



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PACIENTE EN EL SERVICIO DE MEDICINA MATERNO FETAL DEL
DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2025

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de
Servicios de Salud

Autor

Huamán Paucar, César Augusto

Asesor

Barreto Montalvo, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-1995-5301

Jurado

Cordero Pinedo, Félix Mauro

Jauregui Francia, Filomeno Teodoro

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Lima - Perú

2026



CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO PACIENTE EN EL SERVICIO DE MEDICINA MATERNO FETAL DEL DEPARTAMENTO DE GINECOOBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	latam.redilat.org Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO PACIENTE EN EL SERVICIO DE MEDICINA
MATERNO FETAL DEL DEPARTAMENTO DE
GINECOOBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO
REBAGLIATI MARTINS, 2025

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el grado académico de
Maestro en Administración de Servicios de Salud

Autor

Huamán Paucar, César Augusto

Asesor

Barreto Montalvo Juan Francisco
ORCID: 0000-0003-1995-5301

Jurado

Cordero Pinedo, Félix Mauro
Jauregui Francia, Filomeno Teodoro
Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Lima – Perú
2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre y a mi familia, por su amor, apoyo incondicional y confianza en mí, que han sido mi guía y motivación para alcanzar cada meta.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Federico Villarreal por la formación académica recibida y a mi asesor, por su orientación, paciencia y valioso acompañamiento durante todo el proceso de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema.....	13
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4 Antecedentes	16
1.4.1. Antecedentes nacionales.....	17
1.4.2. Antecedentes internacionales	19
1.5 Justificación de la investigación.....	21
1.5.1. Teórica	21
1.5.2. Metodológica.....	21
1.5.3. Práctica	21
1.5.4. Social	22
1.6 Limitaciones de la investigación	22
1.7 Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general	22
1.7.2. Objetivos específicos.....	22
1.8 Hipótesis.....	23
1.8.1. Hipótesis general	23
1.8.2. Hipótesis específica	23
II. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Marco conceptual	25
2.1.1. Calidad de atención percibida.....	25

2.1.2. Satisfacción del usuario	28
2.2. Definición de términos	31
III. MÉTODO	33
3.1 Tipo de investigación	33
3.2 Población y muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	36
3.3 Operacionalización de variables.....	37
3.3.1. Variable 1: Calidad de atención percibida.....	37
3.3.2. Variable 2: Satisfacción del usuario	38
3.4 Instrumentos	38
3.5 Procedimientos	40
3.6 Análisis de datos.....	41
3.7 Consideraciones éticas	41
IV. RESULTADOS	43
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES	70
VIII. REFERENCIAS.....	72
IX. ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atención del servicio de medicina materno fetal – 2024.....	14
Tabla 2. Usuarías atendidas en el 2024.....	35
Tabla 3. Dimensión Seguridad según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	43
Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	44
Tabla 5. Dimensión Fiabilidad según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	45
Tabla 6. Dimensión Elementos tangibles según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	46
Tabla 7. Dimensión Empatía según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	47
Tabla 8. Variable Calidad de Atención Percibida según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	48
Tabla 9. Dimensión Calidad Administrativa según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	49
Tabla 10. Dimensión calidad clínica según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	50
Tabla 11. Variable Satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del HNERM.....	51
Tabla 12. Hipótesis general.....	52
Tabla 13. Hipótesis específica 1.....	54
Tabla 14. Hipótesis específica 2.....	56
Tabla 15. Hipótesis específica 3.....	58
Tabla 16. Hipótesis específica 4.....	60
Tabla 17. Hipótesis específica 5.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de Gestión de Calidad en Salud	26
--------------------------------------------------------	----

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, de tipo aplicado y diseño no experimental. La población estaba compuesta por un promedio mensual de 631 pacientes, de las cuales se seleccionó una muestra de 250 mujeres atendidas en el servicio de medicina materno-fetal durante el mes de mayo de 2025. Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando instrumentos previamente validados: el cuestionario de Calidad de atención percibida, adaptado de Parasuraman et al. (1988) y validado por Cigüeñas y Quispe (2022), y el cuestionario de Satisfacción del Usuario, basado en Granado de la Orden et al. (2007) y adaptado por los mismos autores. Los datos se procesaron utilizando SPSS v.28 y Microsoft Excel, aplicando análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. Los resultados indican que el 42,8 % de las participantes percibieron la calidad de atención percibida como regular, mientras que el 43,6 % reportaron un nivel similar de satisfacción. Por último, el análisis inferencial utilizando el coeficiente de Spearman arrojó un valor de $\rho = 0,725$ con una significación $p = 0,002 < 0,05$, lo que confirma una relación positiva, fuerte y significativa entre las dos variables. Se concluye que una percepción favorable de la calidad de atención percibida repercute directamente en la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: calidad de atención percibida, satisfacción del usuario, atención materno-infantil.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between perceived quality of care and patient user satisfaction in the Maternal–Fetal Medicine Service of the Department of Obstetrics and Gynecology at the Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025. The research was conducted using a quantitative approach, with a correlational scope, applied type, and a non-experimental design. The population consisted of an average monthly total of 631 patients, from which a sample of 250 women attended in the maternal–fetal medicine service during May 2025 was selected. The survey technique was employed, using previously validated instruments: the Perceived Quality of Care questionnaire, adapted from Parasuraman et al. (1988) and validated by Cigüeñas and Quispe (2022), and the User Satisfaction questionnaire, based on Granado de la Orden et al. (2007) and adapted by the same authors. Data were processed using SPSS v.28 and Microsoft Excel, applying descriptive and inferential statistical analyses. The results indicate that 42.8% of participants perceived the quality of care as fair, while 43.6% reported a similar level of satisfaction. Finally, inferential analysis using Spearman’s coefficient yielded a rho value of 0.725 with a significance level of $p = 0.002 < 0.05$, confirming a positive, strong, and statistically significant relationship between the two variables. It is concluded that a favorable perception of the quality of care directly influences user satisfaction.

Keywords: perceived quality of care, user satisfaction, maternal and child care.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La calidad de la atención de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) es el nivel en el que el servicio sanitario le permite al usuario, y a las comunidades en general, mejorar y mantener su bienestar general, incluyendo una adecuada atención médica, considerando factores como la seguridad, accesibilidad, eficacia y equidad, enfocándose en la familia y el paciente, los cuales son fundamentales para una continua mejora de los procesos. (Torres et al., 2024).

En tal sentido, la calidad de la atención sanitaria está basada en la percepción del usuario sobre el servicio recibido al momento de valorar su salud, obteniendo un correcto diagnóstico y un adecuado tratamiento. De manera tal que, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) resaltan que la calidad dependerá de factores como el tiempo, las relaciones personales, el contenido de la consulta, los resultados sanitarios del usuario y la accesibilidad al servicio, buscando incrementar la cobertura de salud y dar respuesta a las necesidades de los usuarios, haciendo una correcta promoción de su bienestar, prevención de enfermedades, autocuidado y eficaces tratamientos.

De allí que, es fundamental que el servicio sanitario esté basado principalmente en la calidad para que los pacientes recuperen su bienestar. Para ello, se requiere de una atención equitativa, oportuna, eficaz, integrada, eficiente, empática y personalizada, que proporcione los datos necesarios y comprensibles para el paciente y su entorno (Agudelo et al., 2020).

Con respecto a la maternidad, fue hasta finales del siglo XIX cuando comenzó el proceso de medicalización del parto considerando a la mujer como una enferma que necesitaba asistencia médica debido a la elevada tasa de mortalidad tanto materna como fetal (Cordero, 2022). Por lo tanto, es importante que, durante el otorgamiento del cuidado en el parto y

puerperio en las mujeres hospitalizadas, se debe brindar una atención de calidad, mediante el acompañamiento, la educación y las intervenciones asistenciales necesarias que la beneficien y hagan más ameno el momento (Rodríguez et al., 2024).

No obstante, según datos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2023), cada año mueren 2,8 millones de mujeres y niños debido a una atención posparto deficiente. Elementos fundamentales como el acceso, la ecuanimidad, calidad, eficacia influyen de manera determinante en los indicadores de mortalidad materna, pudiendo ser mitigados si se identifican y abordan a tiempo. En consecuencia, resulta indispensable implementar un método que monitoree la calidad dentro de las entidades sanitarias, asegurando que los servicios se proporcionen conforme a las necesidades de los usuarios y bajo la supervisión de personal altamente capacitado.

La valoración de la atención durante el alumbramiento y luego del mismo, considera recursos técnicos y estructurales y relaciones interpersonales más humanizadas. En el posparto, las mujeres enfrentan cuidados del recién nacido, la lactancia materna, la higiene y el sueño, de manera que es fundamental identificar el grado en que las mujeres se encuentran satisfechas con el servicio sanitario recibido en el proceso (Alarcón et al., 2021).

Para evaluar este indicador de calidad, cada nación cuenta con su propio sistema sanitario, regulado por políticas y normativas específicas que condicionan la atención prestada. Los centros primarios de atención, entidades hospitalarias y clínicas tienen un rol fundamental para brindar un servicio sanitario de elevada calidad, repercutiendo proporcionalmente en las vivencias de las usuarias y en su mejoría clínica (Troncoso et al., 2021). Una prestación deficiente puede derivar en errores diagnósticos, la necesidad de repetir exámenes y un consumo adicional de recursos, tiempo y materiales (Pachas, 2021).

En este contexto, entender la percepción del usuario sobre la calidad de atención percibida se vuelve determinante para diseñar estrategias, definir expectativas, tomar

decisiones fundamentadas y realizar ajustes que contribuyan al agrado del usuario y al progreso de su bienestar general (Asadi et al., 2023).

Un servicio sanitario de elevada calidad repercute proporcionalmente en las vivencias de las usuarias y en su mejoría clínica. Estudios realizados en España demuestran que la satisfacción de las madres se basa en factores como el acompañamiento de los profesionales de la salud, las expectativas creadas, la calidad de atención percibida recibido y la activa participación de las mujeres en las decisiones en torno a su proceso. Alcanzar tales expectativas y ofrecer un adecuado acompañamiento en el parto resultará trascendental para lograr una efectiva atención (Pachas, 2021; Cordero, 2022).

De manera tal que, en naciones desarrolladas, las expectativas de los usuarios sobre el servicio sanitario no únicamente toman en consideración los aspectos clínicos, sino también la percepción y las vivencias al momento de la atención (Pachas, 2021). Esta perspectiva está alineada a los planteamientos de la OMS, la cual indica que la satisfacción del paciente se basa en las expectativas formuladas y las condiciones de atención del personal sanitario, resaltando la relevancia de proteger a las gestantes en las diferentes etapas de atención, garantizando la continuidad de cuidados específicos (Londoño, 2020).

Sin embargo, de acuerdo a la OMS (2023) un 95% de la mortalidad materna ocurrieron en naciones subdesarrollada o con desarrollo moderado como las regiones de África subsahariana y Asia meridional, representando un 87% de esta mortalidad a nivel mundial, la cual refleja las disparidades de accesibilidad servicio sanitario de calidad.

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) menciona que alrededor de 8.400 mujeres en la región, mueren cada año en la región a causa de dificultades en la gestación, el parto y el puerperio, pero advierte que nueve de diez de estas muertes se pudieron evitar con cuidados de calidad, acceso a métodos anticonceptivos y reduciendo las desigualdades de acceso a la atención.

En el ámbito nacional, durante el año 2023, el Ministerio de Salud (Minsa) reportó 262 defunciones maternas, lo que representa una reducción del 10 % en comparación con 2022, así como 157 fallecimientos neonatales, con una tasa de 17 muertes por cada mil nacidos vivos (Instituto Nacional Materno Perinatal, 2023). Esta reducción de la mortalidad neonatal y materna evidencia mejoras en la calidad de atención percibida proporcionado por los profesionales de la salud, que repercute en lo que los pacientes perciben sobre el cuidado recibido. De manera que, inciden factores fundamentales como la equidad, el acceso, la calidad y la eficacia, siendo fundamentales en el indicador de mortalidad y susceptibles de intervención para su disminución (Dávila y Chirinos, 2022; Delgado-Hito et al., 2023).

1.2 Descripción del problema

Aún en los establecimientos más desarrollados existe preocupación por la calidad de atención debido a que los resultados no siempre son satisfactorios, por lo que se deben crear propuestas para mejorar la calidad de forma integral. La Autoridad Sanitaria debe establecer políticas públicas que dirijan a las organizaciones de salud hacia la mejora. Esto se refleja en las Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud.

El Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, es un hospital de referencia a nivel nacional y local, al presentar un alto número de hospitalizaciones de mujeres en labor de parto en su departamento de ginecología, obstetricia y neonatología que funciona desde 1958. De acuerdo al Boletín Epidemiológico del Perú SE 45 – 2023, el HNERM registró una disminución en las muertes neonatales en comparación con años anteriores lo que evidencia calidad de la actuación de los médicos que laboran en esa institución (Ávila, 2023).

En el Departamento de Ginecoobstetricia funcionan 4 especialidades médicas para atender los embarazos servicios para las embarazadas con un total de atención de 109 camas, las cuales son: Enfermedad de la gestación (24 camas), Cuidados críticos obstétricos (22 camas), Urgencias obstétricas (39 camas) y el servicio de Medicina materno fetal (24 camas).

Este estudio sobre calidad percibida y satisfacción se realizó en pacientes del servicio de medicina materno fetal, la cual es una especialidad médica que se encarga de estudiar y tratar las complicaciones que puedan presentarse durante el embarazo y en el feto.

En la actualidad se atienden alrededor de 10.000 monitoreos al año, absorbiendo las patologías de las pacientes que provienen de todo el país y en donde el 80% de los monitoreos son de alto riesgo. Durante el 2024, contando con 24 camas se atendieron 7.581 pacientes por día, teniendo un total de 8.784 días de cama disponibles, con un promedio de 5.20 días de estancia en el servicio y un porcentaje de ocupación de las camas de 86.30%.

Tabla 1
Atención del servicio de medicina materno fetal – 2024

Mes	Pacientes al día	Días de cama disponible	Promedio del día estancia al servicio	Porcentaje de ocupación de cama
Enero	633	744	5,35	85,08
Febrero	642	696	5,17	92,24
Marzo	619	744	5,10	83,20
Abril	694	720	5,93	95,39
Mayo	671	744	5,88	90,19
Junio	638	720	5,77	88,81
Julio	589	744	5,23	79,17
Agosto	624	744	4,52	83,87
Septiembre	642	720	5,42	89,17
Octubre	674	744	4,72	90,59
Noviembre	585	720	5,35	81,25
Diciembre	570	744	4,23	76,61
Total al año	7581	8784	5,20	86,30

Esta especialidad se encarga de monitorear cómo se encuentra en tiempo real el feto, mediante equipos doppler o ecógrafos especializados, atendiendo a pacientes ambulatorias y hospitalizadas para detectar mediante ecografías de alta generación, cualquier patología en el feto para ser atendida con accesibilidad en la emergencia del hospital o en la sala de cirugía fetal, que atiende las urgencias que con anterioridad eran trasladados a otras clínicas especializadas.

