



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL
NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - ENERO A MARZO 2024**

TESIS

PRESENTADA POR:

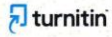
Bach. EDWIN ANIBAL ZENTON CALIZAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN BIOLOGÍA: MICROBIOLOGÍA Y
LABORATORIO CLÍNICO**

PUNO – PERÚ

2024



EDWIN ANIBAL ZENTON CALIZAYA

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL N...

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::8254:415845006

82 Páginas

Fecha de entrega
13 dic 2024, 12:14 p.m. GMT-5

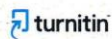
34,134 Palabras

Fecha de descarga
13 dic 2024, 12:19 p.m. GMT-5

99,234 Caracteres

Nombre de archivo
TESIS EDWIN ANIBAL ZENTON CALIZAYA REPOSITORIO.pdf

Tamaño de archivo
3.3 MB





8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

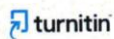
Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Caracteres reemplazados**
79 caracteres sospechosos en N.º de páginas
Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA
EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE
PUNO - ENERO A MARZO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN ANÍBAL ZENTON CALIZAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN BIOLOGÍA: MICROBIOLOGÍA Y LABORATORIO CLÍNICO

APROBADA POR:

PRESIDENTE:


Dr. DANTE JONI CHOQUEHUANCA PANCLAS

PRIMER MIEMBRO:


Mg. CIRIA IVONNE FRIGOS RONDON

SEGUNDO MIEMBRO:


Mg. JUAN PABLO HUARACHI VALENCIA

DIRECTOR / ASESOR:



Mg. DANTE MAMANI SAIRITUPAC

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 17/12/2024

ÁREA: Ciencias Biomédicas

SUBLINEA: Diagnóstico y Epidemiología




V.B. Dra. VICKY CRISTINA GONZALES ALCOS
- DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN-FCCBB



DEDICATORIA

*Dedico esta investigación en primer lugar a
mis queridos padres, así mismo, en dónde esté,
a mi abuela.*

Edwin Aníbal Zenton Calizaya



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano por ser centro de mi formación profesional.

A mis queridos docentes de la Facultad de Ciencias Biológicas quienes se han puesto a cargo de mi formación académica.

A mi asesor de tesis, Mg. Dante Mamani por la disposición inmediata para el asesoramiento de esta investigación y por sus conocimientos impartidos en las distintas asignaturas.

A los miembros del jurado y revisores de esta investigación, conformado por el Dr. Dante Choquehuanca, Dr. Juan Huarachi y la Dra. Ciria Trigos.

A mis padres, quienes con mucho esfuerzo me han apoyado económica y moralmente en todo momento durante mi formación.

A mi hermana, por su apoyo constante en los momentos complicados de la licenciatura.

A mis estimados compañeros de aula, por el apoyo moral y académico.

A la Lic. Liliana Katty Chavez jefa del servicio de consulta externa del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón por haber contribuido en las coordinaciones para la ejecución de esta investigación.

Edwin Aníbal Zenton Calizaya



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN... ..	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES	20
2.1.1. a nivel internacional	20
2.1.2. a nivel nacional	21
2.1.3. a nivel local	23
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Calidad de atención	24
2.2.2. Satisfacción del paciente	25
2.2.2.1. Factores que influyen en la satisfacción del paciente	27



2.2.3. Instrumento SERVQUAL	27
2.2.3.1. Descripción del instrumento de evaluación SERVQUAL en su versión peruana modificado por el Ministerio de Salud	29
2.2.4. Escala de Likert	30

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO	31
3.2. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3. POBLACIÓN	31
3.4. MUESTRA.....	32
3.5. RECOPIACIÓN DE DATOS Y PROCESAMIENTO	34
3.5.1. Instrumento para la recopilación de datos.....	34
3.5.2. Recolección de datos.....	34
3.5.3. Tiempo de aplicación de la encuesta.....	34
3.5.4. Análisis estadístico.....	35
3.5.5. Consideraciones éticas	35
3.6. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB.....	36
3.6.1. Método: Encuesta.....	36
3.7. DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB EN LAS DIMENSIONES: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.	37
3.7.1. Método: Encuesta.....	37



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB.	40
4.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB EN LAS DIMENSIONES: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.	44
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	67

ÁREA: Ciencias Biomédicas.

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diagnóstico y Epidemiología

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 17 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Porcentajes de satisfacción.	35
Tabla 2 Características sociodemográficas de los usuarios externos del HRMNB en el periodo enero – marzo del 2024.....	40
Tabla 3 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad.....	44
Tabla 4 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta.	47
Tabla 5 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad.....	49
Tabla 6 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía.....	51
Tabla 7 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles. .	54
Tabla 8 Satisfacción de los usuarios externos a nivel global.....	56



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad.....	45
Figura 2 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta.	47
Figura 3 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad.	49
Figura 4 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía.	52
Figura 5 Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles.	54
Figura 6 Satisfacción de los usuarios externos a nivel global.	57



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Consentimiento informado	67
ANEXO 2 Instrumento SERVQUAL modificado	69
ANEXO 3 Constancia de haber realizado la ejecución del proyecto de investigación	72
ANEXO 4 Matriz de base de datos	73
ANEXO 5 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	81
ANEXO 6 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional.....	82



ACRÓNIMOS

HRMNB:	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón
SUSALUD:	Superintendencia Nacional de Salud
INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINSA:	Ministerio de Salud
OMS:	Organización Mundial de la Salud
EsSalud:	Seguro Social de Salud
SIS:	Seguro Integral de Salud
SOAT:	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
OPS:	Organización Panamericana de la Salud



RESUMEN

La mala calidad de atención en los servicios de salud, representa uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios, de manera que se le atribuye hasta el 15% de las muertes anuales ocurridas en los países de bajos y medianos ingresos como el Perú. En consecuencia, el objetivo de esta investigación fue determinar la calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón (HRMNB) de Puno, entre enero y marzo del 2024. La investigación fue de diseño observacional, de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal y la muestra estuvo constituida por 382 usuarios, a quienes se les aplicó el instrumento SERVQUAL, en el que calificaron 22 ítems de expectativas y percepciones de los cuales se determinó el índice de satisfacción a través del análisis estadístico con el programa de Microsoft Excel. La mayoría de los usuarios fueron del género femenino (63,1%), con estudios universitarios (49,2%), de las edades de 26-35 años (33,5%), atendidos mediante el Seguro Integral de Salud (SIS) (87,4%), que tienen citas de manera continua (58,4%) y con condición de usuarios directos del servicio de consulta externa (53,9%). De 382 usuarios solo 70 (18,7%) estuvieron satisfechos con la calidad de atención, a nivel global. Este valor depende básicamente de los índices de satisfacción en las dimensiones: Fiabilidad (25,8%), capacidad de respuesta (13,0%), seguridad (21,7%), empatía (17,6%) y aspectos tangibles (13,6%). La satisfacción del usuario externo con la calidad de atención a nivel global y según las dimensiones en estudio, fueron inferiores al 40%, ubicándose en la categoría por mejorar.

Palabras clave: Atención ambulatoria, Atención al paciente, Calidad de la atención de salud, Pacientes ambulatorios, Satisfacción del paciente.



ABSTRACT

The poor quality of care in health services represents one of the greatest obstacles to confronting health problems, so that up to 15% of the annual deaths that occur in low- and middle-income countries such as Peru are attributed to it. Consequently, the objective of this research was to determine the quality of care to the user of the outpatient service at the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital (HRMNB) of Puno, between January and March 2024. The research was of an observational design, type descriptive with a cross-sectional quantitative approach and the sample consisted of 382 users, to whom the SERVQUAL instrument was applied, in which they rated 22 items of expectations and perceptions from which it was determined the satisfaction index through statistical analysis with the Microsoft Excel program. The majority of users were female (63.1%), with university studies (49.2%), aged 26-35 years (33.5%), served through the Comprehensive Health Insurance (SIS) (87.4%), who have continuous appointments (58.4%) and are direct users of the outpatient service (53.9%). Of 382 users, only 70 (18.7%) were satisfied with the quality of care, globally. This value basically depends on the satisfaction indices in the dimensions: Reliability (25.8%), responsiveness (13.0%), security (21.7%), empathy (17.6%) and tangible aspects (13.6%). External user satisfaction with the quality of care at a global level and according to the dimensions under study was less than 40%, placing it in the category for improvement.

Keywords: Ambulatory care, Patient care, Quality of health care, Outpatients, Patient satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el mundo, las estructuras esenciales en los centros asistenciales de salud son insuficientes para garantizar una atención de calidad, de este modo, 1 de cada 8 de estos no cuenta con agua potable, 1 de cada 5 no goza de un servicio de saneamiento adecuado, y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para lavarse las manos. En los países de bajos y medianos ingresos ocurren de 5,7 a 8,4 millones de muertes anuales a causa de la deficiente calidad en la atención, lo que representa hasta el 15% de las muertes para dichos países. Además, la deficiente calidad de atención ocasiona pérdidas de productividad de hasta 1,4 a 1,6 billones de dólares anuales. Por otro lado, se estima que se podría evitar anualmente, 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900.000, por tuberculosis, 1.000.000 de decesos de recién nacidos y la mitad de muertes maternas, con un sistema de salud de buena calidad (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2024).

En los países de las Américas, el 29,3% de las personas reportaron no buscar atención en salud, debido a muchas de las barreras existentes en el acceso, de los cuales, el 17,2% tomo esa decisión a causa de las barreras organizativas (tiempos de espera largos, requisitos administrativos engorrosos e inadecuadas horas de atención), el 15,1%, por las barreras financieras, el 8,4%, por barreras de falta de disponibilidad de recursos (falta de personal, medicamentos e insumos al momento de la atención) y el 5,4%, debido a las barreras geográficas. Además, el 8,0% prefirió no buscar atención por barreras de aceptabilidad (limitaciones lingüísticas, la falta de confianza o por el maltrato de parte del personal asistencial y por la preferencia de la medicina tradicional e indígena). Las personas en situación de mayor pobreza, fueron más propensas a experimentar las mencionadas barreras, excepto las barreras organizativas (Organización Panamericana de



la Salud [OPS], s.f.). En ese sentido, la deficiente calidad de atención en los servicios de salud, representa uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios de manera satisfactoria (Suárez et al., 2018).

