



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MEDICINA HUMANA**

**Tesis**

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Saenz, Lima, 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Médico Cirujano

**Presentado por:**

**Autora:** Guzman Alonzo, Mery del Carmen


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7684-8417>

**Asesor:** Dr. Parreño Serpa, Juan Gonzalo

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-8376-878X>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, MERY DEL CARMEN GUZMAN ALONZO egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Medicina Humana** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N SAENZ, LIMA, 2025" Asesorado por el docente: DR. PARREÑO SERPA, JUAN GONZALO DNI 43325346 ORCID [0009-0009-8376-878X](https://orcid.org/0009-0009-8376-878X) tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código 14912:485631013 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado: MERY DEL CARMEN GUZMAN ALONZO  
DNI: 70367595



.....  
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: PARREÑO SERPA JUAN GONZALO  
DNI: 43325346

Lima, 04 de agosto de 2025

## **DEDICATORIA:**

Este trabajo de investigación viene con muchas emociones detrás por estos largos años, quisiera dedicarla a todas aquellas personas que han sido mi soporte y fortaleza.

En primer lugar, dedicar unas palabras de admiración y respeto a mi Mamá Donatila, quien estuvo en todas mis amanecidas, desvelándose y cuidándome en todo momento, gracias por ser mi motor y mi motivo de seguir siempre actualizándose en cursos y más, Orgullosa y agradecida que seas mi mamá, todos mis logros van por ti, hoy, mañana y siempre. Gracias Tata por siempre estar apoyándome, dándome consejos y siempre alentando a seguir adelante pese a todo lo bueno y lo malo.

A mis hermanos, quienes están conmigo en las buenas y malas, en las alegrías y tristezas, agradecida de tenerlos en mi vida, gracias por su apoyo incondicional y por siempre sentirme escuchada y acompañada en todo momento. Gracias familia por inculcarme el amor hacia los demás, hacia la carrera y hacia el área de Salud.

Gracias Juan Carlos por ayudarme y aconsejarme en cada paso de mi carrera y en especial consideración en la tesis, gracias por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas, eres el mejor hermano que la vida me pudo dar, mi admiración para ti, gracias por todo.

A mi enamorado Piero, por estar a mi lado en todo momento, por tus consejos, por darme fuerzas cuando se me agotaban, por darme tu apoyo incondicional en las guardias, por tu paciencia cuando estaba de turno o postguardia, gracias por ser mi mejor amigo, y mi compañero en esta etapa tan importante de mi vida en esta y por las que vienen.

**Mery del Carmen**

## **AGRADECIMIENTO:**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento desde lo más profundo, a todas las personas, quienes me brindaron su confianza, consejos y paciencia quien han sido motivación para la realización de la tesis.

En primera, agradecer a todos mis pacientes, quienes me brindaron su confianza a lo largo de estos años, sin su participación no hubiera sido posible. A las hermanas de la capilla quienes con sus palabras de aliento y su confianza puesta en mi en mi carrera, me llena de satisfacción y de alegría por su acompañamiento durante estos 7 años.

A mis mejores amigos, compañeros y colegas, Jacqueline, Daniel por ser una motivación para seguir adelante, por ser un gran equipo de estudio, por todas las veces en las que íbamos a los diferentes centros de salud, la experiencia de compartir con ustedes estos 7 años han sido enriquecedora, gracias por su dedicación, paciencia y trabajo en equipo

A mi hermano Juan Carlos por su orientación, paciencia y consejos a lo largo de este proceso. Su apoyo fue fundamental para que llegue a buen término y mejorar cada aspecto de este trabajo, a mi mamá Donatila quien me permitió seguir creciendo profesional y académicamente por su gran trayectoria agradecida con ambos.

**Mery del Carmen**

## ÍNDICE

<b>1. CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Justificación Teórica	17
1.4.2. Justificación Metodológica	17
1.4.3. Justificación Práctica	18
1.5. Delimitaciones de la investigación	18
1.5.1. Temporal	19
1.5.2. Espacial	19
1.5.3. Recursos	19
<b>2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Formulación de la hipótesis	32
2.3.1. Hipótesis general	32
2.3.2. Hipótesis específicas	32
<b>3. CAPÍTULO III METODOLOGÍA</b>	34
3.1. Método de la investigación	34
3.2. Enfoque de la investigación	34
3.3. Tipo de la investigación	35
3.4. Diseño de la investigación	35
3.5. Población, muestra y muestreo	35
3.5.1. Criterios de selección	36
3.5.1.1. Criterios de inclusión	37
3.5.1.2. Criterios de exclusión	37
3.6. Variables y operacionalización	38
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1. Técnica	39
3.7.2. Descripción de instrumentos.	40
3.7.2.1. Escala de calidad de atención	41
3.7.2.2. Escala Rápida de Satisfacción de Consulta Externa ERSaPaCE	41
3.7.3. Validación	41

3.7.4. Confiabilidad	42
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9. Aspectos éticos	43
<b>4. CAPÍTULO IV PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de los resultados	44
4.2 Discusión de los resultados	55
<b>5. CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones	58
<b>6. CAPÍTULO VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
ANEXOS	66
Anexo 1. Matriz de Consistencia	67
Anexo 2. Instrumento de Satisfacción del usuario	70
Anexo 3. Instrumento de Calidad de Atención	72
Anexo 4. Formato de Aprobación del comité de ética de la Universidad	75
Anexo 5. Aprobación de la Dirección de Sanidad Policial	76
Anexo 6. Aprobación del Departamento de Urología del Hospital	77
Anexo 7. Consentimiento Informado	78

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla No 1 Datos Generales del usuario en el consultorio de Urología	42
2. Tabla No 2 Distribución Calidad de atención en el consultorio de Urología	43
3. Tabla No 3 Distribución de Nivel de dimensiones de calidad de atención	44
4. Tabla No 4 Distribución de Nivel de satisfacción en el consultorio	45
5. Tabla No 5 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología	47
6. Tabla No 6 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología	48
7. Tabla No 7 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología	49
8. Tabla No 8 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología	50
9. Tabla No 9 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología	51
10. Tabla No 10 Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología	52

## **INDICE DE GRAFICOS**

1. Figura No 1 Distribución de la variable calidad de atención	43
2. Figura No 2 Distribución de la variable Satisfacción	45

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025.

**Materiales y Métodos:** La muestra de esta investigación estuvo conformada por 341 usuarios del consultorio de Urología constituyo una proporción representativa del total de la población mayor de 18 años, quienes fueron usuarios del consultorio de Urología del Hospital Nacional Luis N Sáenz, se utilizaron los cuestionarios de Escala de atención SERVQUAL y Escala Rápida de Satisfacción de Consulta Externa ERSaPaCE.

**Resultados:** la muestra fue representada en su mayoría por sexo masculino con un (69.5%) que representó 237 encuestados, y con un (30.5%) sexo femenino encuestados, según el tipo de encuestado (70.6%) fueron continuadores. La relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario tuvo como índice de correlación Rho de Spearman de  $0.753 = 75.3\%$  esto nos indica una correlación positiva considerable.

**Conclusiones:** La calidad de atención y satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles un 69.3%, en su dimensión de seguridad tuvo 56.2%, en su dimensión de capacidad de respuesta 50.9%, en su dimensión de fiabilidad un índice de 38.9%, la dimensión de empatía un índice de correlación de 55.9% en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, Satisfacción del usuario, usuarios

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the urology clinic at the Luis N. Sáenz National Police Hospital, Lima, 2025. **Materials and Methods:** The sample for this study consisted of 341 users of the urology clinic, representing a proportion of the total population over 18 years of age who were users of the urology clinic at the Luis N Sáenz National Hospital. The SERVQUAL service quality scale and the ERSaPaCE rapid outpatient satisfaction scale questionnaires were used. **Results:** The sample was mostly male (69.5%), representing 237 respondents, and 30.5% female respondents. According to the type of respondent, 70.6% were repeat users. The relationship between quality of care and user satisfaction had a Spearman's Rho correlation index of  $0.753 = 75.3\%$ , indicating a considerable positive correlation. **Conclusions:** Quality of care and user satisfaction in the dimension of tangible elements was 69.3%, in the dimension of safety it was 56.2%, in the dimension of responsiveness 50.9%, in the dimension of reliability an index of 38.9%, and in the dimension of empathy a correlation index of 55.9% in the urology clinic of the Luis N Sáenz National Police Hospital, Lima 2025.

**Keywords:** Quality of care, User satisfaction, Users

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de los servicios de salud ha cobrado relevancia, enfocándose en dos factores clave: calidad asistencial y satisfacción del paciente. En Perú, estas variables adquieren especial importancia ante la escasez de especialistas y la alta demanda sanitaria. El Departamento de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N. Sáenz atiende gran número de casos urinarios, requiriendo no solo habilidades técnicas, sino también un enfoque centrado en el usuario. Estudios muestran una correlación significativa entre la calidad percibida según el modelo SERVQUAL y la satisfacción del paciente, impactando la adherencia, continuidad de cuidado e imagen institucional. SERVQUAL evalúa cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y tangibles. Este estudio busca analizar empíricamente dicha relación en el citado hospital, empleando el instrumento SERVQUAL validado. Los resultados aspiran a orientar mejoras concretas en la atención urológica policial, promoviendo un servicio eficaz, seguro y humanizado. La estructura metodológica de la tesis se organiza en cinco capítulos. El primero aborda la introducción al problema de investigación, delimitando objetivos y fundamentos teóricos y metodológicos. El segundo presenta el marco conceptual y analiza críticamente estudios previos nacionales e internacionales relevantes. El tercer capítulo describe el diseño metodológico: población, muestreo, recolección de datos mediante SERVQUAL y ERSaPaCE, y técnicas analíticas. El cuarto capítulo interpreta los hallazgos empíricos y los contrasta con la literatura existente, abriendo el debate académico. Finalmente, el quinto capítulo plantea conclusiones sustantivas y recomendaciones prácticas orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de urología.

