



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

FACULTAD DE ENFERMERIA
UNIDAD DE INVESTIGACION
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

ICA, 05 de junio del 2025

INFORME N° 86 – 2025 – EO/UI-FE/UNICA

Dra. CARMEN AMELIA LAOS PRADA
JURADO REVISOR
Facultad de Enfermería

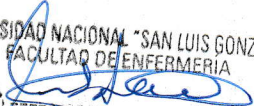
Presente

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de hacerle llegar informe automatizado de originalidad de los documentos de investigación realizo el **“Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”** Bach. CELIA PAMELA ESPINO CANALES, habiendo obtenido el 0% de índice de similitud.

Asimismo, solicitarle la emisión del informe sobre la evaluación de la originalidad del trabajo de investigación, en virtud al Artículo 32 Inc. 14 de la RR, N°048-R-UNICA-2021, que aprueba el Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Atentamente,

Adjunto:
Constancia
Caratula de tesis
Informe de antiplagio
Índice de similitud

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ENFERMERIA

Ing Wilmer Luciano Sotelo Olivares
Encargado del Area de Grados y Titulos

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del
paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el
Hospital Regional de Ica, 2023

Línea de investigación:
Salud Pública y Conservación de Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTOR:
Bach. ESPINO CANALES CELIA PAMELA

ASESORA:
Dra. ZULEMA INOCENCIA GUTIÉRREZ LAZO DE LA VEGA
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8107-0497

Ica, Perú
2025

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis que ha sido realizada con mucho esmero va dedicado a mis abuelos paternos, padres, familiares y amistades quienes me han apoyado e impulsado desde el inicio de mi carrera profesional, los valores inculcados son reflejados ahora en este gran logro.

AGRADECIMIENTOS

Antes de todo, agradecer a Dios por la oportunidad de lograr mis metas trazadas.

A mi alma mater, mi casa de estudios, mi Universidad Nacional San Luis Gonzaga por abrirme sus grandes puertas a favor del estudio y formación como profesional.

A mi asesora Dra. Zulema Gutiérrez Lazo de la Vega, que ha sido una excepcional guía con sus aportaciones para la elaboración y mejoramiento de mi tesis.

A las autoridades del Hospital Regional de Ica, por las facilidades de autorización de ejecución del estudio.

A los pacientes atendidos en consulta externa del Servicio de cardiología, por su valiosa participación.

ÍNDICE

	Pág.
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	16
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
VIII. ANEXOS.....	42-72

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.	Relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	20
Tabla 2.	Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	21
Tabla 3.	Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	22
Tabla 4.	Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	23
Tabla 5.	Relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	24
Tabla 6.	Relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	25
Tabla 7.	Relación entre la calidad de la atención percibida, y la dimensión humana del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	26
Tabla 8.	Relación entre calidad de la atención percibida, y dimensión técnico-científica del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	27
Tabla 9.	Relación entre la calidad de la atención percibida, y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico 1. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	20
Gráfico 2. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	21
Gráfico 3. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional Ica, 2023 ..	22
Gráfico 4. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	23
Gráfico 5. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional Ica, 2023 ..	24
Gráfico 6. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	25
Gráfico 7. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión humana del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	26
Gráfico 8. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión técnico-científica del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.....	27
Gráfico 9. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023	28

RESUMEN

La investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental, con muestra de 264 pacientes, aplicándose la técnica de encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados. **Resultados:** La calidad de atención fue buena 68.2%, al igual que las dimensiones fiabilidad 69.3%, seguridad 63.6%, aspectos tangibles 47.0% y empatía 67.5%; el nivel regular predominó en la capacidad de respuesta 40.2%. La satisfacción fue alta 56.8%, al igual que la dimensión humana 59.1%, técnico-científica 59.8% y entorno 38.6%. Se confirmó que existe relación significativa entre las variables ($p=0.000$), presentando un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.578$), es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente se relacionó significativamente con la calidad de atención según fiabilidad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.001$), seguridad ($p=0.000$), aspectos tangibles ($p=0.000$) y empatía ($p=0.000$). La calidad de atención se relacionó de forma significativa con la satisfacción según la dimensión humana ($p=0.000$), técnico-científica ($p=0.000$) y entorno ($p=0.000$). **Conclusiones:** Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, paciente.

ABSTRACT

The present study was to **Objective:** To determine the relationship between perceived quality of care and patient satisfaction in the outpatient cardiology clinic at the Ica Regional Hospital in 2023. **Materials and methods:** A quantitative, cross-sectional, correlational, and non-experimental study was conducted with a sample of 264 patients. The survey technique was used, using two validated questionnaires as instruments. **Results:** The quality of care was good (68.2%), as were the reliability (69.3%), safety (63.6%), tangible aspects (47.0%), and empathy (67.5%). The average level predominated in responsiveness (40.2%). Satisfaction was high (56.8%), as were the human (59.1%), technical-scientific (59.8%), and environmental (38.6%). The relationship between variables was confirmed ($p=0.000$), presenting a positive and moderate correlation coefficient ($r_s=0.578$), meaning that the higher the quality of care, the higher the level of patient satisfaction. Patient satisfaction was significantly related to the quality of care based on reliability ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.001$), safety ($p=0.000$), tangible aspects ($p=0.000$), and empathy ($p=0.000$). Quality of care was significantly related to satisfaction based on the human ($p=0.000$), technical-scientific ($p=0.000$), and environmental ($p=0.000$) dimensions. **Conclusions:** There is a significant relationship between the perceived quality of care and the level of patient satisfaction seen in the cardiology outpatient clinic at the Regional Hospital of Ica, 2023.

Keywords: Quality of care, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

Describiendo a los **aspectos científicos vinculados a la investigación**, se define a la calidad de atención en salud como el grado en el que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. Esta definición, ampliamente citada, subraya la importancia de la evidencia científica y la experiencia clínica en la prestación de servicios¹.

En este contexto, la calidad de atención en salud es crucial ya que impacta directamente en la salud y seguridad de los pacientes, mejora su satisfacción y adherencia al tratamiento, y optimiza los resultados clínicos. Para los profesionales, fomenta la satisfacción laboral y el desarrollo. A nivel del sistema sanitario, promueve la eficiencia, la confianza pública y una mejor asignación de recursos, contribuyendo en última instancia al bienestar general de la población. En esencia, una atención de calidad busca brindar servicios efectivos, seguros y centrados en el paciente, maximizando los beneficios y minimizando los riesgos para todos los involucrados².

Dentro de las dimensiones de la calidad de atención en salud, se tiene a los siguientes: La fiabilidad que implica la capacidad de los servicios para cumplir consistentemente con lo prometido y mantener altos estándares de precisión en la atención. La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y prontitud del personal para ayudar a los pacientes y atender sus necesidades de manera oportuna. La seguridad se centra en minimizar los riesgos y daños asociados con la atención sanitaria. Los aspectos tangibles comprenden la apariencia física de las instalaciones, los equipos y el personal. Finalmente, la empatía se relaciona con la atención individualizada y afectuosa que se brinda a los pacientes, demostrando comprensión y preocupación por sus necesidades y sentimientos. Estas dimensiones, en conjunto, definen la percepción general de la calidad por parte de los pacientes³.

La satisfacción del paciente, representa la evaluación subjetiva que realiza una persona sobre la atención médica recibida, basada en la comparación entre sus expectativas previas y su experiencia real con los servicios de salud. Este juicio abarca no solo los aspectos clínicos y técnicos de la atención, sino también la calidad de la interacción con el personal sanitario, la accesibilidad, la comodidad de las instalaciones y la eficiencia de los procesos. En esencia, un paciente satisfecho percibe que sus necesidades han sido atendidas de manera adecuada y que la atención recibida ha cumplido o superado sus expectativas⁴.

Evaluar la satisfacción del paciente es fundamental porque proporciona información valiosa sobre la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario, permitiendo identificar áreas de mejora en la atención, fortalecer la relación médico-paciente, aumentar la lealtad y el cumplimiento de los tratamientos, y en última instancia, optimizar los resultados de salud y la

eficiencia del sistema sanitario. Conocer el grado de satisfacción de los pacientes contribuye a ofrecer una atención más centrada en sus necesidades y expectativas, lo que repercute positivamente en la reputación de la institución y en la sostenibilidad de los servicios⁵.

La satisfacción del paciente se evalúa a través de diversas dimensiones interrelacionadas. La dimensión humana se refiere a la calidad de la interacción y comunicación con el personal de salud, incluyendo la cortesía, la empatía y la capacidad de respuesta a sus preguntas y preocupaciones. La dimensión técnico-científica abarca la competencia y pericia de los profesionales en el diagnóstico y tratamiento, así como la confianza del paciente en la efectividad de la atención recibida. Finalmente, la dimensión del entorno considera los aspectos físicos de las instalaciones, como la limpieza, la comodidad, la accesibilidad y la privacidad, que también influyen en la experiencia general del paciente. Estas tres dimensiones, en conjunto, moldean la percepción global de satisfacción con los servicios de salud⁶.

La teoría del cuidado humano de Jean Watson, subraya que una atención de alta calidad no se limita a la aplicación de habilidades técnicas y conocimientos científicos, sino que también implica la creación de un ambiente de confianza y apoyo donde el paciente se sienta valorado y respetado. Al abordar las necesidades físicas, mentales, sociales y espirituales del individuo, la enfermería basada en el cuidado humano contribuye a resultados de salud más positivos, una mayor satisfacción del paciente y una experiencia de atención más humanizada y, por ende, de mayor calidad integral. La teoría enfatiza que la calidad se manifiesta en la conexión humana y en la capacidad del profesional de salud para fomentar la curación y el bienestar del paciente en un nivel profundo⁷.

Concerniente a la **realidad problemática**, en el contexto internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS), confirma que la falta de calidad en la atención sanitaria provoca anualmente entre 5.7 y 8.4 millones de decesos, afectando principalmente a naciones con ingresos bajos y medios, lo que representa el 15% de todas las muertes a nivel global. Asimismo, una atención que no cumple con los estándares necesarios se asocia con un aumento significativo de enfermedades y discapacidades en los pacientes, planteando un desafío importante para los sistemas de salud, los cuales tienen la responsabilidad de ofrecer una asistencia óptima para disminuir los niveles de morbimortalidad⁸.

En países como México se ha encontrado cierto grado de inconformidad de las personas sobre las atenciones en los establecimientos de salud debido a que afirman que las infraestructuras, tecnologías y recursos humanos especializados llegan a ser insuficientes⁹.

A nivel de Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que aproximadamente 3600 millones de personas a nivel mundial no tienen una atención de calidad en establecimientos de salud, lo que genera insatisfacción en la población con la asistencia

sanitaria. Esta situación, en conjunto con los determinantes sociales, contribuye al aumento de la morbimortalidad, especialmente en pacientes con problemas de salud severos¹⁰.

La OPS también manifestó que el 32.0% de países a nivel Latinoamericano evidencian déficits sobre las atenciones en el sector salud respecto a las atenciones ofrecidas³. Por lo que el tema se ha convertido en un tema de interés por lo mismo que se considera que cuando los pacientes sienten satisfacción ante las atenciones en los servicios de salud recibidos, estos evidencian mayor satisfacción y mayor cumplimiento de sus tratamientos¹¹.

En Ecuador, se confirma que en pacientes que perciben una baja calidad de atención en hospitales en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (27.1% a 41.9%), tienden a tener una mayor incomodidad e insatisfacción con los servicios prestados, trayendo como consecuencia una mayor estancia hospitalaria y lenta recuperación del paciente, así como también el rechazo a las indicaciones médicas para el cuidado de la salud¹².

Otro estudio ejecutado en Argentina, también confirma que el 52.31% de pacientes percibió deficiente calidad de atención en un hospital público, el cual se relaciona de forma significativa con la satisfacción en los pacientes, denotando la importancia de abordar el tema para mejorar la capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles durante la atención de salud¹³.

