



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



CONSTANCIA DE EVALUACION DE ORIGINALIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2025**

Presentado por:

CALDERON SANCHEZ CLAUDIA VICTORIA

ESTUDIANTE del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de **MEDICINA HUMANA DAC**. El resultado obtenido es **1%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones: Se aprueba la **TESIS**, por tener un porcentaje de coincidencias aceptable; acorde al Reglamento.

Ica, 10 de julio del 2025

Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

J. Ybaseta
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
Dr. Jorge Luis Ybaseta Medina
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DAC

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”



TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN
CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGIA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2025**

Línea De Investigación

SALUD PÚBLICA Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Para optar el título profesional de

MEDICO CIRUJANO

AUTORA:

CALDERON SANCHEZ CLAUDIA VICTORIA

ASESORA:

DRA. HILDA ADELAIDA GUERRERO ORTIZ

Ica – Perú

2025

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial porque sin ayuda y orientación no hubiera podido lograr terminar mi carrera.

A mi familia querida por apoyarme desde siempre incluso desde antes de ingresar para alcanzar mis metas y mis sueños, sobre todo a mi mamita querida, quien se sacrificó para poder darnos una vida mejor, saliendo adelante sola, pero con la guía de Jesús nuestro Señor. A mi pareja Yuri pues fue importante para poder terminar mi último año de estudios, donde sin su apoyo general no hubiera podido culminar, a cada uno de ellos, muchísimas gracias.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios la Universidad San Luis Gonzaga y a los docentes por su gran apoyo.

Al director del Hospital Regional de Ica, por la contribución en la realización de mi investigación.

A mi asesora, Dra. Hilda Adelaida Guerrero Ortiz, siempre estaré agradecida por su apoyo, orientación y guía durante todo el desarrollo de investigación.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE CONTENIDO	4
INDICE DE TABLAS	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCION.....	8
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	21
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
VIII. ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según las edades de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.....	25
Tabla N°2 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.....	26
Tabla N°3 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el tipo de seguro de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.....	27
Tabla N°4 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el tipo de usuario atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.....	28
Tabla N°5 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	29
Tabla N°6 Frecuencia de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	30
Tabla N°7 Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	31
Tabla N°8 Frecuencia de la dimensión seguridad en los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	32
Tabla N°9 Frecuencia de la dimensión empatía en los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	33
Tabla N°10 Frecuencia de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	34
Tabla N°11 Nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en consultorios externos y/o acompañantes de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025	35

RESUMEN

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben atención en consultorios externos de Ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

Material y métodos: Se aplicó un tipo descriptivo, observacional, cualitativo, transversal. La muestra fue de 127 usuarios y/o acompañantes que acudan a los consultorios externos 20muestras representativas. Para la medición de la variable se empleó el “cuestionario de SERVQUAL modificada” basado en la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicio médicos de apoyo - MINSA. Posteriormente, los datos recopilados fueron procesados y analizados mediante el software SPSS.

Resultados: Los usuarios en su mayoría (59.1%) manifestaron estar satisfechos con el servicio, sin embargo, el (49.9%) lo consideró "insatisfecho". Respecto con las dimensiones evaluadas de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las calificaciones como “satisfecho” fueron de un 29.1%, 65.4%, 75.6%, 66.9% y 56.7% respectivamente. Los correspondientes resultados indican que, en general, la atención brindada es percibida parcialmente como aceptable por la mayoría de los usuarios.

Conclusiones: El 59.1% de los usuarios atendidos y/o acompañantes que acudieron a los servicios del consultorio externo de ginecología del Hospital Regional de Ica manifestaron encontrarse satisfechos con la atención recibida.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction among users attended in the outpatient gynecology clinics of the Regional Hospital of Ica in 2025.

Materials and Methods: A descriptive, observational, qualitative, and cross-sectional study was conducted. The sample consisted of 127 users and/or companions attending the outpatient gynecology services at the Regional Hospital of Ica, using representative sampling. To measure the variable, the "Modified SERVQUAL Questionnaire" was applied, based on the "Technical Guide for Evaluating User Satisfaction in Healthcare Facilities and Medical Support Services" (RM No. 527-2011/MINSA). The collected data were then processed and analyzed using the SPSS software.

Results: The majority of users (59.1%) reported being satisfied with the service; however, 49.9% considered themselves "dissatisfied." Regarding the evaluated dimensions—reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects—the satisfaction ratings were 29.1%, 65.4%, 75.6%, 66.9%, and 56.7%, respectively. These results indicate that, in general, the service provided is perceived as partially acceptable by most users.

Conclusions: 59.1% of the users and/or companions who attended the outpatient gynecology services at the Regional Hospital of Ica reported being satisfied with the care received.

I. INTRODUCCION

El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos se fundamenta en la calidad de atención, entendida según la Organización Mundial de la Salud, como el grado en que los servicios de salud responden a las necesidades de individuos y comunidades dentro de un territorio determinado. Esta atención debe basarse en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica, elemento clave para alcanzar la cobertura sanitaria universal. Cuando un país crece económicamente es indispensable que se comprometa a lograr una calidad de atención y disponibilidad de servicio de la salud para los habitantes pertenecientes a dicho margen territorial. (1)

A lo largo del tiempo, diversas investigaciones en distintas especialidades han abordado el análisis de la salud y la calidad de la atención médica, evidenciando resultados poco favorables. En muchos de estos estudios, solo entre el 10% y el 30% de los usuarios perciben haber recibido un trato adecuado durante la atención médica, empero, de este porcentaje se identifica una insatisfacción de los atendidos debido a malos tratos, haciendo mayor énfasis en la falta de citas y disponibilidad de ellas para poder alcanzar una consulta médica. (2)

En América Latina, debido a las carencias en salud que la mayoría de países pertenecientes a la región padecen, la calidad de atención es a niveles muy bajos, donde solo un 25% de países de la región tienen un adecuado nivel de satisfacción, entre ellos Argentina, Colombia y Venezuela, mientras que los demás países pertenecientes cuentan con niveles de satisfacción inferior al 30% a nivel Latinoamericano. (3)

El Ministerio de Salud en el año 2006 mediante Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, contribuye a esta problemática aprobando en 2011 el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” en el cual la finalidad principal es mejorar y contribuir con las organizaciones distribuidoras de servicios de salud implementando directrices sujetas de la Autoridad Sanitaria Nacional con el propósito de orientar el desarrollo y fortalecer las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de atención en salud a nivel de la población peruana. (4)

Debido a la problemática ya conocida mediante los diversos trabajos de investigación basados en el criterio de satisfacción de acuerdo a lo que percibe el paciente, se han establecido diferentes instrumentos que permiten evaluar de manera objetiva lo que ve y siente el paciente y con ello poder realizar una adecuada valoración que se relaciona con el entorno de salud debido a que es una prioridad en estos tiempos. (5)

La atención de calidad es una de las problemáticas a nivel global que durante décadas han sido una forma de análisis y consideración para la satisfacción de necesidades y demandas que presenta una determinada población, sobre todo en aquellos países que se encuentran en vías de desarrollo. (6)

Por ello, es esencial que los hospitales comprendan claramente el rol del paciente y evalúen tanto la educación como la atención médica desde diversas perspectivas, tomando en cuenta las demandas de los consumidores y las opciones de atención médica disponibles. (7)

Las diversas condiciones del sistema de salud no han satisfecho plenamente las necesidades básicas de los pacientes en ciertos momentos. Sin embargo, los cambios en la última década no se han reflejado significativamente en los estándares profesionales, sino más bien en el análisis de los requisitos básicos de salud. (8)

La percepción que tienen las personas sobre la calidad de la atención médica es crucial para evaluar el rendimiento y la efectividad del sistema. Este tema adquiere relevancia cuando se busca mejorar el rendimiento desde una perspectiva objetiva, con el fin de establecer una percepción realista del paciente respecto a la atención médica que recibe, enfocándose en su satisfacción. (9)

Esta valoración de la calidad de la atención se evalúa a través de un servicio de salud en el que el usuario mismo actúa como evaluador y difusor de dicha calidad. Por este motivo, estos servicios deben mejorar progresivamente cada año y someterse a evaluaciones correspondientes, ya que los niveles de insatisfacción son particularmente altos en los consultorios externos de los diversos establecimientos de salud. (10)

Durante la realización del estudio, se empleó el cuestionario SERVQUAL, aprobado en el 2011 por el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N° 519-2011. Este instrumento consta de tres secciones: una primera parte con cinco preguntas de filiación, una segunda parte con 22 preguntas sobre expectativas y una tercera con 22 preguntas sobre percepciones. Estas preguntas se organizan en cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El cuestionario se aplicó a un total de 127 participantes, incluyendo usuarios y acompañantes atendidos en el consultorio externo de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025. Los resultados fueron recopilados y procesados mediante el software estadístico SPSS.

En cuanto a los hallazgos obtenidos, se observó que 75 participantes (59.1%) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, mientras que los restantes 52 (40.9%) expresaron su insatisfacción. Entre las dimensiones evaluadas, la dimensión fiabilidad fue la más afectada, el cual solo 37 participantes (29.1%) se declararon satisfechos, mientras que 90 participantes

(70.9%) señalaron estar insatisfechos, reflejando una marcada disparidad entre las expectativas y las percepciones de la atención.

Las principales causas de insatisfacción dentro de esta dimensión estuvieron relacionadas con el orden de llegada, la disponibilidad de las historias clínicas al momento de la atención y la dificultad para obtener citas. Estos factores contribuyeron significativamente a la percepción de la disconformidad entre los participantes.

ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales:

Michelle Yovita Cendana, Indonesia, 2024, (11) realizó un estudio de revisión literaria sobre la atención ambulatoria, utilizando base de datos de PubMed y Google Scholar y seleccionando artículos desde el 2019 al 2023. Para la elaboración de este artículo se empleó el método de revisión de literatura, el cual se enfoca en una discusión predeterminada y puede describir el desarrollo de dicha discusión. Los datos se obtuvieron de dos bases de datos: PubMed y Google Scholar. La búsqueda de artículos se realizó en inglés y se utilizaron las palabras clave "ambulatorio" AND "satisfacción" OR "ambulatorio" AND "satisfacción" AND "determinantes". Los artículos seleccionados, publicados entre 2019 y 2023, son de acceso abierto, texto completo y originales, y se enfocan en los factores que influyen en la satisfacción de pacientes ambulatorios en hospitales. No hubo restricciones en cuanto a la región o país de los artículos seleccionados, aunque se limitaron a investigaciones cualitativas y cuantitativas. No todos los artículos especificaban claramente su objetivo de identificar los factores que afectan la satisfacción de los pacientes ambulatorios en hospitales. Se identificaron los siguientes factores como el tiempo de espera, costos y calidad de servicio del personal de salud como los más importantes e influyentes al momento de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes. Finalmente, en dicho estudio concluyen agrupando el nivel de satisfacción de los usuarios en dos dimensiones: calidad funcional y calidad técnica. En cuanto a la calidad funcional esta más relacionada con el proceso de servicio que se le proporciona a los pacientes, mientras que la calidad técnica hace referencia a aspectos más concretos del servicio, por ello menciona que es importante que cada nosocomio revise, evalúe y gestione constantemente estos factores para así poder solucionar la problemática de la insatisfacción de los usuarios que son atendidos de manera ambulatoria y así tener una mejora continua del servicio.

