

CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL PUERPERIO Y SATISFACCIÓN DE PUÉRPERAS EN UN HOSPITAL DE REFERENCIA DEL SUR DEL PERÚ

Quality of Postpartum Care and Satisfaction Among Postpartum Women in a Referral Hospital in Southern Peru

Yusselinovich Vradislava Vigil Dávalos (1,2,a)
Silvia Victoria Mamani Ramos
Shirley Lizbeth Huarino Suca (1,b)
Soledad Sotelo-Gonzales (1,2,c)

1 - Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
2 - Hospital Hipólito Unanue de Tacna
a - Maestro en Salud Pública con mención en Gerencia de Servicios y Promoción de la Salud
b - Licenciada en Obstetricia
c - Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención durante el puerperio y el nivel de satisfacción de las puérperas atendidas en el servicio de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna entre abril y junio de 2021.

Material y métodos: Estudio analítico, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 190 puérperas seleccionadas mediante muestreo probabilístico. Se utilizaron los instrumentos SERVQUAL modificado para medir calidad de atención y Care-Q para evaluar satisfacción. El análisis incluyó estadística descriptiva y Rho de Spearman, con $p < 0,05$.

Resultados: El 86,84 % de las puérperas presentó un nivel de satisfacción alto, destacando la dimensión: monitorea y seguimiento (86,32 %). En cuanto a calidad de atención, las dimensiones con menor percepción fueron aspectos tangibles y establecimiento de confianza. Se halló una relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción ($p < 0,001$).

Conclusión: Una mayor calidad de atención se relacionó significativamente con un mayor nivel de satisfacción.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, puerperio, SERVQUAL, Care- Q.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care during the postpartum period and the satisfaction level of postpartum women treated at the Obstetrics Department of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna between April and June 2021.

Materials and methods: This was an analytical, descriptive, and cross-sectional study. The sample consisted of 190 postpartum women selected through probabilistic sampling. The modified SERVQUAL instrument was used to measure quality of care, and the Care-Q instrument was used to evaluate satisfaction. The analysis included descriptive statistics and Spearman's Rho, with $p < 0.05$.

Results: 86.84% of the postpartum women showed a high level of satisfaction, highlighting the monitoring and follow-up dimension (86.32%). Regarding the quality of care, the dimensions with the lowest perception were tangible aspects and establishing trust. A direct and significant relationship was found between quality of care and satisfaction ($p < 0,001$).

Conclusion: A higher quality of care was significantly related to a higher level of satisfaction.

Keywords: quality of care, satisfaction, postpartum period, SERVQUAL, Care- Q

INTRODUCCIÓN

El puerperio es una etapa fisiológica y emocionalmente compleja que requiere un abordaje integral, continuo y humanizado, debido a los cambios físicos y psicológicos que experimenta la mujer tras el parto. La calidad de atención en este periodo no solo influye en la recuperación materna, sino también en su percepción general del sistema de salud y en la aceptación de futuras atenciones hospitalarias (1).

La satisfacción de las usuarias constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de los servicios obstétricos. A pesar de la expansión de los servicios perinatales en América Latina, aún persisten brechas estructurales que afectan las experiencias de cuidado, reflejándose en quejas y reclamos, especialmente en establecimientos públicos de alta demanda (2).

Diversas investigaciones han abordado la percepción de satisfacción en gestantes y puérperas. En Ecuador, Inga y León (3) reportaron una satisfacción alta en más del 60 % de las usuarias atendidas. Por su parte, Lago (4) evidenció que la accesibilidad y el monitoreo fueron aspectos determinantes en la valoración del servicio. En Perú, Zuñiga (5) y Contreras y Mulato (6) identificaron niveles de satisfacción de moderados a elevados, aunque señalaron deficiencias vinculadas a la infraestructura, los tiempos de espera y el trato del personal.

Sin embargo, estos antecedentes presentan limitaciones: varios emplearon muestras pequeñas, no evaluaron simultáneamente la calidad de atención y la satisfacción, o no utilizaron instrumentos estandarizados como SERVQUAL y Care-Q, lo cual dificulta comparaciones a nivel regional. Asimismo, no existe evidencia reciente sobre la experiencia de las puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, institución con alta demanda y un rol clave en la atención materno-perinatal del sur del Perú.

Responder esta brecha resulta esencial, ya que la calidad de atención influye en los desenlaces maternos, en la confianza de las usuarias hacia los servicios y en la implementación de estrategias de mejora. Los hallazgos pueden beneficiar a profesionales de obstetricia, gestores institucionales y responsables de políticas sanitarias.