En el panorama nacional, el Ministerio de Salud (MINSA), confirma que cerca del 25 a 30% de pacientes atendidos en hospitales del Perú presentan baja satisfacción con la atención recibida, esto debido a diversos aspectos relacionados con la calidad del servicio médico brindado, sobre todo en consultorios externos¹⁴.

De igual forma el MINSA manifiesta que los principales factores que ocasionan una deficiente calidad de atención son ocasionados por diversos aspectos tales como las condiciones de trabajo, la competencia de los profesionales de la salud, la falta de insumos médicos y la demora en la atención, ocasionando gran insatisfacción a los usuarios que acuden a hospitales en Lima¹⁵.

En Lima, un estudio transversal reveló que la baja satisfacción que presentan los pacientes que son atendidos en el servicio de cardiología, en su mayoría consideraban que las cualidades de la calidad de atención eran deficientes e inadecuadas, existiendo una correlación estadística significativa entre estas variables, por lo que debe abordarse estratégicamente para mejorar la atención y recuperación de los pacientes¹⁶.

De igual forma en Callao se confirma que el 32% de pacientes que son atendidos en consulta externa presentan baja satisfacción (insatisfacción) con el servicio prestado en un hospital, relacionándose estadísticamente con la percepción de la calidad de atención brindado por los profesionales de la salud¹⁷.

En el ámbito regional, son escasos los estudios realizados acorde a la temática expuesta, no obstante, Hurtado¹⁸ afirmó que si bien para el 82.4% de los pacientes la calidad alcanzó una valoración de nivel bueno, mientras que para el 85.0% alcanzó una postura satisfecha ante las atenciones, no obstante, estos evidenciaron la existencia de determinados factores que requieren de mejora como los tiempos de espera, así como el mejoramiento sobre la amabilidad y trato por parte del personal, en cuanto afirmaron que estos tienden a incidir en su percepción de la calidad.

A nivel institucional, se pudo apreciar que los pacientes que son atendidos en el consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, tienden a mostrar una postura de incomodidad en cuanto a las atenciones y aspectos que derivan del consultorio mencionado, siendo estos producto del sistema de información inadecuado, así como por la precaria o carente tecnología y equipos modernos que contribuyan a que los profesionales brinden diagnósticos más certeros acorde a su condición de salud, por lo cual se busca evaluar la calidad en las atenciones y su incidencia frente a la satisfacción de los pacientes.

De todos estos indicadores problemáticos, surgieron las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

Problemas Específicos:

PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE6. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión humana del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE7. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión técnico-científica del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

PE8. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?

Citando a las **investigaciones recientes**, en nivel internacional se tiene a Torres et al¹⁹ quienes realizaron una investigación que tuvo como objetivo buscaron evaluar la calidad respecto a la atención del personal en cardiología. Estudio descriptivo con muestra fueron 60 pacientes, a la que aplicaron un cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: El 85.0% de usuarios mostró una percepción satisfactoria respecto a las atenciones del personal. Concluyéndose que existe alto nivel de satisfacción respecto a las atenciones recibidas.

Analuisa²⁰ efectuó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad percibida por los pacientes sobre las atenciones del personal de un hospital. Estudio cuantitativo, donde el instrumento fue un cuestionario aplicado a 50 pacientes. Los resultados fueron los siguientes: El 48.9% afirmó que el personal es impuntual, el 20.4% señaló que las atenciones son adecuadas, así como las tecnologías e instalaciones, el 2.0% no estuvo de acuerdo con el uso de equipos modernos. Concluyeron que, las atenciones recibieron apreciaciones positivas, sin embargo, requieren de estrategias para su mejora.

Palma²¹ realizó una investigación cuyo objetivo fue evaluar la calidad y satisfacción respecto a las atenciones que reciben los pacientes en un hospital. Estudio no experimental, en el que aplicaron una encuesta a 100 pacientes. Los resultados señalaron que el 56.0% valoró en nivel alto la calidad respecto a las atenciones, mientras que el 64.0% mostró una postura satisfecha en cuanto a las atenciones. Concluyeron que ambas variables presentan relación significativa ($p=0.000$).

Arias²² ejecutó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de calidad de atención prehospitalaria y el nivel de satisfacción del servicio percibido por los usuarios externos de un hospital. Estudio transversal, explicativo, donde aplicaron un cuestionario a 72 usuarios. Los resultados demostraron que, el 30.6% indicó una calidad de atención buena, el 65.3% regular y el 4.2% mala; mientras que, respecto al grado de satisfacción, el 15.3% dijo que es buena, el 72.2% regular y el 12.5% mala. Conclusión: El coeficiente Rho Spearman fue de

0.696 lo que indica que la correlación fue alta. Concluyeron que ambas variables se relacionan de forma significativa ($p=0.000$).

Ramos²³ realizó estudio que tuvo como objetivo estudiar la asociación entre la calidad de atención frente a la satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud. Estudio cuantitativo, transversal, en el que aplicaron un cuestionario a 70 usuarios. Los resultados fueron los siguientes: El 38.6% fueron varones y el 61.4% mujeres; respecto al nivel de calidad de atención, el 26.8% de acuerdo; mientras que, respecto a la satisfacción del usuario, el 17% totalmente de acuerdo y el 23% muy de acuerdo. Concluyendo que, entre las variables sí hubo asociación significativa ($p<0.05$).

En antecedentes nacionales, Rodríguez y Arévalo²⁴ ejecutaron un estudio que tuvo por objetivo analizar la calidad de atención y satisfacción en pacientes de un hospital. Estudio transversal y correlacional, con muestra de 105 pacientes mediante encuesta. Resultados: El 86.7% presentó alta satisfacción. La calidad de atención fue buena en el 60%. Concluyeron que ambas variables se relacionan de forma significativa ($p=0.001$), encontrándose a su vez relación entre la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción técnico-científica ($p=0.001$), humana ($p=0.004$), y entorno ($p=0.000$).

Arce y Aliaga²⁵ realizaron una investigación con el objetivo de identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en un hospital. Estudio de tipo transversal y correlacional, con muestra de 400 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: la calidad de atención fue buena en el 76.25%, al igual que en las dimensiones fiabilidad 61.25%, capacidad de respuesta 75.25%, seguridad 58.75%, empatía 62.5%, aspectos tangibles 74.75%. La satisfacción del usuario fue alta 61.25%. Concluyendo que existe relación moderada y positiva entre las variables ($p=0.000$), y con las dimensiones fiabilidad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.000$), seguridad ($p=0.000$), empatía ($p=0.000$) y aspectos tangibles ($p=0.000$).

Cachique et al²⁶ llevaron a cabo un estudio que tuvo por objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción de usuarios en un hospital especializado. Estudio cuantitativo, correlacional y transversal, participando 200 pacientes mediante encuesta. En los resultados, la calidad de atención fue buena 94.5%, al igual que las dimensiones tangibles 96.5%, fiabilidad 92.5%, capacidad de respuesta 93.5%, seguridad 93.5% y empatía 94%. La satisfacción fue de nivel alto 91.5%. Concluyendo que ambas variables se correlacionan moderada y positivamente ($p=0.000$) y con las dimensiones fiabilidad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.000$), tangibles ($p=0.000$), empatía ($p=0.000$) y seguridad ($p=0.000$).

Ramos²⁷ realizó una investigación que tuvo por objetivo identificar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de medicina de un hospital. Estudio transversal y correlacional, con muestra de 146 pacientes mediante encuesta. Los resultados fueron los

siguientes: La calidad de atención fue de nivel bueno 45%, al igual que las dimensiones elementos tangibles 46.58%, fiabilidad 37.67%, capacidad de respuesta 46.58%, seguridad 40.41% y empatía 39.04%. Concluyendo que la calidad de atención se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), al igual que con las dimensiones de la satisfacción según humana ($p=0.000$), técnico-científica ($p=0.000$) y entorno ($p=0.000$).

Monzón²⁸ ejecutó una investigación que tuvo por objetivo determinar la calidad de atención y satisfacción en pacientes de un hospital nacional. Estudio correlacional y transversal, cuantitativo, con muestra de 88 pacientes mediante encuesta. Resultados: La calidad de atención fue de nivel medio o regular 45% y la satisfacción del paciente fue de nivel medio 42.5%, al igual que la dimensión humana 38.8%, técnico científico 45% y entorno 41.3%. Concluyendo que existe relación entre ambas variables ($p=0.001$). A su vez encontró una relación significativa entre la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción según humana ($p=0.001$), técnico-científica ($p=0.001$), y entorno ($p=0.001$).

En antecedentes regionales, Díaz²⁹ realizó un estudio con el objetivo de identificar la calidad de atención y satisfacción de pacientes de un Hospital público. Estudio correlacional, transversal y no experimental, participando 320 pacientes mediante encuesta. Resultados: Hubo una asociación significativa entre la satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad de atención según fiabilidad ($p=0.001$), capacidad de respuesta ($p=0.002$), seguridad ($p=0.001$), empatía ($p=0.001$) y aspectos tangibles ($p=0.001$). Concluyendo que existe relación entre calidad de atención y satisfacción ($p=0.000$).

Hurtado¹⁸ llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción de usuarios y calidad de atención en pacientes de un Hospital Público. Estudio cuantitativo y correlacional, con muestra de 347 pacientes mediante encuesta. Resultados: La calidad de atención fue buena 82.4%. La satisfacción del usuario fue alta (satisfacción completa) con 85%, al igual que la dimensión humana 74.4%, nivel medio en técnica científica 59.9% y nivel alto en entorno 63.7%. Se halló relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad ($p=0.000$), capacidad de respuesta ($p=0.005$), seguridad ($p=0.000$), empatía ($p=0.000$), y elementos tangibles ($p=0.006$). Concluyendo que ambas variables se relacionan ($p=0.000$).

Huamaní y López³⁰, ejecutaron un estudio con el objetivo de determinar la calidad de atención y satisfacción en pacientes de un Hospital Público. El método fue básico, transversal y no experimental, correlacional, con muestra de 92 pacientes quienes respondieron un cuestionario. Resultados: la calidad del cuidado de enfermería fue regular 39.71%, y la satisfacción fue de nivel alto 55.88%. Concluyeron que existe relación significativa entre las variables ($p=0.000$).

Ramírez y Urupe³¹ llevaron a cabo una investigación con el objetivo de determinar la calidad del cuidado y satisfacción en pacientes de un hospital Público. Estudio cuantitativo y correlacional,

con muestra de 147 pacientes mediante encuesta. Los resultados fueron los siguientes: La calidad de la atención fue regular 49% y la satisfacción del paciente fue de nivel medio 46.3%. Concluyeron que ambas variables presentan una correlación significativa ($p=0.000$).

Rivas³² realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción en usuarias de un Hospital Público. Estudio cuantitativo, transversal y correlacional, con muestra de 60 pacientes mediante encuesta. Los resultados obtenidos fueron: La calidad de atención fue eficiente 55%, y la satisfacción del usuario fue alta o de satisfacción completa 68.3%. Concluyeron que existe relación significativa entre estas dos variables ($p=0.000$).

Justificación e importancia:

El desarrollo del presente estudio se justifica en el aspecto social, considerando que la calidad de la atención en salud es un aspecto crucial, que tiene un impacto en la experiencia del paciente y en los resultados clínicos. En el contexto del consultorio externo de cardiología del Hospital Regional de Ica, resulta fundamental evaluar la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención y su grado de satisfacción, con la finalidad de identificar brechas existentes para abordarlos y mejorar de esta forma la atención al paciente.

Con respecto a la justificación teórica, el estudio aporta gran remanente teórico sobre las variables “calidad de atención” y “satisfacción del paciente”, sustentado en el análisis de diversas teorías de autores, organismos internacionales e investigaciones recientes que enriquecen el tema, aportando a su vez un nuevo conocimiento sobre el tema con los resultados obtenidos. El estudio también se sustenta en la teoría de enfermería de Jean Watson, el cual manifiesta que se debe brindar un cuidado humanizado de calidad para lograr el confort del paciente.