Sin embargo, como en toda gestión, a pesar de las mejoras realizadas al hospital en el departamento de ginecología y obstetricia, se presentan situaciones que crean insatisfacción en las mujeres que recurren a ese servicio y que han generado quejas por parte de las pacientes y sus familiares, como: la mala planificación de los turnos quirúrgicos que ocasionan demoras en las intervenciones cesáreas o la falta de turnos necesarios para realizar los diagnósticos de las ecografías de manera oportuna. Igualmente, a pesar que el servicio cuenta con equipos de alta gama para realizar los estudios médicos, es poca la disponibilidad de fetoscopios y ecógrafos para cubrir la cantidad de pacientes embarazadas que recurren al hospital de alta gama para realizar los estudios, así como la falta de reactivos en el área de análisis para realizar las pruebas de determinadas patologías maternas, todas estas situaciones que ponen en riesgo la vida de la madre y el feto.

A nivel obstétrico, la calidad de atención percibida está influenciada por factores médicos y no médicos, siendo fundamental comprender su impacto en la percepción de las gestantes de Medicina Materno Fetal, pues la satisfacción es un aspecto trascendental de la calidad de atención percibida obstétrico, fortaleciendo áreas exitosas y mejorando las que poseen una menor satisfacción.

Considerando que la atención obstétrica de calidad se basa en diversos factores intervinientes, es relevante identificar la influencia de la misma en la satisfacción percibida o revelada por las gestantes que asisten al servicio de Medicina Materno Fetal, pues es de gran relevancia que esta atención sea de calidad, enfocándose en lo que las usuarias perciben y en su nivel de satisfacción, como un indicador clave asistencial. (Alarcón, 2021), en función de ello surgen como interrogantes de este estudio:

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?

1.4 Antecedentes

Según Arias y Covinos (2021), las investigaciones científicas, indistintamente del enfoque deben presentar una visión detallada de estudio o antecedentes del mismo, los cuales

deberán mostrar los hallazgos de estudios previos y consideran las variables de estudio. Son un conjunto de estudios relacionados con el problema de la investigación.

1.4.1. Antecedentes nacionales

Como antecedentes nacionales se citan la investigación de Reátegui (2024) en su estudio realizado para examinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción en parturientas de forma vaginal en un hospital de Iquitos. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, sin un diseño experimental. Los hallazgos mostraron que el 42.9% de las mujeres tenían entre 20 y 35 años, el 48.7% vivían en convivencia y el 72.3% había completado la secundaria. El 50.4% recibió entre 2 y 5 atenciones prenatales, con un 57.1% siendo multíparas. El 67.2% percibió la calidad de atención como buena, con dimensiones positivas en aspectos tangibles y respuesta rápida. La satisfacción general también fue evaluada como buena en el 72.3%. Se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción con un $p=0.006$.

Igualmente, Gamarra y Rivera (2023) realizaron un estudio para determinar la satisfacción de las usuarias durante el trabajo de parto en el Hospital "Daniel Alcides Carrión" de Pasco entre marzo y mayo de 2023. Usaron un método descriptivo y aplicaron el cuestionario SERVQUAL a 182 usuarias para evaluar sus expectativas antes y después del trabajo de parto. Los datos fueron procesados con Excel siguiendo la guía técnica aprobada por el MINSA. Concluyeron que el nivel de satisfacción es malo durante la atención del trabajo de parto.

La tesis de Díaz y Rojas (2022) de nombre "Satisfacción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco", se plantearon el objetivo de analizar la satisfacción de las mujeres que se encuentran en la fase de puerperio y su relación con la calidad de atención percibida al momento del parto. Para ello, el método fue cuantitativo, de diseño no experimental relacional, tomando un conjunto muestral de 64 de una proporción

general de 102. De ellas, muchas de las mujeres estudiadas presentan edades entre los 20 y 24 años, con estado civil conviviente, secundaria completa y dedicadas a labores del hogar, ubicándose en áreas rurales. Sobre la calidad de atención, un 78% de estas mujeres la refirió regular y para el 22% era mala. No obstante, el 91% de estas mujeres evidenciaron una elevada satisfacción, mientras que el 9% aseguró estar insatisfecha. Las conclusiones demuestran que la satisfacción de las puérperas tiene una significativa asociación con la calidad de atención percibida brindado en el parto.

A su vez, Navarro (2022) se planteó el objetivo de analizar la satisfacción de las mujeres que se encuentran en la fase de puerperio y su relación con la calidad de atención percibida al momento del parto. Para ello, el método fue cuantitativo, de diseño no experimental relacional, tomando un conjunto muestral de 64 de una proporción general de 102. De ellas, muchas de las mujeres estudiadas presentan edades entre los 20 y 24 años, con estado civil conviviente, secundaria completa y dedicadas a labores del hogar, ubicándose en áreas rurales. Sobre la calidad de atención, un 78% de estas mujeres la refirió regular y para el 22% era mala. No obstante, el 91% de estas mujeres evidenciaron una elevada satisfacción, mientras que el 9% aseguró estar insatisfecha. Las conclusiones demuestran que la satisfacción de las puérperas tiene una significativa asociación con la calidad de atención percibida brindado en el parto.

En el estudio de Cárdenas (2022) se planteó el objetivo de identificar el estrés laboral y su asociación con la calidad de la atención brindado en el servicio de gineco-obstetricia del hospital Mario Auxiliadora de Lima el estudio fue aplicado con relación descriptivo transversal no experimental tomando en cuenta a 53 profesionistas sanitario y tomando la muestra de tipo censal la encuesta aplicada. Se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos y se usaron dos instrumentos para ello. Además, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman mediante el programa SPSS versión 25. Los resultados mostraron una significancia bilateral de 0,000 en la hipótesis general.

En la investigación realizada por Cachique et al. (2022) Buscó identificar si la calidad de la atención se relacionaba con la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio obstétrico y ginecológico del hospital especializado nivel II. La investigación fue cuantitativa, transversal y observacional, usando encuestas estructuradas sustentadas en el modelo. Los principales resultados demuestran que la calidad de la atención y sus diferentes categorías analizadas, especialmente los elementos tangibles, tienen un alto índice de aceptación en el 96%, a los que les siguen la capacidad de respuesta, la empatía, la fiabilidad y la seguridad. En conclusión, la calidad de atención percibida se asocia significativa y proporcionalmente con la satisfacción percibida y manifestada por los pacientes de los servicios de Ginecoobstetricia del hospital señalado.

1.4.2. Antecedentes internacionales

En México, Aguilar y Hernández (2023) realizaron un estudio para conocer cómo perciben las mujeres embarazadas la calidad de atención prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No. 53 en León, Guanajuato. El estudio fue cuantitativo y observacional, e incluyó a 298 pacientes embarazadas de entre 20 y 40 años, que habían tenido al menos dos consultas de control prenatal. Se aplicó un cuestionario adaptado durante el periodo de julio a septiembre de 2022. La edad promedio de las pacientes fue de 26.31 años. La mayoría (76.8%) esperó de 0 a 5 minutos para ser atendidas. Se encontró que el 69.8% de las usuarias percibieron buena calidad en elementos tangibles, más del 70% en empatía, un 97.9% en confiabilidad, más del 85% en capacidad de respuesta y un 99% en seguridad. En conclusión, la calidad de atención del control prenatal fue considerada buena por las pacientes.

Sánchez (2021) realizó un estudio sobre la satisfacción de la atención a mujeres durante el parto y puerperio en el HGZ No. 2 de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. El objetivo fue determinar esta satisfacción en 374 pacientes de bajo riesgo. Se usó la "Escala COMFORTS" para medir la atención. La edad media fue de 25.99 años, con la mayoría siendo amas de casa. El 58.3%

calificó la atención como muy satisfactoria, mientras que solo el 0.3% lo hizo como muy insatisfactoria.

Igualmente, Londoño (2021) realizó una investigación en Colombia sobre la atención a gestantes en parto en una institución del Cauca. Se usó un diseño descriptivo y retrospectivo. Se encontró que el 77% de las gestantes tiene entre 18 y 35 años, la mayoría vive en unión libre (66%), el 19% son solteras y el 14% están casadas. En términos de educación, el 33.5% tiene educación media y el 53% trabaja en labores del hogar. Además, el 42.9% está en su primer embarazo. Las mujeres expresaron que enfrentan barreras, principalmente administrativas, durante el trabajo de parto y un poco menos en el área asistencial.

Alarcón et al (2021) realizaron una investigación para entender cómo se percibe la calidad en un hospital del sur de Chile y su efecto en el bienestar de las usuarias. El objetivo es ayudar a los tomadores de decisiones a mejorar estrategias y políticas, enfocándose en resolver debilidades y fortalecer puntos fuertes. La metodología utilizada fue cuantitativa, exploratoria y descriptiva, aplicando un modelo Servperf adaptado con 22 ítems, a través de llamadas telefónicas a 155 mujeres. Se evaluó la confiabilidad del instrumento, resultando un Alpha de Cronbach de 0,872. Los resultados mostraron que casi la mitad de las puérperas evaluaron la calidad como "regular" y un tercio como "alta". El análisis de varianza (ANOVA) reveló que no hay diferencias significativas en la calidad percibida según nacionalidad, nivel educacional, estado civil, sector de residencia, tipo de partos y número de partos, pero sí según la edad.

Pabón y Palacio (2020) se plantearon el objetivo de determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en dicho hospital durante los años 2017 a 2019. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo y usó encuestas a 3,185 pacientes que visitaron un hospital. Los resultados indican que los pacientes perciben un buen servicio de atención médica, destacando tiempos de espera adecuados en urgencias y

consultas externas. La satisfacción general con la atención fue del 83. 1%, con un 79. 5% para enfermería, 77. 7% para atención médica y 74% para el servicio de citas. Los pacientes mostraron una alta apreciación de la calidad de atención percibida, lo que también resalta el buen desempeño de los proveedores.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Teórica

La investigación tuvo como objetivo avanzar en el conocimiento en un área específica, profundizar las teorías existentes, identificar limitaciones e identificar áreas de mejora, contribuyendo al progreso del campo de investigación relevante. Su objetivo fue comprender la relación que existe entre la calidad y la satisfacción que experimentan las pacientes del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, así como en la relación de cada una de las dimensiones de la calidad experimentadas por las pacientes del servicio de medicina materno fetal para encontrar formas de mejorar la satisfacción y brindar una mejor atención en lo que respecta a la detección de cualquier anomalía que se presenta en el feto o la madre y poder brindar el apoyo necesario para disminuir con eso la tasa de mortalidad de la madre y su bebé.

1.5.2. Metodológica

La investigación usó el enfoque cuantitativo para estudiar variables en una población específica con el objetivo de mejorar la efectividad y rigor del estudio. Se presentaron resultados completos y fiables utilizando herramientas aprobadas para recoger datos, asegurando la credibilidad y autenticidad de los resultados obtenidos.

1.5.3. Práctica

Una investigación puede influir de forma directa e indirecta en el tema estudiado porque no solamente analiza y diagnostica problemas, sino que también ofrece soluciones, estrategias y recomendaciones. En este sentido, la justificación práctica esta dada por la forma en que la investigación planteo resultados útiles para la comunidad, que son base para futuras

investigaciones donde se pueda mejorar situaciones problemáticas, apoyando el desarrollo del conocimiento en el área.

1.5.4. Social

La justificación social de este estudio radica en su aporte a la mejora de la atención materno-fetal, un ámbito crítico para la protección de la salud de la madre y del feto, cuyos principales beneficiarios son las gestantes atendidas en el servicio de Medicina Materno Fetal, quienes podrán acceder a una atención más oportuna, humanizada y segura, fortaleciendo la confianza en el sistema de salud y favoreciendo la adherencia a los controles prenatales.

1.6 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones de esta la investigación, es que no existe un registro de todas las quejas realizadas y muchas veces son testimonios de parte del personal que trabaja en los diferentes departamentos de ginecología, obstetricia y neonatología del Hospital Rebagliati y en otras oportunidades, debido a inconformidades en la atención recibida que luego de solucionadas, no fueron motivo de queja formal, por lo cual el reclamo fue desestimado.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

1.8 Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La calidad de atención percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

1.8.2. Hipótesis específica

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

El marco conceptual corresponde a la sección donde se agrupan conceptos coherentemente organizados para orientar el trabajo de investigación, tomando en cuenta que los conceptos pueden variar según las perspectivas teóricas que se asuman para su explicación o comprensión (Tafur et al., 2022)

2.1.1. *Calidad de atención percibida*

El término calidad tiene su origen etimológico en el latín *qualitas* o *qualitatis*, que denota perfección. Según el diccionario de la Real Academia Española, se define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor» (RAE, 2020). Desde esta perspectiva, la calidad se concibe como un atributo o característica que diferencia a personas, bienes y servicios (Echeverría & Bravo, 2025).

Para evaluar la calidad de un servicio, resulta fundamental establecer previamente qué se entiende por “calidad”. Castañeda y Peña (2022) señalan que esta se fundamenta en la comparación entre las expectativas de los consumidores y la experiencia real del servicio. La implementación de calidad incrementa la competitividad del servicio, disminuye costos, mejora la rentabilidad y fomenta la colaboración entre los trabajadores.

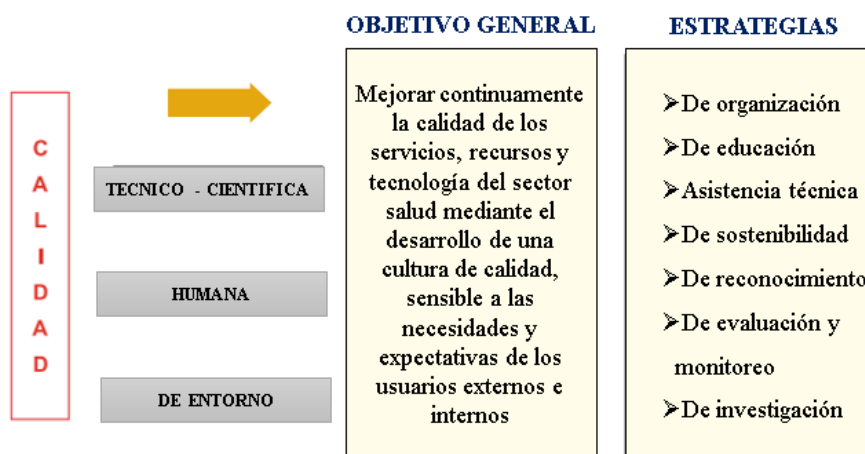
Por su parte, Pachas (2021) define la calidad como la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario en un momento determinado; es decir, comprende el conjunto de atributos y características que permiten que un bien o servicio cumpla con su propósito y se adapte a los usos que se le asignan.

De manera similar, la calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción de las demandas del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad en su conjunto. Este concepto se sustenta en la organización de procesos orientados a alcanzar niveles de

excelencia en la prestación de servicios, minimizando errores y optimizando el desempeño de las instituciones (Quintero, 2022).

Figura 1

Sistema de Gestión de Calidad en Salud



Nota. Ministerio de Salud (2006)

La calidad que siente un paciente en el hospital depende de la relación con el personal médico, de cómo se brindan los cuidados y del ambiente físico. Hay diferencias entre hospitales públicos y privados, siendo la calidad en los públicos generalmente más baja. Esto puede deberse a diferencias en financiamiento. Para mejorar la satisfacción de los pacientes en hospitales públicos, es necesario mejorar las áreas humana, científico-técnica y económica financiera (Lucas et al., 2021).

De acuerdo a lo mencionado, la calidad es importante en todas las áreas, incluyendo la salud en donde su falta se manifiesta en servicios ineficientes, altos costos, quejas de los usuarios, y pérdida de credibilidad de los centros de salud, lo que resulta en muertes evitables. Según la OMS, entre 5 y 8 millones de muertes al año son causadas por una atención sanitaria deficiente, siendo más del 59% en países de ingresos bajos y medianos (Enríquez, 2023).