Por tanto, el objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre la calidad de atención brindada durante el puerperio y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas atendidas en el departamento de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, durante el período abril a junio de 2021.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio no experimental, de tipo analítico, descriptivo y transversal, con enfoque cuantitativo (7). El estudio se desarrolló en el Servicio de Obstetricia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, establecimiento regional de referencia, durante el periodo de abril a junio de 2021, coincidiendo con la reorganización progresiva de los servicios en el contexto pospandemia. La población estuvo conformada por 373 puérperas que cursaron un parto eutócico, de las cuales se seleccionó una muestra de 190 participantes mediante muestreo probabilístico simple, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. Se incluyeron puérperas inmediatas o mediatas, con una estancia mínima de 48 horas y que otorgaron su consentimiento informado; se excluyeron aquellas con complicaciones graves o alteración del estado de conciencia.

Se utilizaron dos instrumentos: el SERVQUAL modificado (8), que evalúa la calidad de atención mediante la identificación de brechas entre expectativas y percepciones en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; y el Care-Q (9), que mide la satisfacción materna en seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, previsión, establece confianza, y monitorea y seguimiento. Ambos instrumentos presentaron adecuada confiabilidad ($\alpha = 0,881$).

Para la recolección de datos se gestionaron las autorizaciones institucionales y se capacitó al equipo encuestador. La aplicación de los instrumentos se realizó de manera individual, garantizando la confidencialidad de la información y evitando la influencia del personal asistencial para reducir sesgos. Para el análisis estadístico se empleó estadística descriptiva para caracterizar la muestra y explorar frecuencias, mientras que la relación entre las variables se determinó mediante el coeficiente Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia de $p < 0,05$.

El estudio cumplió con los principios éticos de autonomía, confidencialidad y no maleficencia; asimismo, se obtuvo el consentimiento informado de las participantes y la autorización institucional del hospital.

RESULTADOS

Se evaluaron 190 puérperas atendidas en el Hospital Hipólito Unanue durante abril-junio de 2021. La distribución etaria mostró predominio del grupo de 18 a 24 años (32,64 %), seguido de los grupos de 25 a 29 años y 30 a 34 años, ambos con 21,05 %. Asimismo, el 22,63 % tenía más de 34 años y solo el 2,63 % era menor de 18 años. Respecto al nivel educativo, el 64,21 % había cursado educación secundaria, mientras que

el 30,53 % reportó estudios superiores y un 5,26 % solo educación primaria. En relación con el tipo de seguro, prácticamente la totalidad de las participantes contaba con SIS (99,47 %), evidenciando una población mayoritariamente atendida por el sistema público de salud (Tabla 1).

TABLA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. ABRIL-JUNIO 2021

Características sociodemográficas		n	%
Edad	< 18	5	2,63
	18–24	62	32,64
	25–29	40	21,05
	30–34	40	21,05
	> 34	43	22,63
Grado instrucción	Primaria	10	5,26
	Secundaria	122	64,21
	Superior	58	30,53
Tipo de seguro	SIS	189	99,47
	Otro	1	0,53
Total		190	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna, 2021)

La satisfacción global con la atención obstétrica fue elevada, con un 86,84 % de satisfacción alta y el 13,16 % de satisfacción media; ninguna puérpera reportó satisfacción baja. Al examinar las dimensiones específicas de la atención, la mayor proporción de satisfacción alta se observó en monitoreo y hace seguimiento (86,32 %), seguida de accesibilidad (83,16 %) y previsión o se anticipa (81,58 %). Estas dimensiones reflejan una percepción favorable respecto al acompañamiento profesional, la disponibilidad oportuna del personal y la capacidad para anticiparse a las necesidades de las pacientes. No obstante, se identificaron áreas críticas. La dimensión establecimiento de confianza presentó la menor proporción de satisfacción alta (67,37 %) y una de las más altas proporciones de satisfacción baja (3,16 %), seguida de confort, con 72,63 % de satisfacción alta y 3,68 % de baja. Estas cifras evidencian brechas en la comunicación efectiva, la cercanía emocional y el soporte interpersonal brindado por el personal obstétrico (Tabla 2).

TABLA 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL Y POR DIMENSIONES CARE-Q DE ACUERDO A LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE OBSTETRICIA EN PUÉRPERAS DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE. ABRIL – JUNIO 2021.

