



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA FAMILIAR DEL
POLICLÍNICO SAN SEBASTIÁN ESSALUD CUSCO 2024.**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR

**Br. JORGE ALBERTO SOTO LA SERNA
PERALTA**

ASESORA:

**Dra. MARÍA GUADALUPE HOLGADO
CANALES**

CODIGO ORCID: 0000-0001-8943-8217

CUSCO – PERU

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Dr.ª: María Guadalupe Holgado Banales,
quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción del
usuario externo del servicio de Medicina familiar del Pali
clínico - San Sebastián ES-SALUD - Cusco 2024

Presentado por: Jorge Alberto Soto La Serna, DNI N° 31003291;
presentado por: Peralta, DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de Maestría en Salud Pública
mención Gerencia en servicios de salud

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 2 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 11 de Setiembre de 2026

María Guadalupe Holgado Banales
Firma

Post firma María Guadalupe Holgado Banales

Nro. de DNI 83965603

ORCID del Asesor 0000-0001-8943-8217

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 272591622938003

Jorge Alberto Soto La Serna Peralta

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA FAMILIAR DEL POLI...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:622938003

Fecha de entrega

10 sep 2026, 9:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 sep 2026, 9:34 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS PARA EMPASTAR.pdf

Tamaño del archivo

3.1 MB

88 páginas

30.032 palabras

129.141 caracteres

2% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 24 palabras)

Fuentes principales

- 1%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

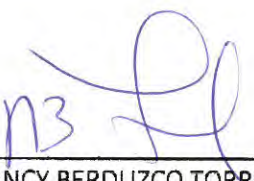
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA FAMILIAR DEL POLICLÍNICO SAN SEBASTIÁN ESSALUD CUSCO 2024** del Br. JORGE ALBERTO SOTO LA SERNA PERALTA. Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **TRECE DE JULIO DE 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.

Cusco, 19/08/2026


DRA. NANCY BERDUZCO TORRES
Primer Replicante


MGT. JOSE MIGUEL ALIAGA APAZA
Segundo Replicante


DRA. CLORINDA CAJIGAS CHACON
Primer Dictaminante


DRA. SARA BATALLANOS NEME
Segundo Dictaminante

Presentación

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados, de la Escuela de Posgrado, pongo en consideración la tesis intitulada, **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE MEDICINA FAMILIAR DEL POLICLÍNICO SAN SEBASTIÁN ESSALUD CUSCO 2024”** para optar al Grado Académico de Maestro en Salud Pública mención en Gerencia de Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Los contenidos del trabajo de investigación están orientados sistemáticamente de acuerdo con las normativas establecidas por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para la estructuración y ejecución de una tesis. Agradezco su opinión y alcances al trabajo de investigación que repercutirá en la mejora de los contenidos alcanzados.

Br. Jorge Alberto Soto La Serna Peralta.

Agradecimiento

Mi profundo reconocimiento y agradecimiento a las autoridades de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por haber instituido los estudios de postgrado a través de las diferentes especialidades disciplinarias en la Escuela de Postgrado.

A las Autoridades y plana Docente de la Maestría en Salud Pública Mención en Gerencia de Servicios de Salud, por haberme ofrecido la grandiosa oportunidad de constituirme en un alumno, quienes aportaron sus conocimientos y consecuentemente ganar experiencias de las sabias enseñanzas en las aulas universitarias y finalmente constituirme en un egresado más de esta gloriosa Institución.

A los profesionales expertos, quienes de manera desprendida aportaron a la continuidad del proceso y la realización del trabajo de investigación.

A la Dra. María Guadalupe Holgado Canales, mi especial reconocimiento, respeto y admiración, quien con su sapiencia acogió mi inquietud y contribuyó decididamente al desarrollo del trabajo de investigación.

Agradecer, a todos mis pacientes del Policlínico San Sebastián que todos los días me enseñan algo más de medicina, quienes colaboraron y facilitaron la obtención de la información correspondiente, sin ellos no hubiera sido posible culminar el trabajo de investigación.

Br. Jorge Alberto Soto La Serna Peralta.

Dedicatoria

A Dios nuestro creador, por darme la fe, la sabiduría y guiar mis pasos con fortaleza, darme buena salud y fortaleza en todo momento para lograr mis sueños y objetivos propuestos. A su hijo amado, por ser mi inspiración, por recordarme que no debo rendirme porque alguien sigue mis pasos.

Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor. A la memoria de mis padres Alberto y Leonor por ser pilar fundamental en mi vida, sus bendiciones a diario a lo largo de mi vida me protegen y llevan por el camino del bien. A mis hermanos Alberto, Violeta y Javier.

A mi amada esposa Lourdes, por recorrer conmigo este camino y tenerme mucha paciencia. A mis queridos hijos Gabriela Camila y Jorge, quienes han sido apoyo y fuente de inspiración para este trabajo, gracias por insistir permanentemente en terminar este proyecto.

Resumen

Este estudio determina la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina familiar del Policlínico San Sebastián, ubicado en Cusco, durante el año 2024. Mediante un enfoque cuantitativo, se examinaron diferentes dimensiones de la calidad, como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La metodología utilizada es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental cuantitativo y de corte transversal; y la población está formada por usuarios de atención ambulatoria, para lo cual se implementó el instrumento SERVQUAL.

Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios percibe la atención como regular (50%) o buena (49.6%), lo que refleja un nivel aceptable, aunque con aspectos por mejorar, especialmente en infraestructura y rapidez del servicio. En cuanto a la satisfacción, el 59.6% de los usuarios se muestra satisfecho, mientras que un 40.4% mantiene una posición indiferente, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la experiencia del paciente. El análisis inferencial, mediante la prueba de Spearman, demostró una correlación positiva moderada ($Rho = 0.681$) entre la calidad de atención y la satisfacción, indicando que mejores niveles de atención se asocian con mayor satisfacción. Se concluye que las dimensiones como la capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles presentan una relación significativa con la satisfacción, mientras que la seguridad tiene menor influencia. Los hallazgos resaltan la importancia de implementar mejoras continuas para optimizar la percepción y experiencia del usuario.

Palabras Claves: Calidad de atención, Medicina familiar, Satisfacción del usuario, Policlínico San Sebastián.

Summary

This study analyzes the relationship between quality of care and user satisfaction in the Family Medicine service at the San Sebastián Polyclinic in Cusco during 2024. Using a quantitative approach, several dimensions of quality were evaluated, including tangible elements, reliability, responsiveness, safety, and empathy. The methodology is descriptive-correlational, and the population consisted of outpatient users. The SERVQUAL instrument was applied for data collection. The results show that most users perceive the quality of care as fair (50%) or good (49.6%), reflecting an acceptable level, although there are aspects that require improvement, especially infrastructure and service efficiency.

Regarding satisfaction, 59.6% of users report being satisfied, while 40.4% remain indifferent, suggesting opportunities to strengthen the patient experience. Inferential analysis using Spearman's test demonstrated a moderate positive correlation ($Rho = 0.681$) between quality of care and user satisfaction, indicating that higher levels of care are associated with greater satisfaction. It is concluded that dimensions such as responsiveness, empathy, and tangible elements show a significant relationship with satisfaction, while safety has less influence. The findings highlight the importance of implementing continuous improvements to optimize users' perceptions and overall experience.

Keywords: Quality of care, Family medicine, User satisfaction, San Sebastian polyclinic.

Introducción

La calidad de atención y la satisfacción del usuario se han convertido en aspectos fundamentales para la evaluación y mejora de los servicios de salud, especialmente en el primer nivel de atención. Desde una perspectiva integral de la salud, no solo se considera la efectividad clínica de los tratamientos, sino también la experiencia del usuario durante el proceso de atención, lo cual influye directamente en su percepción, adherencia al tratamiento y confianza en el sistema sanitario.

En el contexto de los servicios de Medicina Familiar, la relación médico-paciente adquiere especial relevancia, puesto que este servicio atiende de manera continua a personas con enfermedades crónicas, necesidades preventivas y problemas de salud frecuentes. En el Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco, a pesar de las iniciativas orientadas a mejorar la infraestructura y los recursos disponibles, existe una limitada evidencia empírica que permita conocer con precisión cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo. Esta situación dificulta la identificación de fortalezas y debilidades del servicio, así como la toma de decisiones basadas en información objetiva.

Frente a esta problemática, la presente investigación tuvo como propósito “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco durante el año 2024”. El estudio busca generar información relevante que contribuya a la mejora de los procesos de atención, al fortalecimiento del trato humano y a la optimización de la gestión de los servicios de salud, en beneficio tanto de la institución como de la población usuaria.

El trabajo se encuentra organizado en cinco capítulos:

Capítulo I: Se expone la situación problemática sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar. Asimismo, se formulan los problemas, objetivos, justificación e hipótesis de la investigación.

Capítulo II: Se desarrollan las bases teóricas y conceptuales de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, junto con sus dimensiones. Además, se presentan antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con el estudio.

Capítulo III: Describe el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y transversal, y el nivel descriptivo-correlacional del estudio. Se detallan la población, muestra, técnicas, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.

Capítulo IV: Se presentan los resultados descriptivos e inferenciales que evidencian la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Los hallazgos son analizados y contrastados con estudios previos.

Capítulo V: Se exponen las conclusiones principales en función de los objetivos planteados. Finalmente, se formulan recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

INDICE

Presentación	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Resumen.....	iv
Summary	v
Introducción	vi
Índice de Tablas	xvi
Capítulo I.....	1
Planteamiento del problema	1
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación del problema	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación metodológica.....	4
1.3.3. Justificación práctica.....	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
Capítulo II	6
Marco teórico conceptual.....	6
2.1. Bases teóricas.....	6
2.1.1. Calidad de atención.....	6

2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención Elementos tangibles.....	14
2.1.3. Satisfacción del usuario	19
2.1.4 Dimensiones de satisfacción del usuario Confiabilidad	22
2.2. Marco conceptual.....	25
2.3. Antecedentes de la investigación.....	26
2.3.1. Internacionales	26
2.3.2. Nacionales.....	29
2.3.3 Locales	32
Capítulo III.....	35
Hipótesis y variables.....	35
3.1. Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis general.....	35
3.2. Identificación de variables.....	35
3.3. Operacionalización de variables	36
Capítulo IV	38
Metodología.....	38
4.1. Ámbito de aplicación.....	38
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	38
4.3. Diseño de la Investigación.....	39
4.4. Unidad de análisis.....	39
4.5. Población de estudio	39
4.6. Tamaño de muestra.....	39
4.7. Tipo de muestreo	40
4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de información	40
4.9. Validez y confiabilidad del instrumento.....	41
4.10. Procedimiento de recolección de datos.....	42
4.11. Técnicas de análisis e interpretación de información	42

4.12. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	42
Capítulo V.....	43
Análisis e interpretación de datos y resultados.....	43
5.1. Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones.....	43
5.1.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de atención	43
5.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción	45
5.1.3. Correlación entre calidad de atención con satisfacción de los usuarios Prueba de hipótesis general.....	46
5.1.4. Correlación entre las dimensiones calidad de atención con satisfacción de los usuarios	47
Discusión.....	50
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	56
Bibliografía	57
Anexos	62

Índice de Tablas

Tabla 1 Interpretación de los resultados:	43
Tabla 2 Interpretación de resultados:.....	45
Tabla 3 Interpretación de resultados:.....	46
Tabla 4 Interpretación de los resultados:.....	48

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Situación problemática

Desde que se fundó la Organización Mundial de la Salud en 1948, el concepto de salud ha sido comprendido como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo como la mera ausencia de enfermedades (1). Este enfoque amplio ha llevado a los sistemas de salud pública a centrarse en la mejora constante de los servicios, incorporando no solo el tratamiento de enfermedades, sino también la prevención y la promoción de un mejor bienestar. En el ámbito de la atención primaria, que incluye servicios de medicina familiar, es crucial considerar no solo la efectividad de los tratamientos, sino también la satisfacción de quienes los reciben. La calidad del servicio y la satisfacción del paciente son elementos esenciales para analizar el desempeño de los sistemas de salud y señalar las áreas que requieren ajustes necesarios (2).

La satisfacción del usuario se refiere a cómo un paciente evalúa los servicios recibidos, y está influida por varios factores, como la calidad del servicio, el trato al paciente, el tiempo de espera y la disponibilidad de los servicios (3). En 2024, EsSalud ha enfatizado la necesidad de un buen trato al paciente, ya que, en el área de medicina familiar, los pacientes buscan no solo atención médica, sino también sentirse escuchados y bien atendidos por el personal de salud, lo que revela una clara oportunidad de mejora del servicio, problema que se presenta a nivel nacional (4).

Asimismo, el Ministerio de Salud del Perú ha determinado que la calidad del servicio es uno de los elementos cruciales que afectan la satisfacción de los pacientes y, como resultado, su adherencia al tratamiento (5). No obstante, en muchos centros de atención primaria, los prolongados tiempos de espera, la escasez de recursos y la mala comunicación entre los pacientes y el personal médico representan obstáculos que perjudican la satisfacción de los usuarios. Varios documentos del MINSA indican que existe una conexión directa entre la

calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y que mejorar uno de estos aspectos puede resultar en una mejora en el otro (5).