## **1. CAPÍTULO I: El Problema**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La calidad asistencial se ha consolidado como un componente esencial en la arquitectura de los sistemas sanitarios, especialmente en contextos como el peruano, donde convergen desafíos estructurales y una creciente demanda poblacional. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad del cuidado como la provisión de servicios efectivos y seguros, sustentados en evidencia científica, que responden integralmente a las necesidades del paciente (1). En el marco de la cobertura sanitaria universal (CSU), la calidad se posiciona como eje de efectividad; de hecho, se estima que la atención deficiente contribuye anualmente a entre 5,7 y 8,4 millones de muertes en países de ingresos bajos y medios (2).

La asistencia sanitaria centrada en el paciente exige, además del dominio técnico, una mirada humanista que considere los aspectos emocionales, sociales y culturales del entorno del usuario (3). En América Latina, y particularmente en Perú, explorar la percepción de la calidad desde el punto de vista del usuario permite identificar falencias en la prestación del servicio y orientar intervenciones correctivas en instituciones públicas y privadas (4). Esto toma especial relevancia ante indicadores críticos como la proporción de especialistas: apenas 42 médicos por cada 100,000 habitantes, muy por debajo del estándar mínimo recomendado (5).

El Ministerio de Salud del Perú ha reconocido esta situación mediante políticas que priorizan el acceso equitativo y la mejora continua de los servicios, considerando la atención como un derecho fundamental (6). Sin embargo, estudios como el de Villafuerte (7) evidencian que hospitales como el de la Policía Nacional enfrentan dificultades operativas: insuficiente personal, baja capacitación y fallas en la comunicación institucional, lo que repercute directamente en la experiencia del paciente.

Por otro lado, Escarza (8) subraya el rol crítico de la satisfacción del usuario como indicador transversal de calidad. El abordaje adecuado de emociones como el miedo, la ansiedad o la incertidumbre, tanto del paciente como de su entorno familiar, influye directamente en la percepción de la atención recibida. En esta línea, el modelo de calidad propuesto por Donabedian, revisado por Iparraguirre (9), plantea que la planificación estratégica y la coherencia entre estructura, proceso y resultado son claves para el cumplimiento de estándares asistenciales.

No obstante, según Rodríguez (10), aún persiste una baja correlación positiva entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, lo que indica una oportunidad de mejora sustancial. Alinear las intervenciones con dimensiones críticas como seguridad, empatía y eficiencia podría fortalecer la percepción ciudadana y reducir los niveles de insatisfacción y quejas institucionales.

En suma, la insatisfacción generalizada refleja no solo carencias operativas, sino también debilidades sistémicas en infraestructura, formación y gestión. Adoptar modelos accesibles, equitativos y centrados en el paciente, junto con protocolos de evaluación interna, permitirá reorientar el sistema hacia una atención más efectiva, humanizada y sostenida en la evidencia.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de urología del hospital nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?
- ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?
- ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?
- ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?
- ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025
- Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025
- Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La justificación de este análisis abarcó la alineación en un conjunto de 14 investigaciones previas que examinaron la dinámica de la prestación de servicios y la satisfacción de los usuarios a través de un lente teórico-analítico. Según Alva expresó, que los centros de salud deben asumir el rol de la calidad de atención con el fin de brindar que los pacientes puedan cumplir expectativas, con el fin de reflejarse en la satisfacción. (11)

Al examinar la relación entre calidad de los servicios prestados del personal y las percepciones de las partes interesadas, este estudio empleó marcos analíticos para formular estrategias dirigidas a mejorar la aceptación de los servicios y mitigar la insatisfacción de los usuarios. Este enfoque permitió evaluar sistemáticamente las deficiencias institucionales e identificó oportunidades para optimizar los puntos fuertes de los ecosistemas de servicios.

### **1.4.2. Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se basó en un sólido marco científico que garantiza la validez empírica y la generalizabilidad práctica. El proceso analítico empleó una rigurosa precisión estadística y metodológica, lo que refuerza la importancia académica de los resultados. Este enfoque no sólo avanzó el discurso académico, sino que también estableció una base creíble para futuros estudios que traten de ampliar las dimensiones teóricas y aplicadas del tema.

La investigación empleó instrumentos metodológicamente sólidos y fiables, alineados con los objetivos del estudio. A lo largo de su ejecución, la investigación se ajustó

rigurosamente a los protocolos metodológicos y técnicos establecidos por la universidad. Se espera que los resultados enriquezcan el acervo académico de la universidad y proporcionen una base sólida para futuras investigaciones, en particular para los estudiosos que deseen explorar el tema en mayor profundidad.

### **1.4.3. Práctica**

El fundamento empírico de la investigación residió en su habilidad para producir saberes críticos sobre las percepciones de los pacientes respecto a la calidad del cuidado y los grados de satisfacción en los contextos de salud. A través del estudio sistemático de estos hallazgos, la investigación estableció posibles acciones para optimizar la provisión de servicios e indicar intervenciones fundamentadas en evidencia con el objetivo de mejorar los estándares de calidad y los resultados enfocados en el paciente en los servicios de urgencia.

## **1.5. Delimitaciones de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal**

No se observó limitación temporal, el estudio se realizó en el tiempo previsto

### **1.5.2. Espacial**

La investigación se situó dentro de un ámbito geográfico delimitado, centrándose en entornos urbanos, institucionales o regionales específicos que se establecieron en el marco contextual del estudio. Esta delimitación espacial garantizó la coherencia metodológica y se ajustó la investigación a las dinámicas socio ambientales inherentes al lugar elegido. (11) El desarrollo del estudio se efectuó en las instalaciones del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Año 2025.

### **1.5.3. Recursos**

Para la recopilación de datos se manejaron mediante cuestionarios, bajo el consentimiento informado de los pacientes, cabe de resaltar que el presente estudio fue autofinanciado.

## **CAPÍTULO II: Marco Teórico**

### **2. Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Jaramillo et al. (12)** pretendió “Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del Hospital General Docente Ambato” en Ecuador. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional con una muestra de 384 pacientes, utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL conformado por 5 parámetros entre ellos tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. El 55.47 % fueron mujeres. Se encontró una incidencia entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario con una correlación positiva muy fuerte (rho de Spearman: 0,945; p-valor < 0,05), según su significancia se determinó estadísticamente que hay relación entre las variables, gracias a esto los usuarios están decididos a asistir al establecimiento de salud pese a las condiciones que se podría encontrar, cabe señalar que los usuarios puntuaron un alto grado en la percepción calificando como satisfechos.

**Echeverría et al. (13)** tuvieron como objetivo “Determinar la incidencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos” en Paraguay. Realizaron un estudio cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, deductivo no experimental de corte transversal con una población y muestra de 126 usuarios externos, utilizaron el instrumento SERVQUAL para la medición de calidad

percibido por los usuarios, el 96% fueron mujeres. Se encontraron altos niveles de satisfacción del usuario (rho de Spearman: 0,661  $p < 0,01$ ) con una correlación positiva considerable, según su significancia se determinó que si existe relación entre variables. La percepción de los usuarios que estuvieron muy satisfechos fue de 88,07%, satisfechos 8,97%, insatisfacción 0.9%, dichas cifras difieren debido a que se realizó un análisis global de los usuarios sobre la satisfacción media global.

**Roldán et al. (14)** tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción y calidad de atención de los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de Salud tipo C “Brisa del mar” y “El Paraíso” del cantón Machala en México, para mejorar la calidad de atención en el nivel primario”, realizaron un estudio cuya metodología fue descriptiva, de corte transversal con enfoque cuantitativo, con una muestra de 120 usuarios atendidos en los centros de salud, utilizando el instrumento SERVQUAL. En el centro de salud se encontró resultados dentro del centro de salud Brisas de Mar el porcentaje de satisfacción 46,7 %, poca satisfacción 3.3%, El Paraíso 50% se encuentra satisfecho, neutral 6.2 % En las dimensiones estudiadas en el estudio, se encontró una predominancia “totalmente satisfechos” y “muy satisfechos”, se deduce que los centros de atención primaria se esforzaron en ofrecer servicios que cubran las necesidades y expectativas de los usuarios, dentro de los resultados se resaltó que las dimensiones fiabilidad, seguridad, empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta determinando la calidad. Cabe de recalcar que el análisis de satisfacción según la dimensión de seguridad el 79,2% recalcó la privacidad en la atención y 69,8% que se valoró la eficacia del tratamiento brindado por el personal de salud, a su vez estos resultados indicaron un alto índice de satisfacción entre los usuarios englobando la confiabilidad de las dimensiones mencionadas.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Palazin (15)** tuvo como objetivo “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima”. Llevó a cabo el estudio de enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal, correlacional, conformado con una muestra de 133 pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima. El 41,4 % de los usuarios se encontraron insatisfechos (rho de Spearman: 0,856 p= 0,000) con una correlación positiva muy fuerte, según su significancia se determinó que, si existe relación entre sus variables, en relación con la técnica de la calidad existe una baja calidad de pacientes insatisfechos con 34,6%, llegando a la conclusión que se debe mejorar las capacidades del personal para garantizar la calidad de servicios.

**Ventura (16)** tuvo objetivo “Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor en el servicio de consultorio externo, centro de salud San Pablo Cajamarca 2023”, Efectuó el estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, conformado por 50 adultos mayores, utilizó el instrumento de encuesta SERVQUAL modificada de las cuales 56,0% son mujeres y el 44,0% son varones, los usuarios percibieron como buena la calidad de atención con un promedio de 69,2%, según las dimensiones de empatía 82%, seguridad 92%, capacidad de respuesta 72%, fiabilidad 70%, elementos tangibles 30%, la calidad de atención fue percibida como regular 3% , la insatisfacción fue de 48,4%.