En el Perú, de acuerdo a las cifras proporcionadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], (2014), el 49,3% de los usuarios externos de los establecimientos de salud identificaron como principal problema, el tiempo de espera, el 34,4% el maltrato a la hora de la atención y el 18,1% la falta de insumos en el servicio de farmacia. Por otro lado, el sistema de salud en el territorio peruano, sigue fragmentado en cuanto a su organización y estructura, lo que representa una privación muy grave en la capacidad del estado para brindar una atención de salud de muy buena calidad a todos los peruanos. Además, en la actualidad, la mitad de los centros asistenciales de salud de atención primaria, no cuenta con un médico, 9 de cada 10 no cuenta con una infraestructura adecuada, y 8 de cada 10 no cuenta con servicios de internet (Carrillo-Larco et al., 2022). En el último mes del año 2018, el 74,3% de los pacientes que se atendieron en algún establecimiento de salud del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), mencionaron que el servicio recibido fue bueno, o muy bueno. Los departamentos en los que se percibieron una mayor satisfacción de la calidad de atención fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1%), y Huánuco (85,1%). No obstante, en los departamentos como Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) se percibió una menor satisfacción (Hernández-Vásquez et al., 2019). Por otro lado, a pesar de la existencia de una normativa en el Perú (Resolución Ministerial número 527-2011/MINSA) con la finalidad de mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud, muchas veces esta no es aplicada en las unidades prestadoras de servicios de salud, lo que representa una privación muy importante en la mejora de los servicios de salud en el territorio peruano.



En el departamento de Puno, ubicado en la sierra sur del Perú, la mayoría de la población no cuenta con acceso a los exámenes de detección de enfermedades no transmisibles. La pandemia que originó el COVID-19 puso en evidencia la exclusión y el estado de abandono de la salud indígena en el Perú, expresados en la falta de preparación para ofrecer pruebas diagnósticas adecuadas y oportunas, tratamientos especializados para los casos graves e instalaciones de atención médica (Carrillo-Larco et al., 2022). Además, en el periodo 2014 al 2016 el índice de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención no superó el 65,0% en el departamento de Puno (Murillo et al., 2019). No obstante, un estudio realizado en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón (HRMNB) de Puno en el año 2015, reveló que solo el 6,6% de los usuarios externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención (Quispe, 2018). El cual además sugiere que aun hasta el año 2024, habría un bajo índice de usuarios externos satisfechos en el HRMNB.

Actualmente, para evaluar de manera responsable la calidad de atención en los servicios de salud, se utiliza la satisfacción de los usuarios externos como un termómetro, esto nos proporciona información necesaria y detallada que permite utilizar mejoras en cuanto a infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así mismo permite cubrir las dificultades existentes en los recursos humanos, y otros aspectos (Fabian-Sánchez et al., 2022). Realizar la medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, es importante, porque está ampliamente consensuado que, si un paciente se siente satisfecho con la atención, se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones terapéuticas dadas por su médico y contribuye en la mejora de su salud. Según las experiencias de algunas universidades canadienses como la de Ontario, señalan que la calidad de atención médica y la satisfacción de los usuarios, tienen mejoría cuando las opiniones de los pacientes, son escuchadas. Además, las encuestas de opinión de los



hospitales, contienen dos objetivos, conocer el servicio que el establecimiento de salud ofrece, y conocer como es el servicio deseado por los usuarios actuales y potenciales (Vázquez-Cruz et al., 2018). En consecuencia, medir el grado de satisfacción de los pacientes, describe de manera indirecta la calidad del servicio prestado por parte de los centros sanitarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020; Roque-Roque et al., 2015).

Pregunta de investigación

¿Cómo es la calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el HRMNB - Puno enero a marzo 2024?

1.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - enero a marzo 2024.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas de los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.
- Determinar la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

Real-Delor y Vergara-Jara (2021), en Paraguay, realizaron una investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en el año 2020. La muestra estuvo conformada 312 usuarios a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. Al momento de ser dados de alta el 58,0% de los usuarios estuvieron satisfechos mientras que el 42,0% indicaron estar insatisfechos con la calidad de atención.

Suárez et al. (2019), en Ecuador ejecutaron un estudio concerniente a la percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud de CAI III en el que participaron 370 usuarios a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. A nivel global, en base a las expectativas el 25,0% calificó como bajo y el 27,0% calificó como regular y el 48,0% calificó como bueno y en base a las percepciones el 23,0% calificó como bajo, el 29,0% como regular y el 48,0% como bueno.

Dávila-García et al. (2018), en Latinoamérica, llevaron a cabo una investigación a cerca de la satisfacción de los servicios de salud en 7 hospitales de Latinoamérica, en el que participaron 3.484 usuarios a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. En el periodo 2008-2014 en la dimensión fiabilidad el 32,5% estuvo satisfecho, en capacidad de respuesta el 24,5%, en seguridad el 34,9%, en empatía el 38,1% y en aspectos tangibles el 32,7% y a nivel global hallaron una satisfacción del 42,3% e insatisfacción del 57,7%.



Vázquez-Cruz et al. (2018), en Puebla (México), desarrollaron un estudio sobre la satisfacción de los pacientes en el primer nivel de atención médica. La muestra estuvo constituida por 395 pacientes, a quienes aplicaron el instrumento SERVPERF. En la Unidad de Medicina Familiar No. 6 de Puebla. A nivel global, el 65,0% de los pacientes estuvieron satisfechos mientras que el 35,0% insatisfechos.

Gerónimo-Carrillo et al. (2017), en Tabasco (México), realizaron una investigación con respecto a la calidad de servicio en consulta externa en un centro de salud urbano. La muestra estuvo conformada por 387 usuarios externos a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. En la dimensión fiabilidad el 27,0% estuvo satisfecho, en capacidad de respuesta el 30,1%, en seguridad el 39,5%, en empatía el 37,4% y en aspectos tangibles el 25,8%, además reportó que, a nivel general el 8,5% estuvieron satisfechos mientras que el 91,5% estuvieron insatisfechos.

2.1.2. A nivel nacional

Vásquez (2022), en Chota (Cajamarca), llevó a cabo una investigación referente a la calidad de atención y satisfacción del usuario que es atendido en el centro de salud patrona de Chota en el año 2021. La muestra estuvo constituida por 152 usuarios externos a quienes aplicó el instrumento SERVQUAL. En la dimensión fiabilidad el 68,0% de los usuarios estuvieron satisfechos, en capacidad de respuesta el 73,0%, en seguridad el 66,0%, en empatía el 72,0% y en aspectos tangibles el 64,0%.

Cuito (2022), en Cusco, realizó una investigación acerca del nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en el Hospital



Antonio Lorena. La muestra estuvo conformada por 293 usuarios a quienes aplicó el instrumento SERVQUAL modificado. En la dimensión fiabilidad solo el 54,9% de los usuarios estuvieron satisfechos, en capacidad de respuesta el 5,1%, en seguridad el 35,3%, en empatía el 13,2% y en aspectos tangibles el 12,8%.

Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), en Huancayo, llevaron a cabo una investigación referente a la satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. La muestra estuvo conformada por 292 usuarios externos a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. En la dimensión fiabilidad el 46,8% estuvieron satisfechos, en capacidad de respuesta el 44,5%, en seguridad el 86,8%, en empatía el 80,3% y en aspectos tangibles el 40,3%.

Chávez et al. (2019), en Lima, realizaron un estudio, el cual consistió en la satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides que fueron atendidos en el servicio de Medicina Nuclear del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La muestra estuvo constituida por 267 usuarios que padecían de cáncer de tiroides a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL modificado. A nivel global el 15,7% estuvo satisfecho mientras que el 84,3% estuvo insatisfecho.

Ayala (2019), en Lima, realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El tamaño muestral estuvo conformado por 83 usuarios a quienes aplicó el instrumento SERVQUAL modificado. A nivel global el 35,2% estuvo satisfecho mientras que el 64,7% insatisfecho.

Quispe (2019), en Arequipa, llevó a cabo un estudio sobre el nivel de satisfacción de pacientes que fueron atendidos mediante consulta externa de



psiquiatría en dos nosocomios, Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo. La muestra estuvo conformada por 240 usuarios externos a quienes aplicó el instrumento denominado “Escala de satisfacción del usuario atendido en consultorio externo”. En el Hospital Honorio Delgado Espinoza el 76,7% estuvo satisfecho y el 23,3% estuvo insatisfecho mientras que, en el Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo el 87,5% estuvo satisfecho y el 12,5% estuvo insatisfecho.

Roque-Roque et al. (2015), en Cusco, realizaron una investigación referente a la satisfacción del usuario en consulta externa del primer nivel de atención en la red asistencial EsSalud. La muestra estuvo constituida por 575 usuarios a quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL. En la dimensión fiabilidad el 33,0% de los usuarios estuvieron satisfechos, en capacidad de respuesta el 30,0%, en seguridad el 38,0%, en empatía el 36,0% y en aspectos tangibles el 37,0%. Y a nivel global el 35,0% de los usuarios estuvieron satisfechos.

2.1.3. A nivel local

Silva (2021), en Puno, llevó a cabo una investigación respecto a la percepción de la calidad de atención de los usuarios externos en el servicio de emergencia del Hospital III de EsSalud Puno, 2020. El tamaño muestral estuvo conformado por 356 usuarios a quienes aplicó el instrumento SERVQHOS. A nivel global el 46,6% estuvieron satisfechos y el 53,4% estuvieron insatisfechos.

Cahuana y Zapana (2020), en Juliaca (Puno), realizó una investigación referente al nivel de insatisfacción de los usuarios ambulatorios en hospitales de nivel II-2. La muestra estuvo conformada por 385 usuarios por cada hospital a



quienes aplicaron el instrumento SERVQUAL modificado. A nivel global en el Hospital Carlos Monje Medrano del MINSA el 34,8% estuvieron satisfechos y el 65,2%, estuvieron insatisfechos mientras que en el hospital del Seguro Social de Salud (EsSalud) III el 42,7% estuvieron satisfechos y el 57,3% insatisfechos.

