entre las variables.

El valor de $p < 0.05$ en los estudios de los antecedentes y en este también señala la validez estadística de los resultados, apoyando la hipótesis alternativa (H1) en todos los casos. Es

interesante observar que, en el caso de Villanueva, el valor de p fue de 0.00, lo que también indica una relación significativa, aunque la correlación reportada fue más baja.



CONCLUSIONES

PRIMERA: La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024 es estadísticamente significativa, con un nivel de significancia de 0.000. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.744, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables analizadas.

SEGUNDA: El nivel de la calidad de atención en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024 es mayormente regular, en un 76% de los usuarios encuestados.

TERCERA: El nivel de satisfacción del usuario externo en el consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, en el periodo de julio– octubre 2024 es mayormente regular, en un 84% de los usuarios encuestados.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la capacitación del personal, por medio de programas de capacitación continua para el personal de salud, con un enfoque en mejorar aspectos clave como la eficiencia del servicio, la comunicación, la seguridad y la empatía.
2. Mejorar los protocolos de atención, revisándolos y optimizándolos para que los usuarios reciban un servicio estable y de alta calidad en cada visita.
3. Promover la capacidad de respuesta, para mejorar la rapidez y eficiencia en la atención, reduciendo tiempos de espera y asegurando que los usuarios reciban respuestas oportunas a sus necesidades y preguntas.
4. Reforzar las medidas de seguridad, implementando prácticas y protocolos que aseguren un entorno seguro, tanto en términos de higiene como de atención médica, asegurando que los pacientes sientan confianza en que están recibiendo un servicio seguro y adecuado.
5. Fomentar la empatía, por medio de capacitaciones n habilidades de comunicación empática, de modo que los usuarios se sientan comprendidos, valorados y respetados durante su atención.
6. Atender los aspectos tangibles, revisando la infraestructura y las condiciones físicas del consultorio, asegurando que sean cómodas, accesibles y agradables para los usuarios.

REFERENCIAS

1. Martínez S. Atención al usuario en los servicios de salud. Rev de Cie 2020: 24(15): 9-19. doi: 10.37811/cl_rcm.v5i2.384
2. Bustamante Y. Nivel de satisfacción de las usuarias externas del consultorio de planificación familiar del Hospital Nacional Hipólito Unanue [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2024. [citado 10 de enero 2025]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14950/ramirez_rbr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Vinuesa K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Cabo, Ecuador, 2020 [Tesis de Maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. [citado 5 de enero 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>
4. Villanueva C. Nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez -Pomabamba. [Tesis de Licenciatura]. Huaraz: Universidad Católica de los Ángeles Chimbote; 2021. [citado 9 de enero 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>
5. Rodríguez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Cie Lat Rev Cie Mul. 2023. 12(5): 18-24. Doi: 10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
6. Loor R, Alarcón A, Oviedo N, Muniz P, Bravo R, Gonzales C. La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria. Rev de Cli. 2024; 33(6): 10-14. doi: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1489-1494
7. Parasuraman UP, Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L. SERVQUAL Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio.

- Jou of Ret. [INTERNET]. 1988 [citado 8 de enero 2025]; 6(10): 32-39. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
8. Huyhua, R. Quality of care and satisfaction in a laboratory service. Revista Cubana de Medicina Militar. [INTERNET]. 2023 [citado 13 de enero 2025]; 52(4):2-9. Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85190122897&partnerID=40&md5=657ba0021f76987210cdd5fcf506684f>
9. Gutiérrez H. Gestión de la Calidad. Rev Cie; 5(8):5-9. doi: 10.1016/j.gaceta.2021.02.008
10. Barcelona E. Evaluation of health center's primary care responsiveness by patients with chronic illnesses. Gac San. 2022;9 (2)-5-8. Doi: 10.1016/j.gaceta.2021.02.008
11. Maslow A. The further reaches of human nature [Libro]. New York: Viking Press; 1971.
12. Gaitán H y Estrada K. La seguridad en los servicios de salud, un problema prioritario en la atención de la mujer a nivel mundial. Rev Col de Obs y Gin 2021;25 (12):2-10. doi: 10.18597/rcog.3750
13. Zeithaml V, Bitner M. Marketing de servicios [Libro]. 2ª ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2002. Disponible en: https://www.academia.edu/42998689/Marketing_de_servicios_Zeithaml
14. Baron S. The science of evil: On empathy and the origins of cruelty [Libro]. New York: Basic Books; 2012. Disponible en: <https://archive.org/details/scienceofevilone0000baro>
15. Bustamante A, Zerda-Barreno R, Obando F, Tello-Sánchez G. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Rev Emp. 2019; 6 (12):1-15. doi: 10.23878/empr.v13i2.001