Echevarría Paul et al, Ecuador, 2024 (12), buscaron determinar la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden a los consultorios externos en un centro de especialidades en Galápagos. Aplicaron la metodología basada en el enfoque

epistemológico positivista, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional para el procesamiento de datos. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal. Aplicando la encuesta SERVQHOS modificada con 22 ítems, la misma que tiene una escala de 5 puntos. La población y muestra de estudio constaba de 126 usuarios externos que acudían a consulta externa durante el mes de junio del 2024. Los resultados fueron exportados a un programa estadístico SPSS, con un análisis de fiabilidad y validez de datos de la encuesta mediante Alfa Crobach. Los resultados obtenidos fueron del total de pacientes que acudieron a atenderse, un 88.07% se encontraban muy satisfechos, un 8.97% se encontraban satisfechos, un 2.11% mencionaron no encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos, 0.9% insatisfechos y el 0.04% se encontraron muy insatisfechos. La pregunta con la que tuvieron mayor insatisfacción fue: el profesional que me atiende utiliza mi información individual y confidencial, otra pregunta fue respecto al tiempo de espera para ser atendido, reflejando un 75% de insatisfacción. Finalmente concluyeron que hay y existe una correlación positiva entre la calidad de atención ofrecida y la satisfacción del usuario de consulta externa, en consecuencia, se establece que el desempeño del servicio asistencial incide de manera directa, favorable y relevante en la satisfacción del usuario que acude a consultorio externo, y que fueron plasmadas en las cinco dimensiones exploradas sobre la calidad de atención recibida en la unidad de análisis.

Febres R, et al, Bolivia, 2022, (13), realizaron un estudio para determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia. Utilizaron un método pre y post evaluación durante el proceso metodológico, revelando que el 66.67% de los participantes eran mujeres, con un promedio etario entre 30 y 59 años en el 53.51% de los casos. El 92.98% tenía seguro integral de salud y el 76.32% eran pacientes recurrentes. Los usuarios reportaron un nivel de satisfacción global del 56.20%, con las dimensiones de seguridad, empatía y aspectos tangibles siendo valoradas en 60.75%, 61.58% y 63.38% respectivamente. Finalmente concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos fue del 56.20%, destacándose la necesidad de mejorar en estas dimensiones mediante buenas prácticas y estrategias adecuadas para controlar la calidad de la atención.

Eirin R, Cuba, 2022 (14), realizó un análisis donde la finalidad era precisar el nivel de conformidad de los usuarios de consultorios urbanos. Se utilizó para este estudio un modelo metodológico descriptivo transversal. Los resultados de este estudio indicaron que el 42.7% de los pacientes mayores de 60 años recibió la mayor atención, con una incidencia mayor del 78.2% en mujeres. En la categoría educación sobresalió el nivel educativo preuniversitario con un 52.4%, y de estos el 65.3% de los usuarios tienen una enfermedad crónica de base

por ello se estableció directa asociación entre las variables de atención médica, el respeto por las creencias de los pacientes y el tiempo de espera. Es por ello que se llega a la conclusión de que la mayoría de los usuarios de consultorios urbanos se siente satisfecha con la atención médica recibida, ya que consideran que cumple con sus estándares.

Parreño U, et al, Cuba, 2022, (15), dispuso como objetivo principal en su estudio el realizar una evaluación del nivel de agrado experimentado de los atendidos y los proveedores de ella, vinculando los servicios sanitarios brindados en el nivel primario de atención. Los desenlaces dados definieron y detectaron que el grupo etario promedio fue de los 48.5 años, cuyo promedio resaltó más en el sector femenino en un 67.4%, en referencia al estrato económico se determinó que un 67.6% eran de un estatus económico bajo y en la categoría de trabajadores independientes fue del 34.6%, referente a la conexión con las prestadoras de los servicios de salud dio un promedio de 36.1% con mayor énfasis y predominando el sector femenino en un 71.6%, con respecto al ítem de valoración por parte del staff del servicio fue de un 33.6%, en cuanto a la tranquilidad dentro del rubro de valoración de satisfacción, obtuvo una media del 3.25%, en el rubro de garantías fue en un 3.0%, mínima rapidez de respuesta en 2.7%, confianza establecida en un 2.6%, también fue identificado en el rubro de bienestar de los usuarios que la puntuación del atendido fue del 3.3%, los diversos enfoques de los procedimientos en variables categorías obtuvo un 3.05%, la baja relación en puntuación en comunicación fue de 2.9%, el liderazgo obtuvo 2.8% y los procesos de mejora continua alcanzaron 2.63%. En conclusión, el grado o nivel de bienestar y satisfacción de los usuarios de los diversos servicios de salud es mínimo, lo que indica una notable exigencia a resolver esta problemática relacionada con la eficiencia ofertada de las prestaciones brindadas en sus distintos componentes.

Ñauta D, Soto S, Ecuador, 2020, (16), cuya meta propuesta fue determinar e identificar la causalidad que afecta el lograr establecer el estándar de calidad por medio del análisis de percepción de los usuarios respecto a la atención recibida, relacionando dicha determinación con la interacción entre el profesional de salud y el paciente durante la sesión ambulatoria de los consultorios de mayor demanda del nosocomio. Aplicó un enfoque metodológico con un modelo descriptivo, corte transversal y orientado al análisis de correlaciones. Concluyendo en que la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa está determinada por la relación médico paciente donde el resultado fue de 97.7%, los pacientes definieron que sienten una mayor satisfacción cuando dicha relación es adecuada y solamente el 0.73% mencionaron sentir levemente satisfechos y el 1.47% refirieron no sentir nada de satisfacción bajo ninguna circunstancia.

Antecedentes Nacionales:

Acosta Medina et al, Arequipa, 2024, (17), tuvieron como objetivo identificar aquellos componentes que afectan en el grado de desempeño percibido por los pacientes atendidos ambulatoriamente en Ginecología, del Hospital Mariano Melgar, realizaron un estudio observacional, transversal y relacional con una muestra de 167 pacientes seleccionados, utilizando la ficha de recolección de datos con el cuestionario SERVPERF. Los resultados obtenidos revelaron que el 64.1% de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida, mientras que un 35.9% mencionaron no encontrarse satisfechos, no obstante, se halló asociación estadísticamente significativa entre la insatisfacción y factores como: esperar más de 30 minutos, ser usuario nuevo, tener grado de instrucción superior y proceder de Arequipa. Los jóvenes mencionaron no estar satisfechos con la calidad de atención (46.7%), mientras que los adultos mencionaron encontrarse satisfechos en un 70.10%. Se observó que el 44.10% de los pacientes que esperaron más de 30 minutos manifestaron encontrarse insatisfechos, contrastado con el 90% que esperaron menos de 30 minutos, los cuales mostraron encontrarse satisfechos ($P < 0.05$). Asimismo, el 45.60% de los encuestados que acudían por vez primera expresaron no encontrarse satisfechos con la atención recibida, en cambio el 69.10% de los atendidos de forma continua reportaron encontrarse satisfechos. Concluyeron entonces que dichos factores están relacionados con una menor percepción de calidad de atención por parte de los usuarios encuestados.

Chero C, 2023, (18) con el propósito de analizar y establecer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida por parte de los usuarios atendidos ambulatoriamente en un Hospital de Catacaos, realizó un estudio para correlacionar la calidad en la atención recibida y el grado de satisfacción de los pacientes. Utilizó como metodología un modelo descriptivo relacional cuantitativo prospectivo transversal. Los resultados mostraron que el 99.2% percibió un nivel de satisfacción adecuado y conforme, sin embargo el 0.80% presentó un nivel de satisfacción inconforme, ningún usuario contestó en el ítem de un nivel de satisfacción competente, respecto al rango de apreciación de los objetivos específicos manifestó que el grupo etario de 18 a 29 años era del 62% de los casos, de los cuales el 96% predominó en el sexo femenino, el 63% de la población tiene un estado civil de conviviente, el 65% tienen como grado de instrucción el nivel secundario completo y la presencia del personal de enfermería en los consultorios formó parte del 36%, respecto a la oportunidad de atención el 99% calificaron con un nivel intermedio y el ítem de rapidez de respuesta calificó como adecuado el 97.6%, el 98.4% valoró un adecuado nivel de seguridad y en cuanto al ítem de empatía un 99% manifestó que estuvo presente. En conclusión, manifestaron que los

resultados de este estudio deberían ser considerado como metas de un establecimiento de salud y su próxima programación anual de los profesionales que brindan la atención médica.

Sandoval C, 2022 (19), realizó un estudio de investigación para encontrar la correlación entre la eficiencia de la atención y la conformidad de los pacientes que recibieron atención ambulatoria en un centro de primer nivel. La metodología utilizada para este estudio se realizó mediante un modelo descriptivo con relación prospectivo cuantitativo transversal. Los desenlaces dados en la presente investigación determinaron cerca del 52.3% notan una regular nivel de atención, establecieron un adecuado y satisfactorio nivel de atención el 60.2%, coexistiendo ambas variables con una relación moderada debido a que presenta un valor que resultó en $p=0.000$, esto es a causa de que se estableció una relación moderada, baja y medianamente satisfecho respecto al ítem de seguridad y en los dos casos se valoró dicha correlación directamente con las características evidentes de un nivel de satisfacción intermedio debido a que presento un valor de $p < 0.05$, concluyendo que los usuarios determinan la calidad de atención en cuanto al nivel de atención adecuado en los consultorios externos.

Ibérico L, Choque P, 2021 (20), se plantearon como finalidad determinar el grado de satisfacción de los pacientes que se atendieron en los consultorios externos del servicio de Ginecología en una clínica privada en la ciudad de Juliaca. Utilizaron una metodología observacional descriptiva cualitativa transversal. Los desenlaces dados revelaron que notaron una desigualdad entre las expectativas y la percepción sobre la atención recibida un 56% del total de usuarios encuestados, mientras que el 44% percibió que sus expectativas no fueron alcanzadas. Los aspectos tangibles tuvieron una valoración favorable del 67.67%, y la dimensión de seguridad obtuvo una respuesta negativa del 50.53%. Se concluyó que existe una diferencia significativa entre las expectativas y las percepciones, con un 56% de apropiada satisfacción en relación con la atención de calidad brindada.

Garibay Arca, Lima, 2020 (21). Se estableció como propósito evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el área ambulatoria de Ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, correspondiente a febrero de 2020. Realizó un estudio descriptivo, cualitativo, observacional y transversal, con una muestra conveniente de 84 personas entre usuarios y acompañantes, aplicando el cuestionario SERVQUAL Modificado para recopilación de datos. Los resultados revelaron que el 64.85% de los usuarios manifestaron insatisfacción con la atención recibida. Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción fueron “Aspectos Tangibles” (76.45%), “Fiabilidad” (72.05%) y “Capacidad de Respuesta” (71.61%). Las dimensiones “Seguridad” y “Empatía” presentaron niveles menores de

insatisfacción. Las principales fuentes de descontento fueron la señalización inadecuada, la atención en caja y los insumos utilizados durante la atención.

Antecedentes Locales:

Mego S, 2023 (22), realizó un estudio cuyo objetivo era medir la asociación entre el estándar de atención y el grado de satisfacción en pacientes que acudían al consultorio de planificación familiar del centro de salud Tinguña en Ica. La estrategia investigativa de estudio adoptada fue bajo un diseño observacional sin manipulación de variables, no experimental, con enfoque cuantitativo, prospectivo transversal tomando una muestra de 60 usuarias que acudían a consultorio de planificación familiar, se utilizó una encuesta para medir variables y los datos se analizaron con el software SPSS. Los resultados encontrados fue que un 63.3% dieron como calificación satisfecha a la atención, mientras el 36.7% consideraron de insatisfecha en cuanto al ítem de satisfacción, respecto al ítem de calidad el 51.7% lo calificó como regular, el 45% de buena y el 3.3% de baja. En conclusión, coexiste una positiva correlación y significativa estadísticamente entre el adecuado grado de satisfacción y la atención de calidad.