En el caso de los Policlínicos de EsSalud, específicamente del Policlínico San Sebastián de Cusco, pese a las iniciativas para mejorar la infraestructura y los recursos disponibles, existen pocas investigaciones sobre la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario (6). Esto sugiere una posible brecha entre las expectativas de los pacientes y la calidad de los servicios prestados, generando desconocimiento sobre cómo fortalecer esa relación. Aun así, el Policlínico San Sebastián no ha realizado una evaluación exhaustiva de cómo estos elementos influyen en la percepción de los usuarios, lo que limita la capacidad de la institución para tomar decisiones informadas y mejorar sus servicios.

El Policlínico San Sebastián representa un nodo asistencial crítico en Cusco debido a su alta afluencia de pacientes en el servicio de Medicina Familiar, abarcando desde el manejo de patologías crónicas y controles preventivos hasta la atención de urgencias (7). Sin embargo, persiste una brecha crítica en la gestión sanitaria: la falta de evaluaciones sistemáticas sobre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario. Esta ausencia de evidencia oficial genera un punto ciego para EsSalud, impidiendo diagnosticar fallas estructurales o la percepción del paciente y, en consecuencia, imposibilitando la implementación de estrategias de mejora fundamentadas en la realidad local.

La falta de evidencia empírica respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Policlínico San Sebastián constituye un nudo crítico para la gestión institucional. Sin un diagnóstico riguroso, cualquier esfuerzo de optimización corre el riesgo de ser reactivo o desacoplado de las expectativas reales de la población. Por ello, resulta indispensable desarrollar una investigación cuantitativa que examine la relación entre ambas variables, aportando datos objetivos que sustenten la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque no solo permitirá precisar el nivel de satisfacción actual e identificar las dimensiones determinantes de la atención, sino que aportará un valor social directo al fundamentar ciclos

de mejora orientados a perfeccionar la experiencia del paciente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que se brinda a los usuarios externos que acuden a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024?
- ¿Qué nivel de satisfacción tienen los usuarios externos que acuden a consulta externa en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024?
- ¿Cómo es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024?

1.3. Justificación del problema

1.3.1. Justificación teórica

El estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián – ESSALUD Cusco, 2024, se sostiene teóricamente en los modelos contemporáneos de evaluación de servicios de salud, como el modelo SERVQUAL y el enfoque de calidad percibida en salud. Estas teorías permiten comprender que la satisfacción del usuario es un constructo multidimensional influido por factores tangibles e intangibles, tales como la empatía, la capacidad de respuesta, la fiabilidad

y la seguridad percibida. Investigaciones previas señalan que una atención de calidad incrementa la adherencia terapéutica, mejora los resultados en salud y fortalece el vínculo entre usuario y sistema sanitario. En este sentido, el estudio contribuye a ampliar la base teórica sobre la relación entre calidad percibida y satisfacción en contextos de atención primaria, particularmente en instituciones públicas peruanas, donde aún existe un vacío de evidencia actualizada y específica para Medicina Familiar.

1.3.2. Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación adquiere relevancia al utilizar un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, lo que permite medir con precisión los niveles de calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en un momento específico del año 2024. El uso de instrumentos validados, como cuestionarios basados en SERVQUAL o escalas de satisfacción del usuario, garantiza la confiabilidad y validez de los datos obtenidos. Asimismo, la aplicación de análisis estadísticos descriptivos y correlacionales permite identificar patrones, asociaciones y posibles brechas en el servicio, aportando evidencia sólida para la toma de decisiones institucionales. Este diseño es pertinente para estudios de salud pública, pues facilita la evaluación objetiva de variables perceptuales que no pueden manipularse de manera experimental.

1.3.3. Justificación práctica

La ausencia de investigaciones previas sobre la calidad asistencial y la satisfacción del usuario en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián configura una brecha del conocimiento que constriñe la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, el estudio halla una sólida justificación práctica, puesto que sus hallazgos permitirán reestructurar los procesos de atención, optimizar la experiencia del usuario, consolidar la relación médico-paciente y priorizar intervenciones costo-efectivas. En consecuencia, esta investigación genera evidencia empírica directa y transferible para transformar la gestión sanitaria en un nivel asistencial que resulta neurálgico para el contacto continuo con la población.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Medir la calidad de atención brindada al usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.
- Establecer la relación existente entre las dimensiones de calidad de atención médica con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Calidad de atención

La calidad de atención en salud ha sido abordada desde múltiples perspectivas dentro de la literatura nacional e internacional. Este concepto ha adquirido una relevancia constante debido a los distintos enfoques, interpretaciones y criterios utilizados para comprenderlo y evaluarlo en los servicios sanitarios (8) (9). Por ello, continúa siendo un tema vigente en el campo de la investigación, con un desarrollo conceptual que se ha enriquecido a lo largo del tiempo gracias a estudios realizados en diferentes escenarios y con variadas metodologías.

En las últimas décadas, varios países desarrollados incorporaron de manera explícita la opinión de los usuarios como parte fundamental del concepto de calidad en la atención. Este giro permitió que los sistemas sanitarios ajustaran sus procesos, reconociendo la importancia de considerar las percepciones, expectativas y experiencias de las personas que reciben atención. A partir de esta inclusión, se busca identificar qué aspectos valora más el usuario y cómo considera que “debería” haber sido atendido, a fin de orientar mejoras centradas en sus necesidades reales (10).

Definir la calidad en salud puede resultar complejo, pues depende del ángulo desde el cual se evalúe. La percepción varía según se analice desde el rol del paciente, la práctica del profesional médico o los criterios administrativos de una institución sanitaria (11). Para Llinás, la calidad de atención implica situar al ser humano como el eje central del proceso asistencial, priorizando su dignidad y bienestar. En otras palabras, alcanzar calidad supone humanizar la atención y garantizar condiciones que favorezcan una mejor calidad de vida para la población (12).

El Ministerio de Salud del Perú, mediante su Sistema de Gestión de la Calidad, conceptualiza la calidad como el conjunto integrado de características técnicas, científicas, humanas y materiales que deben estar presentes en la atención ofrecida a los usuarios, con el propósito de satisfacer adecuadamente sus expectativas (13). Bajo esta mirada, el usuario se convierte en un actor clave capaz de monitorear, valorar y finalmente juzgar la calidad de los servicios. Su percepción permite identificar áreas que no podrían ser analizadas con igual precisión mediante otros mecanismos, ya que combina aspectos objetivos con sus expectativas personales (14).

Es importante reconocer que la calidad en los servicios sanitarios constituye un factor esencial para alcanzar los objetivos nacionales en salud. Asimismo, impacta en la sostenibilidad del sistema, puesto que una atención carente de calidad genera consecuencias negativas para la sociedad y limita el desempeño de los servicios públicos y privados (15).

2.1.1.1. Concepto de Calidad

En el ámbito sanitario, Donabedian plantea que la calidad consiste en la adecuada correspondencia entre las necesidades particulares de cada paciente y la atención brindada (16). Desde el enfoque del marketing de servicios, Parasuraman la describe como un juicio global o una actitud respecto a la superioridad de un servicio (17).

Parasuraman y sus colaboradores identifican tres características esenciales que diferencian la calidad de un servicio de la de un producto tangible (17) (18):

- Intangibilidad: el usuario no puede evaluar el servicio antes de recibirlo, lo que genera incertidumbre respecto a su calidad.

- Heterogeneidad: la prestación del servicio varía entre profesionales, usuarios y situaciones.
- Inseparabilidad: el servicio depende de la interacción simultánea entre el cliente y el prestador.

Estas características resaltan la necesidad de evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, dando lugar al concepto de calidad percibida, entendida como una dimensión multidisciplinaria que integra diversas valoraciones y expectativas (1,16).

En el sistema de salud existen distintos actores paciente, prestador, asegurador y rector y cada uno interpreta la calidad según sus propias funciones. Para los usuarios, suelen ser más importantes aspectos como la calidez del trato, la facilidad para obtener una cita, el tiempo de espera y la dedicación del profesional durante la consulta (19).

Desde la salud pública, la calidad se relaciona con la capacidad del sistema para brindar beneficios reales a la mayor cantidad de personas, minimizando riesgos y utilizando de forma eficiente los recursos disponibles (20). Además, se trata de un concepto dinámico que evoluciona con el tiempo, involucrando a todos los procesos y trabajadores de una organización, sobre todo en servicios en los que la interacción humana es determinante (21).

2.1.1.2. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio

La literatura presenta diversos modelos ampliamente reconocidos para medir la calidad del servicio, especialmente los que incorporan la percepción del usuario. Entre los más referenciados se encuentran:

- Modelo de Donabedian (1966)
- Modelo Nórdico de Grönroos (1984)
- SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
- SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)
- Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)

- Modelo de Rust y Oliver (1994)

2.1.1.2.1. Modelo de Donabedian

El modelo de calidad en atención propuesto por Donabedian en 1980 ha sido muy aceptado en el ámbito sanitario. Donabedian identifica tres elementos fundamentales de la calidad de atención: el aspecto técnico, que abarca la correcta utilización de ciencias y tecnologías médicas; el aspecto interpersonal, que subraya la relevancia de la relación entre el personal sanitario y el paciente; y los elementos de confort que consideran el ambiente y los recursos a disposición del paciente (22). Estos tres aspectos son cruciales para medir la calidad de los servicios de salud en el Policlínico San Sebastián, ya que afectan la percepción que los pacientes tienen de su atención.

El enfoque de Avedis Donabedian es esencial para analizar la calidad en el cuidado de la salud. Según Donabedian, para evaluar adecuadamente la calidad del servicio, es crucial establecer los objetivos desde el principio y emplear los métodos más idóneos para lograrlos:

- **Elemento técnico:** Este aspecto se refiere a la utilización de conocimientos científicos y tecnología en el tratamiento de los problemas de salud de los pacientes, con el objetivo de maximizar los beneficios y reducir los riesgos.
- **Elemento interpersonal:** Este aspecto se centra en la interacción entre los profesionales de la salud y los pacientes, donde se establecen normas y valores sociales, así como expectativas y deseos individuales.
- **Elemento de bienestar:** Este componente incluye los factores ambientales que contribuyen a ofrecer una atención más cómoda al paciente (22).

Donabedian sostenía que la calidad de atención no es un concepto aislado, sino una cadena funcional: una buena estructura incrementa la probabilidad de un buen proceso, y un buen proceso eleva la probabilidad de obtener un resultado óptimo.

Para el abordaje conceptual de la calidad de atención en los servicios de salud, resulta fundamental recurrir al marco teórico desarrollado por Avedis Donabedian (1966), considerado el estándar universal en la gestión y auditoría sanitaria. Donabedian define la calidad asistencial como aquella que busca obtener los mayores beneficios de la atención médica con los menores riesgos posibles para el paciente, supeditada al nivel de conocimiento y recursos disponibles.

Bajo este enfoque, la calidad no es una entidad abstracta, sino una secuencia lógica y funcional estructurada en tres dimensiones interconectadas: Estructura, Proceso y Resultado.

1. Estructura

Se refiere a los atributos de los escenarios institucionales en los cuales se administra la atención médica. Incluye los recursos materiales (instalaciones físicas, equipamiento tecnológico, disponibilidad de insumos y fármacos), los recursos humanos (número, calificación y especialización del personal de salud) y las estructuras organizativas (normativas de atención, gestión de citas y diseño de flujos asistenciales). En el contexto del servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián, la estructura condiciona las capacidades operativas básicas para responder con efectividad a la demanda asistencial.

2. Proceso

Comprende el conjunto de acciones e interacciones que se efectúan entre el personal sanitario y el paciente a lo largo del itinerario asistencial. Esta dimensión se bifurca en dos componentes clave:

- **Calidad Técnica:** La correcta aplicación de conocimientos científicos, guías de práctica clínica, diagnósticos precisos y protocolos terapéuticos seguros.
- **Calidad Interpersonal:** La dimensión relacional del cuidado, abarcando la empatía, el

respeto, la comunicación médico-paciente, la claridad de las indicaciones y la consideración de los derechos del usuario. En el nivel primario de atención, la fluidez y humanidad en los procesos determinan la confianza del paciente y su adherencia al tratamiento.

3. Resultado

Representa la modificación del estado de salud del usuario, así como los cambios en su conocimiento y actitud atribuidos a la atención recibida. Es el impacto directo de la combinación entre la estructura y el proceso. Dentro de esta dimensión destaca la satisfacción del usuario externo, entendida como la evaluación subjetiva que realiza el paciente al contrastar sus expectativas previas con la experiencia real recibida. La satisfacción constituye un indicador de resultado indispensable para medir la efectividad global del servicio.

Relación entre las dimensiones del modelo

El modelo de Donabedian postula una relación causal encadenada: una estructura adecuada incrementa la probabilidad de desarrollar procesos de atención óptimos, los cuales, a su vez, elevan la probabilidad de lograr resultados deseables y altos niveles de satisfacción en el usuario.

[ESTRUCTURA] ---> [PROCESO] ---> [RESULTADO]

(Recursos e
instalaciones)

(Trato y acto
médico)

(Satisfacción del
paciente e impacto)

En la presente investigación, este modelo permite operacionalizar la Calidad de Atención (analizada desde la estructura y el proceso) para evaluar de qué manera incide o se relaciona con la Satisfacción del Usuario (como indicador fundamental del resultado) en el servicio de Medicina Familiar.

Modelo SERVQUAL

Este modelo se basa en la diferencia entre expectativas y percepciones del usuario, conocida como la brecha del cliente (23). Se sustenta en el paradigma de la disconformidad, que entiende que las discrepancias entre el servicio esperado y el recibido influyen directamente en la percepción de calidad (18).