16. Cordero J, Pereira C, Azevedo D, Ferreira D, Lima M, Morais R. Enseñar empatía en salud: una revisión integradora. *Rev Bio.* 2023;14(8):6-15. Doi: /10.1590/1983-80422022304563ES.
17. Martínez A. Evaluation of service quality in public health establishments: a commitment to flexibility and continuous improvement. *Rev San Ser.* 2024; 14(6):18-32. doi : 10.54774/ss.2024.12.05
18. Durán S, Martínez H. Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud. *Rev Cie Arb Inv Sal GESTAR.* 2020; 3(6):2-12. doi:10.46296/gt.v3i6.0013
19. Rojas C, Hernández H, Niebles W. Gestión administrativa sustentable de los sistemas. Espacios. *Rev Esp [INTERNET].* 2020 [citado 15 de enero 2025]; 41(1):9-15. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
20. Guaita T, Tapia Á, Cordero R, Mercado E. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: *Rev Sis.* 2023; 4(1):6-9. doi: 10.56712/latam.v4i1.250
21. Guerrero D, Escobar O, Guerrero D, Herrera J. La relación médico - paciente en la actualidad. Una revisión. *Pol Con.* 2022; 7(4):2-6. doi: 10.23857/pc.v7i4.3873
22. Elío D. La relación médico paciente. *Revista Médica La Paz.* [INTERNET]. 2021 [citado 17 de febrero 2025]; 27(2):1-5. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1361308>
23. Apaza M, Chahuayo J. Calidad de Servicio del Personal de Salud y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en Consulta Externa del Hospital General Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2019 [Tesis de Licenciatura] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2022. [citado 10 de febrero 2025] Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d84746e2-87ad-4044-a992-7108cbbc1459/content>

24. Huillca L. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED-Hospital Santa Rosa- Madre de Dios, 2019. [Tesis de Licenciatura] Madre De Dios: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2022 [citado 18 de febrero 2025]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27114/CALIDAD_DE_ATENCION_PERCEPCION_HUILLCA_BAUTISTA_LISSETH_MALENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Umoke M, Ifeanchor P, Nwimo I, Nwalieji C, Onwe R, Ifeanyi N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. 2020; 8(1): 1-10. doi: 10.1177/2050312120945129
26. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Cie Enf [INTERNET] 2020 [citado 19 de febrero 2025]; 9(1):13-25. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
27. Organización Mundial de la Salud. OMS [INTERNET] 2025 [citado 18 de febrero 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
28. Malpartida J, Luis T, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. Rev Inv Cie y Tec. 2021; 2(1). doi: 10.47422/ac.v2i1.28
29. Flórez L. Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. Gob y Ges Púb [INTERNET] 2019 [citado 16 de febrero 2025]. Disponible en: <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2387/2836>
30. Guevara D. Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. Sciéndo. 2022; 25(2):6-25. doi: 10.17268/sciendo.2022.021

31. Florián N, Gálvez D, Barsallo R. Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque - Chiclayo 2019. Tzhoecoen. 2020; 12(4): p. 525-535. doi: 10.26495/tzh.v12i4.1401
32. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. RECIEN. [INTERNET]. 2020 [citado 17 de marzo 2025]. 9(1): 1-14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
33. Kalaja R. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. 2022; . 33. Doi: 10.3389/fpubh.2022.925681
34. Alibrandi A. Patient satisfaction and quality of hospital care. 2023; 97(2):6-23. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2023.102251
35. Suárez G, Mutre K, González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. 2022; 2(2):18-Doi: 10.47606/ACVEN/MV0008
36. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Tesis de licenciatura]: Universidad de la Costa; 2020. [citado 23 de marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423>
37. Villanueva A. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería de un centro de salud, Lima 2023 [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2024. [citado 1 de marzo 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133313>
38. Brake B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2019 [Tesis de Licenciatura] Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [citado 5 de marzo 2025]. Disponible en:

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3716/UNFV_BONNIE_BRIK MANN_BRAKE_LADERA_TITULO_LICENCIADA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Farach G. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL Arequipa, 2022 [Tesis de Postgrado] Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12513>

40. Cárdenas V. Relación entre la calidad de atención y satisfacción. [Tesis de Licenciatura] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023. [citado 8 de marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a06087af-818d-4e2e-b403-1ddf0c4a6e1d/content>

41. Cano E. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de covid-19 hospital regional Honorio delgado Espinoza Arequipa 2023. [Tesis de maestría] Lima: Universidad San Martín de Porres, 2023 [citado 10 de marzo 2025]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14039/cano_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y

42. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Libro]. 6ª ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014. Disponible en: <https://www.mheducation.com.mx/>

43. Lezama E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa, Lima 2017. [Tesis de Postgrado] Lima: Universidad César Vallejo, 2017. [citado 16 de marzo 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17112/Lezama_REJ.pdf

44. Granado S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público [Tesis de Postgrado] Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2008. [citado 20 de marzo 2025]. Disponible en:

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/2049/4939_granado_orden_susana.pdf?sequence=1



ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario para medir la Calidad de atención

Instrucciones: Para responder el siguiente cuestionario, primero llenar la ficha “Datos generales del encuestado” y después leer con atención cada una de las aseveraciones, marcando con una X la opción con la que usted esté de acuerdo. Trate de responder todas las aseveraciones sin omitir ninguna. Recuerde que no existe para este caso respuestas correctas ni incorrectas, por ende, conteste de manera honesta y siguiendo el continuo numérico:

5=Muy bueno

4=Bueno

3=Regular

2=Malo

1=Muy malo

		N.º Encuesta
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USARIOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR		
Nombre del encuestador:	Pia Gimena Núñez Díaz	
Establecimiento de Salud:	Centro de Salud Hospital de Emergencias Villa el Salvador	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado	Usuario (a)	
	Acompañante	
Edad del encuestado en años		