Dimensión CARE-Q	Satisfacción alta		Satisfacción media		Satisfacción baja	
	n	%	n	%	n	%
Accesibilidad	158	83,16	32	16,84	0	0,00
Explica y facilita	148	77,90	40	21,05	2	1,05
Conforta	138	72,63	45	23,69	7	3,68
Previsión o se anticipa	155	81,58	35	18,42	0	0,00
Establecimiento de confianza	128	67,37	56	29,47	6	3,16
Monitorea y hace seguimiento	164	86,32	24	12,63	2	1,05
Satisfacción global	165	86,84	25	13,16	0	0,00

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna, 2021)

La evaluación de la calidad percibida mostró que el 60,5 % de las participantes se consideró satisfecha, mientras que el 39,5 % manifestó insatisfacción, reflejando diferencias significativas entre expectativas y percepciones. Las dimensiones con mayor proporción de insatisfacción fueron aspectos tangibles (46,2 %), seguida de capacidad de respuesta (42,8 %). En el primer caso, la insatisfacción se relacionó con deficiencias en infraestructura, limpieza y comodidad del ambiente físico. En el caso de capacidad de respuesta, las inconformidades se centraron en trámites administrativos y tiempos de atención. Por otro lado, las dimensiones mejor valoradas fueron seguridad (65,9 % de satisfacción) y empatía (62,4 %). Aunque estos valores superan el 60 %, siguen mostrando brechas entre la calidad esperada y la percibida. De manera similar, la dimensión fiabilidad registró 62,0 % de satisfacción, reflejando limitaciones en la entrega de información clara y confiable por parte del personal (Tabla 3).

TABLA 3: CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA SEGÚN DIMENSIONES SERVQUAL EN PACIENTES PUÉRPERAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, ABRIL – JUNIO 2021.

Dimensión SERVQUAL	Satisfechas		Insatisfechas	
	n	%	n	%
Fiabilidad	118	62,0	72	38,0
Capacidad de respuesta	109	57,2	81	42,8
Seguridad	125	65,9	65	34,1
Empatía	118	62,4	72	37,6
Aspectos tangibles	102	53,8	88	46,2
Calidad global percibida	115	60,5	75	39,5

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación (Tacna, 2021)

El análisis detallado de los ítems con mayor insatisfacción permitió identificar aspectos prioritarios para la mejora del servicio. El componente más crítico fue la limpieza de los servicios higiénicos, donde el 73,16 % de las puérperas se declaró insatisfecha. Asimismo, el 57,37 % refirió insatisfacción respecto a la rapidez de los trámites de alta, y entre 46,32 % y 48,42 % se mostraron insatisfechas con la privacidad durante la hospitalización, la comodidad y limpieza de ambientes, y la claridad de la información clínica brindada. Estos hallazgos ponen de manifiesto fallas estructurales y de comunicación, que afectan la percepción global del servicio a pesar de la buena valoración general del desempeño del personal obstetra (Tabla 4).

TABLA 4: ITEMS CRÍTICOS EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA PACIENTE PUÉRPERA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE ABRIL-JUNIO DEL 2021

Pregunta	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n	%	n	%
Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios	51	26,84	139	73,16 **
Que los trámites para el alta sean rápidos	81	42,63	109	57,37 *
Que durante su hospitalización se respete su privacidad	98	51,58	92	48,42 *
Que comprenda la explicación que las obstetras le brindan sobre los resultados de laboratorio	100	52,63	90	47,37 *
Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios	102	53,68	88	46,32 *
Que el trato del personal de obstetricia sea amable, respetuoso y con paciencia	112	58,95	78	41,05 *
Que comprenda la explicación sobre los medicamentos usados en la hospitalización	113	59,47	77	40,53 *
Que el personal encargado de la admisión o alta sea amable, respetuoso y lo trate con paciencia	113	59,47	77	40,53 *
Total	2527	60,45 %	1653	39,55 %

Notas:
(**) > 60 % : Por Mejorar
(*) 40 – 60 % : En Proceso
< 40 % : Aceptable

Las evaluaciones SERVQUAL mostraron una brecha significativa entre las expectativas y las percepciones. Aunque el puntaje máximo posible era 154, las expectativas alcanzaron un promedio de 148,26, mientras que las percepciones lograron un promedio menor (135,40). Además, mientras 112 puérperas (58,9 %) otorgaron el puntaje perfecto de 154 a sus expectativas, solo 17 (8,9 %) asignaron ese mismo puntaje a las percepciones del servicio realmente recibido; esto refleja un desfase sustancial entre lo esperado y lo percibido (Tabla 5).