**Fatama (17)** tuvo como objetivo “Determinar la relación existente entre el tipo de usuario y el nivel de satisfacción en la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Loreto” realizó un estudio cuantitativo correlacional, no experimental, descriptivo, retrospectivo y transversal, con una muestra de 329 usuarios mayores de edad de las cuales el porcentaje de

mujeres es de 56.8%, el instrumento que se utilizó fue SERVQUAL modificado, El 42% se reportó insatisfecho (rho de Spearman: 0,710 p= 0,05) con una correlación positivo considerable; así mismo, según su significancia se determinó que si existe relación entre sus variables la percepción de la calidad dentro de los encuestados fue 42,93 % satisfecho en la dimensión capacidad de respuesta, empatía 71,98%, aspectos tangibles 42,72%, satisfecho fiabilidad 57,14%.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN**

- **Definición:**

Una asistencia sanitaria de alta calidad requiere fomentar la confianza del paciente mediante una prestación de servicios que responda a las necesidades y expectativas individuales. Para ello, los profesionales sanitarios deben integrar metodologías basadas en la evidencia y defender los principios éticos inculcados a través de la formación profesional, garantizando que las normas asistenciales se ajusten tanto al rigor empírico como a los valores centrados en el paciente. Esta calidad se evalúa a través de criterios multidimensionales que incluyen los ámbitos social, técnico, administrativo, físico e interpersonal para garantizar la prestación de una atención primaria integral. Invertir en el desarrollo profesional continuo es fundamental para armonizar las competencias clínicas con los objetivos centrados en el paciente, fomentando así la satisfacción y la confianza.

Además, los profesionales sanitarios tienen la responsabilidad colectiva de promover el bienestar integral de los usuarios, que abarca las dimensiones social, física y psicológica. Para lograrlo, es necesario gestionar los recursos de forma sistemática y estratégica, optimizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante la colaboración interdisciplinar y protocolos basados en pruebas. Este enfoque garantiza un acceso equitativo a una atención

oportuna y eficaz, al tiempo que refuerza la responsabilidad institucional y la sostenibilidad operativa. (18)

- **Características de calidad de atención:**

El servicio asistencial se define por su amplia experiencia y la asignación estratégica de recursos, garantizando una exposición mínima al riesgo y mejorando al mismo tiempo la satisfacción del paciente y los resultados sanitarios. Al mismo tiempo, la prestación de asistencia sanitaria debe integrar de forma holística las dimensiones biológica, social y cultural en las interacciones entre profesionales y pacientes, aprovechando las competencias clínicas para alinear los protocolos asistenciales con las expectativas de los pacientes. Este doble enfoque en la eficiencia operativa y la práctica culturalmente receptiva fomenta marcos equitativos y centrados en el paciente que prioriza tanto la seguridad como la inclusión. (18)

- **Bases teóricas de calidad de atención:**

El marco seminal de Donabedian de 1966 reconceptualiza la calidad de la asistencia sanitaria mediante un modelo tripartito que da prioridad a tres ámbitos interdependientes: estructura, proceso y resultados. Estos pilares constituyen la base para evaluar la eficacia de la prestación de servicios. La dimensión estructural evalúa los atributos institucionales, incluida la infraestructura organizativa y la asignación de recursos. La dimensión de proceso examina las interacciones y actividades entre los profesionales sanitarios y los pacientes, haciendo hincapié en el cumplimiento de los protocolos clínicos. Por último, la dimensión de resultados evalúa la consecución de indicadores de salud predefinidos y puntos de referencia de acreditación, reflejando el impacto tangible de la atención. Donabedian afirmó que la sinergia de estos ámbitos impulsa la mejora sistémica de la atención sanitaria, sirviendo de piedra angular para sólidos mecanismos de garantía de calidad y la optimización de los estándares de servicio. (19)

- **Dimensiones de la calidad en la atención**

- A. Fiabilidad**

La fiabilidad en la prestación de servicios sanitarios se basa en la capacidad constante de ejecutar los servicios con precisión y observancia de los protocolos establecidos, garantizando la alineación con las normas clínicas y operativas. Este principio engloba la pericia demostrable de los proveedores, lo que permite a los pacientes reconocer la competencia técnica y las competencias estructuradas que forman parte integrante de su atención. Al fomentar la transparencia en la práctica, la fiabilidad refuerza la confianza en los sistemas sanitarios y subraya la adecuación entre las capacidades profesionales y las expectativas de los pacientes. (19)

- B. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta en la asistencia sanitaria se define por la capacidad de prestar una atención centrada en el paciente mediante interacciones oportunas y empáticas e intervenciones basadas en pruebas y adaptadas a las necesidades sanitarias individuales. Este principio subraya la adecuación de la competencia clínica a las expectativas de los pacientes, garantizando que los sistemas sanitarios no sólo resuelvan los problemas médicos que se presentan, sino que también fomenten la confianza y la satisfacción mediante prácticas transparentes y orientadas a la búsqueda de soluciones. (19)

- C. Seguridad**

El concepto de seguridad en los centros sanitarios se determina evaluando la profesionalidad, competencia y comportamiento interpersonal del personal médico, así como su capacidad para

infundir confianza y seguridad a los pacientes. Esta noción incorpora los conocimientos especializados, las capacidades técnicas y los recursos organizativos necesarios para prestar una asistencia sanitaria eficaz, garantizando que la atención al paciente se administre con dignidad, respeto y un trato compasivo. (19)

#### **D. Empatía**

La empatía en la asistencia sanitaria se basa en un enfoque humanizador que da prioridad a la atención individualizada y compasiva, haciendo hincapié en el valor intrínseco de cada paciente. Esta práctica implica adaptar los servicios a las distintas necesidades y circunstancias de los pacientes, fomentando así un entorno en el que se afirma su individualidad y dignidad. Al adoptar esta metodología centrada en la persona, los profesionales no sólo reconocen la identidad única de los pacientes, sino que también refuerzan activamente su sentido del valor, trascendiendo los modelos de atención estandarizados para cultivar relaciones. (19)

#### **E. Aspectos Tangibles**

Las dimensiones operativas de la calidad asistencial están ancladas en un marco de evaluación polifacético, que comprende la adhesión a indicadores de rendimiento predefinidos, el seguimiento sistemático de parámetros fiscales regulados y la acreditación institucional que valida el cumplimiento de las normas reglamentarias. Estos elementos cuantificables convergen con evaluaciones centradas en el paciente, que valoran críticamente la prestación de servicios a través del prisma de la satisfacción del usuario y la retroalimentación experiencial. Al integrar el rigor empírico con las perspectivas de las partes interesadas, este enfoque garantiza la rendición de cuentas, ajusta la asignación de recursos a parámetros basados en pruebas y sitúa la credibilidad institucional dentro de un paradigma más amplio de

transparencia y mejora continua. (19)

La idea de administración de calidad ha comenzado a abarcar diversas áreas. organismos públicos o privados, de tamaño reducido o amplio, nacionales e internacionales en diversos campos, no siendo el sector sanitario la excepción. En los establecimientos de salud busca el desarrollo de las metas establecidas abarcando como la efectividad de las soluciones a los posibles problemas que se puedan presentarse, la oportunidad de eficiencia, trato equitativo entre los pacientes, con la finalidad que se pueda brindar una atención de calidad. En las instituciones de salud, el objetivo es la mejora continua para generar beneficios en los servicios proporcionados, creando así satisfacción en los pacientes, basadas en los valores, competencia, comunicación asertiva. (20)

### **2.2.2. SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO**

- **Concepto**

El análisis de la satisfacción del paciente constituye un indicador integral de la eficacia del sistema sanitario, que sintetiza métricas operativas básicas como la capacidad de respuesta del personal, la puntualidad de la atención y la agilidad institucional para abordar las necesidades dinámicas de los pacientes. Esta medida polifacética refleja la concordancia entre las expectativas del paciente y los resultados de su experiencia, encapsulando su bienestar psicosocial durante los encuentros sanitarios. Al funcionar como palanca fundamental para la mejora de la calidad asistencial, la satisfacción del paciente se cruza con imperativos estratégicos como la personalización del servicio y la incentivación del personal. Al fomentar tanto la ética profesional intrínseca como los marcos de responsabilidad extrínsecos, refuerza la integridad institucional, reduce los riesgos legales asociados a la percepción de una atención inadecuada y mejora la reputación de la organización mediante la adhesión tangible a marcos

de atención orientados al paciente. (21)

- **Características**

El aumento de la satisfacción de los pacientes fomenta el compromiso continuado con la atención sanitaria y mejora la viabilidad financiera de las instituciones, lo que se correlaciona con mejoras cuantificables en la accesibilidad de la atención, la amplitud de los servicios, el cumplimiento de los criterios de referencia clínicos y las normas generales de calidad de los servicios. Estos resultados validan colectivamente la alineación operativa y ética de los sistemas de prestación de asistencia sanitaria con los objetivos centrados en el paciente. (22)

- **Niveles de satisfacción**

Los niveles de satisfacción pueden manifestarse en: Insatisfacción basada en la sensación de pérdida por no alcanzar los objetivos previamente planteados. Satisfacción basada en la sensación de satisfacción, generando placer al alcanzar los objetivos. (23)

- **Importancia de la satisfacción del paciente**

Funciona como un mecanismo de evaluación fundamental para captar las perspectivas de las partes interesadas, y ofrece información práctica sobre el rendimiento de la asistencia sanitaria cuando se contextualiza dentro de los objetivos institucionales. Para deconstruir metódicamente esta dinámica, se utiliza el modelo analítico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), que proporciona una lente estructurada para anticiparse a los retos y aprovechar las ventajas estratégicas en el diseño de los servicios. La medición sistemática de la satisfacción no sólo sirve de base para mejorar la prestación asistencial a partir de los datos, sino que también establece circuitos cíclicos de retroalimentación que alinean los resultados de los servicios con las prioridades centradas en el paciente, fomentando así la excelencia operativa y reforzando la responsabilidad institucional en los ecosistemas sanitarios. (24)