Principios que rigen la calidad de salud actual en Perú

La calidad de salud debe enfocarse en el usuario, ya que son esenciales para la institución. Es fundamental entender sus necesidades, satisfacer sus demandas y superar sus expectativas. Para alcanzar la calidad, se requieren líderes que promuevan la mejora continua. La participación del personal en todos los niveles es vital para aprovechar habilidades y conocimientos en pro de la calidad. El enfoque debe centrarse en los procesos, gestionando actividades y recursos de forma interconectada para mejorar la eficiencia y eficacia, elevando constantemente los estándares de calidad (Orozco, 2024).

Dimensiones de la calidad de atención percibida

El estudio de Suárez y Urcuhuaranga (2023) señala que la calidad percibida en la atención de maternidad se fundamenta en la comparación entre las expectativas de la paciente y la percepción que tiene posteriormente. Entre las dimensiones mejor valoradas por las usuarias destacan:

- **Aspectos tangibles:** Está referido a los componentes físicos que se observan dentro de una entidad, como la apariencia y el estado de las instalaciones, material comunicativo, personal, equipo, comodidad y limpieza.
- **Capacidad de respuesta:** Implica la disposición del servicio para atender a los usuarios de manera rápida y adecuada. Esto requiere responder oportunamente a las necesidades de las pacientes, asegurando que la atención sea eficiente y se brinde dentro de un tiempo considerado aceptable.
- **Empatía:** Se entiende como la habilidad de ponerse en el lugar del otro, comprendiendo y atendiendo de manera adecuada las necesidades individuales de cada paciente.
- **Fiabilidad:** Hace referencia al correcto funcionamiento del servicio, generando confianza entre el usuario y el personal. En este contexto, se evalúa la fiabilidad del

servicio de medicina materno-fetal del Departamento de Ginecoobstetricia en relación con la atención brindada a las madres y a sus fetos.

- **Seguridad:** Se refiere a la capacidad de proporcionar atención de calidad reduciendo riesgos, como infecciones o efectos adversos. Esta dimensión es particularmente crítica en la atención materna y en servicios clínicos complejos, evaluando la confianza que genera la actitud del personal, su conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades comunicativas y la capacidad de inspirar seguridad.

2.1.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción se entiende como la reacción que experimenta una persona al contrastar lo que anticipa de un servicio o producto con lo que finalmente obtiene. Este nivel de conformidad resulta esencial para valorar el desempeño de una organización y orientar mejoras en su gestión (Reátegui, 2024).

La satisfacción del usuario alude a la vivencia que una persona experimenta al confrontar sus expectativas con la actuación de un servicio o producto. Este resultado está condicionado por múltiples elementos, entre ellos las expectativas previas, los valores personales, la ética, la cultura, las necesidades particulares y el propio establecimiento de salud. Tales factores provocan que la satisfacción varíe tanto entre individuos como en una misma persona según la situación. Por ello, las instituciones sanitarias procuran responder a las demandas de sus usuarios y emplean el análisis de satisfacción como un recurso esencial para valorar la calidad de la atención brindada (Pachas, 2021).

Asimismo, la satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental de la calidad asistencial. De acuerdo con Suárez y Urcuhuaranga (2023), esta depende de la atención que proporcionan los profesionales de salud, el entorno en el que se brinda el servicio, el compromiso del personal y el respeto a la privacidad. De este modo, conocer la satisfacción

permite corregir deficiencias y potenciar fortalezas con el fin de optimizar los sistemas sanitarios y ofrecer cuidados acordes con las necesidades del paciente.

En esta línea, la Universidad de La Rioja (UNIR, 2024) señala que la satisfacción en salud es la valoración personal que se hace de la experiencia y percepción sobre los servicios recibidos, es decir, la diferencia existente entre lo esperado y lo obtenido.

En síntesis, la satisfacción del usuario en salud expresa en qué grado la atención recibida ha alcanzado sus expectativas y constituye un elemento decisivo para perfeccionar los servicios sanitarios y elevar la calidad de la atención asistencial.

Factores que determinan la satisfacción del paciente

Según Pachas (2021), la satisfacción del usuario depende de diversos elementos esenciales, entre los que destacan la conducta del personal, su disposición y actitud frente al paciente, así como los tiempos de espera prolongados y las demoras generadas por errores administrativos al registrar la información. De igual manera, se señala que el profesional debe mostrarse cordial, atento, responsable, respetuoso y educado, manteniendo siempre una presentación adecuada, lo que implica un atuendo apropiado y correcta higiene. Asimismo, los trabajadores deben brindar respuestas oportunas, comunicar con claridad, tratar al usuario con consideración, emplear un lenguaje apropiado y mostrar interés genuino en las necesidades del cliente.

Ventajas de la satisfacción del paciente

De acuerdo con Machaca (2021), las ventajas que obtiene una organización al contar con usuarios satisfechos son diversas, entre ellas menciona que la recomendación positiva de los clientes hacia otros potenciales usuarios se incrementa notablemente. Ello favorece el ambiente laboral, generando un clima armónico entre los colaboradores. También se

evidencian mejoras en los indicadores económicos, ya que los clientes conformes adquieren más servicios y se distancian de la competencia, otorgando a la empresa una mayor presencia en el mercado. Además, los usuarios satisfechos suelen regresar, lo que promueve fidelización y la posibilidad de ofrecerles otros productos. Asimismo, suelen difundir sus experiencias favorables, brindando publicidad gratuita a través de amistades y familiares.

Importancia de la satisfacción

La satisfacción se relaciona con los objetivos que se desean alcanzar y resulta esencial comprender los distintos niveles de conformidad considerando la información que se proporciona al usuario. Se requiere paciencia y dedicación en el cuidado del paciente, tanto en la comunicación como en las acciones, por lo que las instituciones de salud procuran que quienes acuden en busca de atención se sientan conformes con el servicio recibido y mantengan una valoración positiva del personal sanitario (Monzón, 2022).

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Diferentes investigadores definen las dimensiones de la satisfacción de diversas maneras, y de acuerdo con Reátegui (2024) estas son:

Enfoque de estructura: Abarca todos los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales en los lugares de atención. Se compone de seis ítems para evaluar: privacidad, iluminación, temperatura, posición de parto, acompañamiento familiar y limpieza.

Enfoque de proceso. Se refiere a las acciones que el personal de salud realiza para atender a los usuarios de los servicios y a la habilidad con la que lo hace. Este enfoque se evalúa a través de cinco ítems: orientación, tiempo, trato, confianza y la relación entre obstetras.

Enfoque de resultado. Se centra en cómo varían los niveles de salud y la satisfacción del paciente con la atención recibida. Es importante atender las expectativas del usuario a través

de un servicio de calidad. Este enfoque evalúa cinco áreas: cuidados, contacto con el bebé, alimentación, recomendaciones y trato en el centro obstétrico.

2.2. Definición de términos

Atención prenatal: La atención prenatal comprende un conjunto de consultas médicas, conductas de cuidado y procedimientos de salud dirigidos a garantizar que cada embarazo culmine en un parto seguro, con un recién nacido vivo y saludable. Incluye un seguimiento diagnóstico completo, preciso y adecuado de las gestantes (Suárez y Urcuhuaranga, 2023).

Calidad: Se entiende como un conjunto de atributos intrínsecos que confieren a un objeto o servicio la capacidad de satisfacer tanto necesidades implícitas como explícitas (Suárez y Urcuhuaranga, 2023).

Calidad y servicio: La calidad se refiere al valor que se entrega al usuario, mientras que el servicio corresponde a la manera en que dicho valor es proporcionado (Ayamamani, 2019).

Expectativa del usuario: Representa lo que el paciente o usuario anticipa recibir del servicio brindado por la institución de salud. Estas expectativas se forman a partir de experiencias previas, necesidades conscientes, recomendaciones de terceros e información externa. A partir de ellas puede generarse retroalimentación hacia el sistema mediante la evaluación que realiza el usuario (Ayamamani, 2018).

Insatisfacción: Es la percepción negativa que surge cuando el desempeño percibido de un producto o servicio no cumple con las expectativas del usuario o cliente (Ayamamani, 2018).

Satisfacción del usuario externo: Corresponde al grado en que la organización de salud cumple con las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios ofrecidos (Ayamamani, 2018).

Servicio: Conjunto de actividades, directas o indirectas, que no generan un bien tangible. Constituye una parte esencial de la interacción entre proveedor y consumidor (Suárez y Urcuhuaranga, 2023).

SERVQUAL: Se define la calidad de atención percibida como la diferencia o brecha entre las percepciones reales (P) y las expectativas (E) de los usuarios externos, expresada como $P - E$ (Suárez y Urcuhuaranga, 2023).

III. MÉTODO

Enfoque cuantitativo: Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se fundamenta en la recolección y el análisis de datos con el objetivo de responder preguntas de investigación y contrastar hipótesis. Este enfoque utiliza mediciones numéricas, conteos y técnicas estadísticas para identificar patrones de comportamiento en una población. Por consiguiente, el presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, empleando encuestas como instrumentos de medición para recopilar información relevante que permitiera respaldar o refutar la hipótesis planteada.

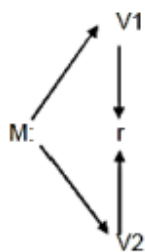
3.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico, ya que tiene como finalidad generar conocimiento y comprender la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente, sin intervenir ni modificar las condiciones del entorno (Fernández y Mendoza, 2018). Este estudio es básico porque busca aportar evidencia teórica que contribuya a comprender cómo la percepción de la calidad influye en la satisfacción de los usuarios en el servicio de medicina materno fetal, fortaleciendo el marco conceptual y sirviendo de base para futuras investigaciones o mejoras en la atención sanitaria.

Según Fernández y Mendoza (2018), el nivel descriptivo correlacional se utiliza cuando el estudio busca describir las características de dos o más variables y, al mismo tiempo, analizar la relación que existe entre ellas, sin manipularlas. Es de este nivel porque no pretende explicar causas ni aplicar intervenciones, sino identificar y medir el grado de asociación entre los fenómenos observados. En este sentido, el estudio es descriptivo correlacional porque describe los niveles de la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente, y examina cómo estas variables se relacionan entre sí en el contexto del servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025.

Según Fernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental transversal se caracteriza porque el investigador no manipula las variables de estudio y recolecta los datos en un solo momento o punto en el tiempo, con el objetivo de describir fenómenos o analizar relaciones tal como se presentan en su contexto natural. En este estudio, el diseño es no experimental transversal porque se observará y recogerá la información sobre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en un único periodo del año 2025, sin intervenir ni modificar las condiciones del servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

Esquema de diseño no experimental correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad de la atención percibida

V2: Satisfacción del usuario

r: Posible relación entre las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población es el grupo completo de personas, elementos o fenómenos que comparten una característica común y que se estudian (Arias y Covinos, 2021). La población de este trabajo, fueron las usuarias atendidas en el servicio de medicina materno fetal del Hospital

Nacional Edgardo Rebagliati Martins, la cual, como se detalla en la tabla 2, tiene un total de 7581 pacientes atendidas durante el año 2024.

Para determinar el tamaño de la muestra, se usó el promedio mensual de aproximadamente 631 usuarias en el 2024.

Tabla 2
Usuarias atendidas en el 2024

Mes	Pacientes al mes
Enero	633
Febrero	642
Marzo	619
Abril	694
Mayo	671
Junio	638
Julio	589
Agosto	624
Septiembre	642
Octubre	674
Noviembre	585
Diciembre	570
Total al año	7581
Promedio	631

Para garantizar que la muestra seleccionada sea representativa de la población y que los resultados reflejen de manera fidedigna la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención y su satisfacción, se establecieron criterios claros de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes usuarias del servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.
- Pacientes mayores de edad (18 años a más).
- Pacientes que se encontraban en condiciones físicas y cognitivas que les permitían responder los instrumentos de recolección de datos.
- Pacientes que otorgaron su consentimiento informado para participar en el estudio.

- Pacientes mayores de edad (18 años a más).

Criterios de exclusión:

- Pacientes que, pese a estar hospitalizadas, presentaban condiciones clínicas graves que impedían responder el cuestionario.
- Pacientes con alteraciones cognitivas o del lenguaje que dificultaran la comunicación.
- Pacientes que se negaron a participar en el estudio o que se retiraron antes de completar la encuesta.

3.2.2. Muestra

Generalmente es muy costoso o poco práctico estudiar a toda una población, por eso, se utiliza una muestra, que es un grupo representativo de la población. Elegir la muestra adecuada y describirla correctamente es crucial para obtener resultados que se puedan aplicar al grupo total (Arias y Covinos, 2021). De esta manera, en esta investigación se utiliza el aleatorio simple, según el cual Velázquez (2023) refiere que la fórmula aplicada indica la cantidad mínima de casos que la muestra debe tener para ser a un 95% de confianza una muestra representativa y confiable.

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

Z= 1.96 según la tabla de distribución de Z

p= 0.5

q= 0.5

N= 631

$\varepsilon = 0.05$ (5%)

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 631}{0.05^2(631 - 1) + 1.96^2 0.5 * 0.5} = 239 \approx 250$$

La muestra quedó determinada en 250 pacientes que acudieron al servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, durante el mes de mayo de 2025.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1. Variable 1: Calidad de atención percibida

Definición conceptual: La calidad se refiere al nivel de excelencia que una organización ofrece a sus usuarios. También implica las habilidades de un proceso o servicio, con el fin de hacerlo bien y mejorar de manera continua (Pachas, 2021).

Definición operacional: Se evaluará mediante la encuesta aplicada en el estudio de Cigüeñas y Quispe (2022) y adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, que contiene las siguientes dimensiones e indicadores:

- a) **Dimensión Seguridad.** Indicadores: Confianza en la experiencia y habilidades del médico; confianza en los procedimientos realizados por los médicos; seguridad de los servicios ofrecidos; cortesía y amabilidad del personal.
- b) **Dimensión Capacidad de respuesta.** Indicadores: Atención de necesidades; puntualidad de las citas; atención eficiente de solicitudes; mecanismo de mejora.
- c) **Dimensión Fiabilidad.** Indicadores: Realización de servicios y trámites; exclusividad de atención; confianza en las pruebas de ultrasonido; correcta documentación; duración de los servicios.
- d) **Dimensión Tangibilidad.** Indicadores: Estado de equipamientos médicos; estado de instalaciones; ambientes seguros y limpios; baños limpios.
- e) **Dimensión Empatía.** Indicadores: Atención individualizada; horarios adecuados; respeto de creencias y prácticas culturales; priorización de intereses de pacientes; atención de quejas.

3.3.2. *Variable 2: Satisfacción del usuario*

Definición conceptual: La satisfacción del usuario en el sector sanitario se considera una forma importante de medir los resultados de las intervenciones de salud. Después de recibir atención médica, las personas comparan lo que esperaban recibir con lo que realmente obtuvieron (Cigüeñas y Quispe, 2022).