Concerniente a la justificación metodológica, para efectuar el análisis de las variables de estudio la investigación utilizó técnicas, recolectó los datos haciendo uso de un instrumento de recolección de la información que permitió identificar la calidad del servicio de salud. Esta forma de planteamiento metodológico servirá de modelo para futuras investigaciones

A su vez el presente estudio tiene relevancia práctica, debido a que sus resultados permitirán identificar áreas de mejora debido a que permitirá detectar conocer las dimensiones de la atención en las que los pacientes tienen menor satisfacción; aumentar la satisfacción del paciente al permitir conocer los factores que influyen en la satisfacción ; optimizar la gestión de los servicios en la medida que los resultados servirán como base para que los ejecutivos de la institución puedan tomar decisiones sobre la asignación de recursos y la mejora de los procesos de asistencia y beneficios para la sociedad en la medida que contribuirá a la mejora del sistema de salud, promoción de una cultura en la calidad de la atención. Los datos estadísticos obtenidos pueden

ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones que busquen exponer acciones de mejora o estrategias que ayuden a aminorar la problemática expuesta.

La importancia del estudio quedó reflejada en el requerimiento de dejar contenido científico de calidad, así como datos estadísticos que demuestren la medida en la que la calidad respecto a las atenciones ofrecidas se relaciona ante la satisfacción alcanzada por los pacientes en el consultorio de cardiología, sirviendo estos para que el mismo personal lleve a cabo las mejoras necesarias en miras de potenciar los servicios brindados a favor del confort que puedan alcanzar los usuarios.

Por ello, se propusieron los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

Objetivos Específicos:

OE1. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE2. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE3. Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE4. Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE5. Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE6. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión humana del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE7. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión técnico-científica del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

OE8. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.

La investigación se estructuró en 8 ítems: En el ítem I se presenta la introducción (problema, interrogantes, antecedentes, justificación y objetivos). En el ítem II se consigna la metodología. En el ítem III se detallan los resultados y la prueba de hipótesis. En el ítem IV se redactó la discusión. En el ítem V y VI se desarrolló las conclusiones y recomendaciones y finalmente en los ítems VII y VIII se describen las referencias bibliográficas y anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel, diseño de estudio.

Tipo: El presente estudio presenta un enfoque cuantitativo, en la medida en que se midió y cuantificó la relación entre las variables de estudios mediante la aplicación de instrumentos de medición estandarizados y análisis estadístico. Asimismo, es transversal al recoger la información en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo.

Nivel: Fue correlacional, en tanto buscó determinar el grado de asociación existente entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes

Diseño: No experimental, el cual consiste analizar la información de las variables tal cual ocurren o se presentan en el medio social, sin hacer alguna modificación, alteración o mejoramiento de la realidad.

2.2. Población y muestra.

Población: Conformado por todos los pacientes atendidos en consulta externa del Servicio de Cardiología del Hospital Regional de Ica. Según información del área de estadística del servicio, se atienden en promedio mensual un total de 835 pacientes (estimación calculada de enero a octubre del 2023).

Muestra: Se calculó con la aplicación de fórmula estadística para población conocida, de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Dónde:

N = Población = 835

Z = Intervalo de confianza = 1.96

p = Probabilidad para éxito = 0.5

q = Índice de fracaso = 0.5

E = Error muestral = 0.05

Calculando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 835}{0.05^2 (835 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{801.934}{2.085 + 0.9604} = \frac{801.934}{3.0454} = 264$$

Por tanto, la muestra se conformó de 264 pacientes en consultorio externo del Servicio de Cardiología del hospital en mención, los cuales fueron seleccionados durante los meses de Noviembre y Diciembre del 2023.

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico, aplicándose fórmula estadística para población finita, seleccionando a los pacientes aleatoriamente, y según los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en consultorio externo del servicio de Cardiología.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que aceptaron participar voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con problemas cognitivos o de psicomotricidad fina.
- Pacientes con estado grave de salud.
- Pacientes que rechazaron firmar el consentimiento informado.

2.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.

Técnica: Se ejecutó la técnica de encuesta, el cual consistió en realizar preguntas a los participantes sobre las variables, consignados en un medio impreso. Las gestiones para realizar la técnica fueron:

- a) Se solicitó primeramente la autorización correspondiente a las autoridades del Hospital Regional de Ica, obteniéndolo satisfactoriamente.
- b) Luego se coordinó con el personal de salud del consultorio externo del servicio de cardiología para llevar a cabo las actividades de recojo de datos, fijando fecha y hora.
- c) Posteriormente se procedió a ejecutar la encuesta durante los meses de Noviembre y Diciembre del 2023, orientando a los pacientes sobre la finalidad del estudio, y brindándoles el documento de consentimiento informado para corroborar su participación voluntaria. A su vez se les orientó sobre la forma de marcar las preguntas, estableciendo un lapso de tiempo para su llenado (10 a 15 minutos).
- d) Durante la ejecución de la encuesta, se consideró los principios bioéticos para investigaciones con seres humanos:
 - **No maleficencia:** Se preservó la integridad física y psicológica de los pacientes, evitando algún daño a la salud durante su participación.
 - **Beneficencia:** Los pacientes conocieron sobre los beneficios del estudio para mejorar la atención médica en el servicio de cardiología, y se resolvió dudas - inquietudes al momento de contestar el cuestionario.
 - **Autonomía:** Los pacientes estuvieron de acuerdo en su participación voluntaria, sin obligación de contestar la encuesta. Para ello se les brindó el consentimiento informado y tuvieron la libre decisión de abandonar el estudio en cualquier momento.

- **Justicia:** Se brindó a todos los pacientes amabilidad y cordialidad, sin preferencia alguna o discriminación, fueron tratados por igual durante toda la ejecución del estudio.

Instrumentos de recolección de datos: Se empleó el cuestionario, con las siguientes partes:

- a) **Datos generales:** Con 4 ítems: Sexo, edad, nivel educativo y lugar de procedencia.
- b) **Cuestionario de Calidad de atención:** Instrumento de origen nacional, siendo su autor Velásquez³³ en Tacna año 2022. Presenta las siguientes características:

Estructura: Con 20 ítems divididos en 5 dimensiones: D1. Fiabilidad (5 ítems), D2. Capacidad de respuesta (3 ítems), D3. Seguridad (4 ítems), D4. Aspectos tangibles (4 ítems), y D5. Empatía (4 ítems).

Validez: Velásquez³³ realizó la validación del cuestionario con la participación de 3 expertos en el tema con grado de doctorado y maestría, quienes dieron una calificación cualitativa de “aplicable”, y calificación cuantitativa de 100% de aceptabilidad.

Confiabilidad: De igual forma Velásquez³³ reporta que la confiabilidad del cuestionario mediante alfa de Cronbach es de 0.853. En el presente estudio se corroboró la confiabilidad mediante prueba piloto con el 10% de la muestra (26 pacientes), obteniendo un valor Alfa de Cronbach de 0.948 (Ver Anexo 5).

Alternativas de respuestas: Diseñado en escala Likert: Deficiente (1), regular (2) y bueno (3), siendo el valor mínimo de 20 pts., y máximo de 60 pts.

Niveles y puntuaciones: La calidad de atención de enfermería se midió en 3 niveles (deficiente, regular y bueno), y sus puntajes fueron calcularon con técnica de intervalo (proporciones iguales de puntajes por cada nivel y ascendente) con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Máximo} - \text{Valor mínimo}}{N^{\circ} \text{ de niveles}}$$

Los puntajes fueron:

	Deficiente	Regular	Buena
Calidad de atención	20-33 pt.	34-47 pt	48-60 pt.
D1. Fiabilidad	5-8 pt.	9-12 pt.	13-15 pt.
D2. Capacidad de respuesta	3-5 pt.	6-7 pt.	8-9 pt.
D3. Seguridad	4-6 pt.	7-9 pt.	10-12 pt.
D4. Aspectos Tangibles	4-6 pt.	7-9 pt.	10-12 pt.
D5. Empatía	4-6 pt.	7-9 pt.	10-12 pt.

c) **Cuestionario de satisfacción del paciente.:** Instrumento de origen nacional confeccionado por Velásquez³³ en Tacna año 2022. Sus características son:

Estructura: Presentando 15 ítems en las siguientes dimensiones: D1. Humana (5 ítems), D2. Técnico-científica (4 ítems), y D3. Entorno (6 ítems).

Validez: Velásquez³³ realizó la validación del cuestionario con la participación de 3 expertos en el tema con grado de doctorado y maestría, quienes dieron una calificación cualitativa de “aplicable”, y calificación cuantitativa de 100% de aceptabilidad.

Confiabilidad: Velásquez³³ reporta que la confiabilidad del cuestionario mediante alfa de Cronbach es de 0.866. En el presente estudio se corroboró la confiabilidad mediante prueba piloto con el 10% de la muestra (26 pacientes), obteniendo un valor Alfa de Cronbach de 0.937 (Ver Anexo 5).

Alternativas de respuestas: Diseñado en escala Likert: Diseñado en escala Likert: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3), siendo el valor mínimo de 15 pts, y máximo de 45 pts.

Niveles y puntuaciones: La satisfacción del paciente fue medida en 3 niveles (nivel bajo, medio y alto), sus puntajes fueron calculados mediante técnica de intervalo (proporciones iguales de puntajes en cada nivel y ascendente) con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Máximo} - \text{Valor mínimo}}{N^{\circ} \text{ de niveles}}$$

Los puntajes fueron:	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Satisfacción del paciente	15-25 pt.	26-35 pt.	36-45 pt.
D1. Humana	5-8 pt.	9-12 pt.	13-15 pt.
D2. Técnico - científica	4-6 pt.	7-9 pt.	10-12 pt.
D3. Entorno	6-10 pt.	11-14 pt.	15-18 pt.

2.4. Técnica procesamiento, análisis e interpretación de datos:

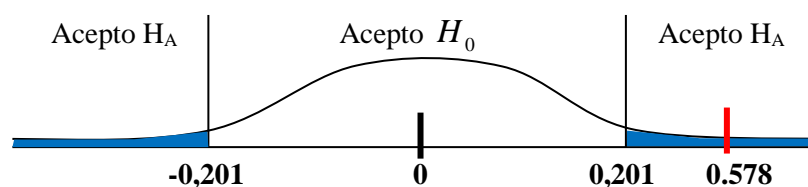
Los resultados fueron presentados haciendo uso de la estadística descriptiva, permitiendo evidenciar la caracterización de las variables mediante las tablas y frecuencias encaminadas a reflejar los porcentajes, al igual que las frecuencias alcanzadas. Para relacionar las variables, se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman (95% de confianza), esto debido a los resultados de la prueba de normalidad, el cual indicó que los datos de ambas variables y sus dimensiones no presentaban una distribución normal (Ver Anexo 6). Mediante la estadística inferencial se alcanzó a evidenciar el grado de incidencia de los elementos valorados, donde para dicho fin se estimó los valores de correlación, así como el p valor, donde este al ser menor a 0.050 consignó la validez de la hipótesis de estudio, quedando los datos procesados con el SPSS V 26.00 y Excel 2021.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

Calidad de atención	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	36	13.6%	8	3.0%	6	2.3%	50	18.9%	rs = 0.578 p = 0.000
Regular	18	6.8%	4	1.6%	12	4.5%	34	12.9%	
Buena	16	6.1%	32	12.1%	132	50.0%	180	68.2%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 1. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



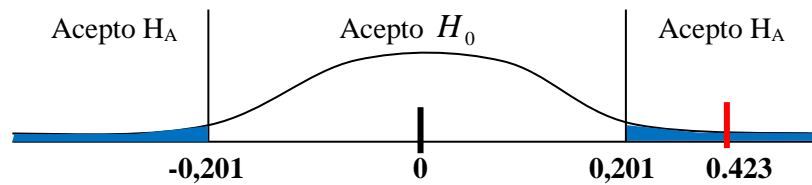
En la Tabla 1 se observa que el nivel alto y medio de satisfacción es predominante en los pacientes que percibieron buena calidad de atención (50.0% y 12.1% respectivamente), confirmándose a su vez que en pacientes que percibieron deficiente calidad de atención, en su mayoría tuvieron bajo nivel de satisfacción en el consultorio externo de cardiología (13.6%).