TABLA 5: DATOS ESTADÍSTICOS EVALUADOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA PACIENTE PUÉRPERA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE ABRIL-JUNIO DEL 2021.

	Expectativas	Percepciones
Máxima	154 puntos	154 puntos
Mínima	105 puntos	85 puntos
Promedio	148,26	135,40
Puntaje igual a 154	112 encuestas	17 encuestas
Total pacientes encuestados	190	190

Encuesta de 22 preguntas. Puntuación máxima por pregunta: 7 =154
Puntuación mínima por pregunta: 1 = 22

Finalmente, se encontró una correlación positiva y alta entre calidad de atención y satisfacción de las puérperas (rho = 0,935; p < 0,001). La varianza explicada alcanzó el 87,4 %, lo que indica que las variaciones en la calidad percibida explican la mayor parte de la variabilidad observada en el nivel de satisfacción. Este hallazgo confirma de manera estadísticamente robusta que la satisfacción de las

puérperas depende directamente de la calidad del servicio recibido, tanto en sus características estructurales como en los componentes interpersonales de la atención (Tabla 6).

TABLA 6: CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PUÉRPERAS.

Variables	Calidad de atención	Satisfacción de las puérperas
Calidad de atención		
Coefficiente de Spearman	1	0,935
Sig. (bilateral)	—	< 0,001
n	190	190
Satisfacción de las puérperas		
Coefficiente de Spearman	0,935	1
Sig. (bilateral)	<0,001	—
n	190	190
Varianza explicada	—	87,4 %

Nota: Prueba de Rho de Sperman. Significativo en el nivel 0,01 (bilateral).

DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio muestran que la calidad de atención durante el puerperio está fuertemente relacionada con la satisfacción de las puérperas, evidenciando que cualquier mejora en la atención se refleja directamente en la experiencia de las pacientes (Rho de Spearman = 0,935, p < 0,001). Esto resalta que, en un periodo tan sensible como el puerperio, la atención no solo cumple una función técnica, sino que también impacta emocionalmente en las mujeres, quienes dependen de un cuidado seguro, respetuoso y atento para su recuperación y la de sus recién nacidos.

A pesar de que la satisfacción general fue alta, se identificaron áreas críticas que merecen atención prioritaria. La dimensión de aspectos tangibles, como la limpieza de los servicios higiénicos y las condiciones físicas de los ambientes, presentó los niveles más bajos de satisfacción, con un 73,16 % de insatisfacción en limpieza de baños. Esto no solo genera una percepción negativa del cuidado recibido, sino que también puede afectar la higiene personal y aumentar riesgos de complicaciones durante el puerperio (1). Estudios previos en hospitales latinoamericanos han encontrado menores niveles de insatisfacción en estas áreas, lo que sugiere que el Hospital Hipólito Unanue enfrenta desafíos particulares en infraestructura y mantenimiento (6, 10). Entre los factores plausibles de esta situación se incluyen limitaciones presupuestarias, aumento de la demanda sin incremento proporcional de recursos, envejecimiento de las instalaciones y supervisión insuficiente de estándares de limpieza (11,12).

Otro hallazgo relevante fue la diferencia entre la satisfacción con el cuidado técnico y la atención relacional. Las puérperas percibieron que el personal obstétrico es competente y atento en aspectos técnicos, monitoreo y seguimiento, pero mostraron menor satisfacción con la dimensión relacional, que

incluye la construcción de confianza y el apoyo emocional (67,37 % y 72.63 % de satisfacción, respectivamente). Esto indica que, aunque el cuidado clínico es adecuado, todavía existen oportunidades para mejorar la cercanía, la empatía y la comunicación con las pacientes, elementos que son fundamentales para que se sientan seguras y comprendidas durante un momento vulnerable de sus vidas (13,14).

Estos resultados coinciden con investigaciones previas en contextos similares, donde se ha observado que las habilidades técnicas suelen recibir evaluaciones altas, mientras que el componente emocional de la atención presenta variabilidad y requiere fortalecimiento (5,10). La identificación de estas brechas permite orientar intervenciones concretas para mejorar tanto la calidad observable como la experiencia emocional de las puerperas, contribuyendo a un cuidado más integral y humanizado.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos sugieren la necesidad de acciones dirigidas a mejorar la infraestructura y los aspectos tangibles de los servicios, fortalecer la comunicación y la empatía del personal, optimizar los procesos administrativos y establecer un monitoreo constante de la satisfacción de las pacientes. Estas medidas no solo tienen el potencial de incrementar la satisfacción, sino que también pueden mejorar los resultados maternos y reforzar la confianza en el sistema de salud (15,16).