Las brechas identificadas por Parasuraman et al. son (16) (18):

- Gap 1: Diferencia entre expectativas de los usuarios y percepciones de la gerencia.
- Gap 2: Distancia entre percepciones de la gerencia y las especificaciones del servicio.
- Gap 3: Divergencia entre especificaciones y la prestación del servicio.
- Gap 4: Desfase entre el servicio ofrecido y la comunicación externa.
- Gap 5: Diferencia entre expectativas del usuario y percepciones reales del servicio recibido.

El instrumento SERVQUAL, validado en América Latina (24), evalúa cinco dimensiones (16):

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
 - Empatía
 - Elementos tangibles

2.1.1.3. Atributos de Calidad

El Ministerio de Salud del Perú reconoce diversos atributos esenciales que deben caracterizar la atención en hospitales e institutos especializados (16). Entre ellos se encuentran:

- Respeto al usuario: reconoce la dignidad, la cultura y las condiciones

individuales.

- Información completa: proporciona contenido veraz y comprensible para que las personas tomen decisiones informadas.
- Eficiencia: uso racional de los recursos.
- Eficacia: cumplimiento de metas y actividades conforme a normas y procedimientos.
- Continuidad: atención integral sin interrupciones.
- Oportunidad: disponibilidad del servicio en el momento requerido.
- Integralidad: atención considerando aspectos biológicos, psicológicos, sociales y espirituales.
- Trabajo en equipo: colaboración organizada con responsabilidades compartidas.
- Privacidad: garantía de ambientes adecuados y confidencialidad.
- Accesibilidad: condiciones que facilitan el ingreso y uso de los servicios.
- Satisfacción del usuario externo e interno: percepción favorable respecto a la atención y al ambiente laboral.

La construcción de indicadores es esencial para evaluar y mejorar continuamente estos atributos en cada unidad asistencial (25).

2.1.1.4. Normativa sobre Calidad de Atención en Salud en el Perú

El Ministerio de Salud del Perú publicó un documento técnico que define las políticas nacionales de calidad, estableciendo objetivos, lineamientos y estrategias de implementación.

Este enfoque considera cuatro dimensiones principales (26):

- La calidad como expresión del desarrollo humano.
- La calidad como derecho a la salud.
- La calidad como enfoque gerencial en organizaciones sanitarias.

- La calidad como estrategia para fortalecer y mejorar los sistemas de salud.

2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

Elementos tangibles

Los aspectos físicos son una de las características clave al evaluar la calidad del cuidado en los servicios de salud. De acuerdo con Parasuraman, esta característica se relaciona con la presentación visual de los servicios de salud, la cual abarca no solo las instalaciones y herramientas médicas, sino también los materiales de información y la apariencia del personal médico. Los pacientes frecuentemente generan una percepción inicial de la calidad del cuidado con base en estos factores visibles, que afecta su satisfacción y percepción general de la atención (27). En el ámbito de la Medicina Familiar, los aspectos físicos incluyen la limpieza y el orden en el centro de salud, así como la modernidad y funcionalidad de las herramientas empleadas para el diagnóstico y el tratamiento. Según otros autores, una valoración favorable de los aspectos físicos puede potenciar la confianza del paciente en el servicio que recibe, lo que a su vez se traduce en una mayor adherencia al tratamiento y un incremento en la satisfacción global con el servicio. La calidad de los aspectos físicos es crucial no solo para causar una buena impresión inicial, sino también para garantizar que los pacientes accedan a un servicio que sea seguro y efectivo (28).

Los componentes físicos en la atención médica son aquellos elementos que influyen en la vivencia del paciente. La norma ISO 9001:2015, que establece pautas para sistemas de gestión de calidad, enfatiza que las instalaciones deben ser apropiadas para la atención y seguras para el paciente. Además, el personal debería mantener una buena presentación y los dispositivos médicos han de ser operativos y adecuados para llevar a cabo las intervenciones requeridas. En este contexto, los componentes físicos en los servicios de salud abarcan no solo las instalaciones materiales, sino también la imagen de la entidad y la tecnología empleada en la atención sanitaria. La norma ISO 9001 también indica que la calidad de los servicios debe ser medida según la percepción del usuario sobre estos elementos, lo que impacta de manera

directa en la satisfacción y confianza en el servicio (16).

Fiabilidad

La confianza es un aspecto esencial de la calidad en los servicios de salud, que se refiere a la capacidad del servicio de brindar atención constante, precisa y sin errores. Parasuraman, en su modelo SERVQUAL, subrayan que la confianza implica la habilidad de una organización de salud para cumplir de manera continua con las promesas realizadas (27). En el ámbito de la medicina familiar, esto alude a la destreza del equipo médico y administrativo para proporcionar atención médica conforme a los estándares establecidos, asegurando que los pacientes reciban el tratamiento correcto sin inconvenientes o demoras. Donabedian señala que la confianza está relacionada con la estructura del sistema de atención, considerando factores como la calidad de la capacitación del personal médico, la accesibilidad de recursos y la organización interna de los servicios (22). Además, la confianza está conectada con la fe que los pacientes depositan en los servicios, dado que esperan que los profesionales actúen de manera eficaz y que las atenciones brindadas sean seguras y efectivas. Un estudio demuestra que la confianza es crucial para fomentar una experiencia positiva en los pacientes, impactando directamente en su satisfacción (30).

En el ámbito técnico y regulatorio, la fiabilidad en los servicios médicos se define como la capacidad del sistema para proporcionar atención de manera consistente y sin errores, de acuerdo con los criterios establecidos en normativas como la ISO 9001, relacionada con la gestión de la calidad (31). La norma ISO 9001:2015 indica que las entidades deben implementar procedimientos que garanticen la uniformidad en la entrega del servicio, minimizando las fallas y los peligros. Esto abarca la administración del personal, la formación continua del equipo y la normalización de los procesos médicos y administrativos. De acuerdo con la norma ISO 9001, la fiabilidad se mide a través de auditorías internas y la opinión de los usuarios, para asegurar que los servicios satisfacen los estándares de calidad y las expectativas de los pacientes. La fiabilidad técnica implica llevar a cabo los procesos de manera correcta sin

variaciones significativas en los resultados, lo que es crucial para proporcionar atención médica eficaz y de calidad (29).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta en los servicios de salud se refiere a cómo los pacientes reciben atención de manera oportuna y al compromiso del personal para satisfacer sus necesidades. Estudios sobre el tema afirman que "la capacidad de respuesta es un objetivo clave de los sistemas de salud nacionales anticipándose y adaptándose a las necesidades de salud actuales y futuras" (32). De manera similar, mencionan que la capacidad de respuesta no solo implica la disposición del sistema para actuar, sino también la efectividad de esa acción cuando el paciente lo requiere: "la capacidad de respuesta no solo involucra la habilidad del sistema para responder, sino también la respuesta real" (33). En la atención ambulatoria de Medicina Familiar, este aspecto se manifiesta en elementos concretos como la rapidez en la programación de citas, la puntualidad en la atención médica, la accesibilidad a la información pertinente y la disposición del personal de salud para atender dudas o inconvenientes del paciente. Una buena capacidad de respuesta ayuda a construir confianza, mejora la percepción de la calidad del servicio y aumenta la satisfacción del paciente, ya que este siente que sus necesidades son tratadas de manera adecuada y a tiempo.

Desde un enfoque normativo y técnico, la reacción en los servicios de salud puede ser vista como la habilidad del sistema para ofrecer atención de manera eficaz y rápida, de acuerdo con criterios específicos de calidad y servicios. Según los estándares de gestión de calidad como ISO 9001:2015, las entidades de salud deben implementar procesos y tiempos claros para atender a los usuarios, incorporar métodos de evaluación y mejora continua, así como definir con precisión las responsabilidades para garantizar que los servicios se brinden sin demoras. Esto significa que la atención médica debe estructurarse de tal forma que el paciente no sufra esperas innecesarias, acceda rápidamente al servicio y reciba respuestas adecuadas a sus necesidades. La capacidad de respuesta técnica también abarca herramientas para gestionar el

flujo de pacientes, protocolos para atención rápida y sistemas de comunicación eficientes entre el personal y el usuario. De esta manera, la parte técnica asegura que la “prontitud” sea un rasgo medible y mejorable del sistema, fundamentado en normas y procedimientos establecidos (29).

Seguridad

La protección en el sector de la salud se entiende como la habilidad del sistema, del servicio o del profesional de salud para prevenir daños innecesarios a los pacientes derivados de la atención médica. Por ejemplo, la Institute of Medicine (IOM) la describió como la “prevención de daños a los pacientes” (21). En un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la seguridad se considera un aspecto clave de la calidad: “seguro - evitar daños a las personas para quienes está destinado el cuidado”. La literatura especializada indica que la seguridad abarca aspectos como la disminución de errores, la administración de riesgos clínicos y el establecimiento de una cultura organizacional que promueva la notificación, el análisis y el aprendizaje de incidentes adversos (22). En el campo de la medicina familiar, garantizar la seguridad implica implementar procedimientos que reduzcan infecciones, errores en la medicación, retrasos significativos y que aseguren un entorno adecuado para la atención, de tal manera que el usuario externo sienta que el servicio no solo es efectivo, sino también seguro. Esta dimensión está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente, ya que los pacientes que consideran que su atención es segura suelen valorar más la calidad del servicio recibido.

La seguridad en los servicios de salud se refiere a la habilidad del sistema para evitar, identificar y actuar frente a situaciones que puedan causar daño al paciente, utilizando procedimientos definidos, protocolos estandarizados, monitoreo y un continuo proceso de mejora. De acuerdo a normativas internacionales, la seguridad es un componente clave de la calidad del servicio; por ejemplo, la OMS indica que un sistema de salud seguro debe funcionar de tal manera que se eviten daños que se pueden prevenir y se disminuyan riesgos innecesarios

relacionados con la atención sanitaria (36). En la práctica, esto significa que una institución de salud debe llevar a cabo auditorías de seguridad, establecer protocolos para el reporte de eventos adversos, revisar los procesos clínicos y administrativos, realizar mantenimiento de los equipos, capacitar al personal y poner en marcha mecanismos que aseguren un entorno seguro para el paciente. Estas actividades reglamentarias aseguran que el aspecto de la seguridad sea algo concreto y medible, no solo un concepto teórico, lo cual es crucial para la calidad de atención en tu investigación sobre la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián.

Empatía

La empatía constituye un aspecto esencial en la calidad de la atención sanitaria, dado que implica la habilidad del personal médico para captar y atender adecuadamente las demandas emocionales y psicológicas de los pacientes. Según Parasuraman, en su marco SERVQUAL, enfatizan que la empatía es la capacidad de adaptar el servicio a cada paciente, demostrando un interés sincero por su bienestar (27). Este elemento es vital, puesto que los pacientes no solo buscan tratamientos médicos efectivos, sino también una interacción humana que reconozca sus sentimientos y preocupaciones. En el ámbito de la medicina familiar, la empatía se manifiesta en la habilidad del equipo médico para escuchar a los pacientes, entender sus preocupaciones y abordar sus necesidades de manera que fortalezca la relación entre médico y paciente. De acuerdo con Herrera, J. la empatía es fundamental para aumentar la satisfacción del usuario, ya que impacta de manera directa en la percepción de la calidad y en la confianza en los servicios. Además, la empatía contribuye a disminuir la ansiedad de los pacientes, fomentando un entorno de confianza que facilita el proceso de recuperación y el cumplimiento del tratamiento (37).

La empatía en los servicios de salud es la capacidad de los profesionales para conectar emocionalmente con los pacientes, garantizando una atención que va más allá de lo puramente técnico. En términos de normativas como la ISO 9001 para sistemas de gestión de calidad, la

empatía se contempla dentro de los procesos de interacción entre el personal de salud y los usuarios. La norma ISO 9001:2015 establece que el personal debe ser competente no solo en habilidades técnicas, sino también en habilidades interpersonales, como la empatía, para optimizar la experiencia del paciente. La norma ISO 10002 sobre gestión de quejas también subraya la importancia de una respuesta empática ante los problemas de los pacientes, garantizando que sus quejas sean atendidas de forma respetuosa y comprensiva (29). La empatía técnica implica reconocer que la atención médica no es solo un proceso mecánico, sino que involucra aspectos emocionales que impactan directamente en la calidad de la atención.

2.1.3. Satisfacción del usuario

2.1.3.1. Definiciones

El bienestar del usuario en el sector de la salud alude a la apreciación integral que realiza el paciente sobre la atención recibida, esta apreciación se fundamenta en una comparación entre las expectativas que el paciente tenía antes de recibir el servicio y las experiencias efectivas durante su cuidado. Si las expectativas del usuario se alinean con la calidad del servicio proporcionado, dicho paciente experimenta satisfacción, si la atención recibida es inferior a lo anticipado, la satisfacción puede verse afectada negativamente. La satisfacción del paciente es un elemento clave que indica la calidad del cuidado, puesto que no solo muestra en qué medida se cumplen las expectativas, sino también el efecto emocional que el servicio produce en el individuo. La valoración que tiene el paciente sobre la atención de salud recibida impacta directamente su confianza en los profesionales y la institución, lo que a su vez incide en la lealtad y la continuidad del tratamiento. Este concepto es significativo para la mejora constante del sistema de salud, puesto que un aumento en la satisfacción se traduce en mayor adherencia a los tratamientos y resultados más efectivos a lo largo del tiempo (9).

