

Índice

1. Introducción	1
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo general.....	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
3. Marco teórico	4
4. Sujetos y métodos	8
4.1 Diseño del estudio.....	8
4.2 Población a estudiar y sitio del estudio.....	8
4.3 Tamaño de la muestra.....	8
4.4 Variables.....	9
4.4.1 Variable dependiente.....	9
4.4.2 Variables independientes.....	9
4.4.3 Covariables.....	10
4.5 Método de selección de sujetos.....	11
4.5.1 Criterios de inclusión.....	12
4.5.2 Criterios de exclusión.....	12
4.6 Tratamiento y técnica de examen.....	12

4.7 Instrumento para recolección de datos.....	13
4.8 Recolección de datos.....	13
4.9 Citación de sujetos como parte del estudio.....	13
4.10 Plan de control de calidad de los datos.....	14
4.11 Análisis de datos.....	14
4.12 Aspectos éticos.....	15
5. Resultados.....	16
5.1 Descripción sociodemográfica.....	16
5.2 Satisfacción usuaria.....	18
5.2.1 Análisis general de las participantes.....	18
5.2.2 Análisis de satisfacción usuaria por dimensión.....	19
5.2.3 Asociación entre factores sociodemográficos y satisfacción usuaria de cada dimensión.....	29
6. Discusión.....	33
7. Conclusión.....	37
8. Resumen.....	38
9. Bibliografía.....	41
10. Anexos.....	45
Anexo 1: Consentimiento Informado.....	46
Anexo 2: Encuesta SERVQUAL.....	49

Anexo 3: Identificación del paciente Hoja de respuestas.....	51
Anexo 4: Matriz ESOMAR.....	52