- **Teorías de satisfacción del paciente**

Cabe de resaltar que la satisfacción del usuario es subjetiva debido que se considera las necesidades y los deseos en relación al ambiente, entre otros como promociones, interpretación de la calidad de atención percibida, que se encuentra en relación a dos respuestas entre ellas positiva o negativa, englobando la satisfacción o insatisfacción. Cabe de resaltar que Donabedian considera la satisfacción en base al control de la calidad y la eficacia en los servicios de salud percibidos por el usuario, manifestando que es un punto importante para la determinación en la calidad del servicio. (25)

- **Teoría de la disociación**

Basándose en las aportaciones esenciales de León Festinger a mediados del siglo XX, emergieron conceptos clave como la asimilación contrastiva y la teoría de la disonancia negativa, que transformaron el entendimiento de la cognición y el comportamiento humano. Estos progresos teóricos posteriormente constituyeron el fundamento conceptual para la investigación en torno a la satisfacción del cliente, que incorpora paradigmas sociales y psicológicos en las tácticas de comercio y marketing. Estas perspectivas interdisciplinarias buscan examinar y mejorar las experiencias de los consumidores, lo que posibilita a las organizaciones operar de manera competitiva en los mercados de productos y servicios mediante conocimientos empíricos sobre las expectativas y percepciones de los usuarios. (25)

- **Teoría de la asimilación**

Este enfoque conceptual, fundamentado en la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger y en el paradigma de asimilación-contraste, sostiene que las personas funcionan dentro de límites cognitivos -definidos como distancias de aceptación y rechazo- al evaluar el desempeño de un producto o servicio. Las mejoras graduales en las características de un producto pueden

provocar una asimilación favorable, donde la calidad percibida sobrepasa las expectativas iniciales (35). En cambio, el efecto de contraste predomina en el área de rechazo, intensificando la insatisfacción cuando existen notables diferencias entre las expectativas del usuario y los resultados del servicio. (26)

- **Dimensiones de satisfacción del usuario**

- A. Atención Clínica y Ambiente**

- a. Ambiente físico de la unidad (limpieza, orden)**

Este indicador incluye una valoración de la infraestructura hospitalaria, que incluye las regulaciones de saneamiento, el diseño ergonómico, la accesibilidad y la idoneidad funcional de las áreas asignadas, tales como las salas de espera y las salas de consulta. (27)

- b. Trato, respeto y disposición del personal de enfermería**

La investigación analiza la calidad de la interacción entre pacientes y profesionales de la salud, incluyendo habilidades interpersonales como la comunicación empática, el trato profesional y la habilidad para responder de manera proactiva a las consultas o inquietudes de los pacientes. El compromiso empático y respetuoso es un factor crucial en la percepción de calidad en la atención médica, preservando la confianza y la satisfacción del paciente incluso ante presiones operativas o requerimientos clínicos. (27)

- c. Trato, respeto y disposición del personal médico**

Esta dimensión mide la exactitud, totalidad y disponibilidad de la información clínica proporcionada por los expertos en salud, que incluye explicaciones diagnósticas, opciones

terapéuticas y visiones de pronóstico. Es esencial una comunicación clara y exacta para facilitar la comprensión del paciente, promover la toma de decisiones basadas en información y fomentar la confianza en las instituciones de salud. (27)

#### **d. Claridad y utilidad de la información médica**

Este estándar evalúa las protecciones procedimientos establecidas para preservar los derechos de privacidad y confidencialidad del paciente durante las interacciones clínicas, incluyendo todas las etapas de la visita, también fortalece las responsabilidades fiduciarias propias de la relación entre el paciente y el proveedor, protegiendo de esta manera tanto la autonomía personal como la integridad de los sistemas de salud. (27)

### **B. Gestión Administrativa**

#### **a. Tramites en admisión (ventanilla/ archivo clínico)**

Los investigadores suelen tener acceso controlado a los registros físicos censurados en una sala segura o con acceso restringido a través de portales seguros del hospital bajo condiciones rigurosas que impiden la fotografía, la extracción de archivos originales y la exportación de datos identificables, y los permisos suelen estar restringidos.(27)

#### **b. Tiempo de espera en sala**

Los elementos ambientales esenciales que impactan en la investigación abarcan la organización de la sala (que influye en el movimiento de los pacientes y en las áreas de congestión), los grados de personal, las variaciones en el número de pacientes, la presencia de recursos de diagnóstico (como los tiempos de respuesta de radiografías o de laboratorio) y el espacio destinado para que el alumno pueda observar sin perturbar la atención o para administrar. (27)

### **2.3. Formulación de la Hipótesis**

#### **2.4. Hipótesis General**

H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz Lima, 2025

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz Lima, 2025

#### **2.5. Hipótesis Específicas**

- H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

H0: No existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

- H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sainz, Lima 2025

H0: No Existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

- H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología

del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

- H1: Existe relación entre la calidad atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

- H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

### **3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de Investigación**

Según Hernández Sampieri (29) aborda la investigación cuantitativa la cual se fundamenta en el enfoque hipotético-deductivo, que conlleva la generación de hipótesis a partir de un marco teórico o conceptual definido y su validación posterior a través de la recolección y el estudio de datos empíricos. Al someter estas afirmaciones a un estudio empírico metódico, el estudio permitió la obtención de conclusiones que luego se analizan meticulosamente en relación con los resultados obtenidos durante la etapa analítica, facilitando de esta manera una alineación crítica entre los constructos teóricos y los resultados obtenidos durante la fase analítica.

#### **3.2. Enfoque Investigativo**

Según Hernández Sampieri (29) considera la investigación cuantitativa en el enfoque hipotético-deductivo, que se inició con la formulación de hipótesis previas que se verificaron meticulosamente a través de la recolección y el estudio sistemático de datos numéricos. Este método buscó valorar la validez de las hipótesis planteadas y distinguir. Este análisis utiliza un enfoque cuantitativo de metodología, fundamentado en la cuantificación sistemática de variables a través del análisis estadístico. La información se condensó en formatos tabular y

gráficos a través de programas estadísticos especializados, asegurando la exactitud y la posibilidad de reproducción. La metodología utilizó un diseño ordenado y secuencial y la rigurosidad analítica para ajustarse a los propósitos de la investigación, posibilitando finalmente la confirmación de hipótesis mediante la validación empírica.

### **3.3. Tipo de Investigación:**

Según Hernández Sampieri (29) considera El estudio aplicado se caracteriza como una investigación enfocada en enfrentar desafíos prácticos concretos del contexto, utilizando los marcos teóricos para elaborar soluciones prácticas en contextos reales. Esta modalidad de investigación se enfoca directamente en la utilización directa de los hallazgos para perfeccionar procedimientos, mejorar técnicas o innovar instrumentos en diferentes campos profesionales. Esta investigación fue de tipo Aplicativo, porque no se queda solo en generar conocimiento teórico, sino que usa ese conocimiento para intervenir en una realidad específica: la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un servicio de salud. No se queda en un nivel únicamente teórico, sino que busca usar los hallazgos de la investigación para mejorar directamente la práctica asistencial.

### **3.4. Diseño de Investigación:**

Esta investigación utilizó un enfoque observacional no experimental de diseño transversal, donde la recolección de datos ocurre en una situación temporal única sin una evaluación longitudinal extendida. Las variables se evaluaron una sola vez durante una sola interacción con la población de estudio, acorde con la definición de Hernández (2014) de los estudios transversales como aquellos que recolectan información en un solo instante de tiempo.

- **CORTE:** Transversal, ya que se evaluó la variable independiente con la variable dependiente en un solo momento en que ocurrió el estudio.

- **NIVEL O ALCANCE:** Correlacional, porque se asocian las variables

### 3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### **Población**

Los participantes del estudio fueron los pacientes que recibieron atención en el consultorio de Urología durante el último semestre del 2024 del Hospital Nacional de la Policía Luis N. Sánchez, que fueron 3000 participantes aproximadamente.

#### **Muestra**

Mediante una fórmula se definió la muestra de 341 participantes, que constituyeron una porción representativa del total de la población mayores de 18 años, quienes fueron los usuarios del consultorio de Urología del Hospital Nacional Luis N Sáenz.

#### **Cálculo del tamaño de muestra:**

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

#### **Donde**

M: Tamaño de la muestra= 341

p: Proporción de pacientes con patología = 0.5

q: Proporción de pacientes sin patología = 0.5

e: Error estándar de = 0.05

z: Puntaje correspondiente a una confianza de 95 % = 1.96

N: Población de pacientes (3000)

Entonces:

$$M = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 3000}{(3000-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$M = 341$$

### **Muestreo**

Se procedió a realizar un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple de acuerdo con los criterios de selección

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes adultos que se atienden en el consultorio de urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz
- Pacientes adultos que acepten firmar el consentimiento informado
- Pacientes femenino o masculino mayor de 18 años al momento que acudan al consultorio de urología.
- Pacientes que tengan 1 consulta en el Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes con alteración cognoscitiva
- Pacientes con criterios de hemodinámicamente no estable.
- Pacientes que no sean continuadores regulares
- Pacientes que son quechua hablantes y que no entiendan las indicaciones