La satisfacción del paciente se puede definir como una valoración personal que realizan los pacientes sobre la atención que reciben en un centro de salud, basada en sus

expectativas iniciales y en lo que realmente experimentan. Los autores mencionan que la satisfacción no solo indica la calidad del cuidado médico proporcionado, sino que también incluye las percepciones del paciente en relación con aspectos emocionales, la comunicación, la accesibilidad y la conexión con el profesional de la salud. Esta valoración se convierte en un indicador clave del nivel de calidad del servicio, dado que un paciente contento no solo estará más inclinado a regresar para recibir atención, sino que también es más probable que lo recomiende a otros. Asimismo, la satisfacción del paciente influye significativamente en su bienestar, ya que una atención que cumple con sus expectativas puede aumentar la confianza, lo que mejora la adherencia al régimen de tratamiento. Por consiguiente, la satisfacción del paciente no solo es un objetivo que persiguen las organizaciones de salud, sino que también es esencial para optimizar los resultados clínicos y fortalecer el vínculo entre el paciente y el profesional de la salud (38).

Prakash define la satisfacción del paciente como un aspecto fundamental de la calidad en la atención médica. Esta satisfacción se fundamenta en cómo los pacientes evalúan el servicio que reciben, en relación con lo que esperaban. Según Prakash, varios factores que impactan la satisfacción son la habilidad de los profesionales de la salud, la amabilidad en el trato, la efectividad del tratamiento y la facilidad de acceso al servicio. Además, la satisfacción del paciente refleja cuán de acuerdo está con las decisiones médicas, la rapidez del servicio y la claridad en la respuesta a sus inquietudes. Por lo tanto, la satisfacción no solo está relacionada con la calidad técnica del cuidado, sino también con las relaciones humanas que los pacientes establecen con el personal médico. Las investigaciones muestran que una alta satisfacción se asocia de manera positiva con mejores resultados sanitarios, mayor cumplimiento con el tratamiento y una relación más fuerte entre los pacientes y los profesionales. De esta forma, la satisfacción del paciente no solo sirve como un indicador de la calidad del servicio, sino que también actúa como un impulso para optimizar los procesos de atención médica y la efectividad de los servicios (39).

Otros autores sugieren que la satisfacción del usuario resulta de la discrepancia entre las expectativas que los pacientes tienen antes de recibir un servicio y su percepción tras haberlo experimentado. Este principio se manifiesta en la experiencia del usuario, ya que, si la calidad del servicio recibido se alinea con lo que se esperaba, se genera satisfacción. No obstante, si la atención no alcanza estas expectativas, esto puede llevar a la insatisfacción, afectando la confianza del paciente en el sistema de salud. Según estos investigadores, la satisfacción del usuario depende no solo de factores técnicos o clínicos, sino también de elementos emocionales, como la calidad del trato, el enfoque personalizado y el respeto hacia las necesidades del paciente. Chico y sus coautores destacan que, para aumentar la satisfacción del usuario, es crucial que los servicios de salud proporcionen atención efectiva, rápida y empática, lo cual también favorece una buena relación entre el profesional y el paciente. Esta interacción es fundamental para lograr resultados positivos en el bienestar, tanto físico como emocional, del paciente (28).

2.1.3.2. Teoría del Modelo Jerárquico Multidimensional:

La propuesta del modelo jerárquico multidimensional sugiere que la satisfacción del usuario proviene de una valoración que considera múltiples dimensiones del servicio, integrando distintas evaluaciones del rendimiento en diversos niveles. De acuerdo con este enfoque, los consumidores no solo analizan los elementos técnicos o funcionales del servicio, sino que también ponderan las dimensiones emocionales y las relaciones interpersonales, las cuales se unen para generar una percepción generalizada de la calidad del servicio. Esta conceptualización es aplicable a los servicios de salud, reconociendo que la satisfacción del paciente no se basa únicamente en la pericia técnica del personal médico, sino también en la conexión emocional que el paciente establece con el equipo de salud y en la calidad del entorno físico donde se lleva a cabo la atención. Brady y Cronin sostienen que, para lograr una evaluación integral de la calidad del servicio, es esencial tener en cuenta estas dimensiones, dado que afectan la percepción global del paciente sobre el servicio y, por consiguiente, su

satisfacción (41).

2.1.4 Dimensiones de satisfacción del usuario

Confiabilidad

La confiabilidad es un aspecto crucial de la satisfacción del usuario en los servicios de salud, particularmente en el ámbito de la atención médica. Se refiere a la habilidad que tiene un sistema de salud para ofrecer un servicio constante y exacto, conforme a lo que el paciente espera. De acuerdo con Jaramillo, esta característica abarca elementos vinculados a la precisión y al nivel de confianza en la atención proporcionada, lo que crea una impresión favorable en los pacientes cuando sus expectativas se satisfacen sin fallos (42). Parasuraman y sus colegas, en su modelo SERVQUAL, incluyen la confiabilidad como uno de los cinco elementos esenciales de la calidad del servicio, destacando su relevancia para la satisfacción del usuario, la confiabilidad no solo está relacionada con la competencia técnica de los profesionales de la salud, sino también con la consistencia en el servicio y la capacidad de cumplir con los compromisos asumidos ante los pacientes (127). En este contexto, la fiabilidad se convierte en un factor clave para aumentar la confianza del paciente, generando así una experiencia favorable que contribuye a la lealtad del usuario.

Técnicamente, la confiabilidad en los servicios de salud es la capacidad del sistema para ofrecer atención consistente y sin errores, en línea con las expectativas predefinidas. La ISO 9001:2015 enfatiza que la confiabilidad debe ser monitorizada continuamente para garantizar que el servicio se ofrezca consistentemente según los estándares de calidad. La norma resalta la importancia de establecer procedimientos claros para minimizar errores y garantizar la calidad de los servicios, asegurando la estabilidad y coherencia del sistema. Para ello, las organizaciones de salud deben realizar auditorías periódicas, contar con protocolos estandarizados y establecer mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar la confiabilidad del servicio. Así, la confiabilidad en la atención se mide a través de procesos que aseguren que se cumpla con lo prometido de forma consistente y predecible, reduciendo el

riesgo de insatisfacción entre los pacientes. (29)

Validez

La validez en la satisfacción del usuario se relaciona con la habilidad del servicio para satisfacer de manera adecuada las expectativas y requerimientos del paciente, asegurando que la atención que se brinda sea efectiva y relevante. Según Martínez, esta validez es crucial, ya que significa que el servicio de salud debe ser no solo adecuado, sino también correcto y alineado con lo que el paciente anticipa en función de su situación médica (12). Koontz y Weihrich afirman que la validez se refiere a la relación entre los resultados que el paciente espera y los que realmente se logran. Los pacientes consideran importante que los tratamientos que reciben sean apropiados y se ajusten a sus expectativas, y que realmente los servicios médicos brinden resultados (13). Esta dimensión se analiza no solo desde el aspecto de la habilidad médica, sino también desde la congruencia en los resultados conseguidos. La validez adquiere especial relevancia en la medicina familiar, donde los pacientes buscan atención que se ajuste a sus requerimientos y que tenga un enfoque integral de la salud.

La validez se relaciona con la exactitud y relevancia de los resultados obtenidos del sistema de salud. De acuerdo con las normativas ISO, la validez se asocia al cumplimiento de los criterios y regulaciones internacionales que aseguran que los servicios de salud proporcionados sean realmente eficaces y cumplan con lo prometido. En la norma ISO 9001:2015, se destaca la necesidad de asegurar que el servicio se ajuste a las necesidades del usuario, a través de la monitorización constante de los resultados y la adaptación de los procesos para garantizar que las expectativas del paciente se satisfagan de manera adecuada. La validez también conlleva la revisión y supervisión de los procesos de atención, con el objetivo de confirmar que se adhieran a las normas de calidad y que el servicio se brinde de manera correcta y eficiente. Adicionalmente, la validez se determina mediante evaluaciones de rendimiento y sistemas de retroalimentación que ayudan a identificar áreas de mejora y asegurar que el servicio sea apropiado y eficaz (29).

Lealtad

La fidelidad de los usuarios en el ámbito de la salud está íntimamente conectada con la confianza y el nivel general de contenido del paciente. De acuerdo con Koontz y Weihrich, la fidelidad implica la conexión sostenida del paciente con la institución o el profesional de salud que lo cuida. Este aspecto sugiere que, cuando el paciente recibe atención continua y de calidad superior, se establece un lazo de confianza que afecta su compromiso con el sistema de salud (13). Según Real, R., la fidelidad es un componente clave de la retención, ya que los pacientes leales no solo permanecen en su tratamiento, sino que también recomiendan los servicios a terceros. La fidelidad surge de un ciclo continuo de satisfacciones, donde las experiencias positivas fortalecen el vínculo con los proveedores de salud (14). Mosadeghrad, A. también menciona que la lealtad se desarrolla a través de una experiencia constante y personalizada que el paciente tiene con el sistema de salud, fomentando una relación de confianza recíproca (37).

Desde un punto de vista técnico, la lealtad del paciente implica una inclinación sostenida hacia un servicio de atención médica sustentada en la confianza en la calidad del cuidado otorgado. Según la norma ISO 9001:2015, la retención de pacientes está supeditada a la uniformidad y excelencia del servicio brindado. Con arreglo a esta norma, las entidades deben evaluar la lealtad de sus usuarios a través de mecanismos de retroalimentación y análisis constante de la satisfacción. La lealtad está relacionada con la habilidad de la entidad para proporcionar un servicio que cumpla consistentemente con los criterios de calidad establecidos. La norma ISO 9001 enfatiza que, para impulsar la lealtad, las organizaciones de salud deben implementar una gestión de calidad centrada en el cliente y establecer procedimientos

eficientes que aseguren la satisfacción continua (29). Adicionalmente, es necesario llevar a cabo acciones correctivas cuando se identifiquen áreas de mejora que puedan influir en la percepción de la calidad del servicio.

2.2. Marco conceptual

- **Satisfacción del Usuario:** La satisfacción del usuario está relacionada con cómo un paciente valora los servicios recibidos al contrastar sus expectativas con la realidad de su experiencia. En el ámbito de la salud, se analiza en qué medida la atención proporcionada se ajusta o supera lo que se esperaba, afectando así la confianza, fidelidad y cumplimiento a los tratamientos.
- **Calidad de Atención:** La calidad de atención en el sector salud se refiere a la efectividad, seguridad, accesibilidad y trato adecuado que se brinda a los pacientes. Se examina si los servicios ofrecen lo que se esperaba, y si responden a los estándares de salud y a las normativas internacionales. Este aspecto es fundamental para evaluar la eficacia y la mejora continua en los servicios sanitarios.
- **Confiabilidad:** La confiabilidad en los servicios de salud implica que el sistema sea capaz de ofrecer un servicio constante, sin fallos y acorde a las expectativas del paciente. Se relaciona con la precisión y la uniformidad en el cuidado médico, lo que genera confianza y mejora la satisfacción y fidelidad del paciente.
- **Validez:** La validez en el cuidado médico abarca la relevancia y efectividad de los servicios ofrecidos. Los servicios deben estar alineados con las expectativas y necesidades del paciente, asegurando que los resultados sean los adecuados. Este aspecto se evalúa considerando la relación entre los tratamientos y la necesidad clínica.

- **Lealtad:** La lealtad del usuario refleja el compromiso del paciente hacia un sistema de salud, fundamentada en la confianza, el cumplimiento de sus expectativas y la calidad percibida. Los pacientes leales tienden a regresar y a recomendar el servicio, fortaleciendo la conexión con los proveedores de salud y fomentando la retención.
- **Expectativas:** Las expectativas del usuario en el ámbito de la salud son las anticipaciones o deseos que los pacientes tienen acerca de la calidad del servicio antes de recibirlo. Estas expectativas afectan notablemente la percepción de satisfacción. Si la atención recibida satisface o supera sus expectativas, la satisfacción será positiva; de lo contrario, generará descontento.
- **Percepción:** La percepción se refiere a cómo un paciente interpreta la calidad de atención que ha recibido. Esto se basa en experiencias pasadas, expectativas y factores emocionales. La percepción afecta la satisfacción total del usuario y es clave para comprender la conexión entre la calidad del servicio y la fidelidad.

2.3. Antecedentes de la investigación

2.3.1. Internacionales

Yugcha, G. & Prieto, D. (2024) en su estudio titulado “**Relación entre la calidad de la atención en un hospital ambulatorio de Guayaquil, Ecuador, y la satisfacción de los pacientes**”, buscaron analizar cómo se conecta la calidad del servicio prestado en el hospital con el grado de satisfacción de los pacientes que reciben atención ambulatoria. Este fue un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental y de carácter transversal. Para recopilar la información, se aplicó el cuestionario Servperf a un grupo de 366 usuarios del hospital en Guayaquil, quienes dieron su consentimiento informado para participar. Los hallazgos mostraron que los factores que generaron mayor satisfacción entre los pacientes fueron el adecuado uso de los equipos médicos (63.1%), la disponibilidad de recursos

necesarios en el hospital (76.2%), la satisfacción con la atención recibida que cumplió las expectativas de los pacientes (76.8%) y el interés del personal por resolver las inquietudes de los pacientes (73.2%). Asimismo, la disposición de los profesionales para ofrecer ayuda (70,2%), su capacidad para atender dudas (70,5%) y la atención a los intereses de los pacientes (60%) fueron elementos importantes que aumentaron la satisfacción general. En resumen, el estudio demostró que hay una correlación notable entre las cinco dimensiones de la calidad en la atención médica y el grado de satisfacción de los pacientes, resaltando la necesidad de lograr altos estándares en los servicios médicos para asegurar la satisfacción de los usuarios (43).