Quispe (2018), en Puno, realizó un estudio respecto a la calidad de atención según la percepción y expectativa del usuario externo del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. La muestra estuvo conformada por 300 usuarios a quienes aplicó el instrumento SERVQUAL modificado. En la dimensión fiabilidad el 8,2%, estuvo satisfecho en la dimensión capacidad de respuesta el 6,7%, en seguridad el 6,0%, en empatía el 4,9%, y en aspectos tangibles el 7,3%.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Calidad de atención

La calidad de atención es la medida en el que incrementan en los servicios de salud la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados para las personas y los grupos de población además se disponen a los conocimientos profesionales que son basados en datos probatorios (OMS, 2024). Sin embargo, autores como Donabedian define la calidad en salud como “la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones del recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes” (Cuadros-Carlesi y Ruiz-Araya, 2023). Así mismo, la definición de la calidad de atención también comprende la rehabilitación, la paliación, la prevención, la promoción y el tratamiento. Adicionalmente implica que la calidad de la atención pueda mejorarse y medirse



de manera continua a través de la prestación de la atención que son basados en datos probatorios y que tome en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios de salud como son: los pacientes, las familias y las comunidades. Se han descrito diferentes elementos que comprenden la calidad, en los últimos 10 años. A la actualidad con respecto a los servicios sanitarios de calidad existe un acuerdo evidente de que deben cumplir con ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (OMS, 2024).

2.2.2. Satisfacción del paciente

Está definida como “la congruencia entre las expectativas del paciente de una atención optima y la percepción de la atención real recibida” (Sinyiza et al., 2022). La satisfacción del paciente es una de las partes importantes en relación con la evaluación de la calidad de la atención de salud (Gavurova et al., 2021).

Inicialmente la satisfacción del paciente era medida porque había un entendimiento en que los pacientes satisfechos tenían mayor probabilidad de cumplir con un tratamiento prescrito, en consecuencia, habrían mejorado su salud. Posteriormente, se ha vuelto muy popular el empleo de los instrumentos de satisfacción de los pacientes y actualmente, es utilizado para la medición de la calidad de atención ofrecida por los hospitales y proveedores de salud en lugar de ayudar a construir estos instrumentos. La satisfacción de los pacientes en ciertos casos es útil para establecer el pago a los proveedores y los hospitales, aunque no está claro que un buen resultado clínico está relacionado con la satisfacción del paciente. En consecuencia, los planes con miras en mejorar la satisfacción se centran en las percepciones de los pacientes y tienen relación con los elementos



que son utilizados para medirla de modo particular a los resultados reales (Nguyen et al., 2020). La satisfacción del paciente es una medida que proporciona información de cuan eficiente es la atención sanitaria y esta tiene una aceptación muy amplia así mismo es indispensable en la proporción de información de las expectativas de los pacientes. Se ha hecho notorio que los pacientes muy satisfechos tienden a un mejor cumplimiento y muestran una menor percepción del dolor y la ansiedad (Rai et al., 2019).

Las diferencias existentes en cada país en cuanto a los enfoques para evaluar y medir la satisfacción del paciente también se hacen visibles entre los distintos tipos de proveedores de atención médica y se ven influenciadas por mecanismos financieros diferentes, la estructura del sistema de salud del país, la política de salud y según a otros factores similares. La satisfacción de los pacientes es medida periódicamente por parte de los proveedores privados de salud por ende mejoran sus resultados de indicadores de desempeño. Estos indicadores, conforman parte de sus objetivos estratégicos y de los planes regionales de salud. No obstante, la satisfacción del paciente nos permite mensurar la diferencia existente entre las expectativas y la atención sanitaria real prestada. Mientras que la satisfacción del paciente aumenta, también se origina un vínculo de confianza entre médico y paciente y este, vinculo ayuda a construir la lealtad de manera gradual y también ayuda a aumentar la satisfacción de los médicos con su trabajo. De esta manera, la satisfacción del paciente se convierte en una parte muy importante de un sistema de calidad sanitaria compleja. Por otro lado, la satisfacción del paciente no representa un indicador estático puesto que está se ve afectado por los cambios que se generan en el entorno externo de los sistemas de salud. Por ejemplo, se puede mencionar los cambios que impactan en la



disponibilidad de la atención sanitaria. La eliminación de las barreras geográficas, financieras e institucionales que obstaculizan el acceso a la atención médica se reflejará en el incremento del uso de los servicios de salud ambulatoria y hospitalaria. Este incremento, puede verse reflejado en una menor calidad de atención sanitaria a causa de los recursos humanos limitados. La baja accesibilidad a los servicios de salud en el país o la región puede impactar en la satisfacción del paciente de manera negativa (Gavurova et al., 2021).

2.2.2.1. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

Entre los factores que pueden influir en la satisfacción del paciente incluyen los ingresos, la edad, el nivel educativo, el sexo, las expectativas, el lugar donde viven y el estado civil. También pueden influir, los factores que se encuentran relacionados con el hospital como los tiempos de espera, el personal, los procesos y las instalaciones (Abidova et al., 2020).

2.2.3. Instrumento SERVQUAL

El instrumento SERVQUAL es una herramienta que fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores quienes sugirieron que puede constituir una medida de la calidad del servicio, la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, beneficiarios, clientes y pacientes respecto al servicio que presta una determinada organización (Ministerio de Salud [MINSAL], 2012). El método SERVQUAL es el acrónimo de las palabras “servicio” y “calidad”, es útil en la evaluación de la calidad de los servicios prestados sobre la base de parámetros estandarizados de evaluación (Jonkisz et al., 2022). Además, en estudios recientes, el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para la evaluación de la satisfacción de los pacientes en diversos países, así mismo, este



modelo a través del tiempo, ha sido útil en las industrias sanitarias y no sanitarias (Singh y Sidhu, 2023). Inicialmente, ha sido empleado el instrumento SERVQUAL que contenía 22 pares de ítems para calificar en una escala de Likert de 5 puntos, no obstante, ha sido modificado por muchos académicos, en el que incorporaron constructos latentes y dimensiones adicionales que demostraron poseer una amplia validez y confiabilidad, por otro lado, el instrumento SERVQUAL está conformado por cinco factores (Singh y Sidhu, 2023):

- **Aspectos tangibles**

Consiste en la percepción de los aspectos físicos de la institución por parte del usuario. Guardan una relación con la apariencia física y las condiciones de las instalaciones, personal, equipos, comodidad, limpieza y material de comunicación (MINSA, 2012). Actualmente también está considerado la conectividad al internet y entre otros aspectos tecnológicos indispensables de última generación en el sector salud (Carhuanchomendoza et al., 2021).

- **Capacidad de respuesta**

Consiste en la disponibilidad de servir y proveer un servicio rápido y oportuno al usuario frente a una demanda en un tiempo óptimo y una respuesta de calidad (MINSA, 2012).

- **Confiabilidad**

Es la capacidad de cumplir de manera exitosa el servicio que se le ofrece al usuario (MINSA, 2012).



- **Seguridad**

Evalúa la confianza generada por el personal asistencial hacia los usuarios demostrando cortesía, conocimiento, privacidad, habilidad para inspirar confianza y comunicarse (MINSA, 2012).

- **Empatía**

Consiste en la capacidad que posee una persona para ponerse en el lugar de otra y atender y comprender las necesidades del otro de manera adecuada (MINSA, 2012). Significa comprender a la persona en las necesidades y los deseos que tiene brindándole una atención acorde a las demandas de cada persona (Carhuancho-Mendoza et al., 2021).

2.2.3.1. Descripción del instrumento de evaluación SERVQUAL en su versión peruana modificado por el Ministerio de Salud

El instrumento SERVQUAL modificado evalúa el índice de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios sanitarios. La primera parte consiste en 6 preguntas sobre las características sociodemográficas y la segunda parte evalúa las expectativas y las percepciones del usuario en 22 pares de enunciados. Cada una de las preguntas tiene la opción de marcar en una escala numérica del 1 al 7 donde 1 representa el valor mínimo de calificación y 7 el valor máximo. Además, las preguntas se encuentran en 5 categorías dimensionales (Anexo 2) (Ayala, 2019):

- Dimensión fiabilidad: consiste en preguntas del 1 al 5.
- Dimensión capacidad de respuesta: consiste en preguntas del 6 al 9.
- Dimensión seguridad: consiste en preguntas del 10 al 13.



- Dimensión empatía: consiste en preguntas del 14 al 18.
- Dimensión aspectos tangibles: consiste en preguntas del 19 al 22.

2.2.4. Escala de Likert

Es un método desarrollado por Rensis Likert en 1932 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019); no obstante, es un enfoque vigente y muy popular (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019; Jebb et al., 2021), se trata de un conjunto de ítems que son presentados en forma de juicios o afirmaciones ante los cuales se le solicita a la persona que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala y en cada puntuación se le asigna un número. De manera que cada uno de los participantes obtienen una puntuación de la afirmación que realizó en cuanto a la afirmación y finalmente también obtiene su puntuación total, a través de la sumatoria de las puntuaciones que se obtuvieron en cada una de las afirmaciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019).

Los mapeos de Likert son respuestas a afirmaciones sencillas que captan en una escala discreta las creencias no observables que expresa la fuerza de las preferencias, así como la dirección de estas (por ejemplo, orientación política, patrones de consumo, rasgos, hábitos, etc.). los cuestionarios de encuestas en la escala de Likert evidencian gran parte de las políticas corporativas, gubernamentales y sociales que se orientan a través de encuestas (Westland, 2022).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

Este estudio se llevó a cabo en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, distrito, provincia y región del mismo nombre. Además, se ubica en las coordenadas 15°50'30.7" latitud sur y 70°01'17.6" longitud oeste. Es un establecimiento de salud con internamiento, de categoría II-2, clasificado como hospital o clínica de atención general, teniendo como grupo objetivo a la población en general y cuenta con 514 ambientes y 214 camas e inició sus actividades el 15 de octubre del año 1965 (Superintendencia Nacional de Salud [SUSALUD], 2015).

3.2. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

De diseño observacional, porque en este estudio no hubo ningún tipo de intervención en la variable (calidad de atención) y de tipo descriptivo, a razón de que se describieron las características sociodemográficas de cada usuario externo y el nivel de satisfacción de los mismos en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Según la temporalidad, de corte transversal, porque la recolección de los datos se dio sólo en los meses de enero a marzo del año 2024.