### 3.6. Variables Y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Calidad de atención	La calidad de la asistencia viene determinada fundamentalmente por la evaluación subjetiva de la experiencia y la percepción que el usuario tiene de los servicios prestados. Así pues, se conceptualiza como la constelación de características y rasgos inherentes a un producto o servicio, supeditados a su capacidad para satisfacer necesidades o expectativas predefinidas. (30)	Para la evaluación de la variable se aplicó un cuestionario utilizando el modelo SERVQUAL el cual consta de 22 componentes enfocados en las expectativas y percepciones del usuario, mediante escalas de mediciones, las cuales se midieron sus rangos y niveles, con una valoración general en niveles: Alto, medio y Bajo	Fiabilidad  Capacidad de Respuesta  Empatía  Seguridad  Elementos Tangibles	Tiempo Interés  Información Rapidez Ayuda  Atención personalizada Priorización del paciente Tiempo de dedicación al paciente  Identificación del paciente Eventos adversos Información terapéutica  Recursos humanos Equipos operativos	<b>ORDINAL</b>  1: Nunca 2: Rara Vez 3: A veces 4: A menudo 5: Siempre	<b>Alto:</b> >60%  <b>Regular:</b> 40%-60%  <b>Bajo:</b> <40%
Satisfacción del usuario	La satisfacción es un constructo multidimensional que muestra las valoraciones subjetivas de las interacciones con los servicios, y que se basa en la relación entre la efectividad clínica y la eficacia administrativa en contextos integrales de atención médica. (30)	Se operacionalizó la satisfacción del usuario como variable latente a través de un instrumento de escala ordinal, organizado en dos dimensiones discretas y formado por doce ítems politómicos con un formato de respuesta Likert de cinco puntos.	Clinica y Ambiente          Administrativa	Ambiente físico de la unidad Trato, respeto y disposición del personal de enfermería Trato, respeto y disposición del personal médico Claridad y utilidad de la información médica  Trámites en admisión Tiempo de espera en sala	<b>ORDINAL</b>  1: Nunca 2: Raramente 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre	<b>Alto:</b> >60%  <b>Regular:</b> 40%-60%  <b>Bajo:</b> <40%

### **3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Este estudio abordó un enfoque de observación y una encuesta, se utilizó como instrumentos de medición las variables del estudio previamente mencionadas que fue llenada por los usuarios en el consultorio de urología como objetivo del estudio para la medición de relación entre las variables, el estudio buscó esclarecer sus vínculos dinámicos y sus consecuencias para mejorar los estándares de cuidado y los resultados orientados al paciente en contextos clínicos e institucionales. Durante el periodo establecido para la recolección de los datos se siguió los siguientes procedimientos: El responsable del área de Docencia y Capacitación de la unidad de Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL) solicitó permiso antes de facilitar un consentimiento informado voluntario y una copia de este. La encuesta se empleará en unos 20 minutos.

- Se solicitó al personal encargado del área de Docencia y Capacitación de la unidad de Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL) los permisos necesarios mediante la solicitud que se adjuntó (Anexo) para realizar el proyecto de investigación. Además, se solicitó permiso para la recolección de datos para luego presentar los resultados en formato de tesis.
- Escogió a los pacientes basado en los criterios de inclusión y exclusión del Hospital Central de la Policía Luis N Sáenz, quienes participaron en el proyecto, se envió a cada paciente una copia del documento de consentimiento informado (Anexo) del cual se le solicitó su consentimiento.
- Entregó de manera personal la “ficha de datos” para la recolección de los resultados de las variables de estudio, donde se llenó la encuesta durante 20 minutos.

- Recolectó y adjuntó los resultados tanto digital como físicamente utilizando Microsoft Excel 2019 en una base de datos manteniendo la privacidad y confidencialidad de cada paciente.

### 3.7.2. Descripción de los Instrumentos

- Para la variable 1: Calidad de Atención

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombres</b>	Escala de calidad de atención
<b>Autores</b>	A. Parasuraman et al., año 1988
<b>Aplicación</b>	De forma individual
<b>Tiempo de duración</b>	Aproximadamente 10 minutos
<b>Dirigido</b>	Usuario en el consultorio de Urología
<b>Valor</b>	Preguntas de selección múltiple
<b>Descripción del instrumento</b>	Conformado de 14 ítems estructurada en 5 dimensiones: Fiabilidad (ítems del 1 al 5), Capacidad de respuesta (ítems del 6 al 9) Seguridad (ítems del 10 al 13), Empatía (ítems del 14 al 18) y Aspectos Tangibles (ítems del 19 al 22)

- Para la variable 2: Satisfacción del usuario

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombres</b>	Escala Rápida de Satisfacción de Consulta Externa (ERSaPaCE)
<b>Autores</b>	García - Galicia et al., año 2020
<b>Aplicación</b>	De forma individual
<b>Tiempo de duración</b>	Aproximadamente 10 minutos
<b>Dirigido</b>	Usuario en el consultorio de Urología
<b>Valor</b>	Preguntas de selección múltiple
<b>Descripción del instrumento</b>	Conformado por 10 ítems, estructurada en 2 dimensiones: Clínica (ítems del 1 al 6), Ambiente y Administrativa (ítems del 7 al 10).

### 3.7.3. Validación

Cabe resaltar que la validez "se llevó a cabo por medio de especialistas, ya que tras la elaboración del cuestionario se reconocieron expertos en el campo, quienes confirmaron los instrumentos utilizados en el proyecto, la cual corroboró la intención del estudio en relación a los ítems que contiene el cuestionario." Según el Ministerio de Salud y su Resolución Directoral N° 086-2018.D/HV. Hospital Vitarte, el 19 de marzo del 2018 aprobó la ejecución del instrumento SERVQUAL, para la medición de calidad del servicio en los trabajos de investigación, por lo que se optó por la utilización del instrumento mencionado.

En relación del cuestionario Escala Rápida de Satisfacción del Usuario en Consulta Externa en el estudio original se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.90 dando como resultado una alta consistencia interna, a su vez la pertinencia de utilizar el cuestionario Escala Rápida de Satisfacción de Consulta Externa (ERSaPaCE) para evaluar la satisfacción de los usuarios en el contexto específico del estudio.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Se empleó el cálculo de alfa de Cronbach en el instrumento SERVQUAL, evidenciando con este valor que las encuestas no presentaron errores aleatorios. La estimación de alfa de Cronbach permitió cuantificar el nivel de confiabilidad de una escala de medición para la magnitud que no se detectaron a partir de las variables n. Los valores inferiores a 0,6 fueron vistos como de baja fiabilidad, mientras que los valores entre 0,6 y 1 fueron vistos como de alta fiabilidad. Para confirmar la confiabilidad de los ítems de los cuestionarios, se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios que se encuentren en el consultorio de urología para la prueba estadística: Alfa de Cronbach mediante la correlación de los ítems del instrumento. En relación del cuestionario Suce en el estudio original se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.90 dando como resultado una alta consistencia interna, además el cuestionario fue adaptado y utilizado en la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) 2016 en Perú. El equipo técnico de SUSALUD y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizaron modificaciones en los enunciados para mejorar el entendimiento en la población peruana.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Arispe, et al., (2020), refirió a la realidad de que, en este punto, tras la recogida de datos, lo que se realizó y cómo este se aplicó. (30) Disposición de un software para análisis de datos. Arispe, et al., (2020) abarcó, en la etapa de la investigación a desarrollar una matriz para la recolección y procesamiento de datos (30). Una vez recopilados, los datos se introdujeron en una base de datos Excel y, posteriormente, en el programa informático SPSS versión 26. Tras el uso de la estadística inferencial se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, los datos procesados se transformarán en tablas y figuras unidimensionales y bidimensionales sencillas.

### 3.9. ASPECTOS ÉTICOS

Para comenzar este proyecto se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Universidad Norbert Wiener y Oficina de Docencia y Capacitación del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz. Este proyecto de investigación se adhirió a los principios bioéticos a nivel mundial, en concordancia con las normas éticas establecidas en la Declaración de Helsinki y el Código de Nuremberg. Los protocolos de recolección de datos priorizaron la salvaguarda de los participantes humanos, asegurando la rigurosa observancia de las normas éticas que protegen su bienestar.

**No maleficencia:** No se utilizó ningún procedimiento que comprometa la integridad de ninguno de los participantes.

**Autonomía:** Solo se incluyó a los usuarios que firmen voluntariamente el formulario de consentimiento informado.

**Confidencialidad:** Se mantuvo la información confidencial de los usuarios y los resultados que se encuentren dentro de la investigación.

## CAPÍTULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de los resultados

#### 4.1.1. Tabla 1 Datos generales del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz.

Datos generales		Frecuencia	Porcentaje
Edad	50-69 años	14	4.11
	70-79 años	224	65.6
	68-90 años	103	30.2
Condición del encuestado	Paciente	256	75.6
	Acompañante	85	24.9
Sexo	Masculino	237	69.5
	Femenino	104	30.5
Tipo del encuestado	Nuevo	100	29.4
	Continuador	241	70.6
Total		341	100,0

#### **Interpretación:**

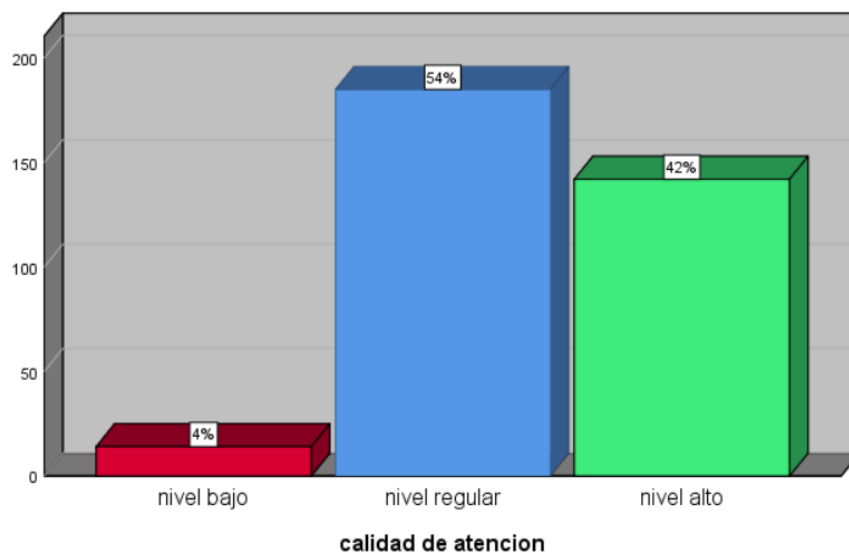
En cuanto a los datos generales del usuario se observó; el 65,6% presentan edades entre 70-79 años; el 75.6% con una condición de paciente; el 69.5% son del sexo masculino, y según el tipo de encuestado el 70.6% son continuadores.