BASES TEÓRICAS

Definiciones:

- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Es el proceso mediante el cual se valora la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario, considerando las principales etapas del proceso de atención.
- **Atención Intramural:** Se refiere a la atención brindada por profesionales de la salud dentro de un establecimiento, de acuerdo con sus competencias y funciones.
- **Evaluación:** Consiste en emitir un juicio basado en la comparación entre los resultados obtenidos y un estándar de referencia, con el fin de verificar mejoras en la atención brindada a los usuarios.
- **Encuestador y moderador:** persona capacitada en técnicas de evaluación de la satisfacción del usuario externo. Debe tener conocimientos sobre el tema, ser amable, respetuoso, comunicativo y tolerante.
- **Expectativa del usuario:** representa lo que el usuario espera recibir del servicio de salud, influenciado por sus experiencias previas, necesidades, recomendaciones de otros e información externa. Estas expectativas pueden generar retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite una opinión.

- **Satisfacción del usuario externo:** Nivel en que la institución de salud logra cumplir con las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios que se le brindan.
- **Insatisfacción del usuario externo:** Es la respuesta negativa del usuario cuando percibe que el servicio de salud recibido no cumple con sus expectativas previas. Esta insatisfacción puede surgir por deficiencias en la atención, demoras, trato inadecuado, falta de información, condiciones físicas del establecimiento u otros factores que afectan su experiencia.
- **Establecimiento de salud:** son centros que ofrecen servicios de salud, ya sea ambulatorios o de internamiento, orientados a la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para preservar o recuperar la salud de las personas.
- **SERVQUAL:** Es un modelo que conceptualiza la calidad del servicio como la diferencia entre lo que espera el usuario (E) y lo que percibe realmente (P) del servicio recibido. Esta herramienta, desarrollada por A. Parasuraman y su equipo, permite medir el nivel de satisfacción del usuario al comparar sus expectativas generales con su experiencia real del servicio ofrecido por una organización.
- **Percepción del usuario:** Es una forma en que el usuario interpreta y valora el cumplimiento de la organización en relación con la prestación del servicio de salud prometido.
- **Servicio médico de apoyo:** Son áreas especializadas que operan de forma independiente o como parte de un establecimiento de salud, con o sin internamiento. Su función es complementar la atención médica mediante servicios auxiliares que contribuyen la valoración diagnóstica y la terapéutica de los pacientes.
- **Usuario externo:** persona que accede a un establecimiento de salud para acceder a la atención continuada de calidad, dentro del contexto de su entorno familiar y comunitario.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad del servicio de cumplir de manera efectiva y consistente con lo que promete.
- **Capacidad de respuesta:** Es la predisposición del personal de salud para brindar asistencia a los usuarios de manera práctica, eficiente y con calidad, respondiendo oportunamente a sus necesidades.
- **Aspectos Tangibles:** Son los elementos físicos que el usuario puede observar y experimentar dentro de una institución. Incluyen el estado y presentación de las instalaciones, los equipos, el personal, los materiales informativos, así como la limpieza y el confort del entorno.

- **Empatía:** habilidad para comprender y responder adecuadamente a las necesidades de otra persona, poniéndose en su lugar.
- **Seguridad:** Se refiere al nivel de confianza que se trasmite el personal de salud al usuario, a través de su conocimiento técnico, respeto por la privacidad, trato cortés, habilidades comunicativas y capacidades para generar seguridad en la atención.

La satisfacción del usuario es un aspecto clave para evaluar los criterios que emplea al valorar la atención recibida. Decimos de satisfacción del usuario cuando este observa que los servicios ofertados se encuentran llevando a cabo con lo que estos solicitan o sobrepasan las expectativas percibidas. Sin embargo, de pasar lo contrario dichas perspectivas son bajas o presentan algún tipo de limitación de uno o varios servicios, podrían llegar estos a estar contentos o convencido inclusive con una calidad de servicio muy inferior. Entonces podemos manifestar o afirmar que la satisfacción de estos usuarios puede llegar a estar persuadidos por otro tipo de factores personales y contextuales. (23)

La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de los servicios de salud, aunque su evaluación puede ser compleja, los métodos de recolección de datos pueden influir en las respuestas, generando percepciones poco fieles a la realidad. Por ello, es clave analizar cuidadosamente estas mediciones y considerar el contexto amplio de cada consultorio. (24)

La satisfacción del paciente refleja su percepción subjetiva sobre la calidad de atención recibida. No solo se basa en la competencia técnica, sino en la capacidad de responder a sus necesidades y bienestar. También resalta el valor de una relación humana y empática entre paciente y profesional de la salud. (25) Es definida como aquella sensación que experimenta el usuario al llegar y encontrar un equilibrio entre la necesidad y el objetivo de disminuir esta. (26)

Poll y Boekhorst definen la satisfacción como una herramienta para evaluar la efectividad de los servicios desde la perspectiva del usuario. Esta se mide según la capacidad del servicio para cumplir con sus objetivos y satisfacer expectativas. Por ello, es esencial evaluar los servicios de salud también desde su impacto en las necesidades del usuario. (27)

Georges D' Elia y Sandra Walsh destaca cuatro dimensiones clave para entender las necesidades de los usuarios: necesidades, deseos, solicitud y uso. La falta de claridad sobre lo que realmente requieren complica su identificación. Esto puede afectar la satisfacción, al no cumplirse expectativas poco definidas. (28)

Evaluar la satisfacción de los usuarios es un reto, pues sus expectativas pueden influir en la percepción del servicio, la correcta utilización de los servicios y una participación activa del

usuario son claves en este proceso. Su interacción y criterio evaluador impactan directamente en la calidad percibida. (29) Diversos autores destacan que el uso adecuado de los servicios es un indicador clave de satisfacción del usuario, resaltan la importancia de que el usuario participe activamente en el proceso de atención. Este rol activo lo convierte en generador de calidad e información. Así el usuario deja de ser un receptor pasivo, su involucramiento mejora la experiencia y los resultados del servicio. (30)

La satisfacción del usuario se entiende como una experiencia racional basada en la comparación entre expectativas y resultados, al ser subjetiva está influenciada por factores culturales, personales y contextuales. Su naturaleza dinámica y multidimensional dificulta su medición y comprensión precisa. (31)

Para analizar y medir la satisfacción del usuario, es fundamental considerar diversos aspectos tangibles, los cuales representan los elementos físicos y perceptibles dentro de la oferta del servicio. Entre ellos se encuentran:

- a) **Los aspectos tangibles**, que incluye la apariencia de las instalaciones, equipamiento de personal y materiales, el cual deben estar en óptimas condiciones. Estos elementos construyen una imagen visual clave para la percepción y valoración de la calidad del servicio por parte del usuario. (32)
- b) **La Fiabilidad** en los servicios de salud se refiere a la capacidad del personal para ofrecer atención precisa, coherente y veraz. Este concepto implica confianza en el correcto funcionamiento del servicio. Además, es clave en diversos campos por su relación con resultados repetibles y predecibles. (32)
- c) **La capacidad de respuesta** implica brindar un servicio rápido y eficiente, atendiendo las necesidades del usuario. En un entorno cada vez más exigente, este atributo es clave para mantener la satisfacción y fidelidad del paciente. Priorizar la rapidez evita la insatisfacción y mejora la experiencia general del servicio. (32)
- d) **La empatía es la capacidad** de brindar atención individualizada, comprendiendo y compartiendo las emociones del usuario. Mejora las relaciones interpersonales mediante la comunicación, el altruismo y el desarrollo moral. Implica motivación, escucha activa y búsqueda de soluciones. Va más allá de entender, busca mejorar el bienestar del otro. Es un rasgo esencial para ofrecer un servicio humano y compasivo. (32)
- e) **La dimensión seguridad** hace alusión a la habilidad de los servicios sanitarios para evitar que los pacientes sufran daños o lesiones, ya sea mediante la prevención, diagnóstico o tratamiento. Implica que toda intervención o procedimiento debe llevarse a cabo con los cuidados necesarios para no provocar efectos adversos distintos al problema de salud original. (32)

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

Dentro de los problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación encuentra su justificación en el creciente interés que ha adquirido la satisfacción del usuario como un criterio fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud. Este aspecto ha sido ampliamente reconocido y señalado por los organismos nacionales como internacionales. Las actitudes y comportamiento de los pacientes que reciben atención se ven condicionados por su nivel de satisfacción, el cual varía en función de las expectativas previas del grupo generacional al que pertenecen, ya que una atención adecuada influye directamente en la valoración que realizan sobre su experiencia más reciente. (33)

Esta investigación se fundamenta en dos razones principales, la primera está vinculada a la relevancia de garantizar una eficiencia en la calidad de atención óptima para evaluar la viabilidad de un programa de transformación inmediata en el ámbito de la salud, la segunda se relaciona con la recurrencia de marcos legales que regulan las negligencias médicas y los procesos de valoración de mala praxis, cuya importancia ha ido aumentando en toda América Latina, especialmente en Perú, una región en desarrollo. (34)

Esta investigación pretende generar un impacto significativo al promover una visión más clara sobre la eficacia y la evaluación objetiva del estado actual de la salud y la calidad de los procesos

de atención. Su propósito principal es resaltar la necesidad de mejorar los modelos de atención abordando situaciones recurrentes que los profesionales médicos pueden manejar para reducir la incidencia de mala praxis y negligencias médicas, una problemática que ha cobrado mayor relevancia en el ámbito legal. (35)

Asimismo, la importancia del estudio radica en su capacidad para proporcionar información valiosa que respalde tanto esta como futuras investigaciones similares. Su desarrollo se ha basado en una metodología rigurosa, fundamentada en estudios previos y trabajos anteriores de investigadores que han abordado temáticas relacionadas con la presente investigación.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

Objetivos específicos:

- Identificar cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.
- Identificar cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.

HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

Hipótesis

El presente estudio no plantea hipótesis debido a sus características

Variables:

Variable Independiente: Atención en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica.

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios

Variable Interviniente: Características demográficas de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo de investigación

Es un estudio observacional con enfoque cualitativo, el diseño metodológico es no experimental, de tipo observacional sin manipulación de variables. El nivel de investigación es tipo descriptivo, transversal y prospectivo porque los datos fueron recolectados en un único momento durante los primeros meses del año 2025.

2.2. Población:

Se consideraron 190 pacientes que acudieron solas o acompañadas de algún familiar a los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica durante los primeros meses del 2025 de marzo a mayo.

2.3. Muestra

Fueron 127 pacientes que acudan solas o acompañadas a los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica durante los primeros meses del 2025 de marzo a mayo.

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

Donde:

n = x

N = 190

z = 1.96 (Valor estadístico de Z de la normal al 95% de confianza) p = 0,50

q = 0,50

E = 0.05 (Error muestral al 5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50 \times 0,50) 190}{(0,05)^2 (190 - 1) + (1,96)^2 (0,50 \times 0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)190}{(0,0025)(189) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{182.476}{(0,4725) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{182.476}{1,4329}$$

$$n = 127.34$$

$$n = 127$$

Procedimiento de muestreo

Para este trabajo, se empleó un muestreo orientado a la obtención de casos representativos, aplicando filtros con los criterios de inclusión y exclusión que delimitaron una muestra final de 127 pacientes considerados “usuarios supuestamente típicos”

Criterios de inclusión

- Los usuarios que se hayan atendido en los consultorios externos del “servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica”.
- Acompañantes de los usuarios que hayan sido atendidos en los consultorios externos del “servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica”.
- Usuarios y/o acompañantes mayores o igual de 15 años.
- Usuarios y/o acompañantes que deseen integrarse en el estudio y firmen el consentimiento

Criterios de exclusión

- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica” que presenten alguna limitación para llenar el cuestionario.
- Usuarios y/o acompañantes atendidos en los consultorios externos del “servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica” que sean familiares de un miembro del personal del hospital.