Zambrano, E. & Serpa, C. (2023), en su estudio titulado “**Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en un Hospital del Ecuador, 2025.**”, tenía la meta de identificar el vínculo entre la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes en un hospital básico. Este análisis fue de tipo descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo. Se utilizó una muestra no probabilística, eligiendo a 83 pacientes de más de 18 años que recibieron atención en la sección de consultas externas de medicina general. La atención de calidad fue examinada a través del cuestionario SERVQUAL, que evaluó cinco dimensiones esenciales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La satisfacción del paciente se midió con un instrumento validado que constaba de 20 preguntas, empleando ambos instrumentos una escala Likert de cinco puntos. Los hallazgos revelaron que la calidad percibida de la atención fue moderada ($M=3.29$, $DE=0.97$), con fortalezas evidentes en la modernidad de las instalaciones (51%) y de los equipos médicos (55%), pero con notables debilidades en empatía (63% consideraron la calidad como baja), profesionalismo (63%) y conocimiento del personal (59%). En contraste, la satisfacción del usuario se situó en un nivel moderado-bajo ($M=3.71$, $DE=0.88$), con elevados índices de insatisfacción en fundamentación de comunicación (67%) y trato interpersonal (71%). Respecto a la relación entre las variables, se detectó una correlación sólida y significativa entre la calidad de la

atención y la satisfacción del paciente, resultando en un coeficiente Rho de 0.872 ($p < 0.001$), lo que sugiere que la calidad de la atención contribuye al 76% de la variabilidad en la satisfacción de los pacientes. En resumen, la investigación puso de manifiesto que la calidad de la atención, particularmente en las áreas de empatía y comunicación, es fundamental para incrementar la satisfacción del usuario. Se aconsejó la capacitación del personal en estas dimensiones y la mejora de los procesos administrativos del hospital para robustecer el sistema de salud y optimizar la experiencia del paciente (16).

Carvajal, C. & Guerrero, K. (2025), en su estudio titulado “**Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención**”, buscaron determinar el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida en dicho centro de salud. Este análisis fue descriptivo y de carácter transversal, abarcando un total de 219 pacientes que fueron atendidos en el servicio de consulta externa. La muestra consistió en 141 pacientes que participaron de manera voluntaria en la investigación. Para la obtención de datos, se utilizó una encuesta que facilitó la recopilación de información acerca de las características generales de los pacientes, su grado de satisfacción y los elementos que afectan la calidad del servicio. La estadística aplicada para evaluar la significancia de los resultados fue la *t* de Student. Los hallazgos indicaron que la media de edad de los participantes era de 48.38 años, predominando los usuarios en el rango de 40 a 49 años (36,88%), y una mayoría femenina (64,54%). Respecto al grado de satisfacción, se observó que el 46,80% de los usuarios manifestaron un nivel medio de satisfacción. Los factores principales considerados insuficientes incluyeron la escasez de citas médicas y procedimientos (71,63%), así como dificultades relacionadas con el mobiliario clínico y no clínico (59,57%). Estos resultados indican que la calidad del servicio en estas áreas afecta de manera notable el grado de satisfacción de los usuarios. En resumen, el estudio demostró que varios elementos impactan la calidad de los servicios de salud, lo que a su vez

influye de manera directa en el grado de satisfacción de los pacientes, resaltando la presencia de niveles medios y bajos de satisfacción (17).

Hernández, et al., (2024) en su estudio titulado “**Calidad de la atención de los servicios de salud**”, tuvo como finalidad examinar la calidad de la atención proporcionada por el sistema de salud en México en varias fases de la vida. Para ello, se recurrió a datos de las encuestas Ensanut 2018 y Ensanut Continua 2022, y se clasificó el sistema de salud en tres categorías: dos de carácter público y una privada. Se calcularon porcentajes ponderados para algunos indicadores que evalúan la atención en diferentes etapas de la vida, tales como el control del embarazo, la atención del parto, la vacunación al nacer, el uso de antibióticos para infecciones respiratorias en niños, así como la identificación de factores de riesgo y complicaciones, además de la prescripción de insulina para adultos diabéticos. Los hallazgos indicaron que, a pesar de un incremento en el tiempo dedicado a las consultas médicas, existen carencias significativas en la atención en los tres subsistemas de salud. Estas carencias fueron especialmente evidentes en áreas fundamentales como el control del embarazo, la atención del parto, la vacunación al nacer y la escasa prescripción de insulina a adultos con diabetes. También se notó que la elección de los servicios privados era principalmente por la proximidad y la rapidez del servicio ofrecido. El estudio llegó a la conclusión de que la deficiente calidad de atención en varios aspectos del sistema de salud en México requiere poner en marcha estrategias innovadoras que busquen mejorar la eficiencia y el alcance de los servicios médicos, en particular en áreas críticas como la atención prenatal y el manejo de enfermedades crónicas como la diabetes (18).

2.3.2. Nacionales

Acaro, G. & Effio,B. (2024), en su trabajo titulado “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social del Perú - Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas San Isidro, junio, 2023**”, se propuso investigar la conexión entre el nivel de

servicio ofrecido por el personal de la oficina y la satisfacción de los usuarios que la utilizan. Abordó un problema derivado de las constantes quejas de los asegurados, las cuales incluían faltas en la información sobre los trámites administrativos, retrasos al trasladar pacientes de un hospital a otro, demoras en la atención en ventanilla, problemas relacionados a la validez de los seguros, y la falta de coordinación de la información reportada a EsSalud. Asimismo, durante la crisis sanitaria, surgieron críticas respecto a los servicios virtuales que cesaron en septiembre de 2022, cuando la plataforma online dejó de estar operativa. La investigación utilizó un enfoque científico, con un diseño de tipo no experimental y transversal aplicable. La muestra estaba conformada por 363 usuarios de la OSPE San Isidro, excluyendo a aquellos que se retiraron antes de ser atendidos y a quienes se negaron a participar en la encuesta. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, utilizando un cuestionario estructurado. El coeficiente Alfa de Cronbach que mide la fiabilidad del instrumento fue de 0.80 para la calidad de atención y 0.79 para la satisfacción del usuario, indicando así un nivel alto de aceptación de estos. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall confirmaron la hipótesis propuesta: “El servicio proporcionado por el personal de la plataforma tiene una relación directa con la satisfacción de los asegurados de la OSPE San Isidro”. Este resultado resalta la necesidad de seguir mejorando la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los asegurados y, por consiguiente, elevar el valor público de la Institución (19).

Rotondo, G. (2023) en su estudio titulado “**Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en un establecimiento de salud de Lima, 2023**”, tuvo como propósito identificar la conexión entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente, enfocándose en identificar los factores que generan insatisfacción durante la atención. La metodología utilizada fue aplicada, de enfoque cuantitativo y con un diseño descriptivo correlacional, empleando un método hipotético deductivo y de carácter transversal, sin un

diseño experimental. Para la recolección de información, se aplicaron encuestas a una muestra de 80 clientes de un centro de salud en Lima, seleccionados de un total de 100 usuarios. El instrumento empleado fue un cuestionario tipo Likert, que contenía 18 preguntas, validadas por expertos en el tema. Con la información recopilada, se utilizó el software SPSS para evaluar la confiabilidad del instrumento, así como la conexión e intensidad entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. Los hallazgos mostraron que hay una relación significativa entre estas dos variables, lo que respalda la hipótesis formulada en la investigación. Además, se concluyó que las dimensiones de calidad del servicio, como los aspectos físicos, la confiabilidad, la seguridad y la empatía, están estrechamente vinculadas con la satisfacción del cliente en el contexto de la atención en salud (20).

Ahuanari, G. (2023), en su investigación denominada **“Conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes”**, aplicó un enfoque práctico, descriptivo y no experimental, con el propósito de evidenciar una relación relevante entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. En concreto, el análisis mostró que a medida que mejora la calidad del servicio, el número de clientes satisfechos también aumenta. La población estudiada incluyó a 196 clientes, y para la obtención de información se utilizaron encuestas y cuestionarios validados por especialistas. Los datos recopilados fueron examinados con herramientas como Microsoft Excel 2016 y SPSS 23, siguiendo las pautas establecidas para cada herramienta de medición, incluyendo el coeficiente Alfa de Cronbach para asegurar su fiabilidad. Además, se aplicó la prueba de correlación de Spearman para estudiar la relación entre las variables. Los hallazgos obtenidos corroboraron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, tanto en la meta general como en las metas específicas de la investigación (21).

Huanacuni, J. (2024), en su estudio titulado **“Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023”**, buscó

identificar cómo se relacionan la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de dicho centro de salud. Este estudio fue de naturaleza básica, con un enfoque no experimental, relacional y de tipo transversal. La muestra incluyó a 294 usuarios del centro de salud. Para obtener datos, se aplicó una encuesta con cuestionarios creados por el investigador, los cuales fueron validados por especialistas en el campo. Asimismo, se utilizó el Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos. Los resultados descriptivos revelaron que el 44% de los usuarios considera la calidad del servicio como baja, el 32% la califica de media y el 24% la percibe como alta. Respecto a la satisfacción del usuario, el 39% de los participantes se mostró insatisfecho con el servicio recibido, el 42% manifestó estar medianamente satisfecho, y el 19% se consideró satisfecho. Por último, los hallazgos estadísticos, con un valor p reportado ($p=0.000$) y un coeficiente de correlación $Rho = 0.917$, demostraron una correlación alta y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna, concluyendo que la mejora en la calidad del servicio está fuertemente relacionada con el aumento de la satisfacción de los usuarios (44).

2.3.3. Locales

Solís, C. (2023) en su estudio titulado “**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Nacional ‘Adolfo Guevara Velasco’ EsSalud – Cusco**”, buscó identificar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital mencionado. La estrategia utilizada fue de carácter cuantitativo, con un diseño no experimental, básico y de nivel correlacional. La población incluía a 32,000 pacientes que recibieron asistencia en el servicio de emergencia en el año 2022, seleccionándose una muestra aleatoria simple de 381 pacientes que asistieron a consulta de medicina general durante el mismo lapso. Para evaluar la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los hallazgos mostraron una relación positiva muy fuerte entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención,

con un puntaje de 1.000 para la variable “Satisfacción” y 0.830 para “Calidad de atención”. La conclusión más significativa del estudio enfatizó que ambos elementos están íntimamente ligados, sugiriendo que una mejora en la calidad de atención impacta de manera considerable en la satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio de emergencia del Hospital Nacional “Adolfo Guevara Velasco” EsSalud en Cusco (45).

Maquerhua, C. (2024), en su estudio titulado “**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital Regional del Cusco**”, tuvo como meta principal establecer la relación entre la atención brindada y la satisfacción del usuario en el departamento de consulta externa de dicha institución. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, adoptando un diseño correlacional y no experimental en un solo momento. Para la obtención de datos, se aplicaron los cuestionarios SERVPERF y SUCE a una muestra de 254 pacientes del Hospital Regional del Cusco. Los hallazgos mostraron una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.593 y una significatividad de 0.000. En lo que respecta a la percepción de calidad, el 58.7 % de los pacientes la calificaron como promedio, mientras que el 25.2 % la evaluaron como deficiente. En términos de satisfacción, el 43.7 % de los usuarios manifestaron insatisfacción, y el 43.3 % se sintieron medianamente insatisfechos. La conclusión más relevante de este análisis es que la calidad del servicio en el Hospital Regional del Cusco es un factor fundamental para la satisfacción del usuario. Se concluyó que, al mejorar la calidad del servicio, también se potenciará la satisfacción del usuario, sugiriendo que las intervenciones enfocadas en estos aspectos tienen el potencial de aumentar tanto la percepción de calidad como la satisfacción general de los usuarios (24).

Moreano, Y. (2022), en su trabajo titulado “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud mental comunitario, Cusco, 2022**”, buscó establecer el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en dicho establecimiento.