**Tabla 2 Calidad de atención en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima.**

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
calidad de atención	Bajo	14	4.11
	Regular	185	54.25
	Alto	142	41.64
Total		341	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Figura n.º1: Distribución calidad de atención en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima.**



**Interpretación:** La tabla n.º2 y la figura n.º1 muestra que en su mayoría el grupo posee una calidad de atención de nivel regular con un (54%) que representa 185 encuestados, seguidamente el (42%) con una calidad de atención de nivel alto que representa 142 encuestados, y el (4%) con una calidad de atención de nivel bajo que representa 14 encuestados.

**Tabla 3 Nivel de dimensiones de calidad de atención en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025**

Dimensiones	Nivel bajo		Nivel Regular		Nivel alto	
	N	%	N	%	N	%
Elementos tangibles	10	2.93%	155	45.45%	181	53.8%
Seguridad	12	3.52%	198	58.06%	131	38.42%
Capacidad de respuesta	4	1.17%	175	51.32%	162	47.51%
Fiabilidad	8	2.35%	205	60.12%	128	37.54%
Empatía	5	1.47%	121	35.48%	215	63.05%

Fuente: Elaboración Propia.

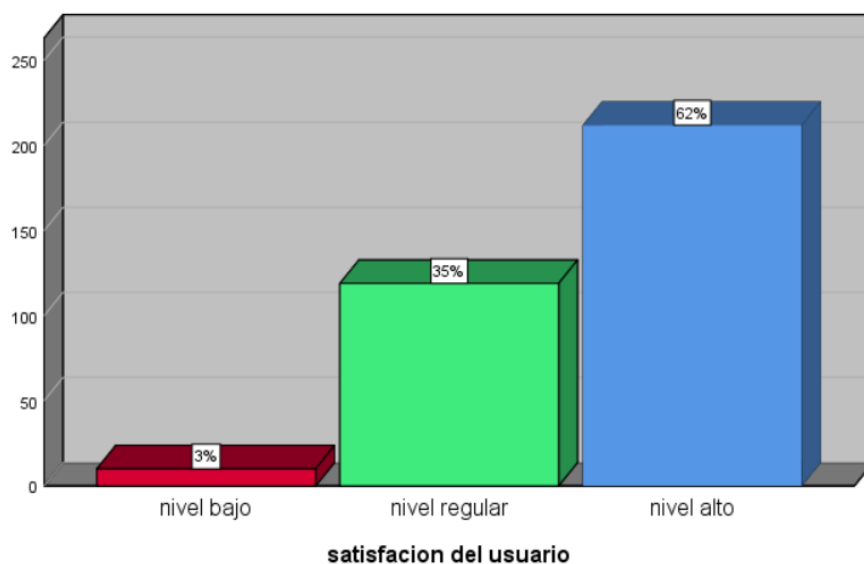
**Interpretación:** La tabla n.º3 muestra que en su mayoría en el grupo elementos tangibles con un nivel alto de (53%) que representa 181 encuestados, en el grupo seguridad con un nivel regular de (58%) que representa 198 encuestados, en el grupo capacidad de respuesta con un nivel regular de (51%) que representa 175 encuestados, en el grupo fiabilidad con un nivel regular de (60%) que representa 205 encuestados, y en el grupo empatía con un nivel alto de (63%) que representa 215 encuestados.

**Tabla 4 Nivel de satisfacción en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025**

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Bajo	10	2.93
	Regular	119	34.9
	Alto	212	62.17
Total		341	100,0

Fuente: Elaboración Propia

**Figura n.º2: Distribución satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima.**



**Interpretación:** La tabla n.º4 y la figura n.º2 muestra que en su mayoría el grupo posee una satisfacción del usuario de nivel alto con un (62%) que representa 212 encuestados, seguidamente el (35%) con una satisfacción del usuario de nivel regular que representa 119 encuestados, y el (3%) con una satisfacción del usuario de nivel bajo que representa 10 encuestados.

#### 4.1.2. Contratación de hipótesis:

##### Prueba de Normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis tuvimos que determinar el tipo de instrumento que utilizaremos para la contratación, aquí se utilizó a prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (n = 341) para establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

<b>Pruebas de normalidad</b>			
<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Calidad de atención	,252	341	,022
Nivel de satisfacción	,231	341	,031

Se infiere que si hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula que acepta la distribución normal de los valores infiere que los datos de la variable calidad de atención y nivel de satisfacción pertenecen a una muestra cuya población no presenta una distribución asociada a la normalidad, entonces tomaremos la disposición de ejecutar una prueba no paramétrica mediante la correlación de Rho Spearman.

##### Hipótesis general

H<sub>1</sub>. Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025

**Tabla 5 : Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz.**

*Correlaciones*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	341	341
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	341	341

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,034 > 0,05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,753) indica que hay correlación positiva considerable.

**Conclusión:** Se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025

### Hipótesis Específica 1.

$H_1$ . Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

$H_0$ . No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

**Tabla 6 : Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz.**

*Correlaciones*

			Elementos tangibles	Sastisfacion del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	341	341
	Sastisfacion del usuario	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	341	341

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,038 > 0.05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,693) indica que hay correlación positiva considerable.

**Conclusión:** Se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

### Hipótesis Específica 2.

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025

H0: No existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Tabla 7 : Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz.**

*Correlaciones*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	341	341
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	341	341

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,032 > 0.05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,562) indica que hay correlación positiva considerable.

**Conclusión:** Se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

### Hipótesis Específica 3.

$H_1$ : Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

$H_0$ : No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la

Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Tabla 8: Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz.**

*Correlaciones*

			Capacidad de respuesta	Sastisfacion del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,043
	Sastisfacion del usuario	Coefficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	189	189

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación**

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,043 > 0.05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,509) indica que hay correlación positiva considerable.

**Conclusión:** Se acepta la  $H_a$ , lo cual quiere decir que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Hipótesis Específica 4.**

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Tabla 9: Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz.**

*Correlaciones*

			fiabilidad	Sastisfacion del usuario
Rho de Spearman	fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	189	189
	Sastisfacion del usuario	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	189	189

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,047 > 0.05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,389) indica que hay correlación positiva media.

**Conclusión:** Se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

### Hipótesis Específica 5.

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N

Sáenz, Lima 2025.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

**Tabla 10: Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz.**

*Correlaciones*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	189	189
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	189	189

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

En la tabla se observó que según la significancia bilateral ( $0,039 > 0.05$ ), si existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Respecto al grado de correlación el coeficiente de correlación (0,559) indica que hay correlación positiva considerable.

**Conclusión:** Se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

## 4.2 Discusión de Resultados

- Los resultados obtenidos en la investigación de Fatama 2022 (Perú) con respecto a datos sociodemográficos el 64,1% fueron acompañantes, 59% paciente continuador, caso contrario en la condición del encuestado el 76% son pacientes y solo el 24% fueron acompañantes, con respecto al tipo de encuestado se asemeja con un 70% paciente continuador.
- Los resultados obtenidos en la investigación Echeverría et al. 2024 (Paraguay) estudio cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance correlación, deductivo no experimental de corte transversal con una población usuarios externos utilizaron el instrumento SERVQUAL, con una percepción de los usuarios que estuvieron muy satisfechos fue de 88,07%. Se asemeja con respecto a la metodología y el instrumento utilizado en nuestro estudio, y con una satisfacción del usuario externo de nivel alto de un 62% que representa 212 encuestados.
- Los resultados obtenidos en la investigación Ventura. 2023 (Perú) los usuarios como buena perciben como buena la calidad de atención con un promedio de 69,2%. Se asemeja una calidad de atención de nivel regular con un (54%) que representa 185 encuestados.
- Los resultados obtenidos en la investigación de Fatama 2022 (Perú) con un 57.14% satisfecho en dimensión fiabilidad, con un 42,93% satisfecho en dimensión capacidad de respuesta, con un 58.21% satisfecho en dimensión seguridad, con un 71.98%

satisfecho en dimensión empatía, y con un 42,72% satisfecho en dimensión aspectos tangibles. Resultados que se asemejan en las dimensiones de fiabilidad 60%, capacidad de respuesta 51%, seguridad con un 58%, empatía con un 63%, elementos tangibles con un 53%.

- Con respecto a la relación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario en el estudio de Jaramillo et al. 2021 (Ecuador) existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, con una correlación significativa (rho de Spearman: 0,945; p-valor < 0,05). Se asemeja con respecto en la relación de calidad de atención y satisfacción del usuario posee un índice de correlación Rho de Spearman de 0,753 = 75.3% esto nos indica que la relación es positiva considerable. Dando un P valor de: 0.034.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones:

- Se concluye que la calidad de atención y satisfacción del usuario presenta un 75.3%, esto nos indica que la relación es positiva considerable en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles con un 69.3%, esto nos indica que la relación es positiva considerable en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Se concluye que existe relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad con un 56.2% esto nos indica que la relación es positiva considerable en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Se concluye que existe relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad con un 38.9% esto nos indica que la relación es positiva media en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.
- Se concluye que existe relación la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía con un 55.9% esto nos indica que la relación es positiva media en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.