Sexo		Masculino	
		Femenino	
Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		Ninguno	2
Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
Persona que realizó la atención			
Obstetra	(	)	Otro (

Preguntas		1	2	3	4	5
01	¿En el consultorio de planificación familiar se brinda una atención inmediata al paciente?					
02	¿Los procedimientos que se efectúan en el consultorio de planificación familiar son comunicados a los pacientes?					
03	¿El personal que labora en el consultorio de planificación familiar transmiten al paciente un alto grado de confianza?					
04	¿Cuándo el paciente tiene alguna duda es resuelta por el personal que labora?					
05	¿El obstetra que atiende en el consultorio de planificación familiar cumple a tiempo con su servicio?					
06	¿La atención que se brinda en el consultorio de planificación familiar fue de manera rápida y adecuada?					
07	¿Considera que el personal que labora está capacitado para resolver tus inquietudes?					
08	¿Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los pacientes?					
09	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?					
10	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?					
11	¿El obstetra le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
12	¿El obstetra le realizó una evaluación completa cuando fue atendido?					
13	¿El personal está siempre dispuesto a atenderlo y darle la información respectiva de su salud?					

14	¿El personal de obstetricia y de enfermería brindan explicaciones suficientes al usuario sobre el tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa?					
15	¿Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda?					
16	¿En el consultorio de planificación familiar se muestra disponibilidad de escucha del personal que labora en él?					
17	¿Cuándo solicita una respuesta el personal demuestra interés por darle una solución?					
18	¿El trato dado a los usuarios por parte de los obstetras es excelente?					
19	¿En el consultorio de planificación familiar se da atención personalizada a los usuarios?					
20	¿El personal que labora en el consultorio de planificación familiar explica con palabras fáciles las consultas realizadas?					
21	¿Considera que existe equipos adecuados para la atención en el consultorio de planificación familiar?					
22	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con instalaciones limpias y adecuadas?					
23	¿Existe un espacio adecuado como sala de espera?					
24	¿Existe servicio tecnológico para brindar la información necesaria a los pacientes					
25	¿Los ambientes del hospital estuvieron limpios, cómodos y acogedores?					

Anexo 2: Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario de Consultas externas (SUCE)

Instrucciones: Lea atentamente cada aseveración y señale su grado de acuerdo con ellas en una escala numérica proporcionada junto a cada una. Trata de responder a todas las aseveraciones sin omitir ninguna. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas; por lo tanto, responde sinceramente a cada declaración. Utiliza el siguiente rango numérico para indicar tu grado de acuerdo.

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

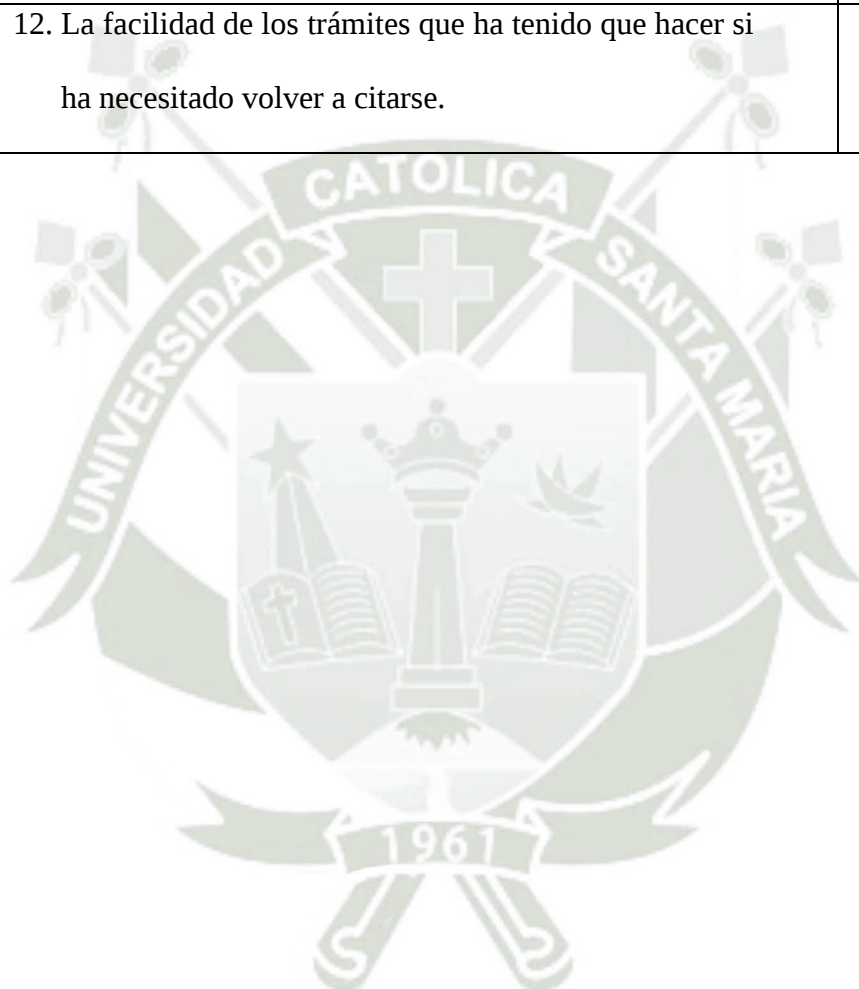
3=Indiferente

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	2	3	4	5
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el Hospital.	1	2	3	4	5
3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión.	1	2	3	4	5
4. El tiempo de espera en consultas.	1	2	3	4	5
5. La comodidad de la sala de espera.	1	2	3	4	5
6. El trato por parte del personal técnico en enfermería.	1	2	3	4	5
7. El trato por parte de la obstetra.	1	2	3	4	5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5