Definición operacional: La variable satisfacción del usuario se evaluó mediante en el estudio de Cigüeñas y Quispe (2022) y adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que contiene las siguientes dimensiones e indicadores: i) Dimensión calidad administrativa. Indicadores: Tiempo de espera para las ecografías; Señalización de orientación; Eficiencia de trámites; Tiempo de espera en consulta; Comodidad de sala espera y Facilidad de obtener segunda cita; ii) Dimensión: Calidad clínica. Indicadores: El trato del personal que realiza los estudios de imágenes y ultrasonido; El trato del personal en general; Cuidado de intimidad; Duración de la consulta; Explicación clara de los resultados de las imágenes y Explicación de tratamiento.

3.4 Instrumentos

Para este estudio se empleó una encuesta con 34 afirmaciones de las cuales, las primeras 22 afirmaciones son para medir calidad de atención percibida y las otras 12 afirmaciones restantes, son para medir la variable satisfacción del usuario. Este cuestionario fue adaptado del cuestionario utilizado en la investigación de Cigüeñas y Quispe (2022) y adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (**Anexo C**).

En la encuesta de calidad de atención percibida, hay 22 afirmaciones divididas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Las

preguntas se evaluarán con la escala de Likert, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

Ficha técnica del cuestionario: Calidad atención percibida

- **Nombre:** Cuestionario de Calidad de atención percibida
- **Autor:** Cigüeñas y Quispe (2022) del cuestionario original de Parasuraman et al. (1988), adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins,
- **Modo de aplicación:** Individual
- **Duración estimada:** 15 minutos
- **Número de ítems:** 22
- **Alfa de Cronbach por dimensión:**
- Tangibilidad: 0.894
- Capacidad de respuesta: 0.944
- Fiabilidad: 0.951
- Seguridad: 0.907
- Empatía: 0.943

La segunda sección de la encuesta se centra en medir la satisfacción del usuario y se basa en una adaptación del instrumento utilizado por Cigüeñas y Quispe (2022), que a su vez se fundamenta en el cuestionario desarrollado por Granado de la Orden et al. (2007). Este cuestionario incluye 12 ítems organizados en dos dimensiones: Calidad Clínica y Calidad Administrativa. La dimensión de Calidad Clínica comprende 6 afirmaciones que abordan aspectos como la atención e información proporcionada, la protección de datos personales y la claridad en las explicaciones durante la consulta. La dimensión de Calidad Administrativa también consta de 6 afirmaciones, incluyendo temas como los tiempos de espera, la comodidad

de las instalaciones y la facilidad en los trámites. Al igual que en el cuestionario de calidad de atención percibida, las respuestas se registran mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 indica “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”.

Ficha técnica del cuestionario: Satisfacción del usuario

- Nombre: Cuestionario de Satisfacción de los usuarios
- Autor: Cigüeñas y Quispe (2022) adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins,
- Forma de aplicación: Individual.
- Duración: 15 minutos.
- Número de ítems: 12.
- Alfa de Cronbach: Calidad clínica (0.91) y Calidad Administrativa (0.83)

Para verificar la confiabilidad de los cuestionarios, se realizó una prueba piloto con 30 usuarias, en donde los resultados arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.85 que representa excelente confiabilidad:

Los cuestionarios fueron validados por 3 expertos: (**Anexo D**)

1. María Yulissa Polanco Yauri – Magister en Administración
2. Fredy Lincol Rivera Díaz – Magister en Administración
3. Paul Elias Papa Mata – Magister en Administración

3.5 Procedimientos

Para realizar la encuesta, se hizo entrega a cada participante en el servicio de medicina materno-fetal, de la información y el instrumento a desarrollar. Luego se les dio una breve capacitación sobre cómo llenar el cuestionario de manera correcta para evitar sesgos de información. A los pacientes que se encontraban imposibilitados de llenar el cuestionario por

problemas de salud física o mental, así como los niños o extranjeros, se le debe realizar la encuesta el familiar o acompañante.

De esta manera, de acuerdo a Castelo et al (2022), las encuestas de satisfacción de usuario evaluaron la prestación de servicios médicos desde su punto de vista, obteniendo el nivel de satisfacción mediante la evaluación de la congruencia entre su experiencia general de atención médica y las necesidades, valores y expectativas que requieren.

3.6 Análisis de datos

Para procesar los datos que permitan hacer el análisis se utilizaron las técnicas estadísticas conforme dos procedimientos básicos. Primero, se organizaron en tablas de frecuencias para luego realizar el análisis de frecuencias absolutas y frecuencias relativas. Seguidamente, se realizan los cuadros de contingencia con el fin de analizar las variables y aplicar el estadístico de Rho de Spearman.

3.7 Consideraciones éticas

Principio de beneficencia: En esta investigación se tomó en cuenta el principio de beneficencia al procurar hacer todo lo posible para cuidar de la salud y el bienestar de las pacientes y sus bebés durante el tiempo que se les realice la encuesta en el servicio de medicina materno fetal del HNERM.

Principio de autonomía: En la investigación sobre la calidad de atención y satisfacción en el servicio de medicina materno infantil este principio asegura que las pacientes participen de acuerdo a su consentimiento teniendo toda la información sobre la finalidad del estudio, respetando su confidencialidad.

Principio de no maleficencia: En el presente estudio sobre la calidad de atención en pacientes gestantes atendidos en el servicio de medicina materno fetal, el principio de no maleficencia se relaciona con garantizar que se tomaron todas las precauciones necesarias para evitar daños durante la atención médica y que se minimizaran los riesgos para la salud de las pacientes y sus bebés.

Principio de justicia. El principio de justicia en este estudio, se refiere a que en cada momento se respetó la equidad en la distribución de las encuestas en donde todas las mujeres que acudan a este servicio de medicina materno fetal, tengan las mismas oportunidades, sin importar su situación socioeconómica, género o etnia.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Dimensión Seguridad según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Seguridad	Frecuencia	%
Alto	75	30,0
Regular	114	45,6
Bajo	61	24,4
Total	250	100,0

Los resultados sobre la percepción de la dimensión seguridad según las usuarias encuestadas, demuestran que el 45,6 % calificó este aspecto en un nivel regular, lo cual constituye la proporción más representativa de la muestra. En contraste, un 30,0 % manifestó una valoración alta, mientras que el 24,4 % restante la situó en un nivel bajo. Estos resultados revelan que, aunque existe un sector importante de usuarias que reconoce un grado satisfactorio de seguridad en la atención recibida, la mayoría se concentra en una percepción intermedia, que refleja algunas fallas que no las hace estar totalmente convencidas de la seguridad brindada en el servicio.

Tabla 4

Dimensión Capacidad de respuesta según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Capacidad de Respuesta	Frecuencia	%
Alto	53	21,2
Regular	102	40,8
Bajo	95	38,0
Total	250	100,0

Los resultados sobre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta según las usuarias encuestadas, demuestran que un 40,8 %, la calificó en un nivel regular, seguido por un 38,0 % que la percibió como baja y un 21,2 % que la consideró alta. Este panorama muestra que las valoraciones positivas resultan minoritarias frente a una amplia mayoría que ubica la capacidad de respuesta en rangos intermedios o insatisfactorios, reflejando una tendencia crítica, pues más de tres cuartas partes de las encuestadas manifiestan percepciones que no alcanzan un nivel óptimo en esta dimensión del servicio.

Tabla 5*Dimensión Fiabilidad según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM*

Dimensión Fiabilidad	Frecuencia	%
Alto	60	24,0
Regular	118	47,2
Bajo	72	28,8
Total	250	100,0

Los resultados sobre la percepción de la dimensión fiabilidad según las usuarias encuestadas, evidencian que el 47,2 % de las encuestadas la ubicó en un nivel regular, lo que constituye la categoría predominante. En tanto, un 28,8 % expresó una percepción baja y un 24,0 % la calificó como alta. Esta distribución muestra que las valoraciones tienden a concentrarse en un rango intermedio, acompañado de una proporción considerable de opiniones desfavorables, mientras que las apreciaciones positivas representan la minoría. Estos resultados sugieren que la fiabilidad, entendida como la capacidad del servicio para cumplir con lo prometido de manera consistente, no alcanza un consenso favorable entre las usuarias, reflejando una percepción mayoritariamente contenida en niveles medios y bajos.

Tabla 6

Dimensión Elementos tangibles según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Elementos tangibles	Frecuencia	%
Alto	83	33,2
Regular	107	42,8
Bajo	60	24,0
Total	250	100.0

Los resultados sobre la percepción de la dimensión elementos tangibles según las usuarias encuestadas, evidencian que el 42,8 % de las participantes calificó esta dimensión en un nivel regular, constituyendo el grupo más numeroso. A ello se suma un 33,2 % que expresó una percepción alta y un 24,0 % que la evaluó como baja. Esta distribución muestra una tendencia hacia la categoría intermedia, aunque con una proporción importante de valoraciones favorables que superan a las desfavorables. En términos estadísticos, los resultados sugieren que la percepción sobre los recursos físicos, infraestructura y condiciones materiales del servicio se sitúa principalmente en un nivel moderado, con un balance en el que las opiniones positivas tienen mayor peso que las negativas.

Tabla 7

Dimensión Empatía según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Empatía	Frecuencia	%
Alto	85	34,0
Regular	105	42,0
Bajo	60	24,0
Total	250	100.0

Los resultados sobre la percepción de la dimensión empatía según las usuarias encuestadas, evidencian que el 42,0 %, calificó esta dimensión en un nivel regular, seguida por un 34,0 % que la ubicó en un nivel alto y un 24,0 % que expresó una valoración baja. Esta distribución evidencia que, aunque una proporción considerable de usuarias reconoce actitudes de comprensión y trato personalizado por parte del personal de salud, la tendencia central se orienta hacia una percepción moderada, lo que indica que las experiencias positivas no logran consolidarse de manera predominante en el conjunto de la muestra.

Tabla 8

Variable Calidad de Atención Percibida según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Variable Calidad de atención percibida	Frecuencia	%
Alto	83	33,2
Regular	107	42,8
Bajo	60	24,0
Total	250	100.0

Los resultados sobre la variable de calidad de atención percibida según las usuarias encuestadas, evidencian que el 42,8 % de las participantes la situó en un nivel regular, mientras que un 33,2 % la consideró alta y un 24,0 % la evaluó como baja. Esta distribución sugiere que la percepción general se concentra en un punto intermedio, con una proporción relevante que reconoce un nivel satisfactorio, aunque no mayoritario, lo que revela una heterogeneidad en la experiencia de atención recibida entre las usuarias.

Tabla 9

Dimensión Calidad Administrativa según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Calidad Administrativa	Frecuencia	%
Alto	63	25,2
Regular	115	46,0
Bajo	72	28,8
Total	250	100.0

Los resultados sobre la dimensión calidad administrativa según las usuarias encuestadas, evidencian que un 46,0 %, la percibe en un nivel regular, mientras que un 28,8 % la sitúa en un nivel bajo y únicamente un 25,2 % la valora como alta. Estos datos ponen de manifiesto una tendencia predominante hacia la evaluación intermedia, acompañada de una presencia significativa de percepciones negativas, lo que revela que la gestión administrativa del servicio no alcanza un nivel óptimo de reconocimiento entre las usuarias, generando una percepción más negativa que favorable en términos de eficiencia organizativa.

Tabla 10

Dimensión Calidad Clínica según las usuarias del servicio de medicina materno fetal del HNERM

Dimensión Calidad Clínica	Frecuencia	%
Alto	80	32,0
Regular	106	42,4
Bajo	64	25,6
Total	250	100,0

Los resultados sobre la dimensión calidad clínica según las usuarias encuestadas, muestran que el 42,4 % de las usuarias la evalúa en un nivel regular, seguido de un 32,0 % que la percibe como alta y un 25,6 % que la considera baja. Esta distribución refleja una concentración mayoritaria en percepciones intermedias, aunque con una proporción relevante de evaluaciones positivas que superan a las negativas. De este modo, se evidencia que, si bien la atención clínica es reconocida en términos aceptables por una parte significativa de las usuarias, aún persiste un grupo considerable que manifiesta valoraciones críticas, lo que configura un escenario de heterogeneidad en la apreciación del servicio recibido.

Tabla 11

Variable Satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del HNERM

Variable Satisfacción del Usuario	Frecuencia	%
Alto	81	32,4
Regular	109	43,6
Bajo	60	24,0
Total	250	100,0

Los resultados sobre la variable de satisfacción del usuario según las usuarias encuestadas, revelan que el 43,6 % de las usuarias manifiesta una percepción regular, mientras que un 32,4 % declara un nivel alto de satisfacción y un 24,0 % reporta niveles bajos. Esta tendencia muestra un predominio de valoraciones intermedias, con una proporción importante de respuestas positivas que superan a las negativas, lo que evidencia una apreciación heterogénea del servicio en la que, si bien una parte de las usuarias reconoce aspectos favorables, subsiste un sector que expresa una experiencia menos satisfactoria.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 12
Hipótesis general

			Calidad de atención percibida	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención percibida	Coefficiente de correlación	1.000	.725
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	250	250
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.725	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	250	250

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

Valor	Significado
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

El análisis de correlación mediante el coeficiente de Spearman indica que existe una correlación positivamente alta y significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de

Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, pues según el valor de $\rho = 0,725$ evidencia una correlación alta, lo que sugiere que a medida que la percepción de la calidad de atención percibida aumenta, la satisfacción de las usuarias también se incrementa de manera consistente. La significancia estadística asociada a esta correlación es $p = 0,002$, lo que confirma que la relación observada no es producto del azar y refleja una asociación relevante entre ambas variables.

La comprobación de la hipótesis se realiza considerando los niveles de significancia:

La hipótesis nula (H_0) plantea que no existe relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario.

Para sostener esta hipótesis, el valor de significancia debería ser mayor a 0,05 ($p > 0,05$).

Sin embargo, al obtener $p = 0,002$, que es menor al umbral establecido, se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que sí existe una relación significativa entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario, confirmando que la percepción positiva del servicio se relaciona directamente en la satisfacción de las usuarias.

Tabla 13
Hipótesis específica 1

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.709
		Sig. (bilateral)	.	.018
		N	250	250
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.709	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	.
		N	250	250

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

El análisis del coeficiente de Rho de Spearman muestra que existe una correlación positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, según el valor de rho = 0,709 indica que, a medida que los usuarios perciben una mayor capacidad de respuesta del servicio, su satisfacción tiende a aumentar de manera consistente. La significancia asociada a esta correlación es $p = 0,018$, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente relevante y no producto del azar, evidenciando la relación directa de la capacidad de respuesta sobre la satisfacción de los pacientes.

La verificación de la hipótesis se realiza tomando en cuenta el nivel de significancia:

La hipótesis nula (H_0) plantea que no existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Para que se sostenga, el valor de significancia debería ser mayor a 0,05 ($p > 0,05$).

Dado que el valor hallado es $p = 0,018$, menor al umbral establecido, se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, confirmando que una mayor capacidad de respuesta del servicio repercute positivamente en la satisfacción de los pacientes.

Tabla 14
Hipótesis específica 2

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.685
		Sig. (bilateral)	.	.003
	N	250	250	
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.685	1.000
Sig. (bilateral)		.003	.	
N		250	250	

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

El análisis del coeficiente de Spearman evidencia una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, pues según el valor de rho = 0,685 indica que a medida que los pacientes perciben mayor seguridad en la atención recibida, su nivel de satisfacción también tiende a incrementarse de forma consistente. La significancia asociada, $p = 0,003$, menor a 0,05, confirma que esta relación es estadísticamente relevante, demostrando que la percepción de seguridad se relaciona de manera directa en la satisfacción de los usuarios.