Se aplicó una metodología cuantitativa, de tipo básico, sin experimentación y con un enfoque correlacional. Se llevó a cabo un muestreo probabilístico, que incluyó a 92 pacientes del centro de salud. Los datos fueron recolectados a través de encuestas con cuestionarios, que resultaron esenciales en el análisis de los hallazgos. Al análisis descriptivo de la información se usaron tablas de frecuencia, mientras que el análisis inferencial se hizo utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Los hallazgos mostraron que hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un valor p : 0.05, además de un coeficiente de correlación moderado de $Rho = 0.678$. Esto evidencia que a medida que la calidad del servicio mejora, también lo hace la satisfacción de los usuarios. La conclusión principal de este estudio es que la mejora en la calidad del servicio influye de manera positiva y directa en la satisfacción de los usuarios en el entorno de un centro de salud mental comunitario en Cusco (46).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

3.2. Identificación de variables

- **Variable 1:**
 - ✓ Calidad de la atención
- **Dimensiones:**
 - ✓ Elementos tangibles
 - ✓ Fiabilidad
 - ✓ Capacidad de respuesta
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Empatía
- **Variable 2:**
 - ✓ Satisfacción de usuario externo
- **Dimensiones:**
 - ✓ Confiabilidad
 - ✓ Validez
 - ✓ Lealtad

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Para la calidad de atención del usuario externo se tendrá en cuenta el instrumento de SERVQUAL	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	•Presentación del Policlínico •Información a los usuarios •Señalética de las instalaciones •Respeto al paciente •Material de comunicación •Solución de quejas y reclamos •Insumos suficientes •Registro clínico •Consejería y orientación •Calidez de atención •Solución de problemas •Confianza del personal •Cumplimiento de bioseguridad	Malo (30 – 70) Regular (71 – 110) Bueno (111 – 150)	ORDINAL

		Empatía	•Amabilidad y empatía •Respeto a la privacidad		
Satisfacción del usuario	Para la satisfacción del usuario se utilizó el instrumento de Ramírez y Álvarez.	Confiabilidad Validez Lealtad	•Cumplimiento del horario •Seguridad y Confort •Ambientes cómodos •Calidez •Equipamiento adecuado •Tiempos de espera •Calidad y eficiencia •Cumplimiento •Respeto •Motivación	Insatisfecho (20 – 46) Indiferente (47 – 73) Satisfecho (74 – 100)	ORDINAL

Capítulo IV

Metodología

4.1. Ámbito de aplicación

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Policlínico San Sebastián EsSalud, ubicado en el distrito de San Sebastián, en la región sureste de la ciudad de Cusco, Perú. Este establecimiento de salud se encuentra a una altitud aproximada de 3200 m.s.n.m., en una zona de fácil acceso para los habitantes de la región, pero también caracterizada por sus condiciones geográficas y climáticas particulares, propias de la región andina. A la fecha tiene más de 55,000 pacientes adscritos que reciben atención médica en este establecimiento del primer nivel de atención. El servicio de medicina familiar se implementó en el año 2016 con un consultorio para la atención de consulta externa; posteriormente, el año siguiente se sumaron dos médicos especialistas y, a la fecha, se tienen 5 médicos de familia atendiendo diversos servicios como son consulta externa, urgencias, procedimientos, visitas domiciliarias, etc. La infraestructura, está construida de material de adobe acondicionada para ser utilizada como consultorios médicos, no se tiene consultorios fijos para la atención de medicina familiar, sino que se comparten con medicina general, lo que causa un poco de confusión en los pacientes.

4.2. Tipo y nivel de investigación

El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, de nivel correlacional. Este tipo de estudios se desarrollan con el fin de describir las variables con una visión detallada, indicando las características y condiciones actuales, mientras que la correlación facilita la evaluación de la existencia de alguna relación entre ellas. Según Hernández, Fernández y Baptista, este tipo de diseño se utiliza para identificar patrones o relaciones entre fenómenos en su entorno natural, sin establecer causalidad, sino simplemente observando cómo se presentaban y se relacionaban (11).

El nivel fue aplicado, al usar conocimientos y teorías previas con el objetivo de resolver

problemas específicos. Este tipo de investigación se enfoca en la mejora de procesos, servicios o situaciones particulares dentro de un contexto determinado. En lugar de generar nuevo conocimiento teórico, su propósito fue aplicar lo ya existente para encontrar soluciones prácticas.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, cuantitativo y de corte transversal, según lo indicado por Hernández et al. Esto significa que no se modificará deliberadamente ninguna variable para observar su impacto en las demás, sino que se estudiará el fenómeno tal como ocurre en su entorno. Es decir, se trata de observar o medir las variables tal como se presentan en su contexto natural para poder analizarlas. (11)

4.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por los usuarios que acuden por problemas de salud al servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco.

4.5. Población de estudio

Conformada por 1058 pacientes mayores de edad de ambos sexos que asistieron a consulta médica en el Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco durante el año 2024. En el caso de los menores de edad, la información será proporcionada por sus padres o apoderados acompañantes, quienes serán responsables de dar su consentimiento y proporcionar los datos necesarios para la investigación

4.6. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra está constituido por 282 pacientes que acudieron al servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco en el año 2024. Para determinar el tamaño muestral, se utilizó la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

	DEFINICIÓN	VALOR
n	Tamaño de muestra	¿?
p	Proporción a favor	0.5
q	Proporción en contra. Su valor es (1-p)	0.5
e	Error estándar de 5%	0.05
z	Valor de z para intervalo de confianza al 95% es igual a 1.96	1.96
N	Población de estudio determinada en base a los criterios de selección.	1058

➤ Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1058)}{(0.05)^2(1058 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 282$$

4.7. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo utilizado es el muestreo aleatorio simple, ya que los pacientes fueron seleccionados aleatoriamente de la población, asegurando que cada uno de ellos tuviera la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. Este método permite obtener una muestra representativa de la población y garantiza la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizará la técnica de la encuesta elaborada para la recolección de datos de las unidades de investigación mediante la aplicación de un cuestionario elaborado para tal fin, así como también nos permitirá obtener y analizar datos de una manera rápida y eficaz acerca de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

El instrumento a utilizarse para la obtención de los datos fueron dos cuestionarios que tienen una escala de valoración de Likert que han sido elaborados con la finalidad de medir los indicadores de las dimensiones de la investigación a realizarse; es así que para la primera variable que es la calidad de atención, se utilizó el instrumento SERVQUAL que tiene 30 ítems: 7 para los elementos tangibles, 6 para la fiabilidad, 5 para la capacidad de respuesta, 5 para la seguridad y 7 para la empatía. Y para medir la segunda variable, que es la satisfacción del usuario, se utilizó el instrumento que fue adaptado por Ramírez y Álvarez en el año 2015 y que consta de 20 ítems: 8 para la dimensión de confiabilidad, 7 para la validez y 5 para la lealtad. y que se modificó para este estudio mediante la validación previa por juicio de expertos.

4.9. Validez y confiabilidad del instrumento

Según Parasuraman et al. El proceso iterativo utilizado para refinar el instrumento original SERVQUAL se basó en la evaluación de la validez de constructo y convergente. Las dimensiones de fiabilidad y seguridad fueron las más significativas en la predicción de la calidad del servicio, con coeficientes de 0.39 y 0.13, respectivamente. A pesar de que empatía y tangibles mostraron coeficientes más bajos, aún presentaron relaciones significativas. El análisis de varianza (ANOVA) validó la capacidad del instrumento para diferenciar las categorías de calidad del servicio ($p < 0.001$), y el R^2 ajustado evidenció una explicación adecuada de la variabilidad en las percepciones de calidad. El Alfa de Cronbach fue de 0.98, confirmando la alta fiabilidad del instrumento. (27)

El instrumento de satisfacción del usuario consta de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones clave: Confiabilidad, Validez y Lealtad. La claridad y relevancia de cada ítem fueron evaluadas por expertos en salud y satisfacción del usuario. En cuanto a la confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach fue utilizado para medir la consistencia interna del instrumento, alcanzando un valor de 0,91, lo que indica alta fiabilidad en las respuestas. Las dimensiones

individuales mostraron consistencias internas satisfactorias, con valores entre 0,85 y 0,92, respaldando la estabilidad y fiabilidad del instrumento. La validación de contenido se realizó mediante un análisis de validez de constructo, confirmando que el instrumento mide adecuadamente los aspectos clave de la satisfacción del usuario.

4.10. Procedimiento de recolección de datos

El proceso de recolección de datos consistió en ordenar y clasificar las respuestas obtenidas de acuerdo con las variables y dimensiones del estudio. Los datos fueron ingresados a una base en Excel para su posterior análisis con el software IBM SPSS Statistics versión 23.0.

4.11. Técnicas de análisis e interpretación de información

Una vez procesados los datos en SPSS, se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas. Además, se realizó un análisis inferencial para determinar la relación entre las variables. Primero, se evaluó la normalidad de los datos, y debido a que no seguían una distribución normal, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para medir la relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción.

4.12. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para contrastar las hipótesis planteadas, se aplicó inicialmente la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos seguían una distribución normal. Al comprobar que los datos no cumplían con los supuestos de normalidad, se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (Rho de Spearman), que permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción. Las hipótesis se contrastaron con un nivel de significancia del 5%, analizando los valores p obtenidos para determinar la veracidad de las hipótesis.

Capítulo V

Análisis e interpretación de datos y resultados

5.1. Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de atención

En cuanto al primer objetivo específico, se debe conocer la calidad de la atención brindada al usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable calidad de atención y sus dimensiones

	Categoría	N	%
Variable calidad de atención	Mala	1	0.4
	Regular	141	50.0
	Buena	140	49.6
	Total	282	100.0
Dimensiones			
Elementos tangibles	Mala	31	11.00
	Regular	157	55.70
	Buena	94	33.30
	Total	282	100
Fiabilidad	Mala	0	0.00
	Regular	149	52.80
	Buena	133	47.20
	Total	282	100
Capacidad de respuesta	Mala	5	1.80
	Regular	132	46.80
	Buena	145	51.40
	Total	282	100
Seguridad	Mala	1	0.40
	Regular	11	3.90
	Buena	270	95.70
	Total	282	100
Empatía	Mala	1	0.40
	Regular	140	49.60
	Buena	141	50.00
	Total	282	100

Interpretación de los resultados:

En la tabla 1 se observa que, la mayoría de los usuarios tiene una percepción positiva de la calidad de atención en el Policlínico San Sebastián, con un 49.6 % de los usuarios calificando la atención como buena y un 50 % como regular. Solo un 0.4 % percibe la atención como mala. Esto sugiere que, en general, la calidad de atención es aceptable, pero existen áreas en las que se puede mejorar, especialmente en dimensiones como los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, donde los usuarios reportan evaluaciones más variadas. En particular, los elementos tangibles fueron calificados como regulares por más de la mitad de los usuarios (55.7 %), y la capacidad de respuesta también presentó un 46.8 % de evaluaciones regulares. Por otro lado, las dimensiones de seguridad y empatía destacan positivamente, con un 95.7 % y un 50 % de los usuarios, respectivamente, calificando estas áreas como buenas. La calidad de atención en el servicio de Medicina Familiar es percibida principalmente de manera positiva y buena, aunque hay áreas como los elementos tangibles y la capacidad de respuesta que podrían mejorarse para optimizar la satisfacción general de los usuarios.

5.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción

En cuanto al segundo objetivo específico, se debe identificar el grado de satisfacción del usuario externo que acude a la consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

Tabla 2

Análisis de la variable satisfacción y sus dimensiones

		N	%
Variable satisfacción del usuario externo	Insatisfecho	0	0.00
	Indiferente	114	40.40
	Satisfecho	168	59.60
	Total	282	100.0
Dimensiones			
Confiabilidad	Insatisfecho	1	0.40
	Indiferente	104	36.90
	Satisfecho	177	62.80
	Total	282	100
Validez	Insatisfecho	0	0.00
	Indiferente	150	53.20
	Satisfecho	132	46.80
	Total	282	100
Lealtad	Insatisfecho	4	1.40
	Indiferente	112	39.70
	Satisfecho	166	58.90
	Total	282	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados:

En la tabla 2 se observa el análisis de la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián donde se muestra que la mayoría de los usuarios

(59.6 %) está satisfecha con la atención recibida, mientras que un 40.4 % se muestra indiferente y ningún usuario se declara insatisfecho. En las dimensiones específicas, la confiabilidad es evaluada positivamente por el 62.8 % de los usuarios, aunque un 36.9 % permanece indiferente. En cuanto a la validez, el 53.2 % de los usuarios tiene una percepción neutral y un 46.8 % se muestra satisfecho, mientras que, en la lealtad, un 58.9 % está satisfecho y un 39.7 % es indiferente. Esto refleja una satisfacción general positiva, pero también indica que existen áreas, como la validez y la lealtad, que podrían mejorarse para aumentar el compromiso y la fidelización de los usuarios.

5.1.3. Correlación entre calidad de atención con satisfacción de los usuarios

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

Tabla 3

Correlación entre calidad de atención con satisfacción de los usuarios

Satisfacción	Calidad						total		p-valor	Rho de Spearman
	Mala		Regular		Buena					
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.000	0.681
Indiferente	0	0.0	105	92.1	9	7.9	114	40.4		
Satisfecho	1	0.6	36	21.4	131	78.0	168	59.6		
total	1	0	141	1	140	1	282	100		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados:

En la tabla se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre satisfacción y calidad de atención es 0.681, lo que indica una correlación positiva moderada y significativa. Esto significa que, a medida que mejora la calidad de atención, también aumenta la satisfacción del usuario, reflejando una relación fuerte. El p-valor de 0.000, que es menor que 0.05, confirma que la relación observada es estadísticamente significativa. En cuanto a la distribución de las respuestas, ningún usuario se encuentra en la categoría insatisfecho. La mayoría de los usuarios indiferentes (92.1%) califican la calidad de atención como regular, mientras que un pequeño porcentaje (7.9%) la califica como buena. En la categoría satisfecho, la mayoría (78.0%) califica la calidad de atención como buena, mientras que un 21.4% la percibe como regular. La correlación positiva moderada y significativa entre la satisfacción y la calidad de atención sugiere que, a mejor calidad de atención percibida, mayor satisfacción del usuario, y que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa.