9. La duración de la consulta.	1	2	3	4	5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas.	1	2	3	4	5
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5



Anexo3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Estudio: Relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Consultorio de Planificación Familiar del Hospital de Emergencias Villa El Salvador (MINSA) – Lima, Julio - Octubre 2024

Propósito del Estudio:

El propósito de este estudio es examinar la relación entre la calidad de atención brindada en el consultorio de planificación familiar y la satisfacción de los usuarios externos. Este estudio busca entender mejor cómo la calidad del servicio impacta en la satisfacción de los pacientes para mejorar las prácticas y servicios ofrecidos.

Tiempo de Aplicación:

La encuesta o instrumento de evaluación tomará aproximadamente **15-20 minutos** para completarse.

Beneficios de Participar:

Participar en este estudio contribuirá a mejorar la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar al proporcionar información valiosa sobre las experiencias y percepciones de los usuarios. Los resultados del estudio se utilizarán para implementar mejoras en los servicios ofrecidos y garantizar una mejor satisfacción para futuros pacientes.

Gastos:

La participación en este estudio no implicará ningún gasto para usted. No se requieren costos adicionales para participar en la encuesta.

Confidencialidad:

Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima. Los datos recolectados se utilizarán exclusivamente con fines de investigación y no se divulgarán sin su consentimiento. Su identidad será protegida y no se vinculará con sus respuestas.

Contacto del Investigador:

Si tiene alguna pregunta o duda sobre el estudio, o si desea obtener más información, por favor, no dude en ponerse en contacto con el investigador:

- **Nombre Completo:** PIA GIMENA NUÑEZ DIAZ
- **Número de Teléfono:** 996694649
- **Correo Electrónico:** gimena1097@gmail.com

Consentimiento:

Al firmar a continuación, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio y consiente participar en él de manera voluntaria.

Firma del Participante: _____

Firma del Investigador: _____

Fecha: _____

Anexo 4: Aprobación del comité de ética



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA

El que suscribe, Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, deja constancia que el proyecto de investigación: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL CONSULTORIO DE PLANIFICACION FAMILIAR DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR(MINSA) – LIMA, JULIO - OCTUBRE 2024", código: 034-2024, ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité. No habiéndose encontrado objeciones se autoriza la ejecución del trabajo de investigación bajo la responsabilidad del investigador: NÚÑEZ DÍAZ PIA GIMENA

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 10 de octubre del 2024 al 10 de abril del 2025. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento, adjuntando el informe de avance de ejecución del estudio.

El investigador reportará los avances del protocolo de investigación, donde comunicará el inicio de la ejecución del estudio e informará eventos asociados y no asociados con el estudio, la evidencia de beneficio, los riesgos desfavorables y/o cualquier antecedente importante que haya observado durante la ejecución del estudio y al término del mismo, deberá alcanzar el informe final para la biblioteca Institucional.

Villa El Salvador, 10 de octubre del 2024




M.C. GLAUCO VALDIVIESO JIMENEZ
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación
Hospital de Emergencias Villa El Salvador

GVJ
Expediente N°E2409117
Código: 034-2024

Anexo 5: Cuestionario aplicado

Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario de Consultas externas (SUCE)

Instrucciones: Lea atentamente cada aseveración y señale su grado de acuerdo con ellas en una escala numérica proporcionada junto a cada una. Trata de responder a todas las aseveraciones sin omitir ninguna. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas; por lo tanto, responde sinceramente a cada declaración. Utiliza el siguiente rango numérico para indicar tu grado de acuerdo.

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Indiferente

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1	2	3	4	5
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el Centro de Atención Primaria.	1	2	3	4	5
3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión.	1	2	3	4	5
4. El tiempo de espera en consultas.	1	2	3	4	5
5. La comodidad de la sala de espera.	1	2	3	4	5
6. El trato por parte del personal técnico en enfermería.	1	2	3	4	5
7. El trato por parte de la obstetra.	1	2	3	4	5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta.	1	2	3	4	5
9. La duración de la consulta.	1	2	3	4	5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud.	1	2	3	4	5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas.	1	2	3	4	5
12. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.	1	2	3	4	5