La comprobación de la hipótesis se realiza considerando el nivel de significancia establecido.

La hipótesis nula (H_0) plantea que no existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario; para que se mantenga, el valor de significancia debe ser $p > 0,05$.

Dado que el valor hallado es $p = 0,003$, inferior al parámetro, se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), la cual sostiene que existe una relación significativa entre la seguridad percibida y la satisfacción del usuario, confirmando que un mayor nivel de seguridad en el servicio se traduce en mayor satisfacción de los pacientes.

Tabla 15
Hipótesis específica 3

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.712
		Sig. (bilateral)	.	.023
	N	250	250	
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.712	1.000
Sig. (bilateral)		.023	.	
N		250	250	

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

El análisis del coeficiente de Spearman revela una correlación positiva fuerte entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, pues según el valor de $\rho = 0,712$, se evidencia que a medida que los usuarios perciben un servicio más confiable y consistente, su nivel de satisfacción tiende a aumentar de manera significativa. La significancia asociada, $p = 0,023$, indica que esta relación es estadísticamente significativa, confirmando que la fiabilidad percibida influye de manera directa en la satisfacción de los pacientes.

La verificación de la hipótesis se realiza siguiendo el criterio de significancia.

La hipótesis nula (H_0) establece que no existe relación significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario; para ser aceptada, el valor de p debe ser mayor a 0,05.

Dado que el valor hallado es $p = 0,023$, menor al umbral establecido, se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que sostiene que existe una relación significativa entre la fiabilidad percibida y la satisfacción del usuario, demostrando que un servicio confiable se traduce en mayor satisfacción de los pacientes.

Tabla 16
Hipótesis específica 4

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	.674
		Sig. (bilateral)	.	.036
	N	250	250	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.674	1.000
Sig. (bilateral)		.036	.	
N		250	250	

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

El análisis del coeficiente de Spearman evidencia una correlación positiva moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, pues según el valor de $\rho = 0,674$, se aprecia que la percepción favorable de aspectos físicos y materiales del servicio se asocia con un mayor nivel de satisfacción en los pacientes. Asimismo, la significancia obtenida $p = 0,036$, inferior al nivel de 0,05, confirma que esta relación es estadísticamente significativa.

La comprobación de hipótesis se procede de la siguiente manera:

La hipótesis nula (H_0) plantea que no existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario; para aceptarse, el valor de la significancia debería ser $p > 0,05$.

Sin embargo, el valor hallado fue $p = 0,036$, menor al umbral establecido, lo que conduce a rechazar la hipótesis nula.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), la cual sostiene que sí existe una relación significativa entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción del usuario, quedando demostrado que las condiciones materiales influyen en la percepción positiva de los pacientes.

Tabla 17
Hipótesis específica 5

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	.707
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	250	250
		Satisfacción del usuario	.707	1.000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.707	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	250	250

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

El análisis de la correlación de Spearman muestra un coeficiente de rho = 0,707, lo que indica una relación positiva y moderada–alta entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Este resultado refleja que, a mayor percepción de empatía por parte del personal de salud (capacidad de escucha, comprensión y atención personalizada), mayor es el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes. Además, el valor de significancia obtenido fue $p = 0,007$, que al ser menor a 0,05, confirma que la relación observada es estadísticamente significativa.

La comprobación de hipótesis se establece de la siguiente manera: la hipótesis nula (H_0) plantea que no existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario; para cumplirse, el valor de la significancia debería ser $p > 0,05$. Sin embargo, el resultado hallado fue $p = 0,007$, menor al umbral planteado, lo que obliga a rechazar la hipótesis nula. En

consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), la cual sostiene que sí existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, demostrando que las actitudes empáticas del personal influyen directamente en la percepción positiva del servicio recibido.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La calidad de la atención percibida en los establecimientos de salud constituye un factor determinante en la experiencia de los pacientes, siendo la satisfacción una de sus principales consecuencias. En este estudio, el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

Los resultados evidenciaron, mediante el coeficiente de Spearman, una correlación alta y significativa entre ambas variables ($\rho = 0,725$; $p = 0,002$). Esto indica que, a medida que se percibe una mejor calidad en la atención, la satisfacción de las usuarias aumenta de manera proporcional. Al verificarse que el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, estableciendo que la calidad de atención percibida influye directamente en la satisfacción de las pacientes atendidas.

En tal sentido, los resultados de la presente investigación son comparables con la literatura revisada, la cual ha evaluado ampliamente esta relación en distintos contextos hospitalarios, por la importancia que reviste gran importancia, dado que confirma que la percepción de una atención de calidad se traduce en mayores niveles de satisfacción de las pacientes. En tal sentido, los hallazgos se alinean con la tendencia reportada en estudios tanto a nivel internacional como nacional, evidenciando que la calidad de atención percibida constituye un predictor clave de la experiencia del usuario.

En el ámbito nacional, un estudio realizado en Iquitos por Reátegui (2024) mostró que el 67,2% de las mujeres percibieron la calidad de atención como buena y el 72,3% calificaron su satisfacción en el mismo nivel, encontrándose además una relación significativa entre ambas variables ($p = 0,006$). Estos resultados coinciden con el presente trabajo, al reafirmar que la percepción positiva de la atención incide directamente en el grado de satisfacción de las

usuarias. De manera distinta, Gamarra y Rivera (2023) en Pasco hallaron que el nivel de satisfacción durante el trabajo de parto fue negativo, pese a evaluar la calidad de atención percibida con el modelo SERVQUAL; aunque difieren de los hallazgos actuales, confirman la relevancia de considerar la satisfacción como un indicador fundamental de la calidad en los servicios obstétricos.

Por su parte, Díaz y Rojas (2022) evidenciaron que, aun cuando el 78% de las puérperas percibieron la calidad de atención como regular, el 91% se declararon satisfechas, concluyendo en la existencia de una relación significativa entre ambas variables. De manera complementaria, Cachique et al. (2022) confirmaron una correlación alta entre la calidad de atención y la satisfacción en un hospital de nivel II-2.

Asimismo, investigaciones como la de Navarro (2022) y Cárdenas (2022) refuerzan esta evidencia al demostrar, mediante el uso del modelo SERVQUAL y análisis de Spearman, la existencia de correlaciones significativas entre la percepción de calidad y distintos factores vinculados a la atención hospitalaria. En conjunto, estos antecedentes corroboran y respaldan los hallazgos alcanzados, reafirmando que la calidad de atención percibida constituye un determinante esencial en la satisfacción de las usuarias.

Los hallazgos de esta investigación también se contrastan con estudios internacionales consultados que han explorado la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias en contextos hospitalarios y de atención prenatal. En México, Aguilar y Hernández (2023) evaluaron la percepción de la calidad en mujeres embarazadas cuyos datos concuerda con los resultados de este estudio al demostrar que una atención de calidad se traduce en mayor satisfacción. Estos datos refuerzan la validez del modelo SERVQUAL en la medición de percepciones, particularmente en servicios vinculados a la salud materna.

De igual manera, Sánchez (2021) reportó que el 58,3% de mujeres calificaron como muy satisfactoria la atención recibida durante el parto y puerperio en Chiapas, México, lo que

coincide con el presente estudio al mostrar una tendencia positiva en la relación entre calidad percibida y satisfacción. Aunque el diseño metodológico difirió, ambos estudios apuntan a que las experiencias durante el proceso reproductivo son determinantes para evaluar la calidad hospitalaria, confirmando así la consistencia de la relación entre las variables.

En Colombia, Londoño (2021) identificó que las gestantes experimentan barreras principalmente administrativas durante la atención, lo cual contrasta parcialmente con los hallazgos de esta investigación, ya que en el contexto estudiado se evidenció una correlación significativa y positiva entre la calidad percibida y la satisfacción. No obstante, ambos estudios coinciden en señalar que las limitaciones en los procesos de atención impactan directamente en la percepción de la usuaria, resaltando la necesidad de fortalecer la gestión hospitalaria.

Por su parte, la investigación de Alarcón et al. (2021) en Chile evidenció que casi la mitad de las mujeres evaluaron la calidad como “regular” y un tercio como “alta”, lo cual muestra un nivel de percepción más moderado respecto al presente trabajo. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que factores demográficos como la edad inciden en la evaluación de la calidad percibida, subrayando que la satisfacción no depende únicamente de los servicios, sino también de las características individuales de las usuarias.

En tanto, Pabón y Palacio (2020) en Colombia reportaron altos niveles de satisfacción general (83,1%) y percepciones positivas sobre tiempos de espera y atención en diversos servicios hospitalarios, hallazgos que se asemejan al presente estudio al confirmar que un servicio oportuno y de calidad incrementa la satisfacción de los pacientes.

De acuerdo a lo anterior, la mayor coincidencia entre los antecedentes revisados y el presente estudio radica en que la calidad de atención percibida constituye un predictor clave de la satisfacción de las usuarias, confirmando la hipótesis planteada y validando teóricamente los resultados bajo el modelo SERVQUAL, el cual sostiene que dimensiones como fiabilidad, empatía, elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta son determinantes en la

percepción del usuario. Cabe destacar que, las diferencias observadas, principalmente en estudios que reportan niveles de calidad solo regulares o con presencia de barreras administrativas, no contradicen los hallazgos, sino que evidencian que las variaciones contextuales y organizacionales pueden influir en la magnitud de la correlación, sin anular la relación positiva entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La calidad de atención percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que, el valor de correlación de Spearman evidenció un coeficiente $\rho = 0,725$, indicando una relación positiva, alta y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,002 < 0,05$, evidenciando que a mayor percepción de calidad de atención percibida, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.
- 6.2. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que el coeficiente de Spearman evidenció un valor de $\rho = 0,709$, lo que indica una correlación positiva, alta y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,018 < 0,05$, demostrando que a mayor percepción de capacidad de respuesta, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.
- 6.3. La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que, el coeficiente de Spearman evidenció un valor de $\rho = 0,685$, lo que indica una correlación positiva, moderada y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,003 < 0,05$, demostrando que a mayor percepción de seguridad en la atención, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.
- 6.4. La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que, el coeficiente de

Spearman evidenció un valor de $\rho = 0,712$, lo que indica una correlación positiva, fuerte y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,023 < 0,05$, confirmando que a mayor percepción de fiabilidad en el servicio, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.

- 6.5. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que, el coeficiente de Spearman evidenció un valor de $\rho = 0,674$, lo que indica una correlación positiva, moderada y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,036 < 0,05$, demostrando que a mayor percepción favorable de los aspectos físicos y materiales del servicio, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.
- 6.6. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2025, ya que, el coeficiente de Spearman evidenció un valor de $\rho = 0,707$, lo que indica una correlación positiva, moderada–alta y consistente, y una significancia estadística de $p = 0,007 < 0,05$, demostrando que a mayor percepción de empatía por parte del personal de salud, mayor es el nivel de satisfacción de las usuarias.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A la Jefatura del servicio, implementar un sistema de monitoreo y retroalimentación continua en el servicio de medicina materno fetal, que permita identificar de manera oportuna las percepciones de las usuarias respecto a la calidad de atención percibida, pues esto permitirá fortalecer aspectos clave como la eficiencia en los procesos, la atención integral y el cumplimiento de estándares clínicos, asegurando que la calidad percibida se mantenga en un nivel alto y consistente.
- 7.2. A la Jefatura del servicio optimizar los tiempos de atención y la disponibilidad del personal especializado en el servicio de medicina materno fetal, mediante la mejora de protocolos internos y la asignación adecuada de recursos humanos y tecnológicos. Con ello se garantizará que las pacientes reciban respuestas rápidas, efectivas y ajustadas a sus necesidades, incrementando así la satisfacción usuaria.
- 7.3. A la Jefatura del servicio, se propone reforzar las prácticas de seguridad clínica en el servicio, priorizando la capacitación constante del personal en protocolos de bioseguridad, prevención de riesgos y manejo de situaciones críticas. De esta manera, las usuarias percibirán un entorno confiable y protegido, lo que impactará positivamente en su nivel de satisfacción y confianza en la atención recibida.
- 7.4. Al personal, fortalecer la fiabilidad del servicio mediante el cumplimiento estricto de los procedimientos médicos y administrativos, asegurando que la información brindada a las usuarias sea clara, veraz y coherente con la atención recibida. Para ello, es fundamental implementar protocolos de control de calidad que garanticen resultados consistentes y refuercen la confianza de las pacientes en el servicio.
- 7.5. A la Jefatura del servicio y todo el equipo de trabajo, mejorar y mantener en óptimas condiciones la infraestructura, el equipamiento médico y los recursos materiales del servicio de medicina materno fetal. Asimismo, se sugiere cuidar la limpieza, el orden y

la presentación del entorno físico, ya que estos aspectos generan una percepción favorable que impacta directamente en la satisfacción de las usuarias.

- 7.6. A la Jefatura del servicio, propone capacitar al personal de salud en competencias comunicacionales y habilidades blandas orientadas a la escucha activa, el trato humano y la comprensión de las necesidades emocionales de las gestantes. Fomentar un clima de confianza y cercanía fortalecerá la percepción de empatía, lo cual incrementará significativamente la satisfacción de las usuarias con el servicio recibido.

VIII. REFERENCIAS

- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loaiza, C., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018–2019. *Archivos de Medicina (Colombia)*, 20(2), 397–409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Aguilar, P., & Hernández, M. (2023). Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8916–8930. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9938
- Alarcón-Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Ulloa-Aguilera, J., & Sánchez-Robles, M. (2021). Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. *Revista de Salud Pública*, 23(4), 1–9. <https://doi.org/10.15446/rsap.v23n4.94556>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asadi, S., Khademi, M., Yarahmadi, S., Ebrahimzadeh, F., & Mohammadi, E. (2023). A comparison of nurses and elderly patients' perceptions of caring behaviors in intensive care units. *Enfermería Intensiva*, 34(2), 70–79. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.002>
- Ávila, J. (2023). Situación epidemiológica de la mortalidad fetal y neonatal. Perú, 2023. *Boletín Epidemiológico del Perú, SE* 45–2023. https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_202345_18_090732_2.pdf
- Barrera, M. (2021). *Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica: Una revisión*

- bibliográfica* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
Repositorio Institucional UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16535>.
- Caballero Galilea, M., Sainz de la Cuesta, R., Fernández Gonzalo, J. C., Martínez Miguel, E., & Rubio Alonso, M. (2020). Fidelización y satisfacción de mujeres en la atención obstétrica. *Tesela, Liderazgo y Gestión*, (28), e13030.
<https://ciberindex.com/c/ts/e13030>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., & Rivera-Lozada, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación (Universidad Norbert Wiener)*, 11(2), a0013.
<https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>.
- Cárdenas, I. (2022). *Estrés laboral y calidad de atención en el departamento de gineco obstetricia: Hospital María Auxiliadora de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97012>.
- Castañeda Castrillón, A. M., & Peña Córdoba, L. M. (2022). *Estado del arte del mejoramiento de la calidad en salud en Colombia y en países de las Américas* [Informe de investigación]. Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4139>.
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, Á. F. (2022). Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? *Pol. Con*, 71(7), 146–160.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Castro, A. (2023, 20 de diciembre). Hospitales en Quito y Otavalo se certifican como Establecimientos Amigos de la Madre y el Niño. *Unicef Ecuador*.
<https://www.unicef.org/ecuador/historias/hospitales-en-quito-y-otavalo-se-certifican-como-establecimientos-amigos-de-la-madre-y-el>

- Cigüeñas, A., & Quispe, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos: Servicio de pruebas de mamografía Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c3865f09-1cf9-4fca-ad47-4174b262560a/content>
- Muñante, J. A., & Kuroki-De Kawata, A. (2020). Calidad de atención del parto según puerperas del servicio de obstetricia de un hospital general de Perú. *Revista Médica Panacea*, 9(1), 13–22. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i1.29>.
- Cordero, M. (2022). *Análisis de la satisfacción materna sobre la atención al parto y puerperio en un hospital público de las islas Baleares*. Curso FNN. <https://cursosfnn.com/blogcursosfnn/revistas/revista-asdec-no-24/analisis-de-la-satisfaccion-materna-sobre-la-atencion-al-parto-y-puerperio-en-un-hospital-publico-de-las-islas-baleares/>
- Dávila, D. F., & Chirinos, C. A. (2022). Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *Journal of Medicine and Life*, 15(12), 1563–1568. <https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254>
- Delgado-Hito, P., Alcalà-Jimenez, I., Martínez-Momblan, M. A., De la Cueva-Ariza, L., Adamuz-Tomás, J., Cuzco, C., Benito-Aracil, Ll., & Romero-García, M. (2023). Satisfaction of intensive care unit patients linked to clinical and organisational factors: A cross-sectional multicentre study [Satisfacción de los pacientes de cuidados intensivos vinculada a factores clínicos y organizacionales: un estudio transversal multicéntrico]. *Australian Critical Care*, 36(5), 716–722. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2022.10.013>
- Díaz, C., & Rojas, N. (2022). *Satisfacción de las puerperas sobre la calidad de atención del parto en el Centro de Salud Ambo-Huánuco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad

Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/7911>

Echeverría Chicaíza, P., & Bravo Bello, Y. (2024). Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1335–1356. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>

Enríquez, M. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología*, 23(cs), 167–186. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>.