3.3. POBLACIÓN

Según la información proporcionada por la Unidad de Estadística e Informática del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. El número de atenciones en el servicio de consulta externa en el año 2023 estuvo constituido por 82.313 usuarios externos.

3.4. MUESTRA

Para hallar el tamaño muestral se utilizó la fórmula establecida en la “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*” (MINSA, 2012):

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

Donde:

n: Es el tamaño muestral (382)

z: Es el intervalo de confianza 95% (1.96)

p: Es la cantidad de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos (0.5)

q: Es la cantidad de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos (0.5)

N: Es el total de la población de usuarios externos que fueron atendidos en el último año 2023 (82313)

e: Es el error admisible (0.05)

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 82313}{(0.05^2(82313 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 382.3800534$$

$$n = 382$$

Se estimó un tamaño muestral de 382 usuarios externos.



Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Chávez et al., 2019; Gerónimo-Carrillo et al., 2017).

- **Criterios de inclusión**

- Usuarios externos, familiar o persona que acompaña, que hayan sido atendidos en el servicio de consulta externa del HRMNB.
- Usuarios externos de ambos sexos que tengan mayor o igual a 18 años de edad.
- Usuarios externos que hayan dado voluntariamente su consentimiento para participar en el estudio.

- **Criterios de exclusión**

- Usuarios externos, que son atendidos en el servicio de consulta externa del HRMNB que presenten algún tipo de dificultad o discapacidad psiquiátrica para llenar el cuestionario.
- Usuarios externos, que son atendidos en el HRMNB que tenga un vínculo familiar con algún trabajador.
- Usuarios externos con dificultades para la comunicación (idioma, deterioro cognitivo).
- Usuarios externos, familiares u otra persona que acompaña al mismo que no firme el consentimiento.



3.5. RECOPIACIÓN DE DATOS Y PROCESAMIENTO

3.5.1. Instrumento para la recopilación de datos

Para la recaudación de datos sobre la satisfacción de los usuarios externos, se empleó el instrumento SERVQUAL modificado en la “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*” aprobada bajo Resolución Ministerial Número 527-2011/MINSA (Anexo 2). Además, el instrumento SERVQUAL, en su versión peruana, fue validada por Cabello y Chirinos (2012) con un índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) entre 0,5 y 1,0 y un alfa de Cronbach de 0,98 el cual garantiza la fiabilidad del instrumento.

3.5.2. Recolección de datos

La investigación fue realizada entre los meses de enero a marzo del año 2024. El instrumento SERVQUAL modificado fue aplicado a 382 usuarios externos del HRMNB, para el que inicialmente los usuarios participantes del estudio tuvieron que dar su consentimiento (Anexo 1) y posteriormente proceder con el llenado del instrumento, el cual estuvo constituido por un apartado para el llenado de los datos generales de cada usuario, un apartado para las expectativas y un apartado para las percepciones, en estos dos últimos apartados, los participantes del estudio calificaron en una escala de Likert de 7 puntos 22 pares de ítems, considerando 1 como menor calificación y 7 como mayor calificación.

3.5.3. Tiempo de aplicación de la encuesta

La duración del llenado de la encuesta se dio en un lapso aproximado de 15 minutos por cada usuario (MINSA, 2012).

3.5.4. Análisis estadístico

Las calificaciones obtenidas en cada uno de los ítems, en las escalas numéricas del 1 al 7, de cada encuesta, fueron ingresados en el programa de Microsoft Excel, de acuerdo a la categoría y servicio. Los índices de satisfacción para cada ítem fueron obtenidos mediante la resta del valor calificado en las percepciones (P) con el valor de las expectativas (E) (P menos E) y se consideró los valores positivos como usuarios externos satisfechos y a los valores negativos como usuarios insatisfechos (MINSA, 2012).

Porcentajes de satisfacción a tener en cuenta:

Tabla 1

Porcentajes de satisfacción.

Porcentajes de satisfacción	
< 40%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
> 60%	Aceptable

Fuente: adaptado de MINSA (2012).

3.5.5. Consideraciones éticas

Este estudio contó con la autorización por parte de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, para su ejecución. Además, los datos solo fueron utilizados para el propósito del estudio.



3.6. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB.

3.6.1. Método: Encuesta

- **Fundamento**

La encuesta es una técnica utilizada muy ampliamente como procedimiento de investigación, de manera que nos permite la elaboración y obtención de datos de manera eficaz y rápida y existen múltiples investigaciones realizadas mediante esta técnica en el ámbito de la salud. Además, esta técnica nos brinda la posibilidad de aplicar a una gran cantidad de individuos y la obtención de información acerca de muchas cuestiones a la vez (Casas et al., 2003).

- **Procedimiento**

Para describir las características sociodemográficas, los usuarios externos tuvieron que marcar las siguientes opciones:

1. Condición del encuestado (Usuario, Acompañante)
2. Edad del encuestado
3. Sexo (Masculino, Femenino)
4. Nivel de estudio (Analfabeto, Primaria, Secundaria, Superior Técnico, Superior Universitario)
5. Tipo de seguro por el cual se atiende (SIS, SOAT, Ninguno, Otro)
6. Tipo de usuario (Nuevo, Continuador)



3.7. DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB EN LAS DIMENSIONES: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.

3.7.1. Método: Encuesta

- **Procedimientos**

Para determinar la satisfacción en la dimensión fiabilidad, el usuario o acompañante, calificó del 1 al 7, las siguientes preguntas:

1. ¿El personal de informes le explicó de manera clara sobre los trámites para ser atendido en consulta externa?
2. ¿El médico le atendió en la hora programada?
3. ¿Su atención fue realizada en respeto del orden de llegada?
4. ¿Su historia clínica estuvo disponible para que lo atiendan?
5. ¿Usted accedió a las citas con facilidad y estuvieron disponibles?

Para determinar la satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, el usuario o acompañante, calificó del 1 al 7, las siguientes preguntas:

6. ¿La atención en el módulo de admisión del SIS y en caja fue de manera inmediata?
7. ¿La atención para los análisis de laboratorio se dio de manera inmediata?
8. ¿La atención para los exámenes radiológicos se dio inmediatamente?
9. ¿La atención en farmacia fue inmediatamente?



Para determinar la satisfacción en la dimensión seguridad, el usuario o acompañante, calificó del 1 al 7, las siguientes preguntas:

10. ¿Mientras fue atendido en el consultorio, se respetó su privacidad?
11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
12. ¿Sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, fueron respondidas por el médico, brindándole el tiempo necesario?
13. ¿le generó confianza, el médico que lo atendió?

Para determinar la satisfacción en la dimensión empatía, el usuario o acompañante, calificó del 1 al 7, las siguientes preguntas:

14. ¿El personal asistencial, le brindó un trato con respeto, paciencia y amabilidad en consulta externa?
15. ¿Estuvo interesado el médico, en resolver el problema de salud que tiene?
16. ¿Entendió la explicación del médico a cerca de su problema o resultado de su salud?
17. ¿Entendió la explicación dada por el médico, a cerca del tratamiento que le dará, ya sea, tipo de medicamentos, efectos adversos y las dosis de las mismas?
18. ¿Entendió la explicación del médico a cerca de los análisis y procedimientos a realizar?

Para determinar la satisfacción en la dimensión aspectos tangibles, el usuario o acompañante, calificó del 1 al 7, las siguientes preguntas:

19. ¿Son adecuados para usted, los letreros, flechas y carteles para la orientación de los pacientes?



20. ¿Hubo personal para orientar e informar a los pacientes, en consulta externa?
21. ¿En su atención en consulta externa, hubo materiales necesarios y equipos disponibles?
22. ¿Estuvieron limpios y cómodos, la sala de espera y el consultorio?

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB.

Tabla 2

Características sociodemográficas de los usuarios externos del HRMNB en el periodo enero – marzo del 2024.

Características Sociodemográficas	N°	%
Condición		
Usuario	206	53,9
Acompañante	176	46,1
Edad		
18-25 años	90	23,6
26-35 años	128	33,5
36-45 años	80	20,9
46-55 años	51	13,4
56-65 años	19	5,0
>66 años	14	3,7
Sexo		
Masculino	141	36,9
Femenino	241	63,1
Nivel de estudio		
Analfabeto	0	0
Primaria	14	3,6
Secundaria	82	21,4
Superior Técnico	98	25,6
Superior Universitario	188	49,2
Tipo de seguro de atención		
SIS	334	87,4
SOAT	1	0,3
Ninguno	16	4,2
Otro	31	8,1
Tipo de usuario		
Nuevo	159	41,6
Continuador	223	58,4
Total	382	100,0



Como se muestra en la Tabla 2, de la aplicación del instrumento SERVQUAL a 382 usuarios del servicio de consulta externa del HRMNB, se visualiza que el 53,9% fueron usuarios directos y el 46,1% acompañantes. Las edades más frecuentes de los encuestados oscilaron entre los 26 a 35 años (33,5%). Asimismo, el 63,1% fueron mujeres y el 36,9% varones, el 49,2% refirió contar con estudios superiores universitarios, el 87,4% fueron atendidos mediante el Seguro Integral de Salud (SIS) y el 58,4% acudieron de manera continua al hospital por su atención, mientras que el 41,6% fueron usuarios nuevos.

En la Tabla 2 se muestra que, poco más de la mitad de los encuestados, fueron usuarios directos del servicio (53,9%). Sin embargo, en comparación con otros reportes, esta característica puede ser variable, como el de Ayala (2019), en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Lima (Perú), donde el 13,7% de los encuestados tuvieron condición de usuario y el 86,2% acompañante, los cuales difieren a los reportes de este estudio. Por otra parte, Quispe (2018), en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno (Perú) durante el año 2015, encontró que el 79,6% de los encuestados fueron usuarios directos y el 20,3% acompañantes, similar a los reportes de este estudio. De igual forma, son similares a lo evidenciado por Roque-Roque et al. (2015), quien en la Red Asistencial EsSalud de Cusco (Perú), reportó que el 69,9% de los encuestados tuvo condición de usuario y el 30,1% acompañante.

Según la Tabla 2, en cuanto a las edades de los encuestados, hubo mayor proporción en el grupo etario de 26 a 35 años (33,5%). Estos resultados son distintos a lo publicado por Vásquez (2022), quien en el Centro de Salud Patrona de Chota (Cajamarca), encontró una mayor proporción en el grupo etario de 18 a 30 años (66,0%). Asimismo, según lo que se presenta en la Tabla 2, se infiere que existe un mayor número de encuestados, de los grupos etarios comprendidos en las edades de 18 a 45 años.