N.º	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿En el consultorio de planificación familiar se brinda una atención inmediata al paciente?					X
02	¿Los procedimientos que se efectúan en el consultorio de planificación familiar son comunicados a los pacientes?				X	
03	¿El personal que labora en el consultorio de planificación familiar transmiten al paciente un alto grado de confianza?				X	
04	¿Cuándo el paciente tiene alguna duda es resuelta por el personal que labora?					X
05	¿El médico que atiende en el consultorio de planificación familiar cumple a tiempo con su servicio?					X
06	¿La atención que se brinda en el consultorio de planificación familiar fue de manera rápida y adecuada?				X	
07	¿Considera que el personal que labora está capacitado para resolver tus inquietudes?					X
08	¿Considera que el personal sigue buenas normas de atención con los pacientes?					X
09	¿Los informes de los procesos realizados son comunicados de manera oportuna?					X
10	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?					X
11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					X
12	¿El médico le realizó una evaluación completa cuando fue atendido?				X	
13	¿El personal está siempre dispuesto a atenderlo y darle la información respectiva de su salud?				X	
14	¿El personal médico y de enfermería brindan explicaciones suficientes al usuario sobre el tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa?					X
15	¿Se siente seguro al realizar una consulta sobre alguna duda?					X
16	¿En el consultorio de planificación familiar se muestra disponibilidad de escucha del personal que labora en él?					X
17	¿Cuándo solicita una respuesta el personal demuestra interés por darle una solución?					X
18	¿El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as es excelente?					X
19	¿En el consultorio de planificación familiar se da atención personalizada a los usuarios?				X	
20	¿El personal que labora en el consultorio de planificación familiar explica con palabras fáciles las consultas realizadas?					X
21	¿Considera que existe equipos adecuados para la atención en el consultorio de planificación familiar?					X
22	¿El consultorio de planificación familiar cuenta con instalaciones limpias y adecuadas?					X
23	¿Existe un espacio adecuado como sala de espera?					X
24	¿Existe servicio tecnológico para brindar la información necesaria a los pacientes?					X
25	¿Los ambientes del hospital estuvieron limpios, cómodos y acogedores?					X

Cuestionario para medir la Calidad de atención

Instrucciones: Para responder el siguiente cuestionario, primero llenar la ficha "Datos generales del encuestado" y después leer con atención cada una de las aseveraciones, marcando con una X la opción con la que usted esté de acuerdo. Trate de responder todas las aseveraciones sin omitir ninguna. Recuerde que no existe para este caso respuestas correctas ni incorrectas, por ende, conteste de manera honesta y siguiendo el continuo numérico:

- 1=Totalmente en desacuerdo
- 2=En desacuerdo
- 3=Ni de acuerdo ni en Desacuerdo
- 4=De acuerdo
- 5=Totalmente de acuerdo

Establecimiento de Salud:	Hospital de Emergencias Villa el Salvador		
Fecha: 21/10/24	Hora de Inicio: 10:50	Hora Final: 11:07	-
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
Condición del encuestado	Usuario (a) ☒	Acompañante	2
Edad del encuestado en años	19 años		
Sexo	Masculino ☐	Femenino	☒
Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	☒	
	Ninguno	3	
Tipo de usuario	Nuevo	☒	
	Continuador	2	
Consultorio donde fue atendido:	planificación familiar		
Persona que realizó la atención			
Médico	()	()	()

Consentimiento:

Al firmar a continuación, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio y consiente participar en él de manera voluntaria.

Firma del Participante: _____

Firma del Investigador: _____

Fecha: 21/10/2024

Consentimiento:

Al firmar a continuación, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio y consiente participar en él de manera voluntaria.