5.1.4. Correlación entre las dimensiones calidad de atención con satisfacción de los usuarios

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención médica y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención médica y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

Tabla 4*Correlación entre las dimensiones calidad de atención con satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción						Total	p- valor	Rho de Spearman
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho				
		N	%	N	%	N	%			
Elementos tangibles	Malo	0	0.0	25	21.9	6	3.6	31	0.000	0.556**
	Regular	0	0.0	86	75.4	71	42.3	157		
	Bueno	0	0.0	3	2.6	91	54.2	94		
	Total	0	0	114	100	168	100	282		
Fiabilidad	Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.000	0.387**
	Regular	0	0.0	87	76.3	62	36.9	149		
	Bueno	0	0.0	27	23.7	106	63.1	133		
	Total	0	0	114	100	168	100	282		
Capacidad de respuesta	Malo	0	0.0	4	3.5	1	0.6	5	0.000	0.586**
	Regular	0	0.0	92	80.7	40	23.8	132		
	Bueno	0	0.0	18	15.8	127	75.6	145		
	Total	0	0	114	100	168	100	282		
Seguridad	Malo	0	0.0	0	0.0	1	0.6	1	0.000	0.076
	Regular	0	0.0	7	6.1	4	2.4	11		
	Bueno	0	0.0	107	93.9	163	97.0	270		
	Total	0	0	114	100	168	100	282		
Empatía	Malo	0	0.0	0	0.0	1	0.6	1	0.000	0.586**
	regular	0	0.0	98	86.0	42	25.0	140		
	bueno	0	0.0	16	14.0	125	74.4	141		
	Total	0	0	114	100	168	100	282		

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación de los resultados:

En la tabla se observa que los resultados de las dimensiones de la calidad de atención médica, como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, tienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024. Los valores de Rho de Spearman son 0.556 para los elementos tangibles, 0.387 para fiabilidad, 0.586 para capacidad de respuesta y 0.586 para empatía, todos con p-valores de 0.000, lo que indica que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción con estas dimensiones y la calidad percibida. En el caso de seguridad, aunque tiene un Rho de 0.076, la correlación sigue siendo significativa, pero es muy baja, lo que sugiere que la seguridad no tiene un impacto tan fuerte en la satisfacción comparado con las otras dimensiones. Estos resultados apoyan la hipótesis alternativa (H_1), ya que hay una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de atención médica y la satisfacción del usuario.

Discusión

Los resultados de la investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Policlínico San Sebastián muestran una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios, aunque también identifican áreas que requieren atención. Un 49.6 % de los usuarios calificaron la calidad de la atención como “buena” y el 50 % como “regular”, lo que indica que la calidad es generalmente aceptable, pero no sin margen de mejora. Solo un 0.4 % de los usuarios percibe la calidad de atención como “mala”. Estos hallazgos sugieren que, aunque la atención en general es percibida positivamente, persisten áreas de oportunidad, especialmente en las dimensiones de los "elementos tangibles" y la "capacidad de respuesta".

Los hallazgos de la presente investigación coinciden con los encontrados por Yugcha y Prieto (2024), quienes realizaron un estudio sobre la calidad de atención en un hospital ambulatorio de Guayaquil, Ecuador, y la satisfacción de los pacientes. En su investigación, el 63.1 % de los pacientes consideraron que el uso adecuado de los equipos médicos fue un factor crucial para su satisfacción, mientras que el 76.2 % valoró la disponibilidad de los recursos necesarios como fundamental. Además, el estudio de Zambrano y Serpa (2023) en un hospital del Ecuador, identificó que la calidad percibida de la atención fue moderada, con un 51 % de los pacientes considerando la calidad de los equipos como un aspecto importante, similar a la dimensión de los elementos tangibles que fue evaluada de manera regular por más de la mitad de los usuarios en nuestra investigación (16).

Por otro lado, la "capacidad de respuesta" también fue calificada como "regular" por un porcentaje significativo de los usuarios. Esta dimensión se refiere a la rapidez y efectividad con que el personal responde a las necesidades y solicitudes de los pacientes. La capacidad de respuesta es un componente clave en la satisfacción del usuario, como lo han señalado estudios como el de

Carvajal y Guerrero (2025) identificaron que una respuesta rápida y eficiente del personal es crucial para garantizar la satisfacción de los usuarios en centros de atención primaria. En su estudio, un 70,2 % de los pacientes consideraron importante la disposición del personal para ofrecer ayuda, lo que refuerza la necesidad de mejorar estos aspectos en el Policlínico San Sebastián para lograr una mejor satisfacción general (17).

Las dimensiones de “seguridad” y “empatía” fueron calificadas muy positivamente, con un 95.7 % y un 50% de los usuarios, respectivamente, califican estas áreas como “buenas”. Estos resultados son similares a los encontrados por Zambrano y Serpa (2023), quienes destacaron que la empatía y la disposición del personal para resolver las inquietudes de los pacientes fueron determinantes para su satisfacción, con un 73.2 % de los usuarios destacando estos aspectos como cruciales para la atención de calidad. En el caso de la seguridad, el 70.2 % de los pacientes en el estudio de Yugcha y Prieto (2024) también la consideraron como un factor fundamental para lograr una satisfacción elevada (18).

En cuanto a las dimensiones específicas de la calidad de atención, los resultados de la correlación entre cada dimensión y la satisfacción del usuario muestran que la "capacidad de respuesta" ($Rho = 0.586$), la "empatía" ($Rho = 0.586$) y los "elementos tangibles" ($Rho = 0.556$) tienen una correlación positiva moderada y significativa con la satisfacción. En comparación, la "seguridad" presentó una correlación baja ($Rho = 0.076$), lo que indica que, aunque la seguridad fue evaluada muy positivamente, no tiene el mismo impacto en la satisfacción global en comparación con las otras dimensiones. Estos resultados coinciden con los de Zambrano y Serpa (2023), quienes también encontraron una correlación significativa entre las dimensiones de calidad de atención, como los "elementos tangibles", y la satisfacción del paciente. En su estudio, el 55% de los pacientes evaluaron positivamente la modernización de las instalaciones y equipos médicos, lo que influyó en su percepción de la calidad del servicio. Además, la "capacidad de respuesta" fue

una de las dimensiones que más contribuyeron a la satisfacción, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.872$, lo que resalta la importancia de esta dimensión para mejorar la experiencia del paciente (16).

En cuanto a la satisfacción general de los usuarios, el 59.6 % de los usuarios en nuestra investigación estaban “satisfechos”, mientras que el 40.4 % restante se mostró “indiferente”. Ningún usuario se declaró insatisfecho. Este hallazgo es consistente con el estudio de Hernández et al. (2024), donde la satisfacción general en los servicios de salud fue moderada, con un 46 % de los pacientes en México reportando una satisfacción moderada, lo que refleja la tendencia observada en nuestra muestra, en la que muchos usuarios permanecieron neutrales respecto a su satisfacción, especialmente en la dimensión de confiabilidad (18).

Al analizar las correlaciones, los resultados muestran una relación moderada y significativa ($Rho = 0.681$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo que refuerza la hipótesis de que una mayor calidad de atención está asociada con un mayor grado de satisfacción. Este hallazgo es consistente con los estudios de Huanacuni (2024), que reportó una correlación fuerte ($Rho = 0.917$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un estudio realizado en Tacna (44). Estos resultados confirman que, a medida que mejora la calidad de atención, también aumenta la satisfacción del usuario, lo que destaca la importancia de continuar trabajando en la mejora de la calidad en las áreas críticas identificadas.

Por otro lado, Carvajal y Guerrero (2025) también señalan que la "empatía" es un factor crucial en la satisfacción del usuario. En su investigación, un 70.5 % de los pacientes destacó la disposición del personal para ofrecer ayuda y responder dudas, lo que refuerza la relevancia de esta dimensión en la mejora de la satisfacción global (17). La "empatía" en su estudio mostró una

correlación positiva significativa ($Rho = 0.63$), lo que resalta el valor de la conexión emocional y el trato personalizado en el contexto de la salud.

En cuanto a Solís (2023), quien también encontró una relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, el coeficiente de correlación fue de 0.75, lo que indica una relación más débil que la observada en nuestra investigación (45). Esto podría sugerir que la calidad percibida en su estudio estuvo más centrada en los aspectos estructurales y los recursos disponibles, como los equipos y la infraestructura, que en las dimensiones interpersonales como la empatía o la capacidad de respuesta. Esta diferencia podría reflejar las características específicas de los centros de salud estudiados, ya que Solís analizó un hospital en un contexto urbano y con mayores recursos, mientras que en nuestra investigación se evaluó un policlínico con una estructura más limitada.

En resumen, los resultados de esta investigación proporcionan una visión clara de la calidad de atención en el Policlínico San Sebastián y su relación con la satisfacción de los usuarios. Aunque la mayoría de los pacientes están satisfechos, existen áreas clave, como los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, donde se deben implementar mejoras. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que han demostrado que la calidad de atención, especialmente en aspectos como la infraestructura, la rapidez en la respuesta y la empatía del personal, juega un papel crucial en la satisfacción general de los usuarios.

Conclusiones

Primera: Los resultados mostraron una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.681$), lo que indica que, a medida que mejora la calidad de atención, también aumenta la satisfacción del usuario. Esta relación es estadísticamente significativa, como lo demuestra el p-valor de 0.000, lo que respalda la hipótesis de que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción del usuario. La distribución de las respuestas reveló que los usuarios satisfechos generalmente calificaron la calidad de atención como buena, mientras que los usuarios indiferentes tendieron a calificarla como regular. Esto resalta la importancia de mejorar la calidad percibida en áreas donde los usuarios tienen una opinión neutral para incrementar la satisfacción global.

Segunda: La calidad de atención en el Policlínico San Sebastián se percibe mayoritariamente de manera positiva por los usuarios. El 49.6 % de los pacientes calificaron la atención como buena, mientras que un 50 % la consideraron regular. Un porcentaje mínimo (0.4 %) la calificó como mala. Las áreas con mayores oportunidades de mejora incluyen los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, donde la percepción fue más variada. Sin embargo, las dimensiones de seguridad y empatía destacaron positivamente, lo que sugiere que los aspectos relacionados con el trato humano y la seguridad en el servicio están bien gestionados.

Tercera: La satisfacción general de los usuarios con el servicio de Medicina Familiar es alta, con un 59.6 % de los usuarios satisfechos, y solo el 40.4 % mostró indiferencia. No se reportaron usuarios insatisfechos. Las dimensiones relacionadas con la confiabilidad, lealtad y validez, aunque en su mayoría fueron evaluadas positivamente, evidencian áreas de oportunidad para aumentar la satisfacción, especialmente en lo que respecta a la validez y la lealtad. La correlación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad de atención confirma la relación

positiva entre ambos aspectos, lo que resalta la importancia de mejorar la percepción de estas dimensiones para incrementar la satisfacción general.

Cuarta: El análisis de las dimensiones de calidad de atención médica y su relación con la satisfacción del usuario mostró que las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía tienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario, con valores de Rho que oscilan entre 0.387 y 0.586. Esto indica que estas dimensiones tienen un impacto moderado en la satisfacción de los usuarios, con la capacidad de respuesta y la empatía destacándose como factores clave para mejorar la experiencia del paciente. En contraste, la dimensión de seguridad, aunque significativa, mostró una correlación muy baja ($Rho = 0.076$), sugiriendo que, aunque es valorada positivamente por la mayoría de los usuarios, no tiene un impacto tan fuerte en la satisfacción general en comparación con otras dimensiones. Estos resultados resaltan la importancia de enfocarse en la mejora de la capacidad de respuesta, empatía y recursos tangibles para aumentar la satisfacción del usuario.

Recomendaciones

Primera: A las Autoridades del Establecimiento de Salud implementar estrategias, para aumentar la satisfacción del usuario mejorando la calidad de la atención en las áreas donde la percepción de los usuarios es regular, por otro lado se recomienda identificar las dimensiones específicas de la atención que los usuarios perciben como regulares y a través de orientaciones y capacitaciones acerca de la atención integral incluir la mejora de los tiempos de espera, la comunicación entre el personal y los pacientes, y la personalización de la atención para generar una experiencia más satisfactoria y reducir las percepciones neutrales.

Segunda: La infraestructura que no ha sido construida de acuerdo a los estándares de salud establecidas por el Ministerio, y que solamente ha sido acondicionada para este fin, es un punto importante a tomar en cuenta y que debe ser ajustado en lo posible con los lineamientos de política del sector, así mismo se debe considerar la permanencia de consultorios para la atención exclusiva de medicina familiar de manera fija y no rotativa, garantizando la incorporación de elementos educativos como afiches trípticos y otros materiales informativos y educativos a los pacientes.

Tercera: Al personal del establecimiento de salud se fomente comportamientos de acercamiento y confianza, que ayuden a incrementar la satisfacción del usuario, la comunicación debe ser clara, empática, oportuna y segura, basándose en la escucha activa para garantizar la calidad y seguridad del paciente. Implica evitar tecnicismos, utilizar un lenguaje accesible, asegurar la comprensión (feedback), personalizar el trato y estandarizar la información entre profesionales para evitar errores médicos, para incrementar la satisfacción del servicio como una experiencia fortalecedora de aquellos aspectos del servicio que permitan generar mayor conexión, confianza y fidelización en los usuarios.

Bibliografía

1. OMS. La OMS mantiene su firme compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución. [Online].; 2025 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>.
2. MINSA. Niveles de Servicio y Estándares de Calidad del sector Salud. [Online].; 2021 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1996498-niveles-de-servicio-y-estandares-de-calidad-del-sector-salud>.
3. Díaz C. Innovación en Servicios de Salud: Equilibrando Calidad y Satisfacción del Paciente. [Online].; 2025 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://saludbydiaz.com/author/saludbydiaz/>.
4. MINSA. EsSalud fortalece campañas de humanización para mejorar la atención de los asegurados. [Online].; 2025 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/essalud/noticias/1109673-essalud-fortalece-campanas-de-humanizacion-para-mejorar-la-atencion-de-los-asegurados>.
5. MINSA. Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030. [Online].; 2020 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1127209-politica-nacional-multisectorial-de-salud-al-2030>.