La prueba estadística de Rho de Spearman confirmó que existe relación significativa entre las variables ($p=0.000$), existiendo un coeficiente de correlación positivo y moderado ($rs = 0.578$), confirmándose que, a mayor nivel de calidad de atención, mayor es la satisfacción en los pacientes, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna de investigación (H_A): “Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

Tabla 2. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

D1. Fiabilidad	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	32	12.1%	2	0.8%	6	2.3%	40	15.2%	rs = 0.423 p = 0.000
Regular	16	6.1%	2	0.8%	23	8.7%	41	15.5%	
Buena	22	8.3%	40	15.2%	121	45.8%	183	69.3%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 2. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



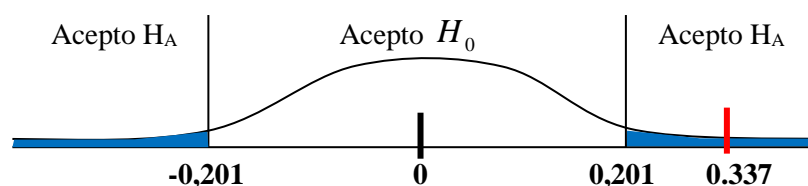
En la Tabla 2 se aprecia que el nivel alto y medio de satisfacción es característico en pacientes que percibieron buena fiabilidad en la calidad de atención (45.8% y 15.2% respectivamente), confirmándose a su vez que el bajo nivel de satisfacción es más frecuente en pacientes que percibieron deficiente fiabilidad en la atención (12.1%).

Según los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, el coeficiente de correlación estadística fue de $rs = 0.423$, y el índice bilateral fue significativo ($p=0.000$), indicando este resultado que esta relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a mayor fiabilidad en la atención, mayor es la satisfacción del paciente, y viceversa. Por ello se confirmó la hipótesis alterna de investigación (H_{A1}): “Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

Tabla 3 Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

D2. Capacidad de respuesta	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	39	14.8%	12	4.5%	30	11.4%	81	30.7%	rs = 0.337 p = 0.001
Regular	25	9.5%	18	6.8%	63	23.9%	106	40.2%	
Buena	6	2.2%	14	5.3%	57	21.6%	77	29.1%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 3. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



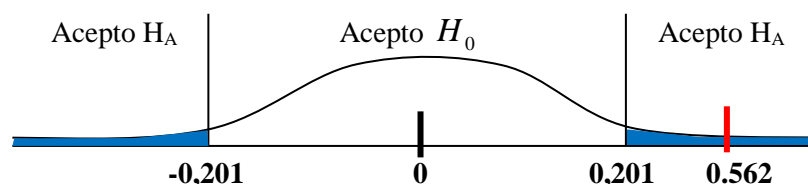
Se evidencia en la Tabla 3 que el nivel alto de satisfacción fue predominante en pacientes que percibieron regular y buena capacidad de respuesta en la atención de salud (23.9% y 21.6% respectivamente), observándose a su vez que en pacientes que percibieron deficiente capacidad de respuesta por parte del personal de salud, en su mayoría presentaron bajo nivel de satisfacción (14.8%).

La prueba estadística de Rho de Spearman halló un coeficiente de correlación $rs = 0.337$ y un índice bilateral significativo ($p=0.000$), confirmándose que existe relación positiva y baja entre las variables, es decir que, a mayor capacidad de respuesta, mayor es la satisfacción en los pacientes, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (HA2): “Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

Tabla 4. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

D3. Seguridad	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	48	18.2%	6	2.3%	6	2.3%	60	22.8%	rs = 0.562 p = 0.000
Regular	4	1.5%	12	4.6%	20	7.5%	36	13.6%	
Buena	18	6.8%	26	9.8%	124	47.0%	168	63.6%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 4. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



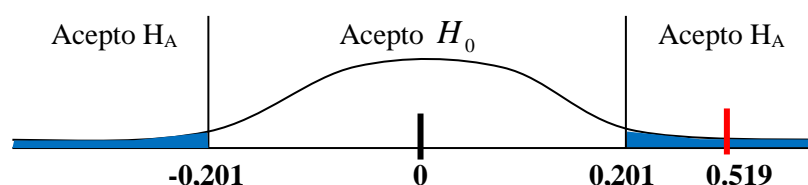
En la Tabla 4 se aprecia que el nivel alto y medio de satisfacción predominó en pacientes que percibieron buena seguridad en la atención de salud (47.0% y 9.8% respectivamente). Sin embargo, en pacientes que consideraron que la seguridad médica es deficiente, en su mayoría tuvieron bajo nivel de satisfacción con la atención (18.2%).

Mediante prueba de Rho de Spearman se obtuvo un resultado bilateral significativo ($p=0.000$) y un coeficiente de correlación $r_s = 0.562$, lo que indicó que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a mayor seguridad en la atención, mayor es la satisfacción en los pacientes, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

Tabla 5. Relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

D4. Aspectos Tangibles	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	34	12.9%	14	5.3%	6	2.3%	54	20.5%	rs = 0.519 p = 0.000
Regular	28	10.6%	10	3.8%	48	18.1%	86	32.5%	
Buena	8	3.0%	20	7.6%	96	36.4%	124	47.0%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 5. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



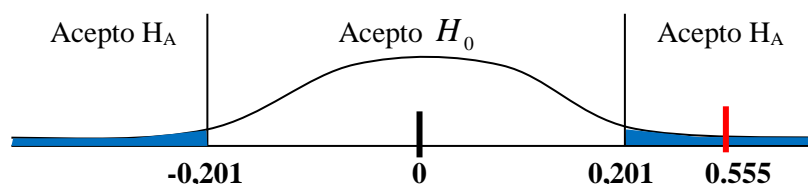
En la Tabla 5 se observa que en pacientes que percibieron buenos aspectos tangibles en la atención, en su mayoría presentaron nivel alto y medio de satisfacción (36.4% y 7.6% respectivamente). Sin embargo, el bajo nivel de satisfacción fue más predominante en pacientes que consideraron que los aspectos tangibles son deficientes (12.9%).

Según los resultados de la correlación estadística, se halló un coeficiente de $r_s = 0.519$, y un índice bilateral significativo ($p=0.000$), lo que confirmó que existe relación positiva y moderada entre las variables: A mayor calidad en los aspectos tangibles durante la atención, mayor es la satisfacción del paciente, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

Tabla 6. Relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

D5. Empatía	Satisfacción						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	46	17.4%	8	3.0%	8	3.0%	62	23.4%	rs = 0.555 p = 0.000
Regular	4	1.5%	8	3.0%	12	4.6%	24	9.1%	
Buena	20	7.6%	28	10.7%	130	49.2%	178	67.5%	
Total	70	26.5%	44	16.7%	150	56.8%	264	100.0%	

Gráfico 6. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



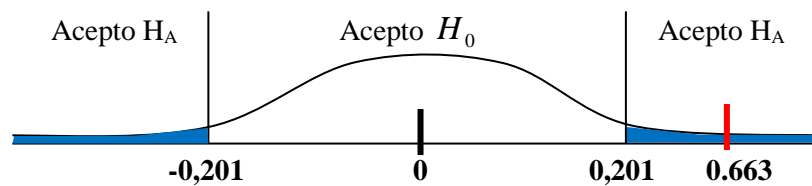
Se aprecia en la Tabla 6 que el nivel medio y alto de satisfacción es más frecuente en pacientes que percibieron buena empatía durante la atención de salud (49.2% y 10.7% respectivamente). Sin embargo, los pacientes que percibieron deficiente empatía, en su mayoría presentaron nivel bajo de satisfacción con la atención (17.4%).

La prueba estadística de Rho de Spearman halló un resultado significativo ($p=0.000$), presentando a su vez un coeficiente de correlación $rs = 0.555$, lo que confirmó que existe relación significativa entre las variables, es decir que, a mayor empatía en la atención, mayor es el nivel de satisfacción en los pacientes, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”.

Tabla 7. Relación entre la calidad de la atención percibida, y la dimensión humana del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

Calidad de atención	D1. Satisfacción con la Dimensión Humana								Rho Spearman
	Humana						Total		
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Deficiente	44	16.7%	2	0.8%	4	1.5%	50	18.9%	rs = 0.663 p = 0.000
Regular	8	3.0%	16	6.1%	10	3.8%	34	12.9%	
Buena	14	5.3%	24	9.1%	142	53.8%	180	68.2%	
Total	66	25.0%	42	15.9%	156	59.1%	264	100.0%	

Gráfico 7. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión humana del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



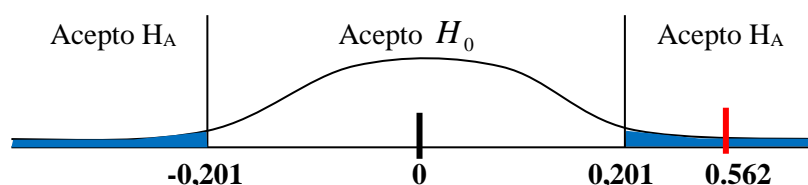
Se observa en la Tabla 7 que, en pacientes con nivel medio y alto de satisfacción en la dimensión humana, en su mayoría percibieron buena calidad de atención (53.8% y 9.1% respectivamente). Sin embargo, el bajo nivel de satisfacción en la dimensión humana predominó en los pacientes que percibieron deficiente calidad de atención (16.7%).

Según los resultados de la prueba estadística, el coeficiente de correlación hallado en el Rho de Spearman es de $rs = 0.663$ y el índice bilateral fue significativo ($p=0.000$), confirmándose que existe relación positiva y moderada entre las variables: A mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción con la dimensión humana en los pacientes, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión humana, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”.

Tabla 8. Relación entre la calidad de la atención percibida, y la dimensión técnico-científica del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

Calidad de atención	D2. Satisfacción con la Dimensión Técnico-Científica						Total		Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Deficiente	42	15.9%	2	0.8%	6	2.3%	50	18.9%	rs = 0.603 p = 0.000
Regular	12	4.5%	8	3.0%	14	5.3%	34	12.9%	
Buena	14	5.3%	28	10.6%	138	52.3%	180	68.2%	
Total	68	25.8%	38	14.4%	158	59.8%	264	100.0%	

Gráfico 8. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión técnico- científica del nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



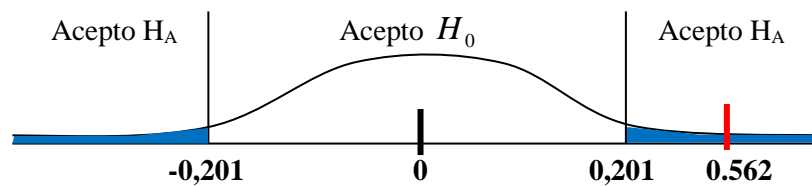
En la Tabla 8 se evidencia que el nivel medio y alto de satisfacción con la dimensión técnico - científica predominó en pacientes que percibieron buena calidad de atención (52.3% y 10.6% respectivamente). Sin embargo, en pacientes que percibieron deficiente calidad de atención, en su mayoría presentaron bajo nivel de satisfacción con la dimensión técnico científica (15.9%).

Mediante prueba estadística de Rho de Spearman se halló que el coeficiente de correlación fue de $r_s = 0.603$, y el índice bilateral fue significativo ($p=0.000$), lo que indicó que existe relación positiva y moderada entre las variables, es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción de los pacientes con la dimensión técnico - científica, y viceversa. Por ello, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión técnico-científica, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”.