Firma del Participante: _____

Firma del Investigador: _____

Fecha: 21/10/2024

E132	4	5	5	4	5	23	Buena	4	5	5	5	4	23	Buena	5	4	4	4	3	20	Buena	4	5	4	5	5	23	Buena	4	4	4	4	4	20	Buena	103	Buena
E133	5	5	4	5	5	24	Buena	4	5	5	5	5	24	Buena	5	2	5	4	5	21	Buena	5	4	4	2	5	20	Buena	4	1	3	2	3	13	Regula	102	Buena
E134	2	4	5	3	4	18	Regula	3	5	4	4	2	18	Regul	3	2	2	2	4	13	Regula	3	1	4	4	3	15	Regul	2	5	3	2	5	17	Regula	81	Regula
E135	5	4	5	4	5	23	Buena	4	5	4	5	4	22	Buena	5	5	4	5	4	23	Buena	4	5	4	5	5	23	Buena	4	5	5	5	4	23	Buena	114	Buena
E136	5	4	5	5	4	23	Buena	5	5	4	5	5	24	Buena	5	5	4	5	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	120	Buena
E137	4	4	5	4	5	22	Buena	5	4	5	5	5	24	Buena	5	4	4	5	4	22	Buena	5	4	5	4	5	23	Buena	4	5	5	4	5	23	Buena	114	Buena
E138	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E139	4	5	5	5	5	24	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	123	Buena
E140	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	4	4	5	5	5	23	Buena	5	5	4	5	5	24	Buena	4	5	4	4	5	22	Buena	118	Buena
E141	4	4	4	4	4	20	Buena	5	4	4	4	5	22	Buena	4	5	5	5	4	23	Buena	4	4	5	4	5	22	Buena	4	5	4	4	4	21	Buena	108	Buena
E142	5	5	5	5	4	24	Buena	4	5	4	5	4	22	Buena	4	4	4	5	4	21	Buena	4	4	4	5	4	21	Buena	5	4	5	4	4	22	Buena	110	Buena
E143	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E144	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E145	5	5	5	4	5	24	Buena	3	5	4	3	4	19	Buena	3	3	4	3	4	17	Regula	4	4	4	4	3	13	Buena	3	3	5	5	5	21	Buena	100	Buena
E146	4	5	5	5	5	24	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	122	Buena
E147	3	4	5	4	5	21	Buena	4	4	4	3	5	20	Buena	3	4	4	4	5	20	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	4	5	4	4	5	22	Buena	107	Buena
E148	4	4	4	4	4	20	Buena	3	4	3	4	4	18	Regul	4	4	4	4	4	20	Buena	3	4	4	4	3	18	Regul	4	4	4	4	3	13	Buena	35	Buena
E149	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	5	5	4	4	4	22	Buena	120	Buena
E150	3	4	3	4	3	17	Regula	4	3	3	3	4	17	Regul	4	4	4	3	4	13	Buena	4	4	4	3	4	13	Buena	3	4	4	4	4	13	Buena	31	Regula
E151	5	4	5	5	5	24	Buena	5	4	5	4	5	23	Buena	5	4	5	5	4	23	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	113	Buena
E152	5	4	5	5	5	24	Buena	5	5	5	3	2	20	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	4	5	5	24	Buena	118	Buena
E153	5	5	5	5	5	25	Buena	4	5	5	5	4	23	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	3	5	23	Buena	120	Buena
E154	2	2	4	5	2	15	Regula	2	4	3	3	3	15	Regul	5	5	4	5	5	24	Buena	4	4	5	4	5	22	Buena	4	5	5	4	5	23	Buena	33	Buena
E155	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	3	23	Buena	4	4	5	5	5	23	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	121	Buena
E156	3	4	3	5	4	19	Buena	4	4	4	3	3	18	Regul	4	4	4	5	4	21	Buena	4	4	5	4	4	21	Buena	4	4	5	4	5	22	Buena	101	Buena
E157	5	5	5	5	5	25	Buena	3	5	5	5	2	20	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	4	5	5	5	5	24	Buena	118	Buena
E158	4	4	4	5	4	21	Buena	5	4	5	4	4	22	Buena	5	4	4	4	5	22	Buena	4	4	4	4	5	21	Buena	4	4	4	4	4	20	Buena	106	Buena
E159	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E160	5	4	5	5	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	4	5	5	5	24	Buena	5	4	5	4	5	23	Buena	4	5	5	5	5	24	Buena	120	Buena
E161	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	4	5	5	5	5	24	Buena	122	Buena
E162	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E163	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E164	5	5	4	2	5	21	Buena	5	4	5	5	5	24	Buena	5	5	4	4	5	23	Buena	5	4	4	5	4	22	Buena	5	5	5	3	5	23	Buena	113	Buena
E165	4	5	5	5	4	23	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	4	5	5	5	24	Buena	5	4	5	5	5	24	Buena	4	5	5	5	5	24	Buena	120	Buena
E166	5	5	5	5	4	24	Buena	4	5	5	5	4	23	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	4	5	24	Buena	4	5	4	5	5	23	Buena	113	Buena
E167	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	4	5	4	23	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	5	5	5	5	4	24	Buena	121	Buena
E168	4	3	4	4	4	19	Buena	4	4	4	4	3	13	Buena	4	4	4	4	4	20	Buena	4	4	4	4	3	13	Buena	4	4	4	4	4	20	Buena	37	Buena
E169	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	5	5	5	5	5	25	Buena	125	Buena
E170	4	4	4	4	5	21	Buena	4	5	4	5	4	22	Buena	4	4	4	4	4	20	Buena	4	4	5	4	5	22	Buena	4	5	4	4	5	22	Buena	107	Buena