De la Tabla 2, se ha encontrado un predominio de encuestados del género femenino, en este estudio (63,1%). Estos hallazgos son similares a los de Suárez et al. (2019), quienes en el Centro de Salud CAI III del Cantón Milagro (Colombia), reportaron que el 53,0% de los participantes de su estudio fueron del sexo femenino. No obstante, el reporte de Real-Delor y Vergara-Jara (2021), en el Hospital Nacional de Paraguay, difiere con lo reportado en este estudio, puesto que encontró un predominio del sexo masculino (54,0%) sobre el femenino (46,0%). Se han propuesto diversos motivos del porque las mujeres asisten a consulta con mayor frecuencia respecto a los varones, uno de ellos estaría debido a la mayor conciencia de los cuidados y controles médicos, puesto que están pendientes, de ellas mismas, sus hijos y otros familiares cercanos; así como por la predisposición a las enfermedades genitourinarias y por molestias hormonales; otro, debido al concepto arraigado de prejuicios de una baja fortaleza sobre la sensibilidad por parte de los hombres (Guevara, 2022).

En la Tabla 2, en relación al nivel educativo de los encuestados, casi la mitad contaron con estudios universitarios (49,2%). Este hallazgo es diferente a lo encontrado por Real-Delor y Vergara-Jara (2021), quienes en el Hospital Nacional de Paraguay, reportaron que el 69,0% de los encuestados contaron con estudios primarios o no contaron con ningún tipo de estudio, mientras que el 31,0%, contaron con estudios secundarios y superiores. Así mismo, difiere al reporte de Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo (Perú), encontraron que solo el 7,0% contaron con estudios universitarios. A través de estos resultados podríamos conjeturar que el nivel educativo de los encuestados en cada estudio sería muy variable.

De la Tabla 2, con relación al tipo de seguro por el cual se atendieron los usuarios externos, la mayoría fueron atendidos mediante el SIS (87,4%). Este hallazgo se asemeja a lo encontrado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), en el Hospital Daniel Alcides



Carrión de Huancayo (Perú), en el que el 66,0% de los encuestados fueron atendidos mediante el SIS, el 5,0% a través del SOAT, el 19,0% no contó con ningún tipo de seguro, y el 10,0% mediante otro tipo de seguro. No obstante Chávez et al. (2019), en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima (Perú), hallaron que el 100% de los pacientes se atendieron mediante el Seguro Social de Salud (EsSalud), el cual difiere a lo reportado en este estudio. Al analizar estos resultados, se puede inferir que en los hospitales, el mayor número de atenciones se daría en usuarios afiliados al SIS, pero esta idea es discutida por Guevara (2022), quien señala, que no todos los peruanos tienen acceso al SIS debido a la estructura actual del sistema sanitario, que no permite ofrecer una verdadera cobertura a toda la población por las limitaciones presupuestales y organizativas que tiene la misma.

En la Tabla 2, respecto al tipo de usuario, más de la mitad reciben atención continua en el hospital (58,4%), este resultado es similar a lo reportado por Gerónimo-Carrillo et al. (2017), quienes en el Centro de Salud Urbano del Estado de Tabasco (México), registraron que el 91,0% de los usuarios fueron atendidos de manera continua mientras que el 9,0% fueron usuarios nuevos. Así mismo, son similares a los hallazgos de Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo (Perú), encontraron que el 67,0% de los usuarios fueron atendidos de manera continua en tanto que el 33,0% fueron usuarios nuevos. Analizando estos resultados se podría afirmar que la mayoría de las atenciones en los hospitales de mayor complejidad se daría en usuarios que requieren ser asistidos de manera continua debido a las enfermedades crónicas que padecen estos, ya que los pacientes que padecen de enfermedades complejas son derivados desde los centros asistenciales del primer nivel de atención hacia los centros asistenciales de mayor complejidad como el HRMNB.

Respecto a las características sociodemográficas de los usuarios externos, se puede señalar que, cinco de cada diez fueron usuarios directos del servicio de las edades de 26 a 35 años; así mismo, seis de cada diez fueron mujeres y cinco de cada diez contó con estudios superiores universitarios; además, 9 de cada diez fueron atendidos mediante el SIS y seis de cada diez fueron usuarios recurrentes.

4.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HRMNB EN LAS DIMENSIONES: FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD, EMPATÍA Y ASPECTOS TANGIBLES.

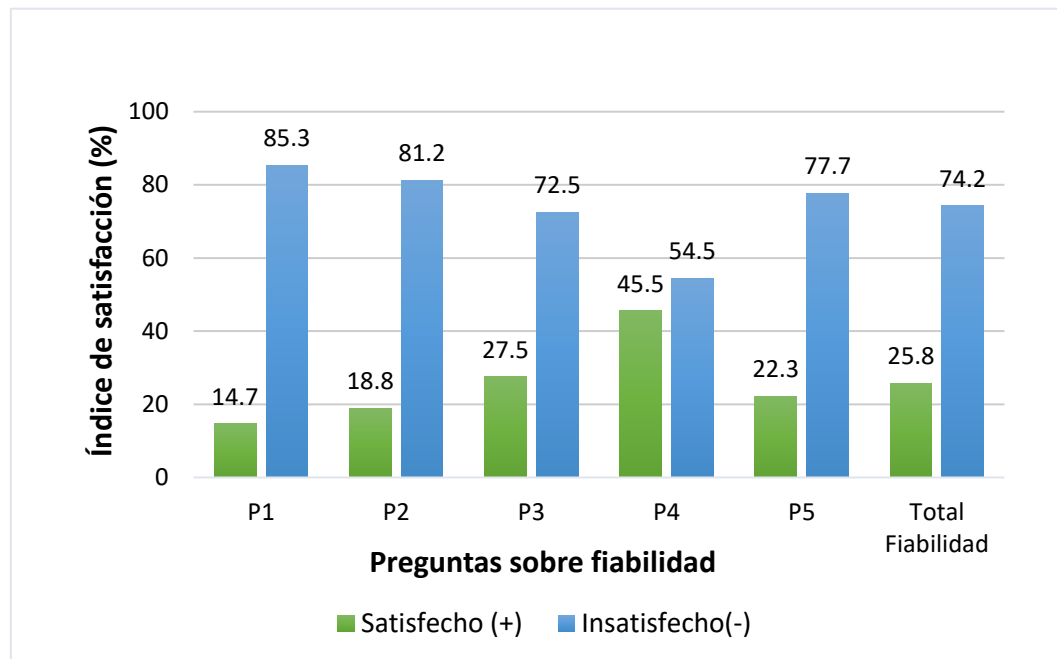
Tabla 3

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad.

Dimensión Fiabilidad / Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N°	%	N°	%
P1 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	56	14,7	326	85,3
P2 ¿El médico le atendió en el horario programado?	72	18,8	310	81,2
P3 ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	105	27,5	277	72,5
P4 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	174	45,5	208	54,5
P5 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	85	22,3	297	77,7
Total	98	25,8	284	74,2

Figura 1

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión fiabilidad.



En la Tabla 3 y Figura 1, se evidencia que en la dimensión fiabilidad, la satisfacción de los usuarios externos en relación a la explicación que brinda el personal de informes a los usuarios acerca de los trámites para la atención (P1) fue del 14,7%; en la atención del médico en el horario programado (P2) 18,8%; en la atención de acuerdo a la programación y orden de llegada (P3) 27,5%; en la disponibilidad de sus historias clínicas (P4) 54,5%; en la disponibilidad y facilidad en la obtención de las citas (P5) 22,3%. Finalmente, a nivel general respecto a la dimensión fiabilidad (P1-P5), solo el 25,8% estuvo satisfecho, ubicándose en la categoría por mejorar (Tabla 1), según lo establecido en la guía técnica peruana del Ministerio de Salud.

En relación con el hallazgo de Quispe (2018), en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno (Perú), encontró un índice de satisfacción de solo 8,2% en la dimensión fiabilidad, que se asemeja con lo reportado en este estudio. No obstante, Cuito



(2022), en el Hospital Antonio Lorena de Cusco (Perú), halló un índice de satisfacción del 54,9% en la dimensión fiabilidad, el cual difiere con lo reportado en este estudio.

En el estudio realizado por Rahim et al. (2021), se evidenció que la fiabilidad y la satisfacción del paciente tenían una relación estadísticamente significativa y positiva en los hospitales públicos, pero no causa sorpresa que la mayoría de las quejas o insatisfacción por parte de los pacientes expresados a través de las revisiones en línea de los pacientes se refieran al acceso de las citas, ineficiencias en el servicio y al compromiso del tiempo. No obstante, la satisfacción del paciente también puede verse influenciado por factores como los ingresos económicos, el nivel educativo, la edad, el sexo, el lugar en donde viven, el estado civil y por las expectativas del paciente de un centro asistencial (Abidova et al., 2020). La calidad de atención en la dimensión fiabilidad en este estudio, refleja un bajo índice de satisfacción, que podría estar asociado a diferentes situaciones, como al incumplimiento de las horas programadas en la atención por la priorización en la atención a pacientes hospitalizados, además a la indisponibilidad de las citas, puesto que los pacientes referenciados que se trasladaron desde provincias de la región no lograron obtener su cita por no llegar hasta el horario límite de las 11:00 a.m. o por no hallar citas disponibles. El bajo índice de satisfacción también podría estar relacionado a la atención sin respetar el orden de llegada, puesto que existió un malestar constante por parte de los usuarios externos a causa del desorden en el momento de la atención; también a la ausencia de personal para la orientación a los pacientes especialmente nuevos. Por otro lado, no se percibió mucha insatisfacción en cuanto a disponibilidad de las historias clínicas, puesto que los usuarios indicaron no presentar muchas dificultades al respecto.