6. MINSA. Plan de satisfacción del usuario externo del año 2021. [Online].; 2021 [cited 2025 Noviembre 10. Available from: <https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/R.D.-268-PLAN-SATISFACCION-USUARIO-EXTERNO.pdf>.
7. Donabedian A. Definición de calidad y enfoques para su evaluación Michigan: Boar; 1980.
8. Parasuraman P, Zeithaml , Berry L. SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Revista de Comercio Minorista. 1988 Enero; 64(1).
9. Luna , Torres. Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. [Online].; 2024 [cited Contad. Adm Noviembre 11.
10. Echeverría , Bravo. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2024 Septiembre; V(5).
11. Ramírez J, Guadalupe , Ramírez AdR, Morejón M. Fiabilidad y validez de un instrumento de medición del desempeño competitivo de las instituciones de salud mediante las tecnologías de la información y la comunicación. CienciaUAT. 2022.
12. Khan G, Kagwanja , Whyle. Capacidad de respuesta del sistema de salud: una revisión sistemática de la literatura global sobre el mapeo de la evidencia. Revista Internacional de Equidad en Salud. 2021 Mayo; 20(112).

13. MacGillivray T. Advancing the Culture of Patient Safety and Quality Improvement. Methodist Debakey Cardiovasc. 2020 Septiembre; 16(3).
14. OMS. Seguridad del paciente. [Online].; 2023 [cited 2025 Noviembre 11. Available from: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety?utm_source=chatgpt.com.
15. Herrera F. Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Perú. [Online].; 2024 [cited 2025 Noviembre 11.
- 16 Mendonça , Carvalho , Soares , Santos. Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud y la prestación de atención médica en Cabo Verde. Investigación de Servicios de Salud de BMC volumen. 2025 Febrero; 25(228).
17. Goodrich G, Lazenby J. Elementos de la satisfacción del paciente: una revisión integradora. Enfermería abierta. 2022 Octubre; 10(3).
18. Sande V, Loforte , Matias. Datos sociodemográficos y factores que influyen en la satisfacción del paciente con el servicio de salud ocupacional del Hospital Provincial de Tete, Mozambique, 2022. Patient Preference Adherence. 2022 Marzo.
19. Jaramillo CdP, Fabara G, Falcón. Evaluación de Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa. Digital Publisher. 2020.
- 20 Martínez. Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública. Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública. 2024.

21. Real RE. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. Revista de salud pública del Paraguay. 2023 Abril; 13(1).
22. Yugcha , Prieto DM. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. «Carácter» Revista Científica De La Universidad Del Pacífico. 2024.
23. Zambrano E, Serpa CA. Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en un Hospital del Ecuador, 2025. ASCE. 2025.
24. Carvajal VC, Guerrero KG. Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención. Revista Cubana de Medicina Militar. 2025.
25. Hernández S, Pérez R, Mansilla D. Calidad de la atención de los servicios de salud. Centro de Investigación en Sistemas de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública. 2024.
26. Accaro G, Effio B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud del Perú - Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, San Isidro, junio, 2023. Lima: Universidad Continental; 2024.
27. Rotondo G. Publicación: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima, 2023. Lima: Universidad Ricardo Palma - URP; 2024.
28. Ahuanari G. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital III Iquitos de ESSALUD, 2023. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2024.

29. Huanacuni J. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna – 2023. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann ; 2024.
30. José S. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital nacional “Adolfo Guevara Velasco” ESSALUD – Cusco, septiembre-diciembre, 2022 Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2023.
31. Maqquerhua. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del hospital regional del CUSCO, 2024. Cusco: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco; 2024.
32. Moreano Y. Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo; 2022.
33. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6th ed.: MC Graw Hill; 2014.

Anexos

Anexo N° 01: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	0.390	282	0.000
Calidad	0.338	282	0.000

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados:

Los resultados de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) muestran que, tanto para la satisfacción como para la calidad, los valores p son 0.000, lo que indica que, debido a que estos valores son menores a 0.05, se puede concluir que ambas variables no siguen una distribución normal. Esta conclusión sugiere que los datos de satisfacción y calidad tienen una distribución no paramétrica, es decir, sus distribuciones no cumplen con los supuestos de normalidad requeridos por las pruebas estadísticas paramétricas.

Por lo tanto, al trabajar con estas variables, se deben utilizar pruebas no paramétricas en lugar de las pruebas tradicionales basadas en la normalidad.

Anexo N° 02: instrumento de recolección de información

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el médico es responsable y cumple con sus horarios de trabajo					
2	El médico le brindó seguridad al momento de la atención					
3	El médico fue claro con el diagnóstico					
4	El consultorio de MF del Policlínico YY tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el médico					
6	El médico muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El médico es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El médico toma su tiempo para explicar qué procedimientos va a seguir en el tratamiento					
	VALIDEZ					
9	Cree usted que el médico realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio de MF cuenta con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento médico					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el médico					
13	El médico suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar					
14	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad					
15	El médico es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD					
16	Usted cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades preventivas que organiza el Policlínico					
18	Usted trata con respeto al médico					
19	Usted comprende los límites que se brindan en la atención de pacientes en el consultorio de MF.					
20	Usted se encuentra motivado con la atención recibida					

CALIDAD DE ATENCIÓN		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio de MF del Policlínico es agradable					
2	El consultorio de MF siempre está limpio y ventilado					
3	El personal del consultorio de MF suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen)					

4	El consultorio de MF del Policlínico cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos y trípticos)					
5	El Policlínico cuenta con servicios higiénicos para discapacitados					
6	El consultorio de MF del Policlínico cuenta con señalización que fácilmente se puede orientar a las personas en caso de emergencias (sismo incendios)					
7	El Policlínico dispone de un área exclusiva para la atención de pacientes en Medicina Familiar					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención que ofrece el consultorio de MF es igual para todos					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre salud que se ofrece en el consultorio de MF es adecuada					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el Policlínico cuenta con el libro de reclamaciones					
12	El Policlínico cuenta con los medicamentos que receta el médico					
13	El compartir las jeringas y vendas traería el contagio de enfermedades					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El médico anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica					
15	El médico suele ilustrar con imágenes maquetas sobre el cuidado de la salud					
16	El médico suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas hasta completar el tratamiento					
17	Consideras que el médico está atento a tus dudas, y te las aclara					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento para prevenir complicaciones					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el médico da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
20	El médico que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el médico de familia del Policlínico					
22	Consideras que el médico siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el médico tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud					
	EMPATIA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el médico por lo general se presenta amablemente					

25	El médico lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido					
26	El médico asume el deseo de atención de los usuarios del Policlínico					
27	Consideras que el médico durante la consulta tuvo paciencia					
28	Consideras que, durante el tratamiento, el médico respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el Policlínico se adecúan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del médico frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes					

Anexo N° 03: matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2021?	Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.	Existe una relación positiva entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.	Variable 1: - Calidad de atención Dimensiones ✓ Elementos tangibles ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía Variable 2: - Satisfacción del usuario Dimensiones ✓ Confiabilidad ✓ Validez ✓ Lealtad	Tipo: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental cuantitativo Transversal Población: 1058 pacientes que acuden a consulta externa Muestra: 282 pacientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cuál es la calidad de atención que se brinda a los usuarios externos que acuden a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024? ¿Qué nivel de satisfacción tienen los usuarios externos que acuden al servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024? ¿Cómo es la relación existente entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024?	- Evaluar la calidad de atención brindada al usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024 - Identificar el grado de satisfacción del usuario externo que acude a la consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024. - Determinar la relación existente entre la calidad de atención médica con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024	- La calidad de atención al usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024 es regular. - El grado de satisfacción del usuario externo que acude a consulta médica en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024 es aceptable. - Existe una relación significativa entre la calidad de atención médica con la satisfacción del usuario externo en el servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.		

Anexo N° 04: consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en el estudio de investigación

Título de la investigación: Calidad de atención y Satisfacción del usuario externo del servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián EsSalud Cusco 2024.

Investigador: Jorge Alberto Soto LA Serna Peralta

Estimado Sr (a):

Lo estamos invitando a participar en un estudio para ver la satisfacción que usted tiene cuando se atiende en el Servicio de Medicina Familiar del Policlínico San Sebastián, y asimismo, conocer la calidad de la atención recibida. Su participación es voluntaria y libre de toda influencia; tiene la libertad de terminar su participación cuando considere, sin dar explicaciones, y de hacer las preguntas que considere, y de tomarse el tiempo necesario para decidir su participación.

Si decide participar en este estudio, le agradeceré que responda un cuestionario de preguntas de fácil llenado. Si alguna pregunta causa incomodidad, usted es libre de contestar o no.

La recolección de la información es completamente anónima, es decir, nadie sabrá quién contestó el cuestionario y las respuestas serán utilizadas estrictamente para mejorar la calidad de atención en el Policlínico. De tener alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.

Quedamos muy agradecidos por su colaboración.

Muchas gracias.

Anexo N° 05: Juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: VERGARA VALENZA Zoilo LADISLAO
 I.2. Especialidad del Validador: DOCENTE
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UNSAAC
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: SERVQUAL
 Autor del instrumento: Bachiller. Jorge Alberto Soto La Serna Peralta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Zoilo Ladislao VERGARA VALENZA
Zoilo

Zoilo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ROXANA JULIO ABORECA AREMBIDE
I.2. Especialidad del Validador: Dr. EN EDUCACIÓN
I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
AUTONIO, ABAO DEL CUSCO.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: SERVQUAL
Autor del instrumento: Bachiller. Jorge Alberto Soto La Serna Peralta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

... NINGUNO ...

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Francisco Astete Saavedra
 I.2. Especialidad del Validador: Dr. en Educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Director de Idiomas.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: SERVQUAL
 Autor del instrumento: Bachiller. Jorge Alberto Soto La Serna Peralta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Al

Al

Anexo N° 06: base de datos

SATISFACCION DEL USUARIO DE VARICES																				CALIDAD DE ATENCION																														
CONFIABILIDAD								VALIDEZ							LEALTAD					ELEMENTOS TANGIBLES							FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA										
Nro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	3	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	1	5	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	1	1	1	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
6	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
7	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4		
8	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	2	1	1	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
10	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
11	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	
12	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
13	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
14	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
15	1	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5
16	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3		
17	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
19	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	1	1	3	3	1	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4
20	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	1	1	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	
21	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3		
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	2	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4		
23	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
24	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	
25	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
26	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	4	3	3	
27	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	1	1	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	
28	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
31	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
32	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	
33	5	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

61	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5							
62	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5						
63	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5						
64	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5						
65	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5						
66	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5						
67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4						
68	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	4	5	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5				
69	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5					
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5					
71	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5				
72	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4				
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4				
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5			
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5			
77	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4				
79	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
80	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	
81	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3	1	5	5	3	3	5	4	1	1	3	1	5	4	4	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3
82	4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
83	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	5	5	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4		
84	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	5	1	5	3	4	2	3	4	2	1	3	1	4	4	3	5	4	5	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3		
85	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	
86	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	5	5	2	3	4	3	3	3	
87	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
88	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	2	4	5	4	5	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3
89	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
90	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
91	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	1	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	
92	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	
93	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
94	4	3	4	3	4	4	4	1	4	2	2	4	3	3	4	5	2	5	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3		
95	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
96	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4		
97	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4		
98	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3		
99	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	
100	5	4	3	3	3	3	4	1	4	2	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3
101	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	1	4	1	3	1	4	5	3	4	2	2	1	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	
102	4	4	5	3	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
103	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	3	2	3	2	3	3	2	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
104	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4																	

121	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	
122	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	1	2	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	3	4	3	4	4		
123	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	1	1	2	4	1	4	5	5	5	3	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	1	2	3	3			
124	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	1	1	1	3	4	4	5	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3		
125	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	1	4	2	4	3	5	3	1	1	2	1	4	4	3	5	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	1	2	3	3	4	2	3	
126	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
127	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	5	3	1	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	4	3	2	1	3	4	4	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		
128	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	1	1	1	5	5	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4		
129	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	5	4	3	1	2	1	2	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
130	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
131	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
132	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
133	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4		
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5			
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4			
136	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
137	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
138	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
139	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
140	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	2	2		
141	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
142	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2		
143	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	
144	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
145	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2
146	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3			
147	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
148	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3		
149	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4		
150	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
151	1	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4		
152	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3			
153	1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	
154	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
155	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
156	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2		
157	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3		
158	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	2	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	
159	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	1	1	3	1	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
160	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	5	4	5	3	2	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3		
161	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	5	4	4	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
162	4																																																	

181	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	5	2	5	4	4	3	3	3	2	1	1	1	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2
182	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
183	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3		
184	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	
185	4	4	3	4	5	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3		
186	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3		
187	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
188	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
189	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3		
190	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4		
191	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3		
192	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
193	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
194	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
195	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2		
196	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
197	2	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	1	4	3	2	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	1	
198	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	4	2	2	1	4	4	4	3	1	2	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4		
199	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	1	4	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	5	3		
200	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
201	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3		
202	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
203	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3		
204	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
205	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
206	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
207	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
208	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
209	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
210	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
211	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
212	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
213	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
214	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5			
215	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
216	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
217	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
218	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
219	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
220	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
221	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
222	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
223	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4											