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fundación Pro RAE. (2006). *Calidad*. Real Academia Española. <https://www.rae.es/desen/calidad>

Gamarra, J., & Rivera, R. (2023). *Satisfacción de la usuaria durante la atención de trabajo de parto en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” Pasco, marzo – mayo 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional. http://45.177.23.200/bitstream/undac/3572/1/T026_70830435_T.pdf

George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (37). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013

- Guías de práctica clínica Hospital Santa Rosa, Departamento de Gineco Obstetricia. (2019). *Manual de ginecología y obstetricia* (5.^a ed., V. J. Vásquez, Ed.). Editorial Tierra Nueva.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Londoño, V. (2021). *Evaluación de la calidad de la atención en gestantes en la fase de parto que asistieron a una institución de salud de mediana y alta complejidad en el Departamento de Cauca 2020* [Tesis de maestría, Universidad del Valle]. Biblioteca Digital Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21702>
- Lucas, L., Rosales, C., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1–2), 39–43. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010
- Martínez, J. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública. *Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*. <https://revista.enap.edu.pe/index.php/ss/article/view/150>
- Ministerio de Salud del Perú. (2006). *Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud* (Resolución Ministerial N.º 520-2006-MINSA). https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
- Monzón, M. (2022). *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 de grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Uwiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58d0b17b-9ef7-40bc-9db5-21e5e0568f1d/content>

Navarro, N. (2022). *Estancia hospitalaria y calidad percibida por las usuarias en el departamento de Ginecoobstetricia de un Hospital II Sullana junio 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94845/Navarro_JNM-SD.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Mortalidad materna*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>

Organización Panamericana de la Salud. (2023, marzo 8). *OPS y socios lanzan campaña para acelerar la reducción de la mortalidad materna en América Latina y el Caribe*. <https://www.paho.org/es/noticias/8-3-2023-ops-socios-lanzan-campana-para-acelerar-reduccion-mortalidad-materna-america>

Orozco, M. (2024). *Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja: Plan Cero Colas 20*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/insnsb>

Ozretić Došen, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL [Evaluación de la calidad de los servicios sanitarios de los hospitales públicos usando SERVQUAL]. *Acta Clinica Croatica*, 59(2), 285–293. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

Pabón, M., & Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019* [Tesis de pregrado, Universidad del Magdalena]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11323/6423>

Pachas, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarias del servicio de Ginecobstetricia del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021* [Tesis de

- grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio UNSCH. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73564913-a606-44d2-b92f-2e544fc956c2/content>
- Paredes, J. (2024). *Calidad de atención alimentaria y satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II-2, Tumbes 2023* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio UNTumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/6510>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Reátegui, C. (2024). *Calidad de atención y grado de satisfacción en puérperas de parto vaginal del Hospital César Garayar García, Iquitos, diciembre 2023* [Tesis de grado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/f75987d4-f66b-490c-b36c-76d9aad2d816/content>
- Rodríguez Leana, C., Alarcón Morgado, P., Damián Mendoza, D. K., Fernández Sánchez, A., & Arizmendi Jaime, E. R. (2024). Satisfacción materna durante el parto y puerperio durante la hospitalización: Maternal satisfaction during childbirth and postpartum period during hospitalization. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 3040–3047. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2473>
- Sánchez, F. (2021). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a mujeres durante el parto y puerperio atendidas en el HGZ No. 2 de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas* [Tesis de posgrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio BUAP. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13610>

- Suárez, C., & Urcuhuaranga, Z. (2023). *Calidad de la atención prenatal en las gestantes atendidas en el centro de salud Pampa Cangallo, Ayacucho 2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7b25642e-6af7-46d5-8007-430e74713694/content>
- Tafur, R., Díaz, C., Salcedo, E., & Montes, I. (2022). *Marco de la investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. PUCP. https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2023/03/MARCO-DE-LA-INVESTIGACION-PARA-LA-ELABORACION-DE-LAS-TESIS_compressed.pdf
- Torres, D., Solano, B., & Landeta, D. (2024). Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 5678–5696. https://doi.org/10.37811/el_rcm.v8i1.9921
- Troncoso, J., González, C., Mena, F., Valencia, A., Cuevas, P., & Rubio, J. P. (2021). “Falta tiempo”: Experiencias de médicos gestores de la demanda en la atención primaria de salud chilena. *Atención Primaria*, 53(10), 102159. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102159>
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (2024, 13 de febrero). *La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora*. Revista UNIR Salud. <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
General. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?	General. Determinar si hay relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.	General La calidad de atención percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.	Variable 1: Calidad de atención percibida	Seguridad	Enfoque: Cuantitativo
		Capacidad de respuesta		Tipo: Básica	
				Fiabilidad	Diseño: No Experimental Unidad de análisis: Usuaris del servicio de Medicina materno fetal del Departamento de
Específicos ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?	Específicos Determinar si hay relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.	Específicos La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.			

<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?</p>	<p>Determinar si hay relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>	<p>La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>		<p>Elementos tangibles</p>	<p>Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025</p> <p>Población:</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?</p>	<p>Determinar si hay relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>	<p>La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>		<p>Empatía</p>	<p>Las mujeres atendidas en el servicio de Medicina materno fetal con un promedio mensual de 631 usuarias pacientes</p>
<p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional</p>	<p>Determinar si hay relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>	<p>Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Calidad administrativa</p>	<p>Muestra</p> <p>250 pacientes del servicio de medicina materno fetal que acuden durante el mes de mayo, 2025</p>

Edgardo Rebagliati Martins, 2025?					
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025?	Determinar si hay relación entre la empatía y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.	La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario paciente en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.		Calidad clínica	

Anexo B. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala Valorativa
Calidad de atención percibida	La calidad se refiere al nivel de excelencia que una organización ofrece a sus usuarios. También implica las habilidades de un proceso o servicio, con el fin de hacerlo bien y mejorar de manera continua	La variable calidad de atención percibida se evaluará mediante la encuesta aplicada en el estudio de Cigueñas y Quispe (2022) y adaptado para el servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que contiene 22 afirmaciones divididas en cinco dimensiones: fiabilidad,	Seguridad	Confianza en la experiencia y habilidades del médico Seguridad de los servicios ofrecidos Cortesía y amabilidad del personal	Escala Ordinal Niveles Bajo (1-2) Regular (3-4) Alto (5)
			Capacidad de respuesta	Atención de necesidades Puntualidad de las citas Atención eficiente de solicitudes Mecanismo de mejora	
			Fiabilidad	Realización servicios y trámites Exclusividad de atención Confianza en prueba de diagnóstico Correcta documentación Duración de los servicios	
			Elementos tangibles	Estado de equipamientos médicos Estado de instalaciones Ambientes seguros y limpios Baños limpios	

	(Pachas, 2021)´.	capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Las preguntas se evaluaron con la escala de Likert, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".	Empatía	Atención individualizada Horarios adecuados Respeto de creencias y prácticas culturales Priorización de intereses de pacientes Atención de quejas	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario en el sector sanitario se considera una forma	La variable Satisfacción del usuario se evalúa mediante el estudio de Cigüeñas y Quispe (2022) adaptado para el	Calidad administrativa	Tiempo de espera para realizarse los estudios Señalización de orientación Eficiencia de trámites Tiempo de espera en consulta Comodidad de sala espera Facilidad de obtener segunda cita	Escala Ordinal Bajo (1-2) Regular (3-4) Alto (5)

	<p>importante de medir los resultados de las intervenciones de salud. Después de recibir atención médica, los pacientes comparan lo que esperaban recibir con lo que realmente obtuvieron (Cigueñas y Quispe, 2022)</p>	<p>servicio de medicina materno fetal del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins que contiene 12 ítem sobre la calidad administrativa y la calidad clínica que obtuvieron las mujeres en la atención recibida y que serán evaluados a través de la Escala Likert. Cada pregunta puede tener un puntaje del uno al cinco, siendo 1 “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”</p>	<p>Calidad clínica</p>	<p>El trato del personal que realiza las ecografías El trato del personal en general Cuidado de intimidad Duración de la consulta Explicación clara de los estudios Explicación del tratamiento</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO C. Instrumento

Encuesta para evaluar la calidad y satisfacción de las usuarias atendidas en el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025

Nombre del encuestador:		
Fecha: / /2025 Hora de Inicio:		Hora Final:
Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención percibida en la atención que recibió en el servicio de medicina materno fetal del HNERM. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor; contestar todas las preguntas.		
I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado	Usuaría	1
	Acompañante	2
Edad de la encuestada:	Menos de 18 años	1
	Entre 19 y 25 años	2
	Entre 26 a 35 años	3
	Más de 35 años	4
Nivel de estudio	Sin estudios	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Técnica	4
	Universitaria	5
Tipo de seguro	EsSalud	1
	Ninguno	2
	Otro	3
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

II. CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

Autor: Cigüeñas y Quispe (2022)

Califique los enunciados de acuerdo a la manera cómo usted percibe el servicio de medicina materno fetal en el Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Confío en la experiencia y las habilidades de los médicos del servicio de medicina materno fetal					
2	Confío en la experiencia y las habilidades del ecografista					
3	Me siento segura al utilizar los servicios del HNERM					
4	El personal del HNERM es cortés y amable.					
5	El personal del HNERM cumple con atender mis necesidades.					
6	El personal del INEN respeta los horarios de atención.					
7	El personal del HNERM responde de manera eficiente a mis consultas sobre mi salud					
8	El HNERM tiene un buen mecanismo de mejora constante ante situaciones positivas o negativas					
9	El HNERM suele realizar los servicios y trámites correctamente.					
10	El HNERM muestra exclusiva atención a mis problemas y consultas.					
11	Me siento segura cuando me realizan las pruebas de ultrasonido en el HNERM					
12	El HNERM presenta documentos y/o servicios documentados sin errores					
13	El HNERM brinda sus servicios dentro del tiempo establecido.					
14	El HNERM brinda equipamientos médicos modernos.					
15	Las instalaciones del HNERM se encuentran en buen estado.					
16	El HNERM cuenta con un ambiente seguro y limpio.					
17	El HNERM cuenta con baños limpios.					
18	El personal del HNERM presta atención individualizada.					
19	El HNERM tiene horarios adecuados para los pacientes.					
20	El HNERM tiene en cuenta las creencias y prácticas culturales de la sociedad					
21	El HNERM prioriza los intereses de los pacientes.					
22	El personal del HNERM responde a las quejas de los pacientes.					

III CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autor: Cigüeñas y Quispe (2022)

Califique los enunciados de acuerdo a la manera como usted HA RECIBIDO el servicio de medicina materno fetal del Departamento de Ginecoobstetricia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2025.

5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pedí la cita hasta la fecha atención en el HNERM					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarme en el HNERM					
3	La rapidez de los trámites que tuve que hacer en Admisión.					
4	El tiempo de espera en consultas.					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	La facilidad de realizar los trámites para sacar una segunda cita.					
7	El trato del personal del HNERM que me realizó las pruebas de ultrasonido					
8	El trato del personal médico del HNERM en general.					
9	El cuidado de mi intimidad durante la consulta.					
10	La duración de la consulta.					
11	La claridad con la que me explicaron la información clínica acerca de mis pruebas					
12	La claridad con la que el personal médico del HNERM me explicó el tratamiento y pautas					

Anexo D. Validez y confiabilidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que pasó desde que pedí la cita hasta la fecha atención en el HNERM	X		X		X		
2	Las señalizaciones y carteles para orientarme en el HNERM	X		X		X		
3	La rapidez de los trámites que tuve que hacer en Admisión.	X		X		X		
4	El tiempo de espera en consultas.	X		X		X		
5	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
6	La facilidad de realizar los trámites para sacar una segunda cita.	X		X		X		
7	El trato del personal del HNERM que me realizó las pruebas de ultrasonido.	X		X		X		
8	El trato del personal médico del HNERM en general.	X		X		X		
9	El cuidado de mi intimidad durante la consulta.	X		X		X		
10	La duración de la consulta.	X		X		X		
11	La claridad con la que me explicaron la información clínica acerca de mis pruebas.	X		X		X		
12	La claridad con la que el personal médico del HNERM me explicó el tratamiento y pautas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: POLANCO YAURI MARÍA YULISSA DNI: 45144787

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN


¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 de AGOSTO del 2025

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

º	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Confío en la experiencia y las habilidades de los médicos del servicio de medicina materno fetal	X		X		X		
2	Confío en la experiencia y las habilidades del ecografista.	X		X		X		
3	Me siento segura al utilizar los servicios del HNERM.	X		X		X		
4	El personal del HNERM es cortés y amable.	X		X		X		
5	El personal del HNERM cumple con atender mis necesidades.	X		X		X		
6	El personal del INEN respeta los horarios de atención.	X		X		X		
7	El personal del HNERM responde de manera eficiente a mis consultas sobre mi salud	X		X		X		
8	El HNERM tiene un buen mecanismo de mejora constante ante situaciones positivas o negativas	X		X		X		
9	El HNERM suele realizar los servicios y trámites correctamente.	X		X		X		
0	El HNERM muestra exclusiva atención a mis problemas y consultas.	X		X		X		
1	Me siento segura cuando me realizan las prueba de ultrasonido en el HNERM.	X		X		X		

12	El HNERM presenta documentos y/o servicios documentados sin errores	X		X		X	
13	El HNERM brinda sus servicios dentro del tiempo establecido.	X		X		X	
14	El HNERM brinda equipamientos médicos modernos.	X		X		X	
15	Las instalaciones del HNERM se encuentran en buen estado.	X		X		X	
16	El HNERM cuenta con un ambiente seguro y limpio.	X		X		X	
17	El HNERM cuenta con baños limpios.	X		X		X	
18	El personal del HNERM presta atención individualizada.	X		X		X	
19	El HNERM tiene horarios adecuados para los pacientes.	X		X		X	
20	El HNERM tiene en cuenta las creencias y prácticas culturales de la sociedad	X		X		X	
21	El HNERM prioriza los intereses de los pacientes.	X		X		X	
22	El personal del HNERM responde a las quejas de los pacientes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: POLANCO XAURE MARÍA YUCIUSA DNI: 45144787

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 03 de AGOSTO del 2025



.....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que pasó desde que pedí la cita hasta la fecha atención en el HNERM	X		X		X		
2	Las señalizaciones y carteles para orientarme en el HNERM	X		X		X		
3	La rapidez de los trámites que tuve que hacer en Admisión.	X		X		X		
4	El tiempo de espera en consultas.	X		X		X		
5	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
6	La facilidad de realizar los trámites para sacar una segunda cita.	X		X		X		
7	El trato del personal del HNERM que me realizó las pruebas de ultrasonido.	X		X		X		
8	El trato del personal médico del HNERM en general.	X		X		X		
9	El cuidado de mi intimidad durante la consulta.	X		X		X		
10	La duración de la consulta.	X		X		X		
11	La claridad con la que me explicaron la información clínica acerca de mis pruebas.	X		X		X		
12	La claridad con la que el personal médico del HNERM me explicó el tratamiento y pautas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA DIAZ FREDY LINCOL DNI: 45274589

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 03 de AGOSTO del 2025

.....