2.4. Técnicas de recolección de datos

Instrumentos

La recopilación de datos vinculados a la experiencia de satisfacción de los pacientes asistidos en consulta externa del servicio Ginecología del Hospital Regional de Ica se realizó con la “encuesta SERVQUAL modificada” de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. (36)

La “encuesta SERVQUAL modificada” tiene esa denominación porque evalúa, analiza y califica el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.

El primer segmento consta de 6 preguntas sobre “variables sociodemográficas”, el segundo segmento valora y califica la satisfacción de usuarios mediante “22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción”, cada pregunta debe ser marcada con opciones del 1 al 7, siendo de menos a más respecto a la satisfacción. (36)

La comprobación del contenido se llevó a cabo mediante tres etapas: 1) Un estudio preliminar realizado en 40 usuarios realizado en el hospital Cayetano Heredia en junio del 2012. 2) Una prueba de comprensión aplicada a 109 usuarios de consulta externa y 124 del servicio de emergencia, en el cual se evaluó el nivel de entendimiento de las preguntas mediante escala del 0 al 10. Y 3) Una evaluación realizada por cinco expertos quienes califican el instrumento para su implementación. (38)

La validación se llevó a cabo mediante el índice KMO, con valores de 0,975 para la consulta externa y 0,957 para el servicio de emergencia. La prueba de esfericidad de Bartlett arrojó resultados significativos en ambas encuestas ($p < 0,001$). Los cinco factores que determinan la calidad – fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T) – explicaron el 88.9% de la variabilidad en la encuesta de consulta externa y el 92.5% en la emergencia, considerando un total de 22 preguntas. Además, el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.98 en ambas evaluaciones, indicando una alta consistencia interna. (38)

Estas preguntas son clasificadas en cinco dimensiones de la siguiente manera:

- “Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05”
- “Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09”
- “Seguridad: Preguntas del 10 al 13”
- “Empatía: Preguntas del 14 al 18”
- “Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22” (36)

Aplicación de la encuesta

Se gestionó el consentimiento correspondiente para poder ejecutar este estudio, mediante una carta dirigida a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica. Para ejecutar la aplicación de dicho cuestionario, fue dirigida hacia los usuarios / acompañantes que serían atendidos en consultorio externo de ginecología, estos fueron escogidos según los criterios de selección y fueron informados de todos los procedimientos que se realizaron en forma clara y precisa, solucionando cualquier duda que pudieron tener.

Respecto a la confirmación de la participación, permaneció documentado en el consentimiento informado, después de la lectura (Anexo 02).

La implementación se llevó a cabo mediante un cuestionario compuesto por 22 ítems relacionados con las “Expectativas y otros 22 con las “Percepciones”, los cuales se organizaron en cinco dimensiones o criterios, utilizando una escala de calificación del 1 al 7. La entrevista tuvo una duración promedio de carga de 15 minutos. (Anexo 01).

Análisis estadístico de los datos

Tras la recopilación de los datos, estos fueron digitalizados en una tabla Excel, considerando la valoración obtenida mediante la encuesta SERVQUAL modificada “del 1 al 7” en las 22 preguntas correspondientes a Expectativas y las 22 preguntas relacionadas con Percepciones, organizadas en cinco dimensiones según los criterios establecidos en la tabla a continuación:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CALIFICACIÓN
EXTREMADAMENTE MUY SATISFECHO	6,7
MUY SATISFECHO	5
SATISFECHO	4
MUY INSATISFECHO	3
EXTREMADAMENTE MUY INSATISFECHO	1,2

“Se confirmará como valor positivo (+) cuando el usuario este satisfecho, resultando de la resta entre las “percepciones” (P) y las “expectativas” (E) y serán usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) que será de la resta P – E expuesto en porcentajes.

Al observa la distribución por edades de los usuarios atendidos, se observó que el grupo de usuarias de **20 a 30 años** fue el más representativo, con un 40.94% del total. De estas, el 56.67% se declararon satisfechas con la atención recibida, mientras que el 43.33% manifestaron estar insatisfechas. Le siguió el grupo de **mayores de 41 años**, que representó el 33.07% de la muestra, con un nivel de satisfacción del 71.42% frente a un 28.58% de insatisfacción. En cuanto al grupo

etario de **31 a 40 años** (18.89%), la satisfacción e insatisfacción se distribuyeron equitativamente con un 50% cada uno. Finalmente, el grupo de menores de 19 años representó el 7.08% de las encuestadas, con un 44.44% satisfechas y un 55.56% insatisfechas. La media aritmética de edad fue de 31.74 años.

En cuanto al grado de instrucción de los encuestados, destacó el **nivel de educación secundaria** con una representación del 50.4%. Dentro de este grupo, el 51.56% manifestó estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 48.44% expresó insatisfacción. Le siguió el **nivel de educación superior universitaria**, con un 30.7% de participación, de los cuales el 53.84% se declaró satisfecho y el 46.16% insatisfecho. El grupo con formación **superior técnica** representó el 18.1% de los encuestados, presentando la mayor proporción de satisfacción (91.30%) y solo un 8.70% de insatisfacción. Finalmente, el 7.1% correspondió al nivel de **educación primaria**, donde el 100% mencionaron estar insatisfechas con la atención.

En relación con el tipo de seguro de los usuarios atendidos y/o acompañantes se observó que la mayoría contaba con el **Seguro Integral de Salud “SIS”**, representando el 95.3% del total. De este grupo, el 59.50% manifestó estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 40.50% expresó insatisfacción. Por otro lado, el 3.1% no contaba con **ningún tipo de seguro**, de los cuales solo el 25% indicó estar satisfecho u el 75% insatisfecho. Finalmente, el 1.6% restante correspondía a usuarios con **otro tipo de seguro**, quienes reportaron un 100% de satisfacción.

El tipo de usuario que acude al servicio de consulta externa de ginecología, se identificó que la mayoría corresponde a la modalidad **continuador** con un 74.8%. De este grupo, el 55.2% manifestó satisfacción con la atención recibida, mientras que el 44.8% expresó insatisfacción. En cuanto a los usuarios **nuevos** el 25.2%, el 70.96% se declaró satisfecho y el 29.04% manifestó insatisfacción.

Se observa que, en cuanto a las frecuencias de las dimensiones de satisfacción de los usuarios atendidos, respecto a la **dimensión Fiabilidad**, un 45.7% dieron como resultados satisfechos, mientras que un 54.3% tuvieron una sensación de insatisfacción con la atención.

Respecto a la **dimensión de capacidad de respuesta** el 65% de los encuestados se sintieron satisfechos, pero el 35% dijeron que se encontraban insatisfechos con la atención recibida.

En cuanto a la **dimensión seguridad** un 74.4% de encuestados dijeron estar satisfechos con la atención recibida, sin embargo, un 25.6% mencionaron encontrarse insatisfechos.

En la **dimensión empatía**, el 73.7% de los usuarios respondió sentirse satisfechos con la atención, mientras que un 26.3% dijeron no estar satisfechos.

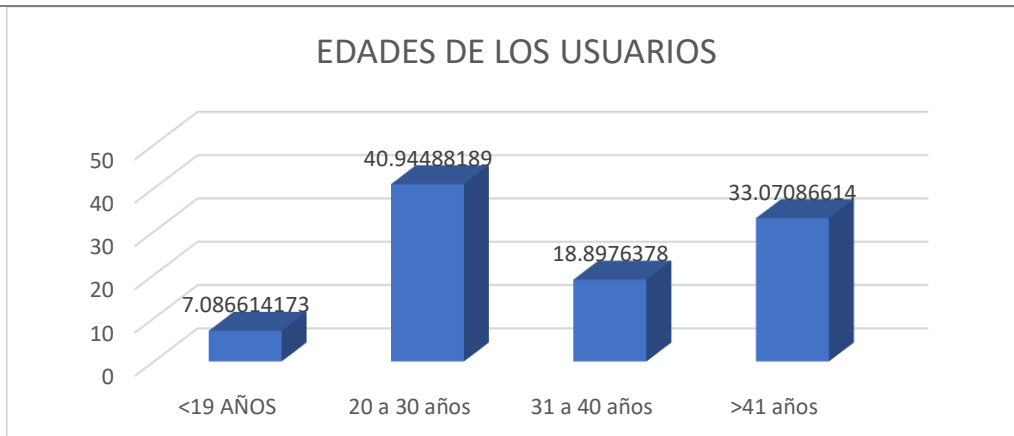
En la dimensión de **aspectos tangibles**, un 60% se encontraron satisfechos pero un 40% de los encuestados mencionaron encontrarse insatisfechos con la atención.

Por último, en cuanto a la **satisfacción global** y en general de los usuarios atendidos en consultorios externos de ginecología, un 59.1% mencionaron encontrarse satisfechos con la atención brindada, pero un 40.9% resultaron encontrarse insatisfechos con el servicio ofertado.

III. RESULTADOS

Tabla N°1 Frecuencia de las edades de los usuarios atendidos o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

EDADES	< 19 AÑOS	20 a 30 AÑOS	31 a 40 AÑOS	> 41 AÑOS	TOTAL
FRECUENCIA TOTAL	9	152	24	42	127
PORCENTAJE TOTAL	7.08%	40.94%	18.89%	33.07%	100%
NUMERO	4	29	12	30	75
SATISFECHOS					
PORCENTAJE	44.44%	56.67%	50%	71.42%	-
SATISFECHOS					
NUMERO	5	23	12	12	52
INSATISFECHOS					
PORCENTAJE	55.56%	43.33%	50%	28.58	-
INSATISFECHOS					



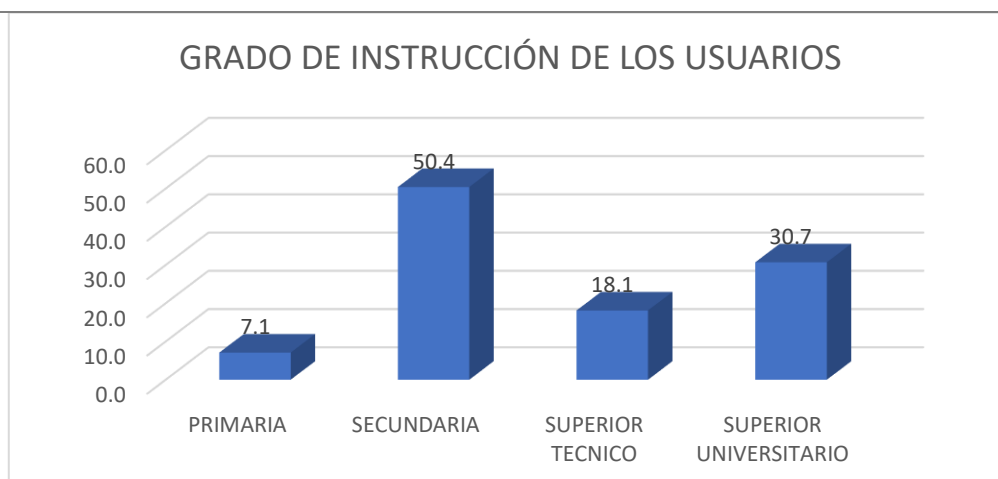
Descripción:

En la tabla 1 observamos las edades de los usuarios atendidos y/o acompañantes, donde sobresalió el grupo etario de 20 a 30 años con un 40.94%, seguido de un 33.07% por el grupo etario mayores de 41 años, tuvieron un 18.89%, del total las de rango etario de 31 a 40 años y solo el 7% fueron menores de 19 años.