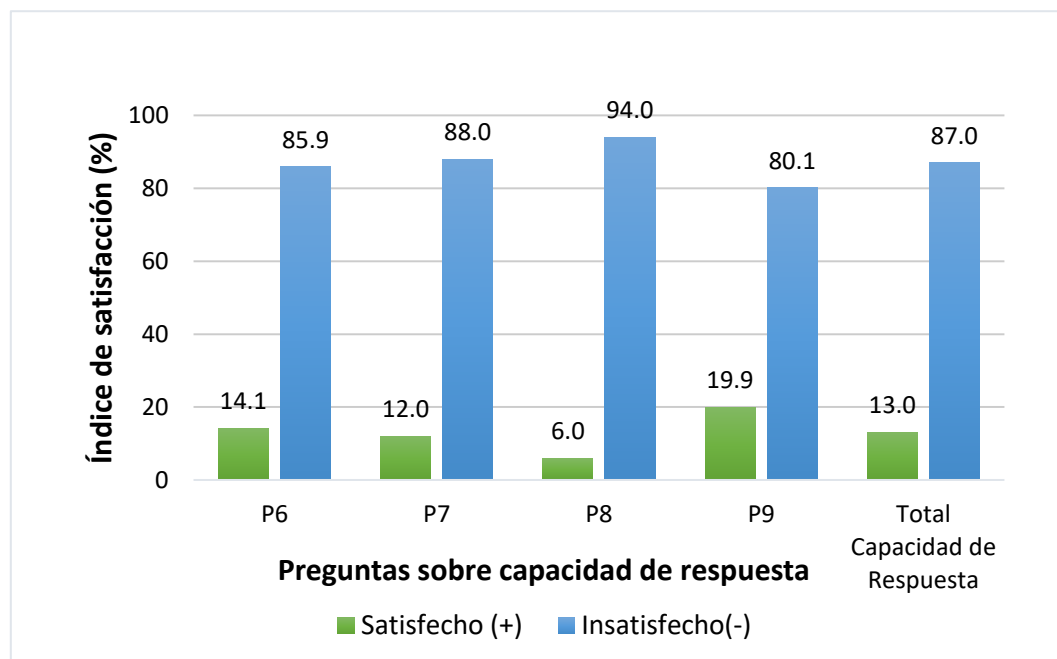
Tabla 4

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta.

Dimensión Capacidad de Respuesta / Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	Nº	%	Nº	%
P6 ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	54	14,1	328	85,9
P7 ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	46	12,0	336	88,0
P8 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	23	6,0	359	94,0
P9 ¿La atención en farmacia fue rápida?	76	19,9	306	80,1
Total	50	13,0	332	87,0

Figura 2

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión capacidad de respuesta.



En la Tabla 4 y Figura 2, se observa que en la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción de los usuarios externos sobre la rapidez en la atención en el módulo de admisión del SIS o caja (P6) fue del 14,1%; en la rapidez para tomarse los análisis de laboratorio (P7) 12,0%; en la rapidez para tomarse los exámenes radiológicos (P8) 6,0%;



en la rapidez en la atención en farmacia (P9) 19,9%. En general en la dimensión capacidad de respuesta (P6-P9) solo el 13,0% estuvo satisfecho, situándose en la categoría por mejorar.

En comparación al hallazgo de Ayala (2019), en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Lima (Perú), encontró que el 28,4% estuvo satisfecho en la dimensión capacidad de respuesta, lo que difiere con lo reportado en este estudio. Así mismo, son diferentes a lo reportado por Gerónimo-Carrillo et al. (2017) quienes en el Centro de Salud Urbano del Estado de Tabasco (México), denotaron un índice de satisfacción del 30,10%.

Al respecto Roque-Roque et al. (2015) sostienen que la deficiencia de personal asistencial causa aglomeración en el módulo de admisión y farmacia, es más, genera que se incremente el tiempo de espera y contribuye a la disminución del índice de satisfacción. Además, un estudio sistemático demostró que un tiempo de espera reducido y un tratamiento rápido estaba relacionada de manera positiva con la satisfacción del paciente (Rahim et al., 2021). Así mismo, es notorio que los pacientes valoran más la comunicación eficaz y tiempos de espera cortos porque un tiempo de espera prolongado, desencadenaría problemas como el hacinamiento y este se transforma en un problema muy importante en la seguridad del paciente (Abidova et al., 2021). En ese sentido, es pertinente mencionar que también existen múltiples factores que pueden influir en la satisfacción del paciente en un hospital, como los tiempos de espera, las instalaciones, los procesos y el personal (Abidova et al., 2020). En la dimensión capacidad de respuesta existe un bajo índice de satisfacción, según el reporte de este estudio, esto podría atribuirse a la poca cantidad de personal asistencial en el hospital, puesto que esta deficiencia fue muy evidente y dio lugar a filas largas en reiteradas ocasiones en los módulos de admisión del SIS, laboratorio, farmacia, exámenes radiológicos y otros.

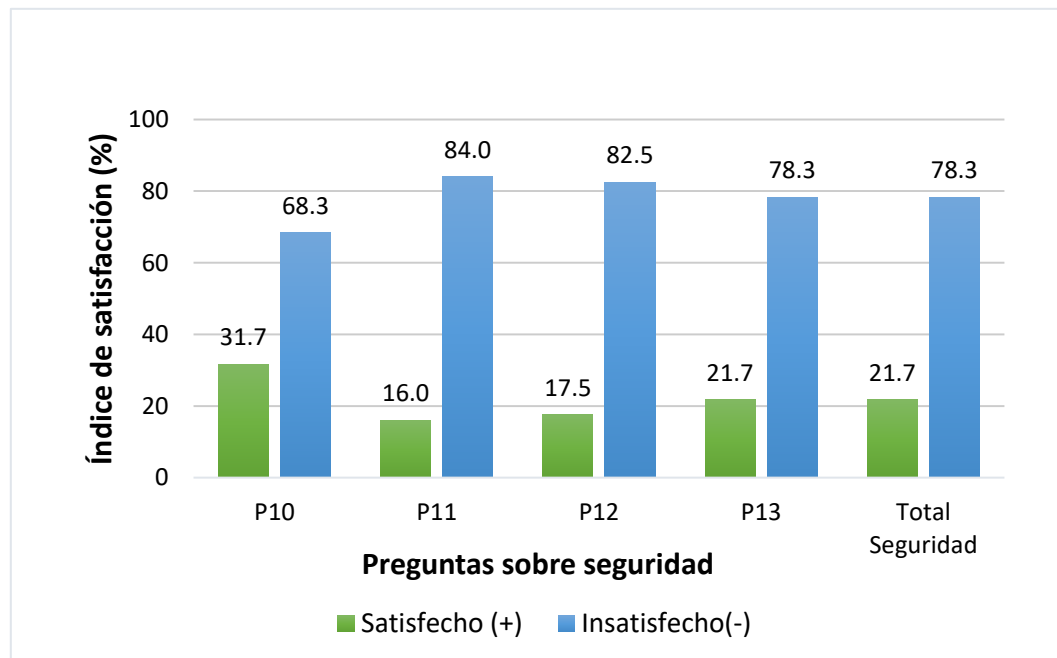
Tabla 5

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad.

Dimensión Seguridad / Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N°	%	N°	%
P10 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	121	31,7	261	68,3
P11 ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	61	16,0	321	84,0
P12 ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	67	17,5	315	82,5
P13 ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	83	21,7	299	78,3
Total	83	21,7	299	78,3

Figura 3

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión seguridad.





En la Tabla 5 y Figura 3 se visualiza que en la dimensión seguridad, la satisfacción del usuario externo en relación al respeto de la privacidad durante la atención (P10) fue del 31,7%; en la realización del examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, por parte del médico (P11) 16,0%; en la disposición del tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, por parte del médico (P12) 17,5%; en la generación de confianza por parte del médico (P13) 21,7%. A nivel general en la dimensión seguridad (P10-P13) solo el 21,7% estuvo satisfecho, estableciéndose en la categoría por mejorar.

Comparando el anterior resultado con el hallazgo de Roque-Roque et al. (2015), en la Red Asistencial EsSalud de Cusco (Perú), encontraron que solo el 38,0% estuvieron satisfechos en la dimensión seguridad, lo cual difiere a los hallazgos de este estudio. No obstante, también son diferentes a lo evidenciado por Dávila-García et al. (2018) quienes en 7 hospitales de Latinoamérica, reportaron que solo el 34,9% estuvieron satisfechos en esta dimensión.

El personal médico influye en varias de las expectativas de la satisfacción del paciente (Abidova et al., 2021) y cuando la satisfacción del paciente incrementa, se origina un vínculo de confianza entre el médico y paciente y este vínculo generado contribuye a que el paciente sea cada vez más leal y hace que el médico se sienta satisfecho con su trabajo (Gavurova et al., 2021). Además, el nivel de confianza está significativamente influenciado por las habilidades de comunicación del personal médico (Abidova et al., 2021). Sin embargo, el bajo índice de satisfacción en la dimensión seguridad en este estudio, probablemente se deba al tiempo reducido en la atención a cada paciente por parte del personal médico a consecuencia de la alta demanda existente en la atención ambulatoria; también a la falta de realización de un examen físico completo, porque muchos de los usuarios externos expresaron que el médico no les realizó un

examen físico o un examen de acuerdo a sus expectativas; así como a la poca confianza que genera el personal médico en los usuarios, puesto que este aspecto fue poco valorado por los usuarios externos e indicaron que no entendieron muy bien las indicaciones dadas por el mismo. El bajo índice de satisfacción también podría estar atribuido a la falta de respeto a la privacidad del usuario externo en los consultorios puesto que los usuarios refirieron estar incomodos y vulnerados con la presencia de otro tipo de personal como enfermeros, técnicos y médicos, en el momento de la consulta, cuando este proceso solo involucra a médico y paciente.