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Confío en la experiencia y las habilidades de los médicos del servicio de medicina materno fetal	X		X		X		
2	Confío en la experiencia y las habilidades del ecografista.	X		X		X		
3	Me siento segura al utilizar los servicios del HNERM.	X		X		X		
4	El personal del HNERM es cortés y amable.	X		X		X		
5	El personal del HNERM cumple con atender mis necesidades.	X		X		X		
6	El personal del INEN respeta los horarios de atención.	X		X		X		
7	El personal del HNERM responde de manera eficiente a mis consultas sobre mi salud	X		X		X		
8	El HNERM tiene un buen mecanismo de mejora constante ante situaciones positivas o negativas	X		X		X		
9	El HNERM suele realizar los servicios y trámites correctamente.	X		X		X		
10	El HNERM muestra exclusiva atención a mis problemas y consultas.	X		X		X		
11	Me siento segura cuando me realizan las prueba de ultrasonido en el HNERM.	X		X		X		

2	El HNERM presenta documentos y/o servicios documentados sin errores	X		X		X	
3	El HNERM brinda sus servicios dentro del tiempo establecido.	X		X		X	
4	El HNERM brinda equipamientos médicos modernos.	X		X		X	
5	Las instalaciones del HNERM se encuentran en buen estado.	X		X		X	
6	El HNERM cuenta con un ambiente seguro y limpio.	X		X		X	
7	El HNERM cuenta con baños limpios.	X		X		X	
8	El personal del HNERM presta atención individualizada.	X		X		X	
9	El HNERM tiene horarios adecuados para los pacientes.	X		X		X	
0	El HNERM tiene en cuenta las creencias y prácticas culturales de la sociedad	X		X		X	
1	El HNERM prioriza los intereses de los pacientes.	X		X		X	
2	El personal del HNERM responde a las quejas de los pacientes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA DIAZ FREDY LINDA COL DNI: 452 74589

Grado y Especialidad del validador:.....MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima ⁰³ de ^{AGOSTO} del 2025

.....


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que pasó desde que pedí la cita hasta la fecha atención en el HNERM	X		X		X		
2	Las señalizaciones y carteles para orientarme en el HNERM	X		X		X		
3	La rapidez de los trámites que tuve que hacer en Admisión.	X		X		X		
4	El tiempo de espera en consultas.	X		X		X		
5	La comodidad de la sala de espera.	X		X		X		
6	La facilidad de realizar los trámites para sacar una segunda cita.	X		X		X		
7	El trato del personal del HNERM que me realizó las pruebas de ultrasonido.	X		X		X		
8	El trato del personal médico del HNERM en general.	X		X		X		
9	El cuidado de mi intimidad durante la consulta.	X		X		X		
10	La duración de la consulta.	X		X		X		
11	La claridad con la que me explicaron la información clínica acerca de mis pruebas.	X		X		X		
12	La claridad con la que el personal médico del HNERM me explicó el tratamiento y pautas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: PAPA MATA POUL ECÍAS DNI: 41703595

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 03 de AGOSTO del 2025

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

CUESTIONARIO / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Confío en la experiencia y las habilidades de los médicos del servicio de medicina materno fetal	X		X		X		
Confío en la experiencia y las habilidades del ecografista.	X		X		X		
Me siento segura al utilizar los servicios del HNERM.	X		X		X		
El personal del HNERM es cortés y amable.	X		X		X		
El personal del HNERM cumple con atender mis necesidades.	X		X		X		
El personal del INEN respeta los horarios de atención.	X		X		X		
El personal del HNERM responde de manera eficiente a mis consultas sobre mi salud	X		X		X		
El HNERM tiene un buen mecanismo de mejora constante ante situaciones positivas o negativas	X		X		X		
El HNERM suele realizar los servicios y trámites correctamente.	X		X		X		
El HNERM muestra exclusiva atención a mis problemas y consultas.	X		X		X		
Me siento segura cuando me realizan las prueba de ultrasonido en el HNERM.	X		X		X		

2	El HNERM presenta documentos y/o servicios documentados sin errores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El HNERM brinda sus servicios dentro del tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El HNERM brinda equipamientos médicos modernos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Las instalaciones del HNERM se encuentran en buen estado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El HNERM cuenta con un ambiente seguro y limpio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	El HNERM cuenta con baños limpios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El personal del HNERM presta atención individualizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El HNERM tiene horarios adecuados para los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0	El HNERM tiene en cuenta las creencias y prácticas culturales de la sociedad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	El HNERM prioriza los intereses de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	El personal del HNERM responde a las quejas de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: PAPA MATA POUL ECTAS DNI: 41783595

Grado y Especialidad del validador:.....*MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN*.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima *03* de *AGOSTO* del 2025

..........

27	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	107
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	103	
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	97	
	0,09	0,23	0,18	0,00	0,12	0,20	0,23	0,16	0,24	0,24	0,03	0,16	0,25	0,21	0,23	0,25	0,18	0,20	0,12	0,22	0,16	0,09	19,65	

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$K = 22 \text{ item}$$

$$K/(K-1) = 1,048$$

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 3,78$$

$$s_f^2 = 19,65$$

$$\text{Alfa de C} = 0,85$$

LA ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA PRESENTA EXCELENTE
CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

PERCEPCIONES												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	5	49
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	38
5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	44
3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	46
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	46
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	52
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	50
4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	46
4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	51
4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	49
3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	44
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42
3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	38
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45
4	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	46
3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	37
3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	45
3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	46
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	46
3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	44
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	45
4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	47
0,3 0	0,3 1	0,2 9	0,4 9	0,2 2	0,2 1	0,6 1	0,5 3	0,5 3	0,7 0	0,7 8	0,6 4	25,4 5

5,6
1

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$K=12$$

$$K/(K-1) = 1,091$$

$$\sum_{i=1}^k S_i^2 = 5,61$$

$$S_t^2 = 25,45$$

$$\text{ALFA} = 0,85$$

LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRESENTA EXCELENTE CONFIABILIDAD

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	2	5	5	5	5	3	2	5	5	5	2	3
2	5	1	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	5	5	4	1	4	2
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	1	5	4	3	4	1	5	5	2
4	2	5	4	5	5	3	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2
5	5	4	5	5	2	3	5	1	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	3
6	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	4	2	4	5
7	5	4	5	2	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3	5	4	4
8	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	2	3	3	2	5	5	5	5	4	2
9	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4
10	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	5
11	3	5	2	1	4	2	3	1	4	2	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
12	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	3	3	4	4	3	5	5
13	3	4	5	4	2	1	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
14	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	5	3
15	5	1	4	4	4	2	3	1	4	5	4	5	4	2	4	2	5	3	4	5	4	1
16	5	4	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5
17	5	5	4	5	5	3	4	1	5	5	3	5	5	1	4	4	2	4	3	4	2	3
18	5	2	3	4	4	4	2	2	3	2	5	5	3	4	2	5	1	1	4	5	5	3
19	5	3	1	5	3	4	5	2	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	2	5	5
20	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	1	4	5	4	4	4
21	3	1	5	5	2	4	4	5	5	3	5	5	3	4	2	5	2	4	4	2	5	4
22	5	3	5	4	3	5	4	3	4	1	4	3	5	4	5	2	4	3	1	2	5	5
23	4	5	4	5	2	2	3	1	5	4	5	2	5	5	3	2	3	5	4	4	4	4
24	4	4	1	1	3	5	5	2	4	5	5	3	5	1	4	4	1	4	2	2	3	4
25	3	5	2	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
26	4	3	4	3	2	2	5	5	5	2	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5
27	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4
28	2	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	1	3	3	4	5	2	5	2	5	5

29	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	2	5	4	3	2	2	5	4	3	3	2
30	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	2	4	5	2
31	3	5	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	3	2	4
32	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2	4
33	5	5	5	2	5	5	3	4	2	4	4	2	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5
34	4	5	5	3	1	4	2	3	5	4	5	5	3	4	1	4	5	5	4	4	3	4
35	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3
36	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	2	4	2	4	5	5	5	2	3	5
37	4	5	5	4	5	4	2	2	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	2	4	3	5
38	5	4	4	5	4	3	2	3	5	2	4	4	4	4	2	3	5	1	2	5	2	4
39	5	1	1	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	1	5	3	5	4	2	5	5	3
40	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	1	2	5	4	2	3	4	4	4	4	5
41	4	5	4	2	2	4	2	5	2	1	4	4	1	5	5	3	1	5	5	4	4	5
42	5	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	2	4
43	4	2	5	5	3	3	5	2	3	5	5	4	3	1	4	4	5	4	3	5	1	5
44	4	4	2	5	5	1	3	5	4	4	5	5	1	2	5	5	3	5	3	4	4	4
45	4	2	3	5	5	3	5	3	2	5	3	3	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4
46	1	4	5	1	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1
47	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	5	5	3	5	4	4	5	4	5	1	3
48	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4
49	5	3	5	3	1	4	5	2	4	5	5	4	3	4	2	3	5	4	4	5	4	3
50	4	3	3	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	2	5	2	3	3	5	1
51	4	4	3	3	3	4	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2
52	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	3	5	4	3
53	2	4	3	4	3	2	5	2	4	2	1	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4	2
54	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	4
55	4	5	4	5	4	2	1	4	4	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4
56	1	4	5	3	1	4	2	3	5	5	1	4	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5
57	3	3	4	5	2	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	2	5	5	4	3	4
58	4	3	2	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5
59	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5

60	2	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	2	4	4
61	5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4
62	5	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	1	4	3
63	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	4	3	4	5
64	3	4	5	2	2	3	2	5	5	3	5	5	5	2	5	1	5	3	4	5	4	4
65	4	3	5	3	5	4	4	4	5	2	4	5	2	3	4	3	5	5	5	4	4	2
66	2	4	5	2	5	3	4	4	5	5	2	4	5	3	4	4	4	3	4	2	5	5
67	3	3	3	4	5	5	4	3	1	4	5	4	5	2	5	4	1	3	4	2	4	4
68	5	5	4	5	5	5	4	2	2	4	4	4	5	3	2	3	4	3	5	4	4	4
69	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	3	5	2	5	4	5	4
70	4	4	4	5	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5
71	4	2	3	2	4	3	2	5	1	2	1	5	2	2	4	5	5	3	4	4	4	4
72	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4
73	3	5	4	5	4	4	4	5	5	2	2	3	5	4	1	4	5	3	3	5	4	5
74	4	5	1	4	3	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	5	2	5	5
75	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	2	4	4	3	5
76	4	4	2	2	2	5	1	4	2	3	5	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5
77	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
78	5	2	3	5	3	4	4	2	2	4	5	5	5	4	4	2	3	2	5	3	5	3
79	5	2	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	2	2	1	3	5	4	4	5	3
80	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5
81	4	4	1	1	2	3	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5
82	5	2	5	5	4	4	5	4	3	1	5	5	2	2	4	3	5	2	4	1	4	4
83	1	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4
84	5	4	1	5	5	5	2	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	1	5	5
85	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	3	3	4	1	2	3	4	4	4	2
86	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	5	4	2
87	3	4	4	2	4	2	2	4	5	4	5	4	5	2	5	2	4	3	5	3	4	3
88	5	5	4	3	5	4	1	5	4	1	3	1	3	4	1	2	2	5	4	5	5	5
89	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	2	5
90	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4

91	3	4	4	4	1	5	4	2	5	4	2	4	2	4	5	4	3	5	3	4	5	2
92	4	5	5	2	4	3	5	4	3	5	2	5	5	5	4	3	4	3	2	5	5	5
93	3	2	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	1	4	5	2	2	5	2	4
94	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4
95	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
96	5	4	4	4	5	4	4	4	1	3	2	2	5	3	5	5	5	4	4	4	2	3
97	5	2	2	5	3	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	1	4	3	2	4	4
98	5	4	5	2	4	4	5	2	2	3	5	4	2	4	4	2	4	1	4	4	5	5
99	5	4	2	4	5	5	4	5	3	3	1	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	4	3	4	3	5	5	5	2
101	5	5	3	1	5	4	4	3	5	4	5	1	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5
102	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	5	2	5	4	3	5	5	5
103	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	5	2	5	5	4
104	5	4	5	4	3	5	5	3	2	5	5	4	5	4	4	5	3	4	2	5	3	4
105	3	5	5	1	5	4	3	1	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3
106	4	3	5	2	5	4	1	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	1
107	4	5	3	4	4	4	1	5	4	4	4	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4
108	3	5	3	3	5	4	3	2	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5
109	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	1	3	4	5	3	4	3	5	2
110	4	5	4	5	3	4	5	4	5	2	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3
111	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	5	4	1	5	3	4	4	3	3	4
112	5	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4
113	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
114	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	5	3
115	5	5	5	2	3	1	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5
116	4	3	3	5	1	4	5	3	5	3	5	4	5	2	4	4	5	3	3	4	5	4
117	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	2	2	4	5	5	4	5
118	2	5	5	3	4	4	5	1	4	5	2	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	2
119	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	5	1	4	2	5	3	4	5	4	3	4
120	5	4	3	5	4	4	4	5	1	4	3	5	4	4	5	2	5	1	4	5	3	4
121	4	5	1	2	5	5	5	5	4	1	1	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5