En relación con el grado de satisfacción según los grupos etarios, se observó que, entre los usuarios menores de 19 años, el 44.44% se manifestó satisfecho, mientras que el 55.56% expresó insatisfacción. En el grupo de 20 a 30 años, el 56.67% indicó estar satisfecho y el 43.33% insatisfecho. Para el grupo de 31 a 40 años, la satisfacción e insatisfacción se distribuyó de manera equitativa, con un 50% cada uno. Finalmente, en el grupo de mayores de 41 años, el 71.42% se mostró satisfecho con la atención recibida, frente a un 28.58% que reportó insatisfacción.

Tabla N°2 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el grado de instrucción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR TECNICO	SUPERIOR UNVERSITARIO	TOTAL
FRECUENCIA TOTAL	1	64	23	39	127
PORCENTAJE TOTAL	0.8%	50.4%	18.1%	30.7%	100%
NUMERO SATISFECHOS	0	33	21	21	75
PORCENTAJE SATISFECHOS	0.0%	51.56%	91.30%	53.84%	-
NUMERO INSATISFECHOS	1	31	2	18	52
PORCENTAJE INSATISFECHOS	100%	48.44%	8.70%	46.16%	-



Descripción:

En la tabla 2 se presenta el nivel educativo de los participantes, destacando el nivel secundario con un 50.4% dentro del grupo de estudio, seguido por el nivel universitario superior con un 30.7%. El 18.1% corresponde a nivel técnico superior, mientras que solo el 7.1% cuenta con educación primaria.

En relación con el grado de satisfacción según el nivel de instrucción, se observó que los participantes con educación primaria presentaron un 100% de insatisfacción. En el nivel secundario, el 51.56% manifestó estar satisfecho, mientras que el 48.44% expresó insatisfacción. Por su parte, el 91.30% de quienes contaban con educación superior técnica reportaron satisfacción con la atención recibida, en contraste con un 8.70% que se mostraron estar insatisfechos. Finalmente, entre los participantes con educación superior universitaria, el 53.84% se declaró satisfecho y el 46.16% insatisfecho.

Tabla N°3 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el tipo de seguro de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

TIPO DE SEGURO	SIS	NINGUNO	OTRO	TOTAL
FRECUENCIA TOTAL	121	4	2	127
PORCENTAJE TOTAL	95.3%	3.1%	1.6%	100%
NUMERO SATISFECHOS	72	1	2	75
PORCENTAJE SATISFECHOS	59.50%	25%	100%	-
NUMERO INSATISFECHOS	49	3	0	52
PORCENTAJE INSATISFECHOS	40.50%	75%	0.0%	-



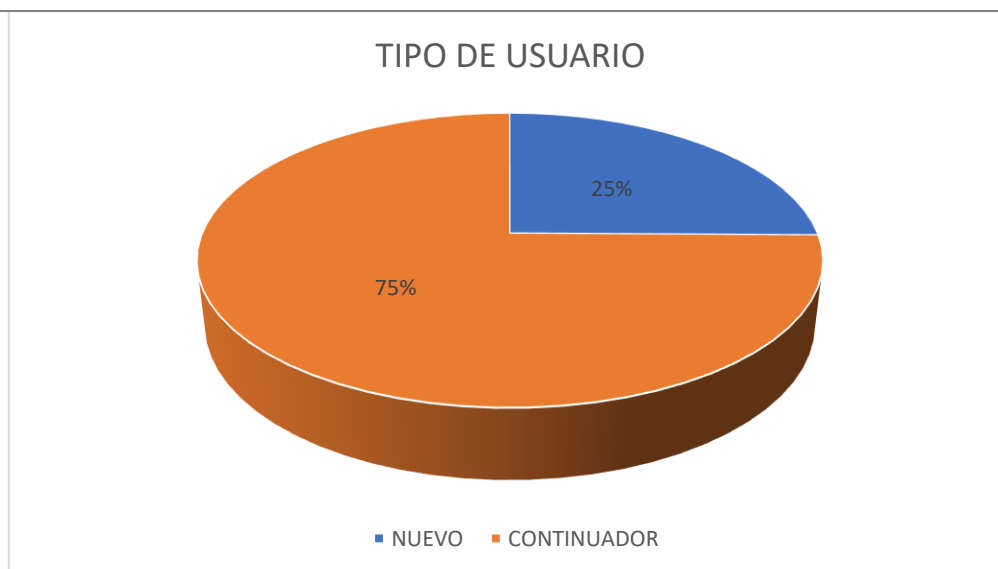
Descripción

En la tabla 3, se observa el tipo de seguro que cuentan los usuarios atendidos y/o acompañantes, donde la gran mayoría cuenta con el seguro integral de salud “SIS” con un 95.3% un 3.1% no tenía ningún tipo de seguro y solo el 1.6% tenía otro tipo de seguro.

En relación con el grado de satisfacción según el tipo de seguro de los usuarios y/o acompañantes, se observó que el 59.50% de quienes contaban con el Seguro Integral de Salud (SIS) se manifestaron satisfechos, mientras que el 40.50% expresaron insatisfacción. En el grupo de personas sin ningún tipo de seguro, solo el 25% indicó estar satisfecho, frente a un 75% que se mostraron insatisfechos. Por último, el 100% de los usuarios que contaban con otro tipo de seguro afirmaron estar satisfechos con la atención recibida.

Tabla N°4 Frecuencia y porcentaje de satisfacción según el tipo de usuarios de los pacientes atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

TIPO DE USUARIO	NUEVO	CONTINUADOR	TOTAL
FRECUENCIA TOTAL	31	96	127
PORCENTAJE TOTAL	25.2%	74.8%	100%
NUMERO SATISFECHOS	22	53	75
PORCENTAJE SATISFECHOS	70.96%	55.20%	-
NUMERO INSATISFECHOS	9	43	52
PORCENTAJE INSATISFECHOS	29.04%	44.80%	-



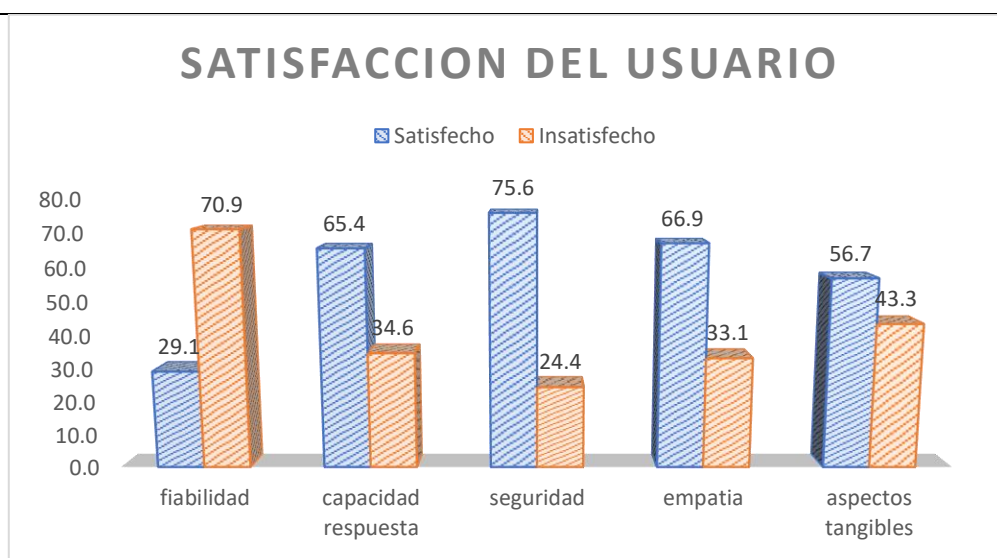
Descripción

En la tabla 4 se muestra el perfil del tipo de usuario que acude al servicio, destacándose que la mayoría de los usuarios atendidos y/o acompañantes son continuadores en un 74.8% y solo el 25.2% son nuevos en su atención.

Respecto al grado de satisfacción según el tipo de usuario, se observó que el 70.96% de los usuarios nuevos se mostraron satisfechos con la atención recibida, mientras que el 29.04% expresaron insatisfacción. Por otro lado, entre los usuarios continuadores, el 55.20% manifestaron estar satisfechos, frente a un 44.80% que mostraron estar insatisfechos.

Tabla N°5 Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

DIMENSIONES	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fiabilidad	Satisfecho	37	29.1
	Insatisfecho	90	70.9
Capacidad respuesta	Satisfecho	83	65.4
	Insatisfecho	44	34.6
Seguridad	Satisfecho	96	75.6
	Insatisfecho	31	24.4
Empatía	Satisfecho	85	66.9
	Insatisfecho	42	33.1
Aspectos tangibles	Satisfecho	72	56.7
	Insatisfecho	55	43.3
Total		127	100.0

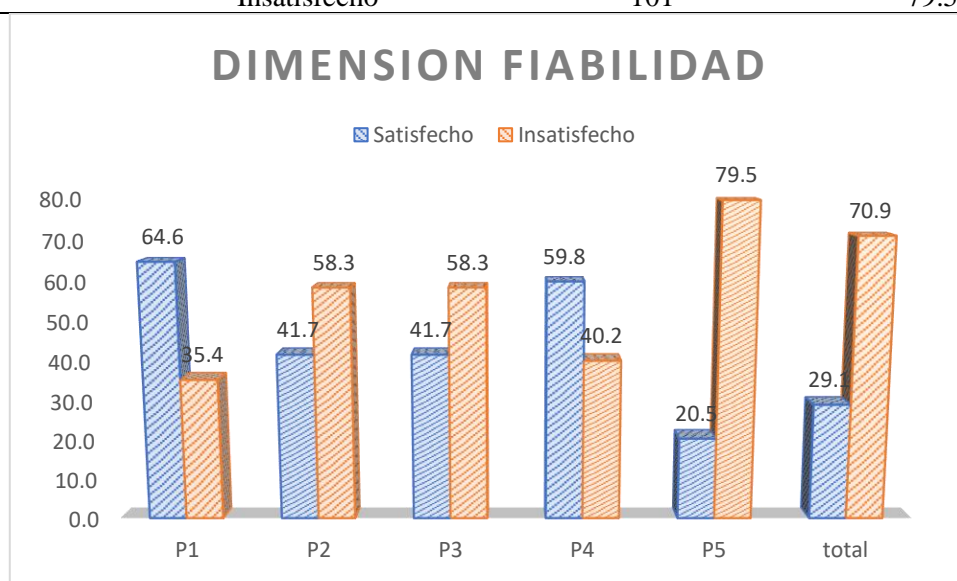


Descripción:

En la tabla 5 se presenta la frecuencia de satisfacción en las distintas dimensiones evaluadas por los usuarios encuestados. El 29.1% manifestó sentirse satisfecho con la dimensión de Fiabilidad, mientras que el 70.9% expresó insatisfacción. En la dimensión de Capacidad de respuesta, el 34.6% se mostró insatisfecho, y el 65.4% satisfecho. Respecto a la dimensión Seguridad, el 75.6% indicó satisfacción, frente a un 24.4% insatisfacción. En cuanto a la dimensión Empatía, el 66.9% se declaró satisfecho, mientras que el 33.1% no lo estuvo. Por último, en la dimensión de Aspectos tangibles, el 56.7% reportó estar satisfecho y el 43.3% insatisfecho.