Por último, los resultados obtenidos son potencialmente aplicables a otros hospitales regionales con características similares en Perú y América Latina, especialmente aquellos con alta demanda y cobertura mayoritaria del Seguro Integral de Salud, aunque siempre considerando las particularidades de cada institución (7).

El estudio demuestra que existe una relación positiva y muy fuerte entre la calidad de atención durante el puerperio y el nivel de satisfacción de las puerperas, indicando que mejoras en la atención impactan directamente en la experiencia de las pacientes. Aunque la satisfacción global fue alta, especialmente en aspectos técnicos: monitoreo y seguimiento, accesibilidad y previsión de necesidades. Se identificaron áreas críticas con menor satisfacción, destacando los aspectos tangibles, como limpieza de servicios higiénicos y condiciones físicas, así como la dimensión relacional, vinculada a la confianza y el apoyo emocional. En conjunto, los resultados resaltan la importancia de un enfoque integral que combine calidad técnica, trato humanizado y condiciones adecuadas del entorno para asegurar una atención óptima durante el puerperio y mejorar la experiencia de las mujeres en este periodo crítico.

Los hallazgos podrían ser extrapolables a otros hospitales regionales con características similares, particularmente aquellos con alta demanda y

cobertura mayoritaria del Seguro Integral de Salud, considerando las particularidades contextuales de cada institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre cuidados maternos y neonatales para una experiencia posnatal positiva [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado 28 de noviembre de 2025]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK589460/>
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Lima: INEI; 2016. https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
3. Inga A, León G. Nivel de satisfacción de la atención integral que brindan las enfermeras/os a las gestantes en la Clínica Humanitaria "Fundación Pablo Jaramillo C.", en el período noviembre-diciembre 2015 [tesis de titulación]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2016. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 57 . Disponible en: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25233/1/TESIS.pdf>
4. Lago A. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017 [tesis de maestría]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 82 . Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9579/1/t1001.pdf>
5. Zuñiga L. Percepción de la calidad de atención del parto en puerperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018 [tesis de maestría]. Cajamarca: Universidad César Vallejo; 2018. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 96 . Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27845>
6. Contreras C, Mulato E. Calidad en la atención del parto según percepción de las puerperas atendidas en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, mayo 2019 [tesis de titulación]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2019. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 96 . Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/54fed434-fbe0-404b-b30e-083f6f47484b>
7. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5.ª ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2007.
8. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. 2.ª ed. México D.F.: McGraw-Hill; 1997.
9. Larson P. Oncology patients' and professional nurses' perceptions of important nurse caring behaviors. *Oncol Nurs Forum*. 1981; 8 (1): 30-33.
10. Cruzado L. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016 [tesis de titulación]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 63 . Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/967>

11. Bazán W. Nivel de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Centro de Salud Magna Vallejo, febrero-mayo 2016, Cajamarca [tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad Alas Peruanas; 2016. [citado 28 de noviembre de 2025]. Pp 71 . Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/handle/20.500.12990/5829>
12. Horovitz J. La calidad del servicio: a la conquista de la clientela. México D.F.: McGraw-Hill; 1991.
13. Sepúlveda-Carrillo GJ, Rojas-Cifuentes LA, Cárdenas-Jiménez OL, Guevara Rojas E, Castro Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enferm [Internet]. 2009 [citado 28 de noviembre de 2025]; 4(4): 8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986449.pdf>
14. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020 [citado 28 de noviembre de 2025]; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
15. Essa NE, Mardikaningsih R. Medición de la calidad del servicio y estrategia de mejora para aumentar la satisfacción del cliente. Journal of Social Science Studies [Internet]. 2022 [citado 28 de noviembre de 2025]; 2(1): 235-240. Disponible en: <https://jos3journals.id/index.php/jos3/article/view/149/214>
16. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133

Financiamiento Autofinanciado

Conflictos de interés Ninguno

Correspondencia mflorr@unjbg.edu.pe

Yusselinovich Vradislava Vigil Dávalos

<https://orcid.org/0000-0002-7171-2537>

Silvia Victoria Mamani Ramos

<https://orcid.org/0000-0002-6197-7814>

Shirley Lizbeth Huarino Suca

<https://orcid.org/0000-0001-7038-1935>

Soledad Sotelo-Gonzales

<https://orcid.org/0000-0002-1301-575X>

Fecha De Recepción: 01-10-2025

Arbitrado Por Pares

Fecha De Aprobación: 01-12-2025

Fecha De Publicación: 29-12-2025