## 5.2 Recomendaciones

- Proponer al Sr. director del Hospital Central PNP Luis N. Sáenz considere la necesidad de contratar a expertos en Urología, con el fin de reducir la larga espera de los pacientes al pedir citas médicas, garantizando que estas no superen al menos 5 meses.
- Recomendar al jefe del Departamento de Urología del Hospital Central de la Policía Luis N. Sáenz, promover capacitación para todo el personal, con el objetivo de simplificar el trabajo colaborativo para consolidar un equipo multidisciplinario.
- Supervisar por parte del jefe del Departamento de Urología del Hospital Central de la Policía Luis N. Sáenz, el desempeño del personal bajo su cargo, con el fin de asegurar una atención personalizada, eficiente y resolutiva al usuario que acude a la especialidad.
- Promover al personal que labora en el Departamento de Urología del Hospital Central de la Policía Luis N. Sáenz, considere ofrecer al usuario un cuidado oportuno, empático, eficiente y profesional, potenciando así la imagen de la institución.
- Fortalecer en el personal del Departamento de Urología del Hospital Central de la Policía Luis N. Sáenz la dimensión de fiabilidad, mediante estrategias basadas en compromiso y responsabilidad, para brindar confianza a los pacientes y disminuir la incertidumbre, elevando así los estándares de calidad y satisfacción.
- Plantear al personal que labora en el Departamento de Urología del Hospital Central de la Policía Luis N. Sáenz, centrarse en el perfeccionamiento constante de la calidad de atención; fundamentado en sus dimensiones, lo que requiere el acatamiento de los protocolos para la capacitación constante del personal.
- Fortalecer en futuras investigaciones la vinculación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción, incorporando otras dimensiones como aspectos tangibles,

confiabilidad, empatía, seguridad; con el objetivo de identificar cuáles tendrían relación con la satisfacción del usuario.

## CAPÍTULO V REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. [citado 24 nov 2024]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Al-Hammouri F, Hamdan KM, Haymour AM, Ibrahim MO, Malkawi A, Al-Hiary SS, et al. Quality of nursing care: predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nurs Open*. 2024;11(8):e2252.
3. Bernuy Zapata JC. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 24 nov 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121545>
4. Alava Portugal FA. Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario [Internet]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021 [citado 24 nov 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
5. Tacuchi Mendoza KJ. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao-2022 [Internet]. Lima: Universidad Wiener; 2022 [citado 24 nov 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6046>
6. Moquillaza RH. Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en consultorio de diferentes especialidades del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, abril-mayo, 2021 [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.
7. Villafuerte Salas CV, Villanueva Yana DP. Sistema de gestión de la información de las historias clínicas en el Hospital PNP Augusto B. Leguía [Internet]. Lima: Pontificia

- Universidad Católica del Perú; 2021 [citado 24 nov 2024]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18540>
8. Escarza Aquino CJ. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023. Quality of care and level of patient satisfaction regarding the care of the nursing professional in the surgical center at the Sergio E. Bernales national hospital, 2023 [Internet]. 2023 mar 5 [citado 2024 nov 24]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8968>
  9. Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú [Internet]. [citado 2024 dic 3]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56906>
  10. López RMR, Marcos DPSRAA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Cienc Lat Rev Cient Multidiscip. 2023 feb 20;7(1):5045-59.
  11. Tarrillo Saldaña O, Mejía Huamán J, Dávila Mego JS, Chilón Camacho WM, Pintado Castillo CA, Tapia Idrogo CE, et al. Metodología de la investigación: una mirada global, ejemplos prácticos [Internet]. CID-Centro de Investigación y Desarrollo; 2024 [citado 2024 dic 10]. Disponible en: <https://biblioteca.ciencialatina.org/metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global-ejemplos-practicos/>
  12. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato [Internet]. [citado 2025 ene 6]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/22843034-67d2-429b-a6d2-c9de3c36d8cb>

13. Chicaíza PE, Bello YB. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos: Quality of Care and its Impact on External User Satisfaction in a Specialty Center in Galapagos. LATAM Rev Lat Cienc Soc Humanid. 2024 sep 25;5(5):1335-56.
14. Cabrera JLR, Zapata KMM, Preciado AMS. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Cienc Lat Rev Cient Multidiscip. 2024 jul 29;8(3):10734-51.
15. Fatama Rengifo VK. Relación del tipo de usuario y nivel de satisfacción en la atención del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Loreto – 2022 [Internet]. 2024 [citado 2025 ene 11]. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4643>
16. Ventura Terán SJ. Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de consultorio externo, Centro de Salud San Pablo - Cajamarca 2023 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2024 mar 21 [citado 2025 ene 9]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6518>
17. Palazin Arango L. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 [Internet]. 2024 feb 27 [citado 2025 ene 8]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11148>
18. Simbaña G. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa de Pediatría del Hospital General Ibarra, en el periodo 2022.
19. Cala-Chapi CR, Marce-Benito EJ. Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. Rev Cient Mem Posgrado. 2022 dic 30;3(2):59-66.

20. Vasquez HVD, Natalia Y. Calidad de atención y la satisfacción de pacientes en el servicio de obstetricia en el Centro de Salud Todos Los Santos San Borja Lima 2022 [Internet]. Repositorio Académico USMP; 2024 [citado 2025 ene 13]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13269>
21. Sánchez YM. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Rev Inf Cient Dir Salud INFODIR [Internet]. 2019 jun 24;(30). [citado 2025 ene 14]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
22. Caicedo KPE, Urréa HER, Reinoso GNS, Sanchez EMM. Estilos de vida del profesional enfermero y su relación en la calidad de atención. Salud Bienest Colectivo. 2020 feb 20;:44-58.
23. Morán Huaman C, Pari Centeno N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021 [Internet]. 2021 [citado 2025 ene 14]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6490>
24. Cybertesis UNMSM [Internet]. [citado 2025 ene 14]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/a1ee944b-ce81-4042-b267-da0120410822>
25. Profesional F, Hernández R, Carlos S, Collado F, Lucio PB, Ejecutiva D, et al. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. Métodos y técnicas de investigación social.
26. Rodríguez Arimana J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional - UCV; 2022 [citado 2025 ene 12]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85417>

27. Jaramillo Jimbo CDP. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato [Internet]. 2021 mar [citado 2024 dic 21]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32438>
28. Gonzaga Larios MF. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, 2022 [Internet]. Repositorio Institucional - USS; 2024 [citado 2024 dic 4]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12543>
29. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. 1a ed. Universidad Internacional de Ecuador; 2020. p. 88.
30. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. 1a ed. Universidad Internacional de Ecuador; 2020. p. 89.
31. Torres Pacheco KL. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de banco de sangre en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale, febrero-marzo, 2024 [Internet]. 2024 [citado 2024 dic 4]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10500>
32. Molero Saldaña S. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de Humanity & Inclusion Perú, 2021. Quality of care and level of satisfaction of the user of the health service of Humanity & Inclusion Peru, 2021 [Internet]. 2022 abr 30 [citado 2024 dic 4]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6229>
33. Molero Saldaña S. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud de Humanity & Inclusion Perú, 2021. Quality of care and level of satisfaction of the user of the health service of Humanity & Inclusion Peru, 2021 [Internet]. 2022

abr 30 [citado 2024 dic 10]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6229>

34. Paz Alejandro F. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada. Quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a private clinic [Internet]. 2024 ene 21 [citado 2024 dic 10]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10958>
35. Fernández Carlos MS. Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, 2020 [Internet]. 2021 jun 30 [citado 2024 dic 21]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5174>
36. Cabrera JLR, Zapata KMM, Preciado AMS. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Cienc Lat Rev Cient Multidiscip. 2024 jul 29;8(3):10734-51.
37. Flores Camayo RE. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019 [Internet]. 2020 sep 28 [citado 2025 ene 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4645>
38. Ortiz Vargas P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014 [Internet]. 2016 [citado 2025 ene 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/457>

# **ANEXO**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N SAENZ, LIMA, 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de urología del hospital nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz, Lima, 2025</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Identificar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz Lima, 2025</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N, Sáenz Lima, 2025</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025</p> <p>H0: No existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de elementos tangibles en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025</p> <p>H0: No Existe una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de seguridad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía</p>	<p><b>Variable I:</b> Calidad de Atención</p> <p><b>Variable II:</b> Satisfacción del usuario</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Atención clínica y Ambiente</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Esta investigación aborda la investigación cuantitativa de enfoque hipotético - deductivo, enfoque observacional no experimental de diseño transversal, nivel correlacional.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Los participantes del estudio fueron los pacientes que recibieron atención en el consultorio de Urología durante el último semestre del 2024 del Hospital Nacional de la Policía Luis N. Sánchez, que fueron 3000 participantes.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Mediante una fórmula se definió la muestra de 341 participantes, que constituyeron una porción representativa del total de la población mayores de 18 años, quienes son usuarios del consultorio de Urología del Hospital Nacional Luis N Sáenz.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>

<p>Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025?</p>	<p>la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025</p> <p>Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>Evaluar en qué medida se relaciona la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p>	<p>Luis N Sáenz, Lima 2025</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de capacidad de respuesta en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de fiabilidad en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>H1: Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión de empatía en el consultorio de Urología del Hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima 2025</p>			
---	--	---	--	--	--

## Anexo 2: Ficha de Recolección de datos

### Cuestionario de satisfacción del usuario externo

**Título del Estudio:** “Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del usuario en el consultorio de urología del hospital Nacional de la Policía Luis N Sáenz, Lima, 2025”









































**Estimado:** Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener conocimiento sobre la satisfacción del usuario externo en el consultorio de urología. Le informo que el cuestionario es anónimo, así que, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Agradecemos anticipadamente tu participación y colaboración. Agradezco de antemano su tiempo y colaboración. El tiempo de aplicación del instrumento es de 10 minutos






Por favor, marque con una X su respuesta:

#### INFORMACIÓN GENERAL

- A. Condición del encuestado: Paciente ( ) Acompañante ( )
- B. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- C. Edad: 18 - 30 años ( ) 31 - 50 años ( ) 51 a más ( )
- D. Nivel de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- E. Tipo del encuestado (a): Paciente Nuevo ( ) Paciente Continuador ( )

#### Cuestionario de Satisfacción del Usuario de consultas externas (SUCE)

INSTRUCCIONES: Tache con una “X” la respuesta que elija	PARÁMETROS				
	1	2	3	4	5
¿Cómo califica...	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. La limpieza y el orden de la Unidad Médica?					
2. El trato personal por parte de la Asistente Médica?					
3. El trato, respeto atención y disponibilidad por parte del personal de Enfermería?					
4. El trato, respeto atención y disponibilidad por parte del Médico Titular o Tratante?					
5. Información por parte del Médico sobre el estado de salud del paciente?					
6. La atención de la ventanilla de Archivo Clínico para su expediente?					
7. La atención de la Farmacia para surtir su receta?					
8. La imagen institucional del Médico, Enfermera y Asistente Médica?					