Tabla N°6 Frecuencia de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

DIMENSION FIABILIDAD		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P1	Satisfecho	82	64.6
	Insatisfecho	45	35.4
P2	Satisfecho	53	41.7
	Insatisfecho	74	58.3
P3	Satisfecho	53	41.7
	Insatisfecho	74	58.3
P4	Satisfecho	76	59.8
	Insatisfecho	51	40.2
P5	Satisfecho	26	20.5
	Insatisfecho	101	79.5

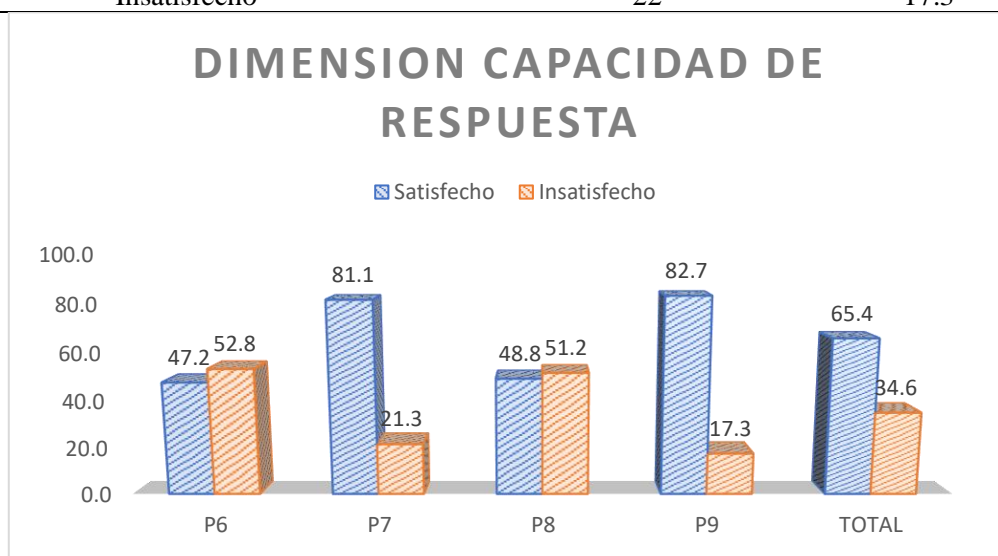


Descripción

La tabla 6 muestra los resultados relacionados con la dimensión fiabilidad, en el cual se identifica que el 29.1% de los encuestados calificaron como “satisfecho” y un 70.9% calificaron como “insatisfecho”. Específicamente en relación con la pregunta 2 la cual decía: “¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado?”, la pregunta 3 “¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?” Y en la pregunta 5 “¿usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?” fueron las de mayor insatisfacción con un 58.3%, 58.3% y el 79.5% respectivamente, mientras la pregunta 1 que muestra “¿Qué el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?” registra la satisfacción más elevada con un 64.6%.

Tabla N°7 Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

CAPACIDAD DE RESPUESTA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P6	Satisfecho	60	47.2
	Insatisfecho	67	52.8
P7	Satisfecho	103	81.1
	Insatisfecho	27	21.3
P8	Satisfecho	62	48.8
	Insatisfecho	65	51.2
P9	Satisfecho	105	82.7
	Insatisfecho	22	17.3

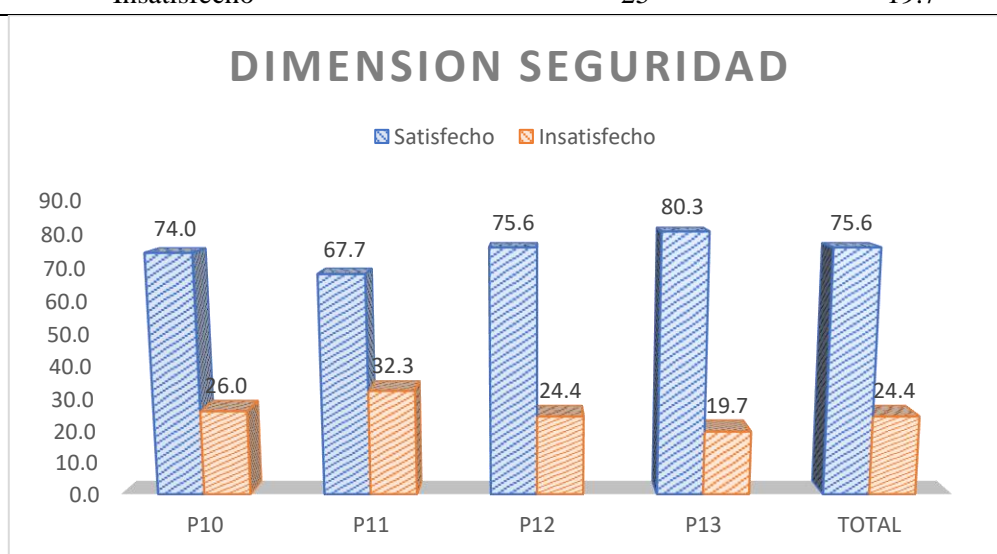


Descripción

En la tabla 7 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión Capacidad de Respuesta, en la cual el 65.4% de los encuestados manifestaron estar “satisfechos”. La pregunta 9 destacó como la que generó mayor nivel de insatisfacción. En contraste, las preguntas 6 (“¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS es rápida?”) y 8 (“¿La atención para tomarse exámenes radiológicos es rápida?”) reflejaron los índices más altos de insatisfacción, con un 52.8% y 51.2% respectivamente.

Tabla N°8 Frecuencia de la dimensión seguridad en los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

SEGURIDAD		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P10	Satisfecho	94	74.0
	Insatisfecho	33	26.0
P11	Satisfecho	86	67.7
	Insatisfecho	41	32.3
P12	Satisfecho	96	75.6
	Insatisfecho	31	24.4
P13	Satisfecho	102	80.3
	Insatisfecho	25	19.7

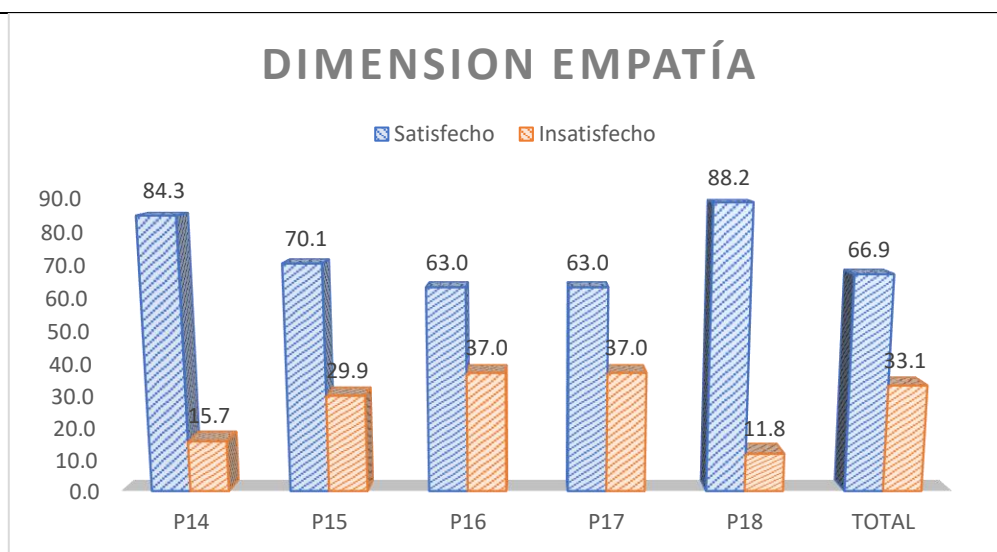


Descripción

En la tabla 8 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión seguridad, donde el 75.6% de los participantes indicaron estar “satisfechos”. La pregunta 11 ¿El médico realiza un examen físico completo y minucioso según el motivo de consulta? Registró el mayor nivel de insatisfacción, con un 32.4%. En contraste, la pregunta 13 ¿El médico que atiende su problema de salud le inspira confianza? Obtuvo la mayor satisfacción dentro de esta dimensión, alcanzando el 80.3%.

Tabla N°9 Frecuencia de la dimensión empatía en los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

EMPATÍA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P14	satisfecho	107	84.3
	insatisfecho	20	15.7
P15	satisfecho	89	70.1
	insatisfecho	38	29.9
P16	satisfecho	80	63.0
	insatisfecho	47	37.0
P17	satisfecho	80	63.0
	insatisfecho	47	37.0
P18	satisfecho	112	88.2
	insatisfecho	15	11.8

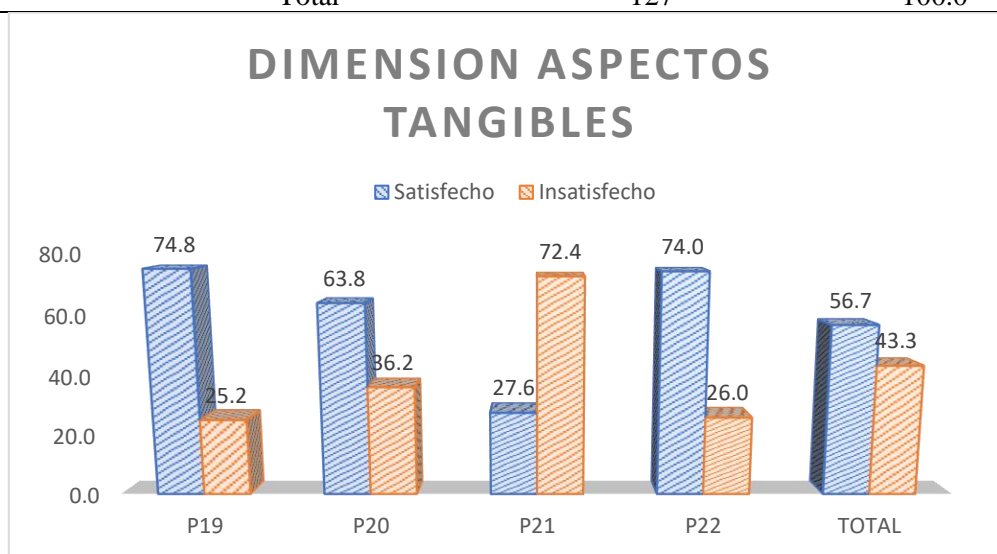


Descripción

En la tabla 9 expone los resultados relacionados con la dimensión de empatía, en el cual se identificó que el 66.9% de los encuestados expresó estar “satisfecho”. Dentro de las interrogantes evaluadas en esta categoría, las preguntas que destacaron fueron la 14: “¿el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?” y la pregunta 18 “¿Qué usted comprenda la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?” presentan la mayor satisfacción con un 84.3% y 88.2% respectivamente.