Tabla 9. Relación entre la calidad de la atención percibida, y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023

Calidad de atención	D3. Satisfacción con la Dimensión Entorno						Total	Rho Spearman
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	32	12.1%	18	6.8%	0	0.0%	50	18.9%
Regular	18	6.8%	14	5.3%	2	0.8%	34	12.9%
Buena	26	9.8%	54	20.5%	100	37.9%	180	68.2%
Total	76	28.8%	86	32.6%	102	38.6%	264	100.0%

Gráfico 9. Prueba estadística de Rho de Spearman de la relación entre la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023



Se observa en la Tabla 9 que el nivel medio y alto de satisfacción con la dimensión entorno es más frecuente en paciente que percibieron buena calidad de atención (37.9% y 20.5% respectivamente). Sin embargo, en los pacientes que percibieron deficiente calidad de atención, en su mayoría presentaron bajo nivel de satisfacción con la dimensión entorno (12.1%).

La prueba estadística de Rho de Spearman, confirmó que existe relación positiva y moderada entre las variables ($r_s = 0.563$, $p = 0.000$), afirmándose que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción de los pacientes con la dimensión entorno, y viceversa. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna (H_A): “Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión entorno, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados del **objetivo general (Tabla 1)**, se observa que la calidad de atención es percibida por los pacientes de nivel buena (68.2%), resultado que coincide con el estudio de Rodríguez y Arévalo²⁴, quien halló que en pacientes de un hospital la calidad de atención es buena (60%). A su vez en la tabla 2 se aprecia que la satisfacción del paciente es de nivel alto (56.8%) siendo concordante con el estudio de Arce y Aliaga²⁵, quienes indican que en pacientes de un hospital presentan en su mayor alto nivel de satisfacción con la atención (61.25%). Al establecer la relación entre estas dos variables, se confirma que la calidad de atención se relaciona de forma significativa con la satisfacción del paciente atendido en consultorio externo del Servicio de Cardiología del Hospital Regional de Ica ($p=0.000$), evidenciándose en el cruce porcentual que el nivel alto y medio de satisfacción era más predominante en pacientes que percibieron buena calidad de atención. A su vez la prueba estadística de Rho de Spearman confirmó un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.587$), confirmándose que, a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción del paciente. Este resultado muestra que es vital que los pacientes reciban una atención de calidad enfocada en la atención personalizada y con profesionalismo, con la finalidad de que puedan sentirse seguros y satisfechos con los procedimientos realizados, siendo estos resultados similares a los de Arce y Aliaga²⁵, quienes hallaron en un hospital que estas variables se relacionaban de forma significativa ($p=0.000$), coincidiendo a su vez con Cachique et al²⁶, quien manifiesta que la calidad de atención y la satisfacción en pacientes presenta una correlación positiva y moderada, siendo significativa ($p=0.000$). En Ica también se confirma este hallazgo según Díaz²⁹, quien evidenció en un hospital público que en pacientes que percibieron buena calidad de atención, en su mayoría presentaban alto nivel de satisfacción, siendo significativo estadísticamente ($p=0.000$).

Al conocer los resultados del **objetivo específico 1 (Tabla 2)**, se identificó en el presente estudio que la dimensión fiabilidad de la calidad de atención es percibida de buena calidad con 69.3%, siendo este resultado coincidente con Ramos²⁷, quien halló que la finalidad es de nivel bueno en la mayoría de pacientes (37.67%). Esta dimensión se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), confirmándose en el cruce porcentual que el alto y medio nivel de satisfacción era más predominante en pacientes que consideraron que la fiabilidad era buena, denotando que la fuerza de correlación es positiva y moderada, lo que fue confirmado en mediante Rho de Spearman ($r_s = 0.423$). Este resultado muestra que el servicio de consulta externa de cardiología está cumpliendo como brindan un servicio acorde con las necesidades del paciente, en forma oportuna y precisa, lo cual genera confianza y satisfacción al paciente, siendo confirmado esta relación estadística en el estudio de Arce y Aliaga²⁵, quienes identificaron que la fiabilidad se relacionaba con la satisfacción en pacientes de un hospital ($p=0.000$), lo que también fue confirmado en el estudio de Cachique et al²⁶ con pacientes de un hospital especializado

($p=0.000$), manifestando que un buen nivel de fiabilidad se relaciona con el alto nivel de satisfacción.

Según lo encontrado en el **objetivo específico 2 (Tabla 3)**, se estableció que la dimensión capacidad de respuesta es percibida por los pacientes de nivel regular con 40.2%, coincidiendo con Cachique²⁶, quien halló nivel bueno en esta dimensión según pacientes de un hospital (94.5%). Mediante prueba de Rho de Spearman se confirmó en el presente estudio que la dimensión capacidad de respuesta estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción del paciente ($p=0.001$), persistiendo una fuerza de correlación positiva y baja, lo que confirmó que, a mayor capacidad de respuesta por parte del personal de salud, los pacientes tienden a sentirse más satisfechos. Este hallazgo indica que el servicio de cardiología y el equipo de salud presentan habilidad profesional para responder a las expectativas de los pacientes, tanto en los procedimientos médicos como en aspectos humanos de comunicación, confidencialidad y dignidad, aspectos que hacen que el paciente se sienta cómodo y satisfecho. Resultados que son parecidos a los de Díaz²⁹ quien halló en su estudio sobre pacientes de un hospital en Ica que presentaban una alta satisfacción gracias a la buena capacidad de respuesta del servicio, siendo significativo ($p=0.002$). A su vez, concuerdan a los resultados de Arce y Aliaga²⁵ quienes manifiestan que los pacientes se sienten satisfechos gracias a que el equipo de salud tiene una buena capacidad de respuesta de forma oportuna efectiva y atendiendo las necesidades de salud, confirmando la relación estadística ($p=0.000$).

Concerniente a los resultados del **objetivo específico 3 (Tabla 4)**, se halló que la dimensión seguridad es de nivel bueno según los pacientes con 63.6%, concordando con Arce y Aliaga²⁵, quienes hallaron que los pacientes percibieron buena calidad de seguridad (58.75%). Esta dimensión presentó una correlación estadística positiva y moderada ($r_s = 0.562$), confirmándose que, a mayor seguridad brindada por el personal de salud, los pacientes tienen a sentir mayor satisfacción con el servicio, siendo este resultado significativo según la prueba estadística de Rho de Spearman ($p=0.000$). Al respecto, es necesario indicar que la seguridad en salud debe estar caracterizado por proteger al paciente tanto en los procedimientos asistenciales como en la interrelación con el equipo sanitario, evitando y/o reduciendo riesgos relacionados con la atención de salud, y al existir una seguridad comprobada, los pacientes sienten confianza y satisfacción plena. Hurtado¹⁸ en Ica también confirma este resultado, al evidenciar en su estudio que en pacientes que percibieron buena seguridad, en su mayoría presentaban satisfacción alta, siendo significativo ($p=0.000$). Asimismo, son concordantes con el estudio de Cachique et al²⁶ que indicaron en su investigación que la seguridad en la atención de salud es vital para que el paciente se sienta satisfecho, confirmando su relación estadística ($p=0.000$).

Al identificar los hallazgos del **objetivo específico 4 (Tabla 5)**, se confirmó que la dimensión aspectos tangibles presentó un nivel bueno de calidad según los pacientes (47.0%), siendo este resultado respaldado por Ramos²⁷, al evidenciar en su estudio que los pacientes percibieron buena calidad de los aspectos tangibles (46.58%). Esta dimensión indicó en el presente estudio que una buena percepción sobre los aspectos tangibles durante la atención de salud, permite a los pacientes de la consulta externa de cardiología tener alta satisfacción con el servicio, confirmándose este resultado en la prueba estadística de rho de Spearman ($p=0.000$), el cual también indicó que la fuerza de correlación es positiva y moderada ($r_s = 0.519$), es decir que, a mayores aspectos tangibles, mayor es la satisfacción en el paciente. De este resultado, se ha de puntualizar que los aspectos tangibles son aquellos elementos materiales que son empleados en los procedimientos asistenciales de salud, el cual debe ser óptimo para lograr que el paciente se encuentre conforme con el servicio, velando porque las instalaciones, equipos, vestimenta del personal e insumos sean adecuados y estén disponibles para satisfacer las necesidades de salud de los pacientes. Estos resultados son parecidos a los de Arce y Aliaga²⁵ quienes encontraron en su estudio que una mayor disponibilidad de elementos tangibles en la atención sanitaria, está relacionada positiva y moderadamente con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), siendo también consistente con el estudio de Cachique et al²⁶, quien halló que existe una relación estadística significativa entre aspectos tangibles y satisfacción del paciente ($p=0.000$).

Según los resultados del **objetivo específico 5 (Tabla 6)**, se comprobó que la dimensión empatía es de nivel bueno según los pacientes del presente estudio (67.5%), coincidiendo con Arce y Aliaga²⁵ que, en su estudio con pacientes de un hospital, quienes percibieron buena calidad de la empatía brindada por el personal de salud (62.5%). En el presente estudio se confirmó estadísticamente que un mayor nivel de empatía percibido en la atención de salud, se relaciona con el alto nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cardiología ($p=0.000$), y según los resultados del coeficiente de correlación, persiste una interacción entre las variables de forma positiva y moderada ($r_s = 0.555$), es decir que, a mayor empatía, mayor es la satisfacción del paciente. Este hallazgo confirma que los profesionales de la salud al brindar sentimientos positivos, preocupación e interés por el paciente mediante una relación de confianza y escucha activa, logra que el paciente se sienta plenamente satisfecho. Estos resultados son concordantes con el estudio de Arce y Aliaga²⁵, quienes hallaron que la empatía del personal de salud se relacionaba con el alto nivel de satisfacción ($p=0.000$), al igual que Hurtado¹⁸ en su estudio realizado en un hospital de Ica ($p=0.000$).

En la **Tabla 7** se identificó los resultados del **objetivo específico 6 (Tabla 7)**, en el cual se determinó que la mayoría de pacientes tuvo alto nivel de satisfacción con la dimensión humana 59.1%, concordando con Hurtado¹⁸, quien también evidenció alto nivel de satisfacción en esta dimensión (74.4%). Según la relación entre la calidad de atención y la dimensión humana de la

satisfacción del paciente, se obtuvo un resultado estadístico significativo ($p=0.000$), y confirmándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.663$), es decir que una mayor calidad de atención permite a los pacientes sentirse satisfechos con la conducta y emotividad que transmiten los profesionales de la salud. De este resultado, se observa que la atención humana en salud prioriza la conexión empática y respetuosa con cada paciente, reconociendo sus sentimientos y valores, buscando una comunicación abierta y de confianza, el cual se logra con una buena calidad de atención. Resultados que son parecidos al estudio de Rodríguez y Arévalo²⁴, quienes evidenciaron que una mayor calidad de atención elevaba la satisfacción con la competencia humana de los profesionales de la salud, siendo significativo ($p=0.000$). De otro lado son concordantes con la investigación de Ramos²⁷ quien encontró que la satisfacción con la dimensión humana estaba correlacionada estadísticamente con la calidad de atención ($p=0.000$).

Concerniente al **objetivo específico 7 (Tabla 8)**, se evidenció que la mayoría de pacientes presentó alto nivel de satisfacción en la dimensión técnico científica (59.8%), concordando este hallazgo con Monzón²⁸, al evidenciar en su estudio que la dimensión técnico científica era percibida de nivel alto de satisfacción en pacientes de un hospital (45%). En el presente estudio se confirmó que una mayor calidad de atención percibido por el paciente de cardiología daba lugar a un alto nivel de satisfacción con la dimensión técnica científica, correlacionándose ambas variables ($p=0.000$), siendo su comportamiento positivo y moderado ($r_s = 0.603$). Resultados que concuerdan con los de Ramos²⁷ quien indicó en su estudio que la dimensión técnico-científica de la satisfacción es la evaluación que realizan los pacientes sobre la competencia y habilidades del personal de salud, así como la calidad de los procedimientos, tratamientos y la tecnología utilizada, en el cual los pacientes se sientan seguros de que se les brinda una atención basada en conocimientos actualizados y prácticas efectivas, confirmando que esta dimensión se relaciona con la calidad de atención ($p=0.000$). Así mismo son iguales a los resultados de Monzón²⁸ quien también confirma en su investigación que una mayor calidad de atención, permite a los pacientes calificar en nivel alto la satisfacción con la competencia técnica científica de los profesionales de la salud, siendo significativo ($p=0.001$).