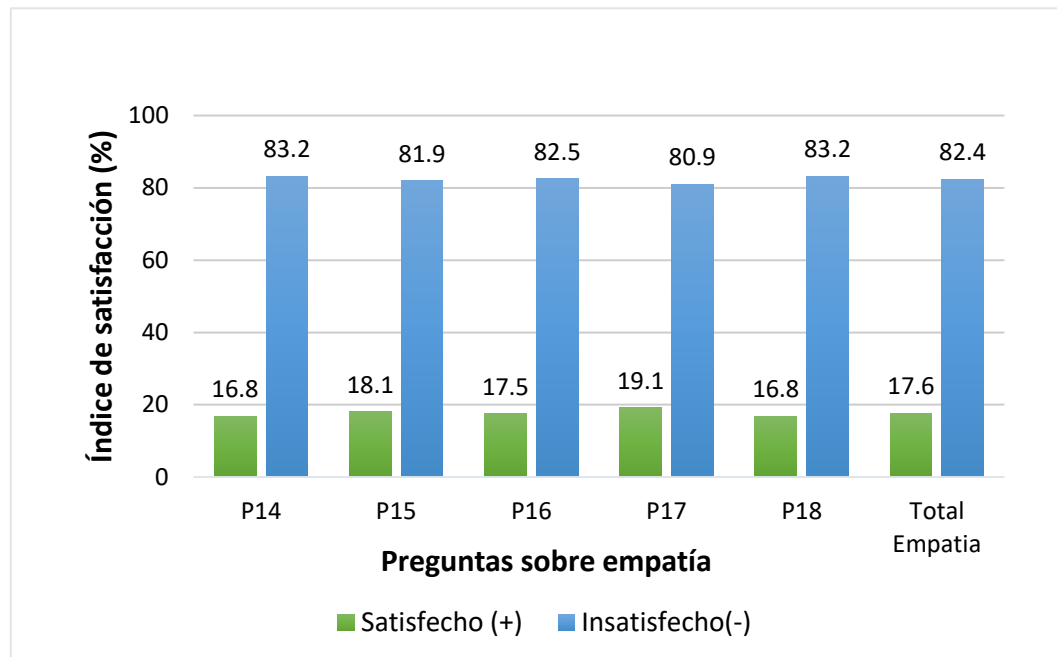
Tabla 6

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía.

Dimensión Empatía / Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	Nº	%	Nº	%
P14 ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	64	16,8	318	83,2
P15 ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	69	18,1	313	81,9
P16 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	67	17,5	315	82,5
P17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?,	73	19,1	309	80,9
P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	64	16,8	318	83,2
Total	67	17,6	315	82,4

Figura 4

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión empatía.



En la Tabla 6 y Figura 4 se evidencia que en la dimensión empatía, la satisfacción del usuario externo en relación al trato del personal con respeto, paciencia y amabilidad (P14) fue del 16,8%; en la muestra de interés por parte del médico en solucionar su problema de salud (P15) 18,1%; en la comprensión de la explicación del médico sobre su problema de salud o resultado de su atención (P16) 17,5%; en la comprensión de la explicación por parte del médico, sobre el tratamiento que recibirá, ya sea tipo de medicamentos, las dosis y los efectos adversos de los mismos (P17) 19,1%; en la comprensión de la explicación por parte del médico respecto a los procedimientos o análisis que le realizarán (P18) 16,8%. A nivel general en la dimensión empatía (P14-P18) solo el 17,6% estuvo satisfecho, situándose en la categoría por mejorar.

Comparando estos resultados con el reporte de Cuito (2022), en el Hospital Antonio Lorena de Cusco (Perú), halló un índice de satisfacción del 13,2% en la dimensión empatía, que es similar a lo reportado en este estudio. Sin embargo, Febres-



Ramos y Mercado-Rey (2020) al determinar la satisfacción en la dimensión empatía en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo (Perú), encontraron un índice de satisfacción del 80,3%, el cual difiere a lo hallado en este estudio.

Al respecto Abidova et al. (2021) sostiene que los médicos juegan un papel preponderante en mejorar la experiencia general de los pacientes y en tranquilizar a los mismos a través de la comunicación. Y en el ámbito de la comunicación entre médico y paciente, la información es un factor crucial; por ello la importancia en la diferenciación en aquello que el médico desea informar y lo que el paciente desea saber (Chávez et al., 2019). La dimensión empatía tiene una importante correlación positiva con la satisfacción del paciente evidenciando que, si los pacientes perciben al personal asistencial como educado, respetuoso de su privacidad y que los médicos se preocupan verdaderamente por ellos, al darles atención personal y reconocer las necesidades específicas de cada uno de ellos, entonces incrementa la satisfacción de los mismos, a pesar de que si los otros elementos del servicio sean deficientes. Esto es curioso pero la dimensión empatía juega papel determinante en la satisfacción del paciente que valora la empatía del personal médico como un elemento aún más importante que la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta (Kalaja y Krasniqi, 2022). No obstante, el bajo índice de satisfacción en la dimensión empatía en este estudio, podría responder en algunos casos a la falta de amabilidad, respeto y paciencia en el personal asistencial, puesto que se observó el maltrato psicológico hacia los usuarios al momento de la atención; también a la falta de interés por parte del médico en solucionar el problema de salud, porque algunos usuarios del servicio de consulta externa argumentaron que no se les atendió del modo que ellos tenían previsto; así como a la falta de explicación, puesto que los usuarios externos refirieron muy pocas veces haber comprendido la explicación dada por el médico acerca

de los medicamentos prescritos, su diagnóstico y de los procedimientos o análisis a realizar.

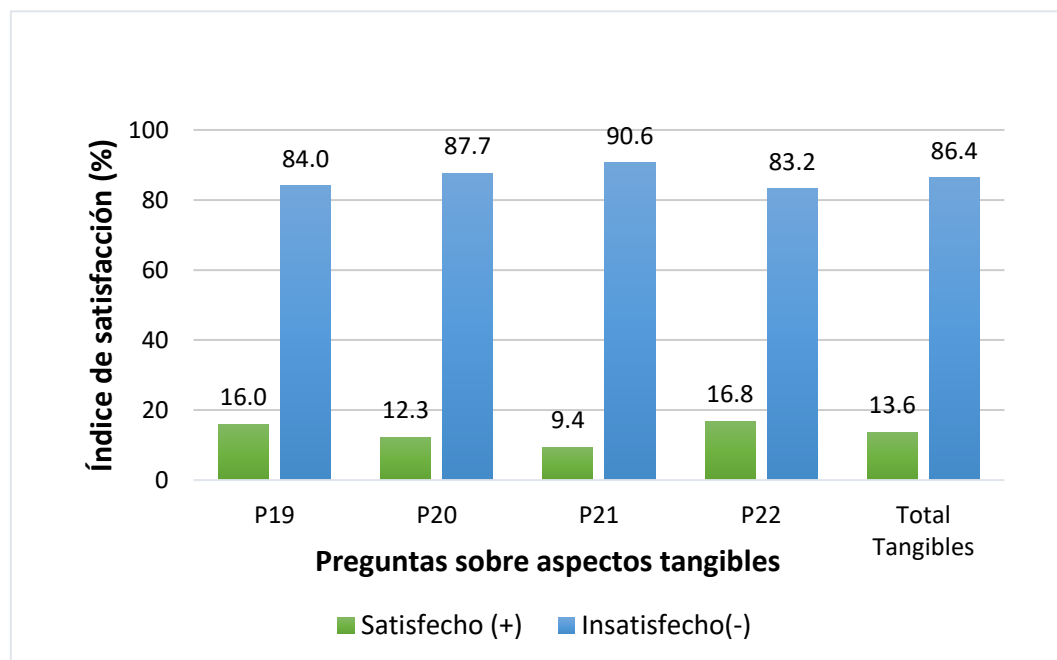
Tabla 7

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles.

Dimensión Aspectos Tangibles / Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N°	%	N°	%
P19 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	61	16,0	321	84,0
P20 ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	47	12,3	335	87,7
P21 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	36	9,4	346	90,6
P22 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	64	16,8	318	83,2
Total	52	13,6	330	86,4

Figura 5

Satisfacción de los usuarios externos en la dimensión aspectos tangibles.





En la Tabla 7 y Figura 5 se observa que en la dimensión aspectos tangibles, la satisfacción del usuario externo referente a la idoneidad de los carteles, letreros y flechas para la orientación a los pacientes (P19) fue del 16,0%; en la disponibilidad de personal en consulta externa para informar y orientar a los pacientes (P20) 12,3%; en la disponibilidad de equipos y materiales para la atención al paciente en los consultorios (P21) 9,4%; en la pulcritud y comodidad del consultorio y la sala de espera (P22) 16,8%. En general en la dimensión aspectos tangibles (P19-P22) solo el 13,6% estuvo satisfecho, estableciéndose en la categoría por mejorar.

Comparando este resultado con los hallazgos de Quispe (2018), en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno (Perú), encontró que en la dimensión aspectos tangibles solo el 7,3% de los usuarios externos estuvieron satisfechos, lo cual es similar a lo reportado en este estudio. Así mismo, Cahuana y Zapana (2020), en dos hospitales de Juliaca, Puno (Perú), reportaron un índice de satisfacción del 35,0%, en el Hospital Carlos Monje Medrano y del 65,3% en el hospital EsSalud III, los cuales difieren a lo reportado en este estudio.

En un estudio, lo agradable del entorno, la claridad de las señales e instrucciones, la limpieza, el servicio de comidas, el nivel de ruido, la comodidad de los servicios higiénicos, la disposición de los equipos e instalaciones y el estacionamiento, representó un factor muy importante e influyó en la satisfacción del paciente (Rahim et al., 2021). Además, modernizar los equipos y mejorar las condiciones aumentaría la satisfacción del paciente (Kalaja y Krasniqi, 2022). Sin embargo, el bajo índice de satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en este estudio, probablemente se deba a la inoperatividad de los equipos y a la carencia de materiales, ya que en muchos casos se pudo percibir un cierto malestar por la precariedad de los mismos, que obligó a los usuarios externos a optar por una consulta en algún establecimiento privado para acceder al examen que el

hospital no les pudo ofrecer a razón de la inoperatividad de alguno de los equipos o a adquirir los materiales que faltan de manera excepcional en algún centro privado; así como a la insuficiencia e ineficacia de los letreros o carteles, para la orientación del usuario, puesto que algunos usuarios del servicio de consulta externa indicaron no fijarse de la existencia de los mismos o no alcanzar a leerlos. También el bajo índice de satisfacción podría responder a la falta de personal para orientar a los usuarios externos al momento de la atención, al menos para los usuarios nuevos esto representó un aspecto muy relevante por el desconocimiento de los mecanismos para poder recibir una atención rápida y oportuna. Así mismo, a la deteriorada infraestructura del HRMNB, porque los usuarios externos señalaron que en general todas las instalaciones del HRMNB estuvieron muy deterioradas, en consecuencia, los consultorios y la sala de espera.