Tabla N°10 Frecuencia de la dimensión aspectos tangibles en los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025

ASPECTOS TANGIBLES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
P19	Satisfecho	95	74.8
	Insatisfecho	32	25.2
P20	Satisfecho	81	63.8
	Insatisfecho	46	36.2
P21	Satisfecho	35	27.6
	Insatisfecho	92	72.4
P22	Satisfecho	94	74.0
	Insatisfecho	33	26.0
Total		127	100.0

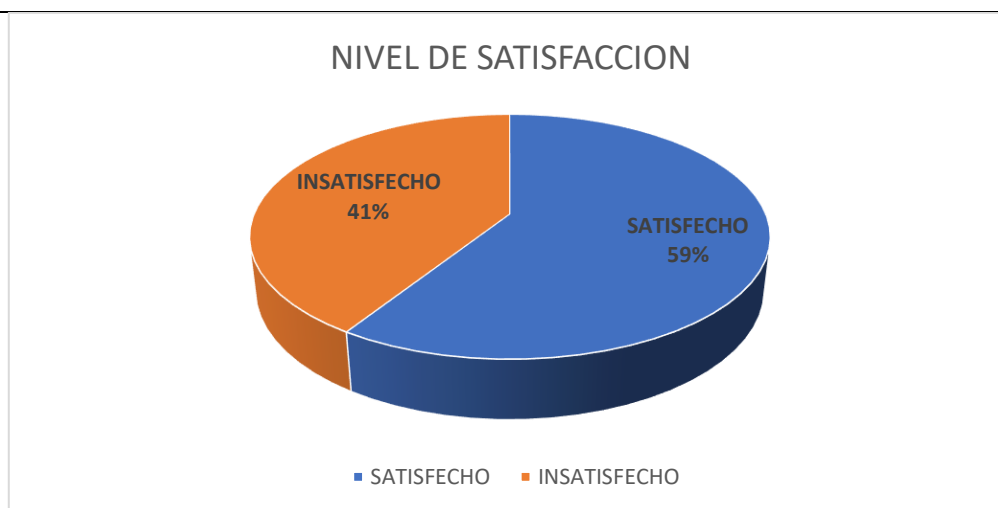


Descripción

En la tabla 10 presenta los hallazgos correspondientes a la dimensión de aspectos tangibles, en el cual se evidencia que el 56.7% de los encuestados calificaron su nivel de satisfacción como “satisfecho”. Dentro de las preguntas formuladas en esta categoría, destaca la pregunta 21: “¿los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?” y la pregunta 20 “¿la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?” fueron las de mayor insatisfacción con un 72.4% y 36.2% respectivamente, mientras que la pregunta 19 “¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes? presenta la mayor satisfacción con un 74.8%.

Tabla N°11 Nivel de satisfacción en los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	75	59.1
INSATISFECHO	52	40.9
Total	127	100.0



Descripción:

En la tabla 11 se observa el nivel de satisfacción global en los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos, de las cuales gran parte de ellos se sienten satisfechos con la atención brindada en un 59.1%, mientras que un 40.9% se encuentran insatisfechos de la atención

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio realizado se evidenció que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los consultorios externos del Hospital Regional de Ica en 2025 alcanzó un 59.1%. Estos hallazgos guardan semejanza con los resultados obtenidos en la investigación de Febres R y colaboradores en Bolivia, llevada a cabo en 2022. (13), hallándose que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos alcanza un 56.20%; es por ello que es fundamental continuar optimizando las diferentes dimensiones de atención mediante buenas prácticas y estrategias eficaces para garantizar el control de calidad del servicio. Estos resultados han coincidido con los hallazgos del estudio realizado por Eirin R en Cuba en 2022, (14), los resultados obtenidos evidenciaron que la mayoría de los usuarios atendidos en consultorios externos, también conocidos como consultorios urbanos, expresan satisfacción con el servicio recibido. Esto se debe a que consideran que la atención médica brindada cumple con sus expectativas. En el estudio realizado por Ñauta D y Soto S en Ecuador en 2020 (16), se encontraron resultados que un 97.7% de los usuarios atendidos manifestaron una alta satisfacción con la relación médico – paciente, indicando sentirse muy satisfechos. Por otro lado, la investigación de Sandoval C en el 2022 (19) determinó que el 60.2% de los usuarios calificó la calidad de atención en los consultorios externos como satisfactoria. Finalmente, Quispe E en el año 2020 (21) identificó que el 69% de los usuarios atendidos se consideran satisfechos con la calidad del servicio de salud brindado.

Respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025 es del 29.1%, mientras que la insatisfacción de estas fue del 70.9%, que comparándolo con el estudio de Torres et al, del mismo modo que el estudio de Sandoval C, 2022 (19), donde mencionaron que en la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios dieron como resultado un nivel regular y relativamente satisfecho.

Para el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025 el resultado de este fue del 65.4% satisfechos, del mismo modo que en el estudio de Chero C, 2023, (18) cuyos resultados del estudio pudo determinar que en la dimensión de capacidad de respuesta en nivel de satisfacción fue del 97.6% lo que manifiesta como apropiado en esta apreciación desde la perspectiva de los usuarios. Sin embargo, a diferencia del estudio de Sandoval C, en el 2022, (19) señalaron que el nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta fue de forma y nivel regular y pocamente satisfecha. Un resultado diferente fue el estudio de Garibay Arca PD, en el 2020 (21) en la misma dimensión, que dio como resultado que la capacidad de respuesta se

encontraba en un 71.61% de insatisfacción, las principales fuentes de descontento fue la atención en caja o módulo SIS fue rápida y la pregunta si la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida: dichas preguntas resultaron en un nivel alto de insatisfacción lo que conllevó a que fuera el principal descontento del usuario.

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en el servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025 es del 75.6%, cuyos resultados son semejantes al estudio de Febres, et al, en Bolivia 2022 (13) donde dieron como resultado un nivel de satisfacción en la dimensión seguridad, el cual fue del 60.75%, del mismo modo que el estudio de Chero C, en el 2023 (18) manifestaron que un 98.40% valoraron el nivel de satisfacción en el ítem de seguridad como conformes, satisfechos y adecuado en cuanto al desarrollo de las plataformas el servicio ofrecido. No obstante, encontramos estudios en los cuales los resultados no fueron semejantes, un ejemplo de ellos fueron los resultados del estudio realizado por Sandoval C, en el 2022 (19), cuyas conclusiones en la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción de los encuestados fue de un nivel insatisfecho o regular medianamente satisfecha. Del mismo modo los resultados de Ibérico L, Choque P, en el 2021, (20) establecieron que la evaluación en la dimensión seguridad reflejó un control de carácter desfavorable, con un 50.53% de respuestas negativas.

El nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025, es del 66.9%, dichos resultados han sido semejantes a los resultados de Febres R, et al, en Bolivia 2022 (13) se determinó que en la dimensión empatía obtuvo una valoración positiva en un 61.58%, lo que indica que los usuarios se encontraron satisfechos con los servicios ofertados. Durante el estudio realizado por Chero C, en 2023 (18) los resultados encontraron que la evaluación en la dimensión empatía se obtuvo un 99% de aprobación por parte de los especialistas de salud quienes les ofertaron el servicio.

En relación con el nivel de satisfacción en los aspectos tangibles de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital Regional de Ica 2025, la calificación final fue del 56.7%, los cuales son comparados con los resultados de Febres R, et al, en Bolivia 2022 (13), donde determinaron que en la puntuación de aspectos tangibles fue del 63.38% de satisfacción, del mismo modo el estudio de Chero C, en el 2023 (18) cuyos resultados sobre el ítem de aspectos tangibles tuvo una calificación del 88.80% de satisfacción. Ahora, el estudio de Ibérico L, Choque P en el 2021 (20), generaron resultados del 44% de satisfacción, en cuanto a la comparación de las expectativas, fueron menores de las percepciones en la calificación, siendo estas de mayor puntaje con un 67.67%, del mismo modo en el estudio de Quispe E, 2020 (21), en la dimensión de aspectos tangibles tuvo una mayoritaria respuesta con una puntuación del 85.08%.

V. CONCLUSIONES

- Los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en el consultorio externo de ginecología de Hospital Regional de Ica 2025 es del 59.1%.
- En el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en la dimensión fiabilidad es del 29.1%, mientras que el nivel de insatisfacción es del 70.9%.
- En el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en la dimensión capacidad de respuesta es del 65.1%, mientras que el nivel de insatisfacción es del 34.6%.
- En el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en la dimensión seguridad es del 75.6%, mientras que el nivel de insatisfacción es del 24.4%.
- En el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en la dimensión empatía es del 66.9%, mientras que el nivel de insatisfacción es del 33.1%.
- En el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en la dimensión aspectos tangibles es del 56.7%, mientras que el nivel de insatisfacción es del 43.3%.

VI. RECOMENDACIONES

- Para garantizar la fiabilidad del servicio, es fundamental implementar un sistema de monitoreo y retroalimentación que contemple encuestas post consulta y la adopción de protocolos estandarizados de atención. Asimismo, resulta indispensable optimizar la capacitación del personal asistencial, asegurando el cumplimiento del horario y el respeto del orden de llegada. Para ello, tanto el personal asistencial como el de admisión deben contar con acceso oportuno a las historias clínicas, evitando retrasos en la atención. Finalmente, la programación de citas debe ajustarse a las necesidades de la población, mediante la ampliación de horarios, la implementación de un sistema de citas previas o el desarrollo de una plataforma virtual que facilite el acceso de los usuarios.
- En relación a la dimensión de capacidad de respuesta es fundamental agilizar la atención en caja y en el módulo SIS, debido que este aspecto obtuvo una baja puntuación. Para ello, se recomienda incrementar el número de personal o sistematizar el servicio, evitando largas colas y mejorando la experiencia del usuario. Del mismo modo, es necesario reducir los tiempos de espera en la programación de exámenes radiológicos, ya que las demoras de uno o dos meses afectan la continuidad de la atención y pueden retrasar intervenciones o medicaciones esenciales.
- En cuanto a la dimensión de aspectos tangibles, si bien es cierto hubo una mayoritaria aprobación de satisfacción la pregunta con mayor insatisfacción fue aquella que mencionaba que los consultorios cuenten con los equipos y materiales disponibles para su atención, esto debido a que en su mayoría de veces los usuarios han optado por contar mediante sus propios medios económicos las herramientas que el médico utilizará para su consulta.
- Los consultorios externos deben contar con el equipamiento adecuado y disponibilidad de materias para garantizar una atención confortable a los pacientes, ya que, al costearlos de manera personal, les genera inconformidad. Una mejor gestión de recursos por parte de la dirección contribuiría a minimizar esta situación y mejorar la experiencia del usuario.
- En términos generales, los datos recopilados evidencian una brecha entre el carácter burocrático del Sistema Integral de Salud (SIS) y la prestación eficiente de servicios a los usuarios. Esta situación responde a las características estructurales del sistema de salud gestionado por el MINSA, el cual requiere una revisión y optimización de sus procedimientos con el fin de reducir estas brechas para acceder a una atención oportuna.
- Por último, se recomienda implementar programas de capacitación más rigurosos para el personal no asistencial, dado que en múltiples ocasiones se evidenció su inconformidad, particularmente en relación con las demoras experimentadas durante los procesos

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2023 [citado el 04 de enero de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Mendoza Motta MDR. Grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro julio agosto 2019. Universidad Privada San Juan Bautista [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2669>
3. Valdivieso Cavagnari JA. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos del hospital Sergio E Bernales 2020. Universidad Privada San Juan Bautista [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2928>
4. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Resolución Ministerial N° 1514-2011-DGSP/MINSA. [Internet] 2011 [Citado el 05 de enero del 2025]. Lima, Perú.
5. Muñoz Grandez AE. El proceso de atención en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de un hospital II-2 de Ayacucho, 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121440>
6. Sime Figueroa MY. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>
7. Sime Figueroa MY. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021. Repositorio Institucional - USS [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11309>
8. Arbieta Sikos BA. Nivel de satisfacción y tiempo de espera del usuario del consultorio externo de nutrición de una clínica privada, Lima 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58343>