Finalmente se abordó el **objetivo específico 8 (Tabla 9)**, confirmándose que existía una alta satisfacción de los pacientes con la dimensión entorno (38.6%), siendo este resultado coincidente con Hurtado¹⁸, quien también encontró que los pacientes de un hospital presentaban alta satisfacción con el entorno brindado por el personal de salud (63.7%). En el presente estudio se confirmó estadísticamente que una mayor calidad de atención brindada por el servicio de consulta externa de cardiología, eleva la satisfacción del paciente con el entorno en el cual es asistido, confirmándose que esta correlación estadística es positiva y moderada ($r_s = 0.563$). Resultados que son concordantes con los de Rodríguez y Arévalo²⁴ quienes confirmaron en su investigación

que la satisfacción con el entorno abarca la percepción del paciente sobre la comodidad, limpieza, seguridad, iluminación, privacidad y estética del lugar donde recibe atención, el cual se logra con una buena calidad de atención ($p=0.000$). Asimismo, son parecidos a los de Ramos²⁷ quien encontró que la satisfacción del entorno se relaciona estadísticamente con la calidad de atención ($p=0.000$).

V. CONCLUSIONES

1. Se confirmó que existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023 ($p=0.000$), presentando un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.578$), es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
2. La dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), confirmándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.423$), es decir que, a mayor fiabilidad, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
3. La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención presentó relación significativa con la satisfacción del paciente ($p=0.001$), existiendo un coeficiente de correlación positivo y bajo ($r_s = 0.337$), indicando que, a mayor capacidad de respuesta, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
4. Se halló relación significativa entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del paciente ($p=0.000$), confirmándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.562$), es decir que, a mayor seguridad en la atención, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
5. La dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención presentó relación significativa con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), existiendo un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.519$) es decir que, a mayor tangibilidad durante la atención, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
6. La empatía se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente ($p=0.000$), evidenciándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.555$), es decir que, a mayor empatía durante la atención, mayor es el nivel de satisfacción del paciente.
7. La calidad de atención presentó relación significativa con la satisfacción según la dimensión humana ($p=0.000$), confirmándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.663$), es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción con la competencia humana del personal de salud.
8. Se comprobó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción según la dimensión técnico-científica ($p=0.000$), existiendo un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.603$), es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción con la competencia técnica-científica del personal de salud.

9. La calidad de atención presentó relación significativa con la satisfacción según la dimensión entorno ($p=0.000$), confirmándose un coeficiente de correlación positivo y moderado ($r_s = 0.563$), es decir que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción con el entorno proporcionando en el servicio médico.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para abordar la relación entre las variables, Se recomienda al servicio de consulta externa de cardiología, reconocer que una atención de alta calidad impacta directamente en su satisfacción. Por ello deben implementar procesos eficientes, comunicación clara y un trato empático, los cuales son fundamentales para asegurar que los pacientes no solo reciban la mejor atención posible, sino que también se sientan valorados y comprendidos, lo que se traduce en una mayor satisfacción general con los servicios de salud.
2. Para mejorar la fiabilidad, se recomienda al servicio de cardiología estandarizar los procesos clínicos y administrativos mediante protocolos bien definidos y basados en evidencia. Fomentar una interacción constante entre los miembros del equipo de salud, así como implementar sistemas de verificación y doble chequeo, minimiza errores y asegura la coherencia en el cuidado. Además, invertir en la capacitación continua del personal y en tecnologías que faciliten el seguimiento y la coordinación de la atención contribuye significativamente a ofrecer un servicio más preciso y satisfactorio.
3. Para elevar la capacidad de respuesta, es fundamental que el personal del servicio de cardiología agilice los procesos de atención y reducir los tiempos de espera. Implementar sistemas de comunicación eficientes, como líneas directas o portales en línea, facilita que los pacientes puedan expresar sus necesidades y recibir respuestas oportunas. Asimismo, capacitar al personal para que actúe con prontitud y empatía ante las solicitudes y preocupaciones de los pacientes, y adaptar los servicios a sus necesidades individuales, contribuye significativamente a mejorar la experiencia y a generar una mayor satisfacción.
4. Para incrementar la seguridad en la atención, es primordial que el servicio de cardiología implemente protocolos rigurosos de identificación, verificación y administración de tratamientos, así como fomentar una cultura de reporte de eventos adversos sin temor a represalias para aprender y prevenir futuros incidentes. Asegurar la higiene y esterilización adecuadas de equipos e instalaciones, promover la participación activa del paciente en su propio cuidado a través de la educación y la comunicación abierta, y utilizar tecnologías que minimicen errores humanos son estrategias esenciales para crear un entorno de atención más seguro y confiable que genere satisfacción al paciente.
5. Para mejorar los aspectos tangibles, es crucial que el servicio de cardiología mantenga instalaciones limpias, modernas y acogedoras que transmitan profesionalismo y cuidado. Invertir en equipos médicos actualizados y funcionales, así como en señalización clara y accesible, facilita la orientación y genera confianza. Asimismo, asegurar la comodidad de los espacios, la disponibilidad de recursos necesarios y la presentación pulcra del personal

contribuyen significativamente a crear una experiencia positiva y a reforzar la percepción de calidad en los servicios de salud.

6. Para elevar la empatía, es crucial capacitar al personal de salud en habilidades de comunicación centrada en el paciente, fomentando la escucha activa y la comprensión de sus perspectivas y emociones. Animar a los profesionales a ponerse en el lugar del paciente, reconocer y validar sus sentimientos, y responder con sensibilidad y calidez contribuye a construir una conexión humana genuina. Promover un ambiente de trabajo que valore la inteligencia emocional y el bienestar del personal también se refleja en una atención más compasiva y empática hacia los pacientes, fortaleciendo la relación terapéutica y elevando la satisfacción.
7. Para enriquecer la dimensión humana en la atención al paciente y así aumentar su satisfacción, es esencial fomentar una comunicación empática, respetuosa y personalizada por parte de todo el personal de salud. Dedicar tiempo a escuchar activamente las preocupaciones de los pacientes, explicar claramente los procedimientos y tratamientos, mostrar interés genuino por su bienestar y crear un ambiente de apoyo y confianza son acciones fundamentales. Cultivar la amabilidad, la cortesía y la sensibilidad en cada interacción contribuye significativamente a que los pacientes se sientan valorados, comprendidos y cuidados, lo que impacta positivamente en su experiencia general.
8. En el abordaje de la dimensión técnico-científica, el servicio de cardiología debe asegurar la competencia y actualización constante de los profesionales de la salud en sus respectivas áreas de especialización. Utilizar tecnología de punta para diagnósticos y tratamientos precisos, aplicar protocolos clínicos basados en la mejor evidencia científica disponible y comunicar de manera clara y comprensible a los pacientes sobre su condición y las opciones terapéuticas son aspectos clave, así como demostrar un compromiso con la excelencia y la innovación en la práctica clínica, lo que redundará en una mayor satisfacción del paciente.
9. Finalmente, para elevar la satisfacción con el entorno es esencial crear que el servicio de cardiología vele por mantener espacios limpios, cómodos y acogedores que promuevan la tranquilidad y el bienestar. Asegurar una adecuada iluminación, ventilación y control de ruido, así como ofrecer privacidad y accesibilidad, contribuye a una experiencia más positiva y de satisfacción para los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet] OMS, 2022 [Consultado el 10 Diciembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Muñoz R, Arévalo R, Morillo B, Molina J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Investigación e Innovación [Internet] 2022 [Consultado el 01 Enero 2024] 2(3): 88-95. DOI: <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
3. Padilla M, Pozo M. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. Peruana de Ciencias de la Salud [Internet] 2023 [Consultado el 10 Enero 2024] 5(4): 305-311. DOI: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
4. Castelo A. Satisfacción de pacientes: Que se debe saber. Polo de conocimiento [Internet] 2022 [Consultado el 05 Abril 2024] 7(6): 177-198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068/9521>
5. Gonzáles S, Mena I, Castro P, Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Cubana de Medicina ECIMED [Internet] 2021 [Consultado el 10 Marzo 2024] 60(4): e2496. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/med/v60n4/1561-302X-med-60-04-e2496.pdf>
6. Bermudo G, Bolívar C. Factores institucionales relacionados a la satisfacción de usuarios atendidos en el Hospital de Apoyo Huanta “Daniel Alcides Carrión” - Ayacucho, 2023 [Tesis licenciatura en Enfermería]. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2024. [Consultado el 05 Setiembre 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/50b88dd8-2e71-4337-b363-3dd8f65dc6c9/content>
7. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Beneessere [Internet] 2021 [Consultado el 05 Mayo 2024] 6(1): 1-12. DOI: <http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>
8. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad [Internet] Suiza; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
9. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Inst Mex del Seguro Soc [Internet]. 2020;28(1):5-14.

10. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Avances hacia la salud universal en la región de las Américas [Internet] 2024 [Consultado el 01 Abril 2025]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/63087/9789275329474_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud Universal. [Internet] 2023. [Consultado el 10 Marzo 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
12. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de Covid-19. The Journal of Medicine Ecuador [Internet] 2020 [Consultado el 10 Abril 2024] 50(18): 12-22. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>
13. Bobarín K. Calidad de atención percibida por el paciente en el servicio de cardiología. [Tesis licenciatura en Enfermería]. Argentina: Universidad Abierta Interamericana; 2023. Disponible en: <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/7b0cef00-6ae8-4b25-ac5d-30c902fc330d/content>
14. Ministerio de Salud – Hospital Santa Rosa. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. [Internet]. MINSA, 2021. Disponible en: <https://site.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>
15. Ministerio de Salud – Hospital Santa Rosa. Reporte de indicadores de calidad HRS Julio 2022 [Internet] MINSA, 2022. Disponible en: <https://site.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/REPORTE-DE-INDICADORES-DE-CALIDAD-JULIO-2022-1.pdf>
16. Castro M. Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología, en tiempos de Covid-19. Hospital III Essalud. [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92188/Castro_UMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica [Internet] 2023 [Consultado el 10 Marzo 2024] 8(4): 201-206. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709/1594>
18. Hurtado J. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022-ICA [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/handle/autonomaieca/2134>

19. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Inst Mex del Seguro Soc* [Internet]. 2020; 28 (1): 5–14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
20. Analuisa S. Calidad percibida de la atención de enfermería en el servicio de traumatología [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2023. Available from: [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40001/1/Analuisa Stephanie.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40001/1/Analuisa%20Stephanie.pdf)
21. Palma K. Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital de Guayaquil, 2023 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124125/Palma_LKGSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Arias J. Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
23. Ramos R. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo sobre el modelo Seguro Social Campesino en el Dispensario Chacarita, Ecuador, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65666/Ramos_RRXSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Multidisciplinar* [Internet] 2023 [Consultado el 15 Diciembre 2023] 7(1): 5045. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
25. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana* [Internet] 2023 [Consultado el 05 Diciembre 2024] 40(4): 308-313. DOI: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
26. Cachique S, Barrios J, Arispe C, Rivera O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Investigación UNW* [Internet] 2022 [Consultado el 05 Enero 2024] 11(2): a0013. DOI: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>

27. Ramos A. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de medicina en el Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de Supe. [Tesis Maestría]. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7090/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Monzón M. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022 [Tesis licenciatura en enfermería]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58d0b17b-9ef7-40bc-9db5-21e5e0568f1d/content>
29. Díaz N. Calidad de la atención y satisfacción de pacientes post operados de apendicectomía en el consultorio externo de cirugía del Hospital Regional de Ica 2021 [Tesis]. Ica, Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae0aa72d-f6cd-4e9d-8e15-54dc3ea9e648/content>
30. Huamaní M, López M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa a centro quirúrgico del hospital San Juan de Dios Pisco Ica 2021 [Tesis]. Chinchá, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1883/3/HUAMANI%20AYQUIPA%20MARIA%20DEL%20CARMEN%20-%20LOPEZ%20MEZA%20MARIA%20VILMA.pdf>
31. Ramírez K, Uruce I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Enfermería a la Vanguardia [Internet] 2023 [Consultado el 06 Abril 2025] 11(2): 66-78. Disponible en: <https://mail.revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
32. Rivas S. Calidad de atención del personal y satisfacción de madres lactantes en un hospital de Ica, 2023 [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127922/Rivas_HSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Velásquez S. Calidad de atención y satisfacción del usuario del establecimiento de salud Jove Andina de Tacna, 2022 [Tesis Maestría]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115596/Velasquez_CS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

“Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”



CUESTIONARIO N° _____



Estimado paciente: Mi nombre es **ESPINO CANALES CELIA PAMELA**, y soy egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad San Luis Gonzaga. En esta oportunidad estoy ejecutando un estudio con la finalidad de **identificar la calidad de atención percibida y la satisfacción del paciente en el servicio de consulta externa de cardiología del Hospital Regional de Ica**, por lo que le pido a Ud. que conteste el presente cuestionario marcando en las respuestas que consideres es correcta. **Te pido total sinceridad** en sus respuestas, manifestándote que este cuestionario es totalmente anónimo y no tienes que consignar tus datos personales, siendo el estudio totalmente “confidencial”.