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	CM		P7	P8	P9	P10	P11	P12	CA		TOTA	GENER.
E1	4	4	5	3	4	3	# Buena		4	4	4	4	4	5	25	Buena	71	Buena
E2	4	4	4	4	4	5	25 Buena		5	5	4	5	5	5	29	Buena	79	Buena
E3	5	5	4	4	4	5	27 Buena		5	5	4	5	5	5	29	Buena	83	Buena
E4	5	5	5	5	5	5	# Buena		2	2	5	5	4	5	23	Buena	83	Buena
E5	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E6	4	4	5	4	4	3	# Buena		3	3	4	4	4	4	22	Regul	70	Buena
E7	5	5	4	4	1	4	# Buena		4	5	4	4	4	4	25	Buena	71	Buena
E8	4	4	4	4	1	4	21 Regular		4	4	4	4	4	4	24	Buena	66	Buena
E9	4	4	4	4	4	4	# Buena		4	4	3	4	4	4	23	Buena	71	Buena
E10	5	3	2	3	4	2	19 Regular		1	2	3	5	3	4	18	Regul	56	Buena
E11	5	5	4	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E12	1	1	4	4	1	1	12 Mala		1	1	4	1	4	1	12	Mala	36	Regular
E13	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E14	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E15	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E16	5	5	4	4	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	86	Buena
E17	4	5	4	4	4	5	# Buena		5	4	4	4	5	4	26	Buena	78	Buena
E18	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E19	4	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E20	4	4	4	4	4	4	# Buena		5	5	4	4	5	4	27	Buena	75	Buena
E21	3	5	3	3	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	3	28	Buena	76	Buena
E22	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E23	4	4	4	4	4	4	# Buena		4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E24	5	5	4	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E25	2	5	5	1	4	3	# Regular		3	5	4	4	4	4	24	Buena	64	Buena
E26	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E27	4	4	4	4	4	5	25 Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	80	Buena
E28	4	5	5	4	4	4	# Buena		4	5	5	5	5	4	28	Buena	80	Buena
E29	4	4	4	4	4	4	# Buena		4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E30	3	4	4	4	4	5	# Buena		5	5	4	4	4	4	26	Buena	74	Buena
E31	4	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E32	4	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E33	5	5	4	4	4	5	27 Buena		5	4	4	4	4	4	25	Buena	79	Buena
E34	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E35	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	4	5	5	5	3	27	Buena	87	Buena
E36	4	1	4	1	1	1	12 Mala		1	5	5	5	5	5	26	Buena	50	Buena
E37	5	5	5	4	4	4	27 Buena		4	5	5	4	4	5	27	Buena	81	Buena
E38	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E39	5	5	5	3	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	86	Buena
E40	4	5	4	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	86	Buena
E41	4	3	3	4	2	5	21 Regular		5	5	5	5	5	4	29	Buena	71	Buena
E42	5	5	4	4	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	4	29	Buena	85	Buena
E43	4	3	4	4	3	4	# Regular		4	4	4	4	3	4	23	Buena	67	Buena
E44	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E45	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E46	4	5	4	5	3	5	# Buena		4	5	4	5	4	5	27	Buena	79	Buena
E47	5	5	5	5	4	4	# Buena		5	4	5	4	4	4	26	Buena	82	Buena
E48	4	4	1	4	4	4	21 Regular		5	5	5	5	5	5	30	Buena	72	Buena
E49	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E50	2	3	2	4	5	5	21 Regular		5	5	5	5	5	2	27	Buena	69	Buena
E51	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E52	4	4	4	4	5	4	25 Buena		5	4	5	4	5	5	28	Buena	78	Buena
E53	5	5	5	2	3	4	# Buena		5	4	5	5	5	5	29	Buena	77	Buena
E54	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E55	4	4	4	5	4	4	25 Buena		5	4	4	5	4	5	27	Buena	77	Buena
E56	4	4	3	3	4	4	# Regular		5	5	4	4	5	3	26	Buena	70	Buena
E57	4	4	4	3	4	4	# Buena		5	5	3	4	4	4	25	Buena	71	Buena
E58	2	3	3	2	3	4	17 Regular		4	4	4	3	3	3	21	Regul	55	Buena
E59	3	4	4	3	4	3	21 Regular		4	5	4	4	4	4	25	Buena	67	Buena
E60	5	4	5	4	4	5	27 Buena		4	4	4	5	4	4	25	Buena	79	Buena
E61	5	5	4	4	4	4	# Buena		5	5	5	4	5	4	28	Buena	80	Buena
E62	4	4	4	1	2	4	19 Regular		4	4	3	4	4	4	23	Buena	61	Buena
E63	4	5	3	4	4	4	# Buena		5	5	5	5	5	4	29	Buena	77	Buena
E64	4	4	4	4	4	5	25 Buena		4	5	5	4	5	4	27	Buena	77	Buena
E65	5	5	5	5	5	5	# Buena		5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena

E66	3	4	4	4	3	4	#	Regula	4	4	4	3	4	4	23	Buena	67	Buena
E67	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E68	5	4	5	5	4	4	27	Buena	4	5	5	5	4	5	28	Buena	82	Buena
E69	3	4	4	3	3	3	#	Regula	4	4	3	4	3	3	21	Regul	61	Buena
E70	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E71	4	3	3	3	3	4	#	Regula	4	4	3	4	3	4	22	Regul	62	Buena
E72	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	4	4	5	4	27	Buena	77	Buena
E73	5	5	5	5	4	5	#	Buena	5	5	5	4	5	5	29	Buena	87	Buena
E74	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	5	5	5	4	29	Buena	79	Buena
E75	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E76	4	4	5	5	4	4	#	Buena	5	5	4	4	5	4	27	Buena	79	Buena
E77	5	4	3	4	4	5	25	Buena	5	5	3	4	4	2	23	Buena	73	Buena
E78	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E79	4	4	3	4	4	4	#	Buena	4	3	4	4	4	3	22	Regul	68	Buena
E80	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	4	5	5	29	Buena	89	Buena
E81	3	4	4	3	4	4	#	Regula	5	5	5	5	5	5	30	Buena	74	Buena
E82	5	3	3	5	4	4	#	Buena	5	1	5	5	5	3	24	Buena	72	Buena
E83	2	2	4	3	2	2	15	Regula	2	2	3	2	2	2	13	Mala	43	Regular
E84	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E85	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E86	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E87	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E88	5	5	5	4	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E89	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E90	5	5	5	5	5	4	#	Buena	5	4	4	4	4	5	26	Buena	84	Buena
E91	5	5	4	4	5	4	27	Buena	4	4	4	5	4	4	25	Buena	79	Buena
E92	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E93	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E94	5	4	5	5	5	5	#	Buena	5	5	4	5	5	5	29	Buena	87	Buena
E95	4	4	4	4	5	4	25	Buena	4	4	4	5	4	4	25	Buena	75	Buena
E96	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	5	5	4	4	28	Buena	78	Buena
E97	4	3	4	3	4	4	#	Regula	4	4	3	4	3	4	22	Regul	66	Buena
E98	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	4	5	5	5	4	28	Buena	88	Buena
E99	4	4	4	4	3	4	#	Buena	4	4	3	4	3	4	22	Regul	68	Buena
E100	5	5	4	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E101	5	5	5	5	4	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E102	5	5	4	4	4	4	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	82	Buena
E103	1	4	4	1	4	5	13	Regula	5	5	4	5	5	5	29	Buena	67	Buena
E104	4	4	4	5	5	5	27	Buena	5	5	5	5	4	5	29	Buena	83	Buena
E105	5	5	5	5	5	4	#	Buena	5	5	5	5	4	5	29	Buena	87	Buena
E106	4	3	3	4	4	4	#	Regula	5	5	5	5	5	3	28	Buena	72	Buena
E107	5	5	4	5	4	4	27	Buena	4	4	5	4	5	5	27	Buena	81	Buena
E108	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E109	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E110	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E111	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E112	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E113	5	5	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	76	Buena
E114	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	5	4	4	4	5	26	Buena	74	Buena
E115	3	4	4	3	4	5	#	Buena	5	5	5	5	5	4	29	Buena	75	Buena
E116	4	5	5	5	5	4	#	Buena	5	4	5	4	5	5	28	Buena	84	Buena
E117	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E118	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E119	4	4	4	5	4	5	#	Buena	4	5	4	5	4	4	26	Buena	78	Buena
E120	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E121	4	3	3	3	3	4	#	Regula	4	4	3	4	3	4	22	Regul	62	Buena
E122	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	4	4	5	4	27	Buena	77	Buena
E123	5	5	5	5	4	5	#	Buena	5	5	5	4	5	5	29	Buena	87	Buena
E124	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	5	5	5	4	29	Buena	79	Buena
E125	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E126	4	4	5	5	4	4	#	Buena	5	5	4	4	5	4	27	Buena	79	Buena
E127	5	4	3	4	4	5	25	Buena	5	5	3	4	4	2	23	Buena	73	Buena
E128	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E129	4	4	3	4	4	4	#	Buena	4	3	4	4	4	3	22	Regul	68	Buena
E130	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	4	5	5	29	Buena	89	Buena
E131	3	4	4	3	4	4	#	Regula	5	5	5	5	5	5	30	Buena	74	Buena
E132	5	3	3	5	4	4	#	Buena	5	1	5	5	5	3	24	Buena	72	Buena
E133	2	2	4	3	2	2	15	Regula	2	2	3	2	2	2	13	Mala	43	Regular
E134	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E135	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena

E136	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E137	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E138	5	5	5	4	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E139	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E140	5	5	5	5	5	4	#	Buena	5	4	4	4	4	5	26	Buena	84	Buena
E141	5	5	4	4	5	4	27	Buena	4	4	4	5	4	4	25	Buena	79	Buena
E142	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E143	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E144	5	4	5	5	5	5	#	Buena	5	5	4	5	5	5	29	Buena	87	Buena
E145	4	4	4	4	5	4	25	Buena	4	4	4	5	4	4	25	Buena	75	Buena
E146	4	4	4	4	4	5	25	Buena	5	5	5	5	4	4	28	Buena	78	Buena
E147	4	3	4	3	4	4	#	Regula	4	4	3	4	3	4	22	Regul	66	Buena
E148	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	4	5	5	5	4	28	Buena	88	Buena
E149	4	4	4	4	3	4	#	Buena	4	4	3	4	3	4	22	Regul	68	Buena
E150	5	5	4	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E151	5	5	5	5	4	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	88	Buena
E152	5	5	4	4	4	4	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	82	Buena
E153	1	4	4	1	4	5	19	Regula	5	5	4	5	5	5	29	Buena	67	Buena
E154	4	4	4	5	5	5	27	Buena	5	5	5	5	4	5	29	Buena	83	Buena
E155	5	5	5	5	5	4	#	Buena	5	5	5	5	4	5	29	Buena	87	Buena
E156	4	3	3	4	4	4	#	Regula	5	5	5	5	5	3	28	Buena	72	Buena
E157	5	5	4	5	4	4	27	Buena	4	4	5	4	5	5	27	Buena	81	Buena
E158	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E159	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E160	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E161	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E162	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E163	5	5	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	76	Buena
E164	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	5	4	4	4	5	26	Buena	74	Buena
E165	3	4	4	3	4	5	#	Buena	5	5	5	5	5	4	29	Buena	75	Buena
E166	4	5	5	5	5	4	#	Buena	5	4	5	4	5	5	28	Buena	84	Buena
E167	4	4	4	4	4	4	#	Buena	4	4	4	4	4	4	24	Buena	72	Buena
E168	5	5	5	5	5	5	#	Buena	5	5	5	5	5	5	30	Buena	90	Buena
E169	4	4	4	5	4	5	#	Buena	4	5	4	5	4	4	26	Buena	78	Buena
E170	5	5	4	5	4	4	27	Buena	4	4	5	4	5	5	27	Buena	81	Buena