9. Muñoz Panduro MDC. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de cirugía y consultorios externos del hospital MINSA Tingo María. Universidad Nacional Agraria de la Selva [Internet]. 2022 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2408>
10. Loayza Campos CF. Asociación entre nivel de alfabetización sanitaria y satisfacción del usuario externo, E.S Bernal Piura 2022. Universidad Privada Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10405>
11. Cendana MY. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes ambulatorios en hospitales: revisión de la literatura. World J Adv Res Rev [Internet]. 2024;21(3):650–6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.3.0766>
12. Echeverría Chicaiza P, Bravo Bello Y. Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en norte Galápagos. *Rev Latinoam Cienc Soc Humanid*. 2024;5(5):1335–56. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/384348049>
13. Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19. *Revista Científica Ciencia Médica*. septiembre de 2022;25(1):21-7
14. Eirin Rey EJ, Pereira Valdes-Prieto Y, Fuentes Miranda L, Castellanos Oñate C, Rodríguez González H, Eirin Rey EJ, et al. Satisfacción de usuarios de consultorios urbanos del Policlínico Norte, municipio Placetas, Villa Clara. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. septiembre de 2022 [citado 20 de diciembre de 2024];38(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252022000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
15. Parreño Urquiza ÁF, Ocaña Coello SP, Bonilla Caicedo MC, Parreño Urquiza ÁF, Ocaña Coello SP, Bonilla Caicedo MC. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [Internet]. junio de 2022 [citado 20 de diciembre de 2024];38(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=en

16. Ñauta Díaz JF. Visión bioética en la relación médico paciente en la consulta externa de clínica, cirugía, ginecología y obstetricia del hospital de especialidades José Carrasco Arteaga, julio - agosto 2020.” Cuenca-Ecuador [Internet] [masterThesis]. Universidad del Azuay; 2020 [citado 20 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10308>
17. Acosta Medina AC, Espinoza Achulle SJ. Factores asociados a la calidad de atención percibida en consultorio externo de medicina y ginecología del Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa febrero 2024 [tesis]. Arequipa Perú: Universidad Católica de Santa María; 2024. [citado 2025 jun 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/a9910067-bd71-440f-8290-d5cb0707b41c>
18. Chero Coveñas NR. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del establecimiento de salud Monte Sullón - Catacaos – 2023. Universidad Nacional de Piura [Internet]. 2023 [citado 23 de diciembre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4787>
19. Sandoval Candia E. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho, 2022. 2022 [citado 23 de diciembre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5893>
20. Iberico Lopez MV, Choque Vivas CE. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorio externo del servicio de gineco-obstetricia en una institución privada nivel II-1 de Juliaca, 2021. 20 de abril de 2021 [citado 23 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4416>
21. Garibay Arca PD. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en febrero del 2020 [tesis]. Lima Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2020 [citado 2025 jun 20]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2964>
22. Sarai MHM. NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIAS DEL CONSULTORIO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023 [Internet]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2024. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/2592>

23. Afrashtehfar, K. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1(1), 1-10.2016. Disponible en: <https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf>
24. Batbaatar, E. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*, 135(5), 243-250.2015. DOI: 10.1177/1757913915594196
25. Bronya, H. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
26. Febres, R., & Mercado, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 15-30.2020. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
27. Poll R. y Boekhorst. P. Pautas internacionales de medición de la calidad para la medición del desempeño en bibliotecas académicas. Múnich: K.G. Saur, 1996, (publicaciones de la IFLA; 76) p. 106.
28. D'Elia G. y Walsh S. Un estado mental o cognición que el usuario adquiere a través del uso y la evaluación resultante de servicios bibliotecarios. *France*, 29, (1), 1984, p. 16.
29. Paripancca, E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada.2019 [Tesis de licenciamiento, Universidad Mayor San Marcos]. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=calidad+de+atenci%C3%B3n+m%C3%A9dica+y+satisfaccion&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_yhi=2022
30. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2016 [Internet] [citado 2 mayo 2025]. EE.UU. from: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm>
31. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. 2016 [Internet] [citado 2 mayo 2025]. EE.UU. from: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm>
32. Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Colombia. [Internet]. 2016. [citado 2 mayo 2025] disponible: <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
33. Arévalo Paco MS. Características sociodemográficas y satisfacción percibida por los usuarios de consultorios externos en el C.S. Metropolitano de Tacna en diciembre del año 2021. Universidad Privada de Tacna [Internet]. 16 de agosto de 2022 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2418>

34. Cahuana Tito I, Zapana Mayta Y. Nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos en hospitales nivel ii-2 Juliaca-2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65375>
35. Salgado Quispilay B. Satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en consultorio externos de un Centro de Salud de Lima- Norte 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60637>
36. Ayala Sánchez IG. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2019 [citado 2 de enero de 2025]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10351>
37. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered v.23 n.2 Lima abr./jun. 2022. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
38. Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered v.23 n.2 Lima abr./jun. 2022. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS PE1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p> <p>PE2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025</p> <p>OE2. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de</p>	<p>No se plantea en relación a las características del estudio.</p>	<p>Variable Independiente: Atención en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica</p> <p>Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Población: Fueron 190 usuarios y/o acompañantes que acuden a los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica durante los primeros meses del 2025 de marzo a mayo.</p> <p>Muestra: Fueron 127 usuarios y/o acompañantes que acuden a los consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica en los primeros meses del 2025 de marzo a mayo</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Técnica: será a través de encuesta de SERVQUAL</p>

<p>PE3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p> <p>PE4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p> <p>PE5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025?</p>	<p>ginecología del Hospital Regional de Ica 2025</p> <p>OE3. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión seguridad de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.</p> <p>OE4. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión empatía de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025</p> <p>OE5. Identificar cual es el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos y/o acompañantes en los consultorios externos del servicio de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025.</p>		<p>Variable Interviniente: Características demográficas de los usuarios atendidos y/o acompañantes en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Nivel de instrucción • Tipo de seguro • Tipo de usuario 	<p>Procesamiento y análisis de datos: Se realizará en el programa SPSS versión 25 en el cual se obtendrán medidas de tendencia central y dispersión.</p>
---	--	--	---	---	---

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Atención en consultorios externos de ginecología del Hospital Regional de Ica. VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción de los usuarios	Es la concordancia o correspondencia entre las expectativas del usuario con los resultados de la percepción; es un parámetro para evaluar la satisfacción del servicio brindado.	Esta evaluación se realizó utilizando la encuesta de SERQUAL, con el objetivo de medir el grado de satisfacción.	Fiabilidad	Items 01-05	Extremadamente muy satisfecho (6,7) Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Muy insatisfecho (3) Extremadamente muy insatisfecho (1,2)	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Items 06-09		
			Seguridad	Items 10-13		
			Empatía	Items 14-18		
			Aspectos Tangibles	Items 19-22		

VARIABLE INTERVINIENTE Características demográficas	“Características del usuario o acompañante que accede al cuestionario”.	Edad	Años	-	Ordinal
		Sexo	Porcentaje	Masculino Femenino	Nominal
		Nivel de instrucción	Porcentaje	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Ordinal
		Tipo de seguro	Porcentaje	SIS SOAT Ninguno Otro	Nominal
		Tipo de usuario	Porcentaje	Nuevo Continuador	Nominal

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fecha:	
Datos Generales del encuestado:	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1
	Acompañante 2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
3. Sexo	Masculino 1
	Femenino 2
4. Nivel de estudios	Analfabeto 1
	Primaria 2
	Secundaria 3
	Superior Técnico 4
	Superior Universitario 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS 1
	SOAT 2
	Ninguno 3
	Otro 4
6. tipo de usuario	Nuevo 1
	Continuador 2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
3	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
5	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
7	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2025

Este protocolo tiene como objetivo ofrecer a las personas participantes una explicación transparente sobre la naturaleza de la investigación y el papel que desempeñan en ella. El estudio dirigido por Claudia Vitoria Calderon Sanchez, perteneciente a la sección de Pregrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

La finalidad de esta investigación es identificar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Regional MINSA de la Región Ica durante el año 2025.

En caso de aceptar participar, se le solicitará responder una entrevista en profundidad con una duración aproximadamente de 15 minutos.

La información recolectada será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará exclusivamente para los fines establecidos en esta investigación.

Las entrevistas se realizarán de forma anónima, sin requerir datos de identificación

Si surgen dudas durante el proceso, usted podrá hacer todas las consultas que considere necesarias.

Asimismo, tiene la libertad de retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto le ocasione consecuencias negativas. En caso de sentir incomodidad con alguna pregunta, puede comunicárselo a la persona responsable y optar por no responderla.

Agradecemos sinceramente su participación.

Yo, _____ declaro mi conformidad para participar en la presente investigación, reconociendo que dicha participación es completamente voluntaria. He recibido la explicación verbal correspondiente sobre el estudio y he tenido la oportunidad de conversar al respecto, así como de formular preguntas.

Mediante la firma de este documento, autorizo el uso de mis datos personales, incluidos aquellos referentes a mi salud física y mental, condición médica, raza u origen étnico, conforme a lo establecido en el documento informativo de la investigación en la que participo.

Comprendo que puedo suspender mi participación en cualquier etapa del estudio, sin que ello implique consecuencias negativas para mí.

Sé que se me entregará una copia de este consentimiento y el documento informativo, y tengo el derecho de solicitar los resultados del estudio una vez concluido.

Para ello, puedo contactar a Claudia Victoria Calderon Sanchez. Uno de los beneficios de participar es contribuir con el avance del conocimiento científico, lo que permitirá mejoras continuas y posibles aplicaciones en el ámbito nacional, siendo esta iniciativa, impulsada desde una universidad en Ica.

Nombre completo del participante

Firma

Fecha

ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y COMITÉ DE ÉTICA



N° 142 -2025-HRI/DE.



Resolución Directoral

Ica, 07 de Marzo del 2025

VISTO:

El Expediente N° 25-003503-001, que contiene el Memorando N° 232-2025-HRI/DE, de fecha 03 de Marzo del año 2025, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, donde se autoriza emitir el acto resolutorio aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación, según Oficio N° 063-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y XV del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla y que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud.

Que el artículo 28 de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, dispone que la investigación experimental con personas debe ceñirse a las legislaciones especiales sobre la materia y a los postulados éticos contenidos en la declaración Helsinki y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados

Que por Decreto Supremo N° 021-2017-SA, se aprueba el reglamento de ensayos clínicos, norma legal que en su artículo 58° denomina Comité Institucional de Ética en Investigación a la instancia sin fines de lucro, es una institución de investigación, con disposición de participar, encargado de velar por la protección de los derechos seguridad y bienestar de los sujetos de investigación.

Que, mediante Oficio N° 063-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI, de fecha 03 de Marzo del año 2025, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica, solicita emitir el acto resolutorio de aprobación del proyecto de tesis, titulado: **"NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA- 2025"** presentado por el Investigador: **CALDERON SANCHEZ CLAUDIA VICTORIA**, alumna de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Medicina Humana, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, para optar el Título de Médico Cirujano, el cual ha sido revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de esta sede docente; adjuntando el Acta de evaluación y Aprobación de fecha 03 de Marzo del año 2025.

Que, con Memorando N° 232-2025-HRI/DE, de fecha 03 de Marzo del año 2025, el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutorio aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación y detallado, en el Oficio N° 063-2025-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

En uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del



///...

Hospital Regional de Ica, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0001-2012-GORE-ICA; y con la visación de la Dirección General del Hospital Regional de Ica, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica.



SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION, revisado por el Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional de Ica, el mismo que se detalla a continuación:

N	TITULO DEL PROYECTO	INVESTIGADORA
01	"NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE GINECOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA- 2025"	CALDERON SANCHEZ CLAUDIA VICTORIA

ARTICULO SEGUNDO. - NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados e instancias competentes.

Regístrese y Comuníquese,


 GORE-ICA
 HOSPITAL REGIONAL DE ICA
 Dr. CARLOS NAVÉA MENDEZ
 DIRECTOR EJECUTIVO DEL HRI
 C.M.P. 059270

CENM/DE
GMHC/D.E.ADM.
YMM/J. ORRH.
JAT/J. AJ

ANEXO 6. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