I. DATOS GENERALES.

1) Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

2) Edad.

- a) 18-29 años (Joven)
- b) 30-59 años (Adulto)
- c) 60 a más años (Adulto mayor)

3) Nivel Educativo

- a) Ninguno
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior (Técnico o Universitario).

4) Lugar de Procedencia

- a) Zona Urbana.
- b) Zona Rural

II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu percepción, y considerando las siguientes alternativas:

Deficiente	Regular	Buena
1	2	3

N°	Pregunta	1	2	3
D1. Fiabilidad				
1	Usted fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica			
2	En la atención no tubo trato discriminatorio por alguna discapacidad o enfermedad.			
3	Su atención en el establecimiento estuvo a cargo del médico y demás profesionales			
4	Los profesionales y personal de apoyo mantuvieron suficiente comunicación con usted para explicarles el seguimiento del proceso de atención			
5	El área de toma de muestra contó con los implementos necesarios y el profesional a cargo de su atención			
D2. Capacidad de respuesta				
6	La atención en caja o el módulo fue rápida			
7	La atención para tomarle la muestra de análisis de laboratorio fue rápida.			
8	La atención para pasar las evaluaciones médicas fue rápida			
D3. Seguridad				
9	Los profesionales y personal de apoyo le brindaron el tiempo necesario, despejo sus dudas o preguntas sobre su atención.			
10	Durante su atención se respetó su privacidad.			
11	El médico que lo atendió realizó una evaluación completa.			
12	Quedo usted conforme con la atención y cumplió con su necesidad.			
D4. Aspectos Tangibles				
13	Las señales (carteles, letreros y flechas) de la emergencia fueron adecuadas para orientar a los usuarios.			
14	El establecimiento cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.			
15	El establecimiento contó con equipos y materiales necesarios para su atención			
16	Los ambientes del establecimiento están limpios y cómodos			
D5. Empatía				
17	El personal del establecimiento lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.			
18	El personal del establecimiento mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.			
19	El personal del establecimiento le explicó en palabras fáciles de entender el procedimiento y resultado de la atención			
20	El personal del establecimiento le explico a usted en palabras fáciles de entender el procedimiento que continua luego de su evaluación			

Instrumento tomado de Velásquez³³.

III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.

Marca con un aspa (X) en el recuadro que consideres correcto, según tu percepción, y considerando las siguientes alternativas:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	Pregunta	1	2	3
D1. Humana				
1	El personal le brindo un trato cordial y amable			
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios			
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo sobre su atención			
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención			
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
D2. Técnico-científica				
6	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimientos de su atención			
7	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.			
8	El Profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.			
9	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.			
D3. Entorno				
10	La sala de espera está limpia y ordenada			
11	El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación			
12	Los baños se encuentran limpios permanentemente			
13	Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos			
14	Los ambientes se encuentran debidamente señalizados			
15	Encuentra usted un ambiente de confianza en el establecimiento			

Instrumento tomado de Velásquez³³.

Gracias por tu participación

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



TÍTULO:

“Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”

CONSENTIMIENTO INFORMADO N° _____

Estimado(a) paciente: Le saluda la Bachiller en Enfermería: **ESPINO CANALES CELIA PAMELA**. En esta oportunidad me encuentro realizando una investigación titulada: **“Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”**, estudio desarrollado con fines de titulación que tiene como propósito conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción en pacientes atendidos en consulta externa de cardiología. Ante ello pido a Ud. participe de forma voluntaria en el presente estudio, pudiendo retirarse cuando lo decida. Su participación consta resolver un cuestionario con preguntas respecto a los temas mencionados, en tal sentido, no tiene riesgo alguno, no afectará su salud o integridad, cada uno de los datos se manejan en estricta reserva de parte de la investigadora.

Si Ud. tuviera alguna consulta al respecto no dude en consultar con la investigadora **ESPINO CANALES CELIA PAMELA** al número telefónico celular: _____

ACEPTACIÓN:

Yo.....Identificado(a) con DNI N°..... manifiesto que firmo este documento dando mi autorización para mi participación en el estudio titulado: **“Calidad de la Atención Percibida y Nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023”**. Soy conocedor(a) del propósito, forma de participación, beneficios y riesgos de la investigación, se me hizo presente que los datos serán manejados con estricta confidencialidad y sin fines lucrativos. Tengo los datos de la investigadora con quien podré comunicarme ante alguna duda.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio.

.....

Firma

DNI N° _____

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>HA. Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p>		<p>Tipo y diseño de investigación: enfoque cuantitativo, transversal</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE2. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p>	<p align="center">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HA1. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>HA2. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>HA3. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023</p>	<p align="center">Variable 1. “Calidad de atención”</p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1. Fiabilidad • D2. Capacidad de respuesta • D3. Seguridad • D4. Aspectos tangibles • D5. Empatía <p align="center">Variable 2. “Satisfacción percibida”</p> <p>Sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D1. Humana • D2. Técnico-científica. • D3. Entorno 	<p>Población: Conformada por todos los pacientes atendidos en consulta externa del servicio de cardiología del Hospital Regional de Ica, en total 835 pacientes por mes (Estimación de Enero a Octubre 2023).</p> <p>Muestra: Obtenido por fórmula estadística, en total 264 pacientes.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica de encuesta. Como instrumento el cuestionario conformado de 3 partes: Datos generales, cuestionario de calidad de atención, y cuestionario de satisfacción. Validados en el contexto nacional.</p>

<p>PE4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE6. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión humana del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE7. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión técnico-científica del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p> <p>PE8. ¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023?</p>	<p>OE4. Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE5. Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida, y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE6. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión humana del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE7. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión técnico-científica del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>OE8. Determinar la relación entre la calidad de la atención percibida y la dimensión entorno del nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p>	<p>HA4. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención percibida y el nivel de Satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023</p> <p>HA5. Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción del paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>HA6. Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión humana, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>HA7. Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión técnico-científica, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023.</p> <p>HA8. Existe relación significativa entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción con la dimensión entorno, en el paciente atendido en consultorio externo de cardiología en el Hospital Regional de Ica, 2023</p>	<p>Procesamiento y Análisis estadístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de la información mediante codificado en Excel 2021. • Análisis cuantitativo (frecuencias y porcentajes) en forma global y por dimensiones en SPSS 26. • Prueba estadística de Rho Spearman para relacionar ambas variables (95% confianza).
--	--	--	--

ANEXO 4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valoración final
Variable independiente: calidad de atención	Es el grado en el que los servicios de salud para los individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual.	Es el análisis de la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en consultorio externo de cardiología del Hospital Regional de Ica, el cual será medido mediante encuesta en los niveles deficiente, regular y bueno	Fiabilidad	Ítems del 1 al 5	Ordinal	Deficiente: 20-33 pt Regular: 34-47 pt Buena: 48-60pt
			Capacidad de respuesta	Ítems del 6 al 8		
			Seguridad	Ítems del 9 al 12		
			Aspectos tangibles	Ítems del 13 al 16		
			Empatía	Ítems del 17 al 20		
Variable dependiente: nivel de satisfacción del paciente	Es la evaluación subjetiva que realiza una persona sobre la atención médica recibida, basada en la comparación entre sus expectativas previas y su experiencia real con los servicios de salud	Los pacientes pudieron exponer el grado de satisfacción que llegan a tener en referencia con la forma en la que el personal se comunica y la calidad de contenido que llega a ser ofrecido por estos, mediante el empleo del cuestionario	Humana	Ítems del 1 al 5	Ordinal	Nivel bajo: 15-25 pt Nivel medio: 26-35 pt Nivel alto: 36-45 pt
			Técnico científica	Ítems del 6 al 9		
			Entorno	Ítems del 10 al 15		

ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad del cuestionario: calidad de la atención

Datos obtenidos:

Muestra piloto = 26 pacientes (10% de la muestra)

N° de ítems del cuestionario = 20

Suma de varianza individual (SVi) = 10.84

Suma de varianza del total (VT) = 109.64

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left(1 - \frac{10.84}{109.64} \right) = 0.948$$

Confiabilidad del cuestionario: Nivel de satisfacción del paciente

Datos obtenidos:

Muestra piloto = 26 pacientes (10% de la muestra)

N° de ítems del cuestionario = 15

Suma de varianza individual (SVi) = 9.53

Suma de varianza del total (VT) = 75.96

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left(1 - \frac{9.51}{77.53} \right) = 0.937$$

ANEXO 6. PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	,420	264	,000	,626	264	,000
Fiabilidad	,424	264	,000	,622	264	,000
Capacidad Respuesta	,205	264	,000	,806	264	,000
Seguridad	,397	264	,000	,658	264	,000
Aspectos Tangibles	,297	264	,000	,769	264	,000
Empatía	,420	264	,000	,622	264	,000
SATISFACCION	,359	264	,000	,700	264	,000
Humana	,371	264	,000	,688	264	,000
Técnico-científica	,376	264	,000	,680	264	,000
Entorno	,252	264	,000	,788	264	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados de la prueba de normalidad de datos mediante el estadístico de Kolmogórov-Smirnov (para muestras de 50 a más), obteniendo que los datos no provienen de una normal distribución ($p < 0.05$). Por ello se aplicó una prueba no paramétrica para relacionar las variables, la cual fue el estadístico de Rho de Spearman.