9. El tiempo en la sala de espera para su atención médica?					
a. Anote por favor el tiempo de espera en minutos: _____					
10. De acuerdo con sus respuestas anteriores, la unidad médica debería:					
a. Recibir felicitación(es ) por su valioso y efectivo desempeño	<input type="checkbox"/>				
b. Recibir sugerencia(s) para mejorar el servicio médico	<input type="checkbox"/>				
c. Recibir queja(s) para expresar su inconformidad del servicio médico	<input type="checkbox"/>				
Por favor escriba la felicitación, sugerencia o queja:					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					
<input type="text"/>					

**ESCALA DE RANGOS Y VALORES:**

Para la variable de Satisfacción del usuario externo

Escala	Rango
Bajo	< 40%
Medio	40 % - 60 %
Alto	> 60 %

**ESCALA DE RANGOS Y VALORES:** Para la variable de Satisfacción del usuario

### Anexo 3: Ficha de Recolección de datos

#### Cuestionario de Calidad de atención percibida

**Título del Estudio:** “Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del usuario en el consultorio de urología del hospital Nacional de la Policía Luis N Saenz, Lima, 2025”

**Estimado:** Esta encuesta tiene por finalidad recoger algunos datos que nos permitirá tener conocimiento sobre la calidad de atención del usuario externo en el consultorio de urología. Le informo que el cuestionario es anónimo, así que, por favor trate de que la información que nos brinde sea lo más sincera posible. Agradecemos anticipadamente tu participación y colaboración. Agradezco de antemano su tiempo y colaboración. El tiempo de aplicación del instrumento es de 20 minutos

Por favor, marque con una X su respuesta:

#### INFORMACIÓN GENERAL

- A. Condición del encuestado: Paciente ( ) Acompañante ( )
- B. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- C. Edad: 18 - 30 años ( ) 31 - 50 años ( ) 51 a más ( )
- D. Nivel de instrucción: Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- E. Tipo del encuestado (a): Paciente Nuevo ( ) Paciente Continuador ( )

FIABILIDAD						
	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	1	2	3	4	5
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	1	2	3	4	5
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5

5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?	1	2	3	4	5
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?	1	2	3	4	5
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto?	1	2	3	4	5
9	¿El doctor anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica?	1	2	3	4	5
10	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted importante empezar y terminar el tratamiento que el doctor le indicó?	1	2	3	4	5
<b>EMPATÍA</b>						
12	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5
13	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5
14	¿El doctor lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5
15	¿El doctor que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que los horarios de atención programados por el hospital se adecúan a las necesidades de las personas?	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						
17	¿Se respetó su privacidad durante su atención?	1	2	3	4	5

18	¿El médico le realizó un examen físico completo por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5
19	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5
20	¿El médico le brindó el tiempo que usted consideró necesario para la consulta?	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
21	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?	1	2	3	4	5
22	¿El personal estuvo correctamente uniformado?	1	2	3	4	5
23	¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5
24	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5

### ESCALA DE RANGOS Y VALORES:

Para la variable de Satisfacción del usuario externo

Escala	Rango
Bajo	< 40%
Medio	40 % - 60 %
Alto	> 60 %

## ANEXO 4. APROBACION DEL COMITE DE ETICA - UNIVERSIDAD NORBERT WIENER



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de mayo de 2025

Investigador(a)  
Mery Del Carmen Guzman Alonzo  
Exp. N°:0504-2025

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N SAENZ, LIMA, 2025" con **fecha 26/04/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Mery Del Carmen Guzman Alonzo

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta  
Presidenta  
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener

## ANEXO 5

### APROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL

15



REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE  
MIN N° 20250407794 de 16MAY25,  
relacionado a la solicitud presentada por  
**Mery Del Carmen GUZMAN ALONZO**  
para realizar proyecto de tesis en el  
Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

### **DECRETO N° 150 - 2025-COMOPPOL/DIRSAPOL/SEC-OFAD-ARECEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Bachiller Mery Del Carmen GUZMAN ALONZO, de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Privada Norbert Wiener, quien peticiona autorización para realizar proyecto de investigación de tesis, **PASE** al señor **General S PNP Ricardo Jesús TINOCO TEJADA, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** a la Bachiller **Mery Del Carmen GUZMAN ALONZO**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación de tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N SÁENZ, LIMA 2025"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo, la Unidad de Docencia y Capacitación del HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a la administrada, que deberá presentar a dicha Unidad una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 23 JUN. 2025

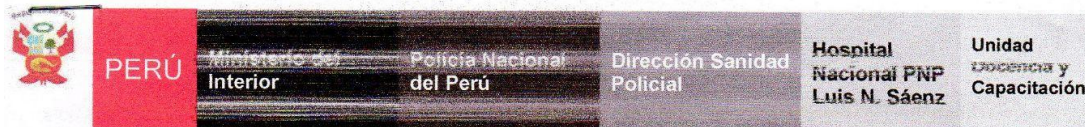
JAVR/PJPM  
msp



OS - 287529  
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ  
GENERAL SPNP  
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

## ANEXO 6

### APROBACION DEL DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N. SAENZ



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Lima, 25 de Junio del 2025.

#### **OFICIO N° 733-2025-COMOPOL-DIRSAPOL/SURDSP/HN PNP LNS-UNDOCAP Res**

SEÑOR : Comandante SPNP  
Emilio GARNIQUE DIAZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE UROLOGIA  
DEL HN PNP LNS.

ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de Investigación. -

Ref. : Decreto N° 150-2025-COMOPOL-DIRSAPOL/SEC-  
ARECEPSP.El del 23 JUN 2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de conocimiento que con el documento citado en la referencia el Director de Sanidad Policial **AUTORIZA** al Bachiller de Medicina Humana Mery Del Carmen **GUZMAN ALONZO** a realizar el trabajo de investigación "**CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICIA LUIS N. SÁENZ, LIMA 2025**", por lo cual solicito se le brinde las factibilidades para realizar el mencionado trabajo de investigación.

Aprovecho la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración y agradecer la deferencia brindada a la presente.

Dios guarde a Usted.

EPAA/EVAR



OS - 70044786  
Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR  
CORONEL SPNP.  
JEFE UNIDAD DE DOCENCIA Y  
CAPACITACION -HN PNP LNS

## ANEXO 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**INSTITUCIONES:** Universidad Norbert Wiener

**INVESTIGADOR(A):** Guzman Alonzo Mery del Carmen

-----

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CONSULTORIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA POLICÍA LUIS N SAENZ, LIMA 2025

### I. INFORMACIÓN

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** Lo invitamos a participar de la investigación llamada “Calidad de atención y satisfacción en el consultorio de Urología en el Hospital Nacional de la policía Luis N Sáenz, Lima 2025” Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Medicina Humana. El propósito de este estudio es determinar la relación entre Calidad de atención y Nivel de satisfacción en los consultorios de Urología. Su ejecución permitirá contribuir con información acerca de la relación que tienen las dos variables con el fin de ayudar a mejorar la atención con los pacientes.

**PROCEDIMIENTO:** Si usted decide participar se realizará lo siguiente:

- Aplicar el cuestionario de calidad de servicio
- Aplicar el cuestionario de Satisfacción de atención del personal de salud
- Llenado de datos que aporten a la investigación

La entrevista / encuesta puede demorar 20 minutos y se realizará dentro de las instalaciones del hospital, las respuestas serán examinadas usando un código de identificación que permitirá que sean anónimas.

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA (PRINCIPIO DE AUTONOMÍA)** Usted puede aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, la decisión que usted realice será respetada, si usted durante la participar no desea continuar se respetara su decisión.

**RIESGOS (PRINCIPIO DE NO MALEFICENCIA):** Indicarle que este estudio NO cuenta con riesgo o daño durante su participación durante la investigación, puede existir el caso en que exista preguntas que puedan generar incomodidad, Usted tiene la libertad de decidir si desea responderlas o no.

**BENEFICIOS (PRINCIPIO DE BENEFICENCIA):** Usted tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación, motivo por el cual usted puede encontrar beneficios que ayudaran en la mejora en relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

**CONFIDENCIALIDAD:** Se guardará la información que se brinde durante la investigación, se utilizará códigos, con el fin que no se expongan los nombres. Los resultados que se obtengan del presente estudio serán publicados, sin embargo, no se brindará información sobre la participación de los usuarios que participen.

**DERECHOS DEL PACIENTE:** Si usted se siente incómodo durante el llenado de las encuestas, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjudicarse ambas partes, Si usted presenta alguna duda o inquietud no dude en preguntar durante el estudio puede comunicarse con Guzman Alonzo, Mery del Carmen, con número de teléfono: 936812480 o al comité válido del presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, teléfono 924569790, email [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACION DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Nombre del **participante**:  
DNI:  
Fecha:

\_\_\_\_\_  
Nombre del **investigador**:  
DNI:  
Fecha:

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 10% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-01</b> Submitted works	1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-21</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Católica de Santa María on 2025-08-07</b> Submitted works	<1%

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 10% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-01</b> Submitted works	1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-21</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Católica de Santa María on 2025-08-07</b> Submitted works	<1%