122	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	3	2	5	5	4	4	5	4
123	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4
124	3	5	2	4	2	5	4	2	4	5	3	3	4	2	5	4	5	4	4	1	2	5
125	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	1	5	2	5	4	1	4	5
126	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	3	4	3	5	3	2	4	5	5	4
127	4	4	5	5	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5
128	4	5	4	5	5	2	3	4	5	1	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	2
129	4	4	2	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4
130	5	4	4	5	5	2	5	1	3	4	4	1	5	3	2	2	5	5	5	3	4	5
131	5	4	1	3	5	4	2	5	3	3	5	3	2	2	3	3	4	3	4	5	3	2
132	5	5	1	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	3
133	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4
134	5	4	4	3	4	5	3	2	5	3	5	3	5	1	4	5	5	4	4	4	3	3
135	5	4	4	5	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5
136	5	4	2	5	2	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4
137	5	5	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	2	5	3
138	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	3	4	4
139	5	5	3	4	2	3	4	3	3	5	2	5	4	4	3	3	4	5	2	2	1	3
140	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	1	5	5
141	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	1	3	4	5	3	5	5	5	1
142	5	5	2	2	5	3	4	2	5	3	4	3	4	3	3	5	4	2	3	4	3	2
143	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	1	4
144	5	2	3	5	4	5	2	3	4	5	2	5	4	4	5	1	4	5	3	5	5	4
145	3	1	1	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	5	5	2	4	3	5	4	5	1
146	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5
147	4	4	2	3	4	1	4	5	5	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	5	3
148	4	5	5	2	4	2	5	3	5	5	5	1	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
149	3	5	5	3	1	4	1	2	3	5	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	3	2
150	5	5	1	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	1	5	4	5	5	5	4	4
151	1	1	3	5	5	3	3	1	5	5	2	4	5	2	4	5	5	5	4	5	3	5
152	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3

153	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	2	5	3	5	3	4	5
154	5	5	4	2	4	2	4	4	1	5	3	5	1	4	3	2	3	1	4	2	1	4
155	5	1	1	2	1	5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	2	5	5	1	2	2	3
156	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	2	1	3	4	1	5	4	4	4	5	4
157	5	4	4	5	1	4	3	1	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4
158	5	4	2	4	4	5	4	5	2	5	2	2	4	5	3	2	3	5	4	4	3	5
159	5	5	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	5	5	3	1	5	5	2	1	2	5
160	3	4	2	5	5	5	4	1	5	4	4	2	5	3	5	1	4	4	2	4	4	5
161	4	4	1	4	2	5	4	5	5	3	5	5	4	2	3	5	3	3	5	4	4	4
162	2	4	1	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4
163	5	3	4	4	2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2
164	4	5	5	5	4	5	3	5	1	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5
165	2	2	3	4	5	5	2	4	5	4	5	2	4	5	5	4	5	2	4	5	2	3
166	4	2	1	4	4	1	4	4	3	3	4	5	2	3	2	2	4	5	5	3	4	2
167	5	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5
168	2	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	2	2	5	5	5	4	3	4	3	5
169	5	5	4	4	2	3	3	2	4	4	3	5	4	3	1	4	5	4	1	4	4	4
170	5	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5
171	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4
172	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
173	5	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4
174	5	3	1	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5
175	4	5	5	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	1	4	2	5	4	2	5
176	2	3	4	4	3	4	4	5	5	1	5	2	4	2	5	5	1	1	5	5	5	4
177	4	2	2	3	5	5	1	4	3	5	4	2	5	5	4	4	2	3	5	4	3	4
178	5	5	2	4	2	2	5	5	4	1	5	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4	2
179	4	4	1	4	1	4	1	4	5	5	4	4	5	5	3	4	1	5	5	3	4	5
180	1	5	5	5	2	4	5	3	5	4	2	4	5	4	5	1	3	4	3	5	5	2
181	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5
182	5	3	1	3	1	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5
183	4	4	3	3	5	4	5	1	5	3	5	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4

184	2	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	2	5
185	5	4	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	1	5	2
186	2	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3
187	4	4	3	2	4	5	1	1	4	5	3	4	4	4	3	5	2	3	3	5	2	4
188	5	4	4	4	2	5	2	4	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4
189	5	5	5	2	3	3	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4
190	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	2	4	1	3	5	4
191	1	4	5	1	5	3	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5
192	3	3	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	1	1	2	5	2	3	1	4	3
193	1	4	1	5	3	4	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
194	4	2	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4
195	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
196	3	5	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	3	4	2	5	2	5	4	5	4
197	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	5	3	5	3	4	3	5	2	5	5	3
198	4	5	5	3	5	2	2	5	1	5	5	1	2	5	5	2	3	2	2	5	1	3
199	4	5	5	5	2	2	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	2	3	3	3
200	5	1	4	5	5	4	5	4	3	2	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4
201	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	5	2	5	5	3	4	2	4	4	3	2
202	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	3	1	3	1	3	4	5	5	4	3
203	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	2	4	5	5	4	5	4
204	4	5	1	4	5	2	4	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	2	2
205	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	1	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5
206	4	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	5	3	5	5	5	5	3	3	5
207	3	2	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5
208	5	2	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	5	5
209	3	4	4	1	5	2	4	4	2	2	1	3	2	5	1	2	1	2	5	4	1	5
210	5	1	1	4	5	5	4	5	4	2	3	3	1	4	3	2	2	5	4	4	4	5
211	4	4	4	3	4	3	2	1	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	1
212	5	3	4	5	4	3	5	1	4	2	1	5	5	4	2	4	5	4	3	5	3	4
213	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	5	2	3	5	1	4	5	4
214	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	5	5

215	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	5	5	4	5	4
216	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	2	4	5	5	3	4
217	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	1	5	5	5	4
218	5	4	5	2	2	5	4	1	1	2	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4
219	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	2	5	3	5	3
220	5	4	4	1	4	5	3	5	4	4	2	5	5	3	3	1	4	2	5	4	3	4
221	2	2	5	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4
222	2	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	1	5	5
223	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	1	4	4	5	4	5	1	1
224	2	3	1	2	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5
225	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	1	3	3
226	2	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	5	2	4	3	4
227	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	1	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	5
228	2	1	3	3	5	4	4	4	2	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5
229	3	2	4	5	3	2	3	4	5	5	2	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4
230	4	4	4	3	1	5	2	3	4	3	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	4	5
231	5	4	4	3	5	2	5	2	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5
232	4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	5	1	5	5	4	3	1	5	4	5	4
233	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	3	4	2	4	4
234	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3
235	5	5	5	4	2	3	2	5	4	4	5	3	5	2	4	4	3	4	1	5	5	4
236	3	2	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	1	4	5
237	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3
238	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5
239	4	4	5	2	5	4	4	3	3	2	4	5	5	5	4	5	3	4	4	2	4	4
240	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	2
241	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	3	1	3	4	4	5	4	5	5	3	5
242	4	3	5	5	5	1	5	1	4	4	4	2	4	2	5	4	4	5	5	1	4	3
243	5	5	3	1	4	5	5	4	4	3	5	4	4	2	5	5	4	3	3	5	3	5
244	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1
245	5	5	5	4	3	5	2	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	2	5	2	3	4

246	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	5	4	2	5	3	5	4	5	3	4	3	5
247	2	4	5	5	2	5	2	1	4	5	5	4	5	5	5	3	2	2	5	5	4	5
248	5	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	1	2	5	5	3	1
249	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	4	1	1	5	5	2	4
250	3	4	4	4	5	2	5	5	5	1	4	3	5	5	2	3	2	3	5	1	4	3

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
2	5	5	5	4	5	4	5	4	1	5	4	5
3	5	3	5	4	5	3	5	2	4	5	4	1
4	4	1	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5
5	2	4	4	4	5	3	1	4	4	5	5	4
6	4	3	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5
7	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5
8	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	3	3
9	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5
10	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3	4
11	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
12	2	5	3	1	3	5	4	4	4	3	5	3
13	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4
14	3	5	2	4	3	5	3	4	4	5	4	5
15	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	1
16	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	4	4	4	3	5	5	3	2	2	2
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4
19	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
20	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	2	5
21	3	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
22	1	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
24	5	4	5	4	5	4	2	3	5	5	4	4
25	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
26	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5
27	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	3
28	5	5	3	5	5	1	1	3	4	5	5	2
29	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	3

30	4	4	5	5	2	4	3	5	4	4	4	3
31	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5
32	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4
33	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	3
34	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5
35	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5
36	2	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
37	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4
38	5	2	1	4	4	4	4	4	5	4	3	4
39	1	4	4	1	3	5	5	5	4	4	5	2
40	3	5	1	1	3	4	5	3	5	5	5	3
41	4	5	4	1	5	4	1	2	4	5	4	4
42	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5
43	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5
44	5	4	1	4	5	3	1	3	4	3	5	4
45	4	5	5	2	3	1	5	5	2	4	4	4
46	4	2	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4
47	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
48	5	1	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
49	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4
50	5	5	5	5	1	5	2	5	5	2	5	4
51	2	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3
52	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5
53	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4
54	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3
55	4	3	5	1	5	5	5	4	4	3	2	5
56	5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	5	3
57	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	5	3
58	3	4	4	5	5	1	3	5	5	2	5	5
59	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5
60	2	4	5	2	3	3	4	5	5	4	5	4

61	4	2	5	5	3	5	2	4	4	2	4	5
62	4	2	5	4	5	3	5	5	5	1	3	5
63	3	5	2	3	4	5	5	4	3	5	5	5
64	5	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	5
65	1	2	4	2	5	2	4	4	3	5	4	5
66	4	3	5	3	5	3	4	5	1	2	4	5
67	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	4
68	4	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5
69	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
70	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4
71	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	2	5
72	3	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4
73	4	4	5	4	5	1	4	5	5	4	3	5
74	5	2	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4
75	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
76	4	4	4	4	3	5	5	5	5	2	1	4
77	5	3	4	5	4	1	4	5	2	3	3	4
78	4	5	1	3	5	2	5	5	4	5	4	3
79	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3
80	3	2	5	3	2	2	2	4	5	5	4	3
81	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3
82	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3
83	5	2	1	5	3	2	5	3	5	4	4	5
84	1	4	2	2	4	5	4	4	5	3	5	3
85	5	3	4	5	3	2	4	5	4	5	5	4
86	3	5	3	1	5	5	5	5	5	3	5	5
87	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	2	1
88	5	5	1	5	4	2	3	4	5	4	4	5
89	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4
90	5	2	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5
91	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	3	5

92	4	5	3	3	4	2	4	5	5	5	2	4
93	2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4
94	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	4
95	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4
96	5	4	3	3	5	4	4	2	4	3	5	2
97	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	2
98	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	1
99	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
100	5	5	3	4	3	2	2	5	4	3	5	5
101	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	4
102	3	4	4	5	3	3	3	1	5	4	1	1
103	3	3	3	3	5	3	4	5	2	4	4	3
104	2	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
105	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
106	5	5	5	5	2	3	5	5	2	4	4	2
107	4	5	3	2	5	4	5	5	3	4	5	4
108	2	4	4	3	4	4	3	2	5	4	5	3
109	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	2	3
110	4	3	5	5	4	3	2	5	3	5	3	3
111	1	5	3	4	5	5	2	4	4	5	5	4
112	4	5	4	3	2	3	5	4	4	2	4	2
113	5	4	5	5	2	4	2	4	5	3	4	5
114	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4
115	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3
116	2	5	5	3	2	2	2	2	5	4	5	5
117	3	5	4	5	4	5	4	1	5	2	5	3
118	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4
119	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5
120	4	3	4	5	4	4	3	3	5	2	5	5
121	5	3	3	4	5	2	5	4	5	5	5	5
122	5	3	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4

123	4	2	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5
124	2	2	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5
125	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4
126	5	4	4	3	5	1	5	5	4	4	4	2
127	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	2	5
128	4	4	3	4	5	5	4	2	5	5	4	5
129	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	3	4
130	5	5	2	2	4	4	4	5	4	5	3	5
131	4	5	2	3	4	4	5	5	4	3	4	2
132	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3
133	3	3	5	5	1	4	5	3	5	5	4	5
134	4	4	4	2	3	3	5	2	3	5	5	5
135	4	5	2	3	3	5	5	2	5	5	5	2
136	5	5	4	5	4	3	4	5	2	4	5	2
137	3	3	4	5	4	4	1	4	4	5	5	5
138	4	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5
139	1	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4
140	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4
141	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5
142	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5
143	2	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3
144	5	2	4	1	5	4	2	2	4	4	4	4
145	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
146	5	5	4	4	3	5	1	4	4	4	5	5
147	5	5	1	4	5	4	4	5	4	3	1	4
148	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5
149	1	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4
150	3	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	3
151	3	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5
152	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5
153	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4

154	1	5	3	5	4	4	2	5	2	2	4	5
155	5	4	5	2	5	5	3	5	5	2	4	4
156	4	2	4	2	4	5	4	1	5	4	5	4
157	3	4	1	3	4	5	4	4	5	3	5	5
158	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5
159	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4
160	5	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5
161	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4
162	2	4	5	4	3	4	4	2	2	2	3	3
163	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5
164	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	2	2
165	5	4	5	5	4	4	5	2	3	1	4	4
166	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	1	4
167	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
168	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
169	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3
170	3	5	4	5	3	4	2	3	4	5	3	4
171	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4
172	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5
173	5	4	5	5	4	5	3	5	3	3	4	4
174	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4
175	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
176	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
177	4	2	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5
178	5	4	5	5	5	2	2	4	4	2	4	4
179	5	5	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4
180	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4
181	2	5	3	4	4	5	5	5	5	2	2	4
182	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	1
183	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4
184	2	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5

185	2	5	5	4	5	2	3	3	4	5	5	4
186	5	4	5	5	4	2	3	4	4	3	5	3
187	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
188	4	3	4	5	4	5	5	4	1	5	3	5
189	4	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5
190	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
191	2	5	4	4	4	4	5	5	3	1	4	4
192	5	3	4	4	5	5	3	2	5	4	3	3
193	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	3	4
194	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5
195	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
196	4	5	5	3	4	1	5	2	1	5	5	4
197	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5
198	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
199	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2
200	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	5	1
201	5	1	2	3	5	4	5	3	3	5	5	5
202	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5
203	5	4	4	3	4	1	5	4	5	4	2	2
204	5	4	5	5	4	2	3	5	5	4	5	2
205	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4
206	2	5	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5
207	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3
208	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
209	5	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3
210	3	5	5	3	2	4	3	3	5	5	3	5
211	3	3	1	4	5	4	3	4	2	5	5	3
212	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4
213	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4
214	3	1	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5
215	4	1	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2

216	4	5	3	5	1	4	5	1	4	3	4	4
217	5	5	1	4	5	4	1	5	4	4	4	5
218	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	3
219	5	4	4	2	2	5	5	3	4	4	5	5
220	4	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	3
221	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3
222	4	4	5	5	3	1	4	5	4	5	4	3
223	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2
224	2	3	5	2	5	3	4	4	4	5	5	1
225	5	3	5	5	5	4	2	4	3	3	5	4
226	2	4	5	5	4	2	2	3	5	4	5	4
227	5	5	5	4	1	2	5	4	5	5	5	5
228	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4
229	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4
230	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4
231	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3
232	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	3
233	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	1	4
234	5	2	5	1	5	4	1	5	3	5	2	5
235	5	4	5	4	5	3	5	5	2	4	4	4
236	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4
237	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	2
238	2	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3
239	4	4	4	2	4	5	4	5	5	3	3	4
240	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4
241	5	5	4	5	5	3	2	2	5	4	5	3
242	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	4	4
243	5	5	2	3	5	3	5	2	4	5	1	4
244	3	2	3	5	4	5	5	1	2	4	5	5
245	4	3	5	5	1	4	3	4	3	4	4	4
246	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	2	5

247	2	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5
248	5	5	1	5	2	5	4	5	5	4	5	4
249	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
250	5	2	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4