ANEXO 7. BASE DE DATOS

N°	DATOS GENERALES				CALIDAD DE ATENCION																					
	Edad	Sexo	Nivel Educativo	Proced	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total	Calificación
1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	52	Buena
2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	29	Deficiente
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57	Buena
4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	46	Regular
5	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	52	Buena
6	1	1	4	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	49	Buena
7	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena
8	3	1	4	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena
9	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	50	Buena
10	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	55	Buena
11	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	26	Deficiente
12	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Buena
13	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena
14	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57	Buena
15	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	55	Buena
16	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	28	Deficiente
17	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	53	Buena
18	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	51	Buena
19	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena
20	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
21	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	27	Deficiente
22	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	42	Regular
23	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	44	Regular
24	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	54	Buena
25	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	53	Buena
26	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	31	Deficiente
27	3	2	4	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	51	Buena
28	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Buena
29	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	51	Buena
30	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	51	Buena

31	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	49	Buena
32	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	56	Buena
33	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	48	Buena
34	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	56	Buena
35	3	1	4	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	43	Regular
36	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	39	Regular
37	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	52	Buena
38	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	50	Buena
39	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	Buena
40	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	31	Deficiente
41	3	1	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
42	3	2	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Buena
43	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	54	Buena
44	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente
45	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	51	Buena
46	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	Buena
47	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena
48	1	2	4	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Buena
49	2	1	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54	Buena
50	2	1	4	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	31	Deficiente
51	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	Buena
52	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58	Buena
53	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	55	Buena
54	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	52	Buena
55	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	47	Regular
56	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	29	Deficiente
57	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	44	Regular
58	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	53	Buena
59	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	47	Regular
60	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	50	Buena
61	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	28	Deficiente
62	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	43	Regular
63	3	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
64	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	30	Deficiente

65	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	45	Regular
66	2	2	4	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	32	Deficiente
67	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	52	Buena
68	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57	Buena
69	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	52	Buena
70	2	1	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena
71	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	50	Buena
72	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	26	Deficiente
73	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena
74	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	55	Buena
75	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	53	Buena
76	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena
77	3	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	27	Deficiente
78	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	44	Regular
79	3	1	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	53	Buena
80	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	51	Buena
81	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	51	Buena
82	3	2	4	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	49	Buena
83	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	48	Buena
84	3	1	3	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	43	Regular
85	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	52	Buena
86	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	Buena
87	3	1	4	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
88	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	54	Buena
89	2	2	4	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	51	Buena
90	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena
91	2	1	4	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54	Buena
92	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	Buena
93	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	55	Buena
94	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	47	Regular
95	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	51	Buena
96	3	1	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	47	Regular
97	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	28	Deficiente
98	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena

99	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	45	Regular	
100	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	29	Deficiente	
101	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57	Buena	
102	1	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	37	Regular
103	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena	
104	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	55	Buena	
105	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	26	Deficiente	
106	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	53	Buena	
107	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	57	Buena	
108	2	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	28	Deficiente	
109	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	53	Buena	
110	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena	
111	3	1	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	27	Deficiente	
112	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena	
113	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	31	Deficiente	
114	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	49	Buena	
115	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56	Buena	
116	2	2	4	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	56	Buena	
117	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	31	Deficiente	
118	2	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	
119	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	51	Buena	
120	2	1	4	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	31	Deficiente	
121	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	Buena	
122	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	29	Deficiente	
123	2	2	4	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	51	Buena	
124	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena	
125	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	51	Buena	
126	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	45	Regular	
127	1	1	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	52	Buena	
128	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena	
129	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	51	Buena	
130	2	1	4	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54	Buena	
131	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	55	Buena	
132	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	28	Deficiente	

133	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	52	Buena
134	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	29	Deficiente
135	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	57	Buena
136	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	46	Regular
137	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	52	Buena	
138	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	49	Buena	
139	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena
140	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	53	Buena	
141	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	50	Buena	
142	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	55	Buena	
143	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	26	Deficiente	
144	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Buena	
145	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	53	Buena	
146	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	57	Buena	
147	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	55	Buena	
148	2	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	28	Deficiente	
149	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	53	Buena	
150	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	51	Buena	
151	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena	
152	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena	
153	3	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	27	Deficiente	
154	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	42	Regular	
155	2	2	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	44	Regular	
156	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	54	Buena	
157	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena	
158	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	31	Deficiente	
159	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51	Buena	
160	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Buena	
161	2	2	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	51	Buena	
162	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	51	Buena	
163	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	49	Buena	
164	1	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56	Buena	
165	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	48	Buena	
166	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	56	Buena	

167	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	43	Regular
168	3	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	39	Regular
169	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	52	Buena
170	3	2	4	2	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	50	Buena
171	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56	Buena
172	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	31	Deficiente
173	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
174	3	2	4	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Buena
175	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	54	Buena
176	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente
177	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	51	Buena
178	2	1	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	Buena
179	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena
180	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	53	Buena
181	2	1	4	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54	Buena
182	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	31	Deficiente
183	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	Buena
184	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	58	Buena
185	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	55	Buena
186	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	52	Buena
187	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	47	Regular
188	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	29	Deficiente
189	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	44	Regular
190	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	53	Buena
191	3	1	4	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	47	Regular
192	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	50	Buena
193	2	2	4	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	28	Deficiente
194	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	43	Regular
195	3	1	4	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
196	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	30	Deficiente
197	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	45	Regular
198	2	2	4	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	32	Deficiente
199	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	52	Buena
200	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	57	Buena

201	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	52	Buena
202	2	1	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena	
203	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	50	Buena	
204	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	26	Deficiente	
205	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	53	Buena	
206	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	55	Buena	
207	2	1	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	53	Buena	
208	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena	
209	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	27	Deficiente	
210	2	2	4	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	44	Regular	
211	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	53	Buena	
212	3	2	4	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51	Buena	
213	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	51	Buena	
214	3	2	4	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	49	Buena	
215	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	48	Buena	
216	3	1	4	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	43	Regular	
217	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	52	Buena	
218	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56	Buena	
219	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena	
220	3	1	4	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	54	Buena	
221	2	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	51	Buena	
222	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Buena	
223	2	1	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54	Buena	
224	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52	Buena	
225	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	55	Buena	
226	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	47	Regular	
227	2	2	4	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	51	Buena	
228	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	47	Regular	
229	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	28	Deficiente	
230	3	1	4	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena	
231	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	45	Regular	
232	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	29	Deficiente	
233	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	57	Buena	
234	1	1	4	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	37	Regular	

235	2	1	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56	Buena
236	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	55	Buena
237	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	26	Deficiente
238	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	53	Buena
239	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	57	Buena
240	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	28	Deficiente
241	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	53	Buena
242	2	2	4	1	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
243	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	27	Deficiente
244	3	1	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	53	Buena
245	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	31	Deficiente
246	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	49	Buena
247	1	2	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	56	Buena
248	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	56	Buena
249	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	31	Deficiente
250	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	24	Deficiente
251	2	2	4	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	51	Buena
252	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	31	Deficiente
253	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52	Buena
254	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	29	Deficiente
255	2	2	4	1	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	51	Buena
256	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	53	Buena
257	2	2	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	51	Buena
258	3	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	45	Regular
259	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	52	Buena
260	3	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Buena
261	2	2	4	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	51	Buena
262	2	1	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54	Buena
263	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	55	Buena
264	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	28	Deficiente

N°	SATISFACCION DEL PACIENTE															Total	Calificación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	31	Medio
2	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	24	Bajo
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	35	Medio
4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	32	Medio
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
6	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
7	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	33	Medio
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	40	Alto
9	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	31	Medio
10	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	36	Alto
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	Alto
13	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
15	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	30	Medio
16	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	25	Bajo
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
18	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	36	Alto
19	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
21	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	22	Bajo
22	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	26	Medio
23	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	21	Bajo
24	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	29	Medio
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
26	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	20	Bajo
27	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34	Medio
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
29	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto

30	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	34	Medio
31	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	32	Medio
32	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	33	Medio
33	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
35	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
36	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	24	Bajo
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
40	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	40	Alto
43	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	30	Medio
44	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	22	Bajo
45	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	Medio
49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto
50	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	23	Bajo
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	41	Alto
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44	Alto
55	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	22	Bajo
56	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Medio
59	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	23	Bajo
60	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	38	Alto

61	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio
62	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
64	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28	Medio
65	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	37	Alto
66	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo
67	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	31	Medio
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
70	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	36	Alto
71	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Alto
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
73	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
74	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	36	Alto
75	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
76	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo
77	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	22	Bajo
78	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	21	Bajo
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
80	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34	Medio
81	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43	Alto
83	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
84	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
87	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
88	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	30	Medio
89	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
91	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto

92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
94	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	22	Bajo	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
96	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	23	Bajo	
97	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio	
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto	
99	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	37	Alto
100	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	24	Bajo
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
102	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	23	Bajo
103	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	36	Alto
104	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	36	Alto
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
106	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
108	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	25	Bajo
109	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
111	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	22	Bajo
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
113	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	20	Bajo	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43	Alto
115	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43	Alto
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
117	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	23	Bajo
118	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22	Bajo
119	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	36	Alto
120	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23	Bajo
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
122	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo

123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
125	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto
126	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
128	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
129	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
130	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
132	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio
133	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	31	Medio
134	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	24	Bajo
135	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	35	Medio
136	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	32	Medio
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
138	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
139	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	33	Medio
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	40	Alto
141	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	31	Medio
142	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	36	Alto
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	Alto
145	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
147	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	30	Medio
148	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	25	Bajo
149	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
150	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	36	Alto
151	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
153	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	22	Bajo

154	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	26	Medio
155	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	21	Bajo
156	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	29	Medio
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
158	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	20	Bajo
159	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34	Medio
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
161	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto
162	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	34	Medio
163	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	32	Medio
164	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	3	33	Medio
165	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
167	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
168	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	24	Bajo
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
172	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
173	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	40	Alto
175	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	30	Medio
176	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	22	Bajo
177	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
180	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	Medio
181	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto
182	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	23	Bajo
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	41	Alto

185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44	Alto
187	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	22	Bajo
188	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Medio
191	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	23	Bajo
192	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	38	Alto
193	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio
194	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
195	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
196	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28	Medio
197	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	37	Alto
198	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo
199	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	31	Medio
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
202	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	36	Alto
203	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	Alto
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
205	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
206	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	36	Alto
207	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
208	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Bajo
209	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	22	Bajo
210	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	21	Bajo
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
212	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34	Medio
213	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43	Alto
215	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo

216	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	39	Alto
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
219	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
220	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	30	Medio
221	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
223	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
226	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	22	Bajo
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
228	1	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	23	Bajo
229	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio
230	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
231	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	37	Alto
232	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	24	Bajo
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
234	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
235	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	36	Alto
236	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	36	Alto
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41	Alto
238	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	22	Bajo
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
240	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	25	Bajo
241	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	Alto
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
243	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	22	Bajo
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
245	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	20	Bajo
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43	Alto

247	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43	Alto
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
249	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	23	Bajo
250	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	22	Bajo
251	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
252	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	23	Bajo
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44	Alto
254	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	22	Bajo
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	42	Alto
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Alto
257	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	37	Alto
258	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	Bajo
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	37	Alto
260	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Alto
261	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	36	Alto
262	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41	Alto
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40	Alto
264	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	Medio

ANEXO 8. DATOS GENERALES DE LA MUESTRA

Datos generales			
Sexo		N°	%
	Masculino	123	46.7%
	Femenino	141	53.3%
	Total	264	100.0%
Edad	18-29 años	62	23.3%
	30-59 años	187	70.8%
	60 a más años	15	5.9%
	Total	264	100.0%
Estado Civil	Soltero(a)	55	20.8%
	Casado(a)	79	30.0%
	Conviviente	95	35.8%
	Divorciado(a)	11	4.2%
	Viudo(a)	24	9.2%
	Total	264	100.0%
Nivel Educativo	Primaria	33	12.5%
	Secundaria	48	18.3%
	Superior	183	69.2%
	Total	264	100.0%

ANEXO 9. DOCUMENTOS DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL ICA
Hospital Regional de Ica

N° 910 -2024-HRI/DE.



Resolución Directoral

Ica, 03 de Setiembre del 2024

VISTO:

El Expediente N° 24-015618-001, que contiene el Memorando N° 1131-2024-HRI/DE, de fecha 26 de Agosto del año 2024, emitido por la Directora Ejecutiva del Hospital Regional de Ica, donde se autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación, según Oficio N° 247-2024-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° 247-2024-GORE-DIRESA-HRI/OADI, de fecha 26 de Agosto del año 2024, el jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional de Ica, solicita emitir el acto resolutivo de aprobación del proyecto de tesis, titulado "CALIDAD DE LA ATENCION PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN CONSULTORIO EXTERNO DE CARDIOLOGIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA-2023" presentado por la Investigadora: **ESPINO CANALES, CELIA PAMELA**, alumna de la Facultad de Enfermería, de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", para optar EL Título Profesional de Licenciada en Enfermería, 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 20 de Agosto del año 2024.



Que, con Memorando N° 1131-2024-HRI/DE, de fecha 20 de Agosto del año 2024, la Directora Ejecutiva del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutivo aprobando el Proyecto de Investigación, revisado por el Comité de Ética en Investigación y detallado, en el Oficio N° 247-2024-GORE-DIRESA-HRI/OADI.

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

ANEXO 10. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.