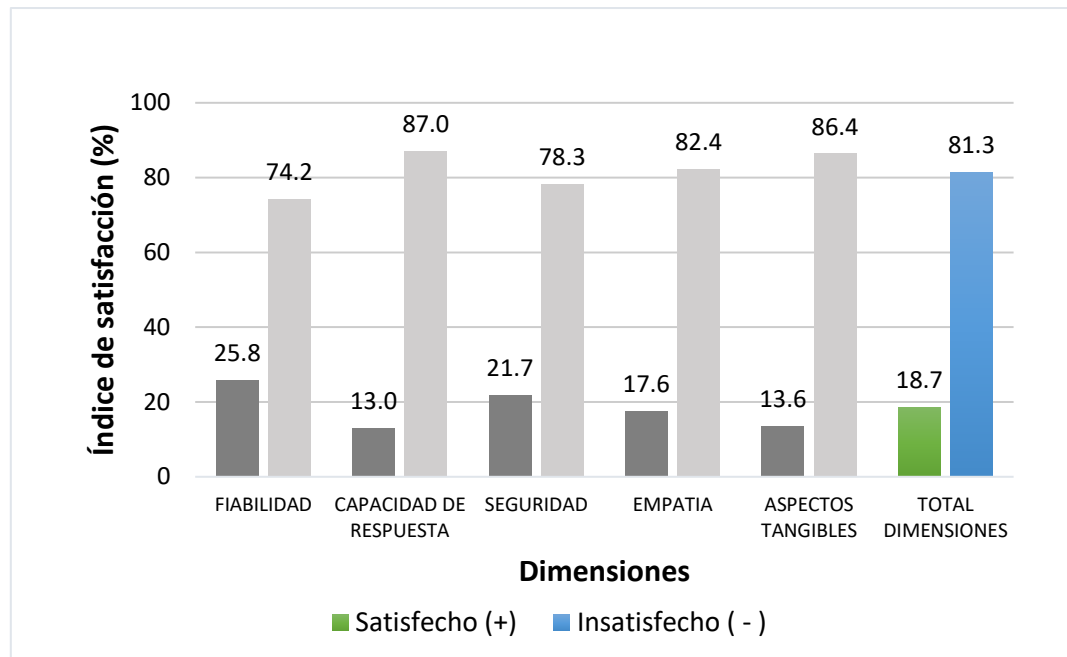
Tabla 8

Satisfacción de los usuarios externos a nivel global.

Dimensiones de calidad de atención	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N°	%	N°	%
Fiabilidad	98	25,8	284	74,2
Capacidad de respuesta	50	13,0	332	86,9
Seguridad	83	21,7	299	78,2
Empatía	67	17,6	315	82,4
Aspectos tangibles	52	13,6	330	86,3
Total	70	18,7	312	81,3

Figura 6

Satisfacción de los usuarios externos a nivel global.



En la Tabla 8 y Figura 6, se muestra que, en las dimensiones de calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los niveles de satisfacción de los usuarios externos fueron inferiores al 40% y considerando todas las dimensiones, es decir a nivel global, solo el 18,7% estuvieron satisfechos, situándose en la categoría por mejorar.

Estos resultados son consistentes con lo reportado por Gerónimo-Carrillo et al. (2017), quienes al evaluar la calidad de atención en el Centro de Salud Urbano del Estado de Tabasco (México), obtuvieron una satisfacción global del 8,5%. No obstante, difieren a los hallazgos de Silva (2021), quien al determinar la calidad de atención en el Hospital III EsSalud de Puno (Perú), reportó una satisfacción a nivel global del 46,6%. Así mismo, difieren a lo reportado por Quispe (2019), quien en dos hospitales, Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa (Perú), encontró unos índices de satisfacción del 76,7% y 87,5% respectivamente.



El bajo índice de satisfacción en esta investigación, podría estar atribuido a los diferentes factores expuestos en cada dimensión. Sin embargo, Gerónimo-Carrillo et al. (2017) sostiene que la baja satisfacción de los usuarios externos también estaría asociado a aspectos como, falta de medicamentos en farmacia, al tiempo de espera, a la infraestructura del hospital, al incumplimiento del horario de atención en consulta externa. Cabe remarcar que, los pacientes con un elevado nivel educativo tienden a tener mayores expectativas y en consecuencia suelen exigir más (Real-Delor y Vergara-Jara, 2021). Por el contrario, las personas mayores, con bajos ingresos y de un nivel educativo bajo tienen menores expectativas de los servicios de salud, pero tienen una percepción más alta sobre la calidad del servicio (Değer y İşsever, 2024). Al respecto, podemos mencionar que casi la mitad de los usuarios externos en este estudio, contaron con estudios superiores universitarios (49,2%) lo que talvez explicaría el bajo índice de satisfacción.



V. CONCLUSIONES

- Las características sociodemográficas de los usuarios externos del HRMNB están constituidos predominantemente por usuarios directos del servicio (53,9%) del sexo femenino (63,1%) con estudios superiores universitarios, (49,2%) atendidos mediante el SIS, (87,4%) con citas de manera continua (58,4%) en el servicio de consulta externa.
- La satisfacción de los usuarios externos del HRMNB, en las dimensiones, fiabilidad (25,8%), capacidad de respuesta (13,0%), seguridad (21,7%), empatía (17,6%) y aspectos tangibles (13,6%) son inferiores al 40%, siendo el estándar esperado, mayor al 60% y de acuerdo a la *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”* establecido por el Ministerio de Salud del Perú, se ubican en la categoría por mejorar (índices de satisfacción menores al 40%). Por lo tanto, las expectativas de los usuarios externos superan su percepción de la calidad de atención ofertada en el HRMNB.



VI. RECOMENDACIONES

- Realizar estudios correlacionales que permitan conocer si existe alguna relación entre la satisfacción y las características sociodemográficas de los usuarios externos.
- Realizar estudios descriptivos sobre la calidad de atención en salud en los servicios de emergencia, hospitalización y consulta externa, en establecimientos de salud públicos y privados.
- Implementar la aplicación del instrumento SERVQUAL de manera anual en los usuarios del HRMNB, con el objetivo de identificar las deficiencias que tiene el hospital y llevar a cabo un plan de mejora de la calidad de atención en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.
- Se recomienda a la Dirección Regional de Salud de Puno diseñar un plan de mejora continua de manera inmediata, articulando con las distintas jefaturas de los servicios del HRMNB, puesto que este, no cuenta con un plan de mejora para mitigar el bajo índice de satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abidova, A., da Silva, P. A., & Moreira, S. (2020). Predictors of patient satisfaction and the perceived quality of healthcare in an emergency department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391–403. <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- Abidova, A., da Silva, P. A., & Moreira, S. (2021). The mediating role of patient satisfaction and perceived quality of healthcare in the emergency department. *Medicine*, 100(11), 1–10. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000025133>
- Ayala, I. G. (2019). “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en setiembre del 2018” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10351>
- Cabello, E. y Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88–95. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2012000200003
- Cahuana, I. y Zapana, Y. (2020). *Nivel de insatisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos en hospitales nivel ii-2 Juliaca-2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65375>
- Carhuancha-Mendoza, I. M., Nolasco-Labajos, F. A., Guerrero, M. A. y Silva, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrillo-Larco, R. M., Guzman-Vilca, W. C., Leon-Velarde, F., Bernabe-Ortiz, A., Jimenez, M. M., Penny, M. E., Gianella, C., Leguía, M., Tsukayama, P., Hartinger, S. M., Lescano, A. G., Cuba-Fuentes, M. S., Cutipé, Y., Diez-Canseco, F., Mendoza, W., Ugarte-Gil, C., Valdivia-Gago, A., Zavaleta-Cortijo, C., & Miranda, J. J. (2022). Peru – Progress in health and sciences in 200 years of



- independence. *The Lancet Regional Health - Americas*, 7(100148), 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2021.100148>
- Casas, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2003). La encuesta como tecnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estaístico de los datos (I). *Atencion Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Chávez, P., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Mendoza, D. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(2), 49–56. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n2.07>
- Cuadros-Carlesi, K. y Ruiz-Araya, P. A. (2023). Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el sevicio de urgencia. *Horizonte de Enfermeria*, 34(3), 539–560. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.539-560
- Cuito, D. (2022). “*Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco 2022*” [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4985/Diocelina_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V. y Castillo-Mori, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. Cuerpo Méd. HNAAA*, 11(3), 199–200. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
- Değer, M. S., & İşsever, H. (2024). Service Quality and Related Factors in Primary Health Care Services: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 12(10), 965. <https://doi.org/10.3390/healthcare12100965>
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E. y Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), 1–8. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres-Ramos, R. J. y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y la calidad



- de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11337), 1–18. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L. y Ramos-Rendón, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11–15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=103150>
- Guevara, A. (2022). Frecuencia de atenciones realizadas en el servicio de medicina general, según sexo, en el distrito de Villa El Salvador, Lima-Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(2). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n2.09>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J. y Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1192/libro.pdf
- Jebb, A. T., Ng, V., & Tay, L. (2021). A review of key likert scale development advances: 1995–2019. *Frontiers in Psychology*, 12(637547), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.637547>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual method as an assessment



- tool of the quality of medical services in selected asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7831), 1–15.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Frontiers in Public Health*, 10(925681), 1–10.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*.
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Murillo, J. P., Bellido-Boza, L., Huamani-Ñahuinlla, P., Garnica-Pinazo, G., Munares-García, O. y Del-Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(3), 288–297.
<https://doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Nguyen, M., Waller, M., Pandya, A., & Portnoy, J. (2020). A review of patient and provider satisfaction with telemedicine. *Current Allergy and Asthma Reports*, 20(72), 1–7. <https://doi.org/10.1007/s11882-020-00969-7>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *Servicios Sanitarios de Calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Funciones esenciales de la salud pública*. Retrieved January 8, 2024, from <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>
- Quispe, D. A. (2019). “*Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa 2019*” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/20c5a8de-74b0-4742-b9ce-f8ea8b063199>
- Quispe, N. (2018). *Calidad de atención según la percepción y expectativa del usuario en consulta externa Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2015* [Tesis de maestría, Universidad José Carlos Mariátegui].



<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/928>

- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1–18. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rai, N. K., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19(268), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Real-Delor, R. E. y Vergara-Jara, V. J. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 5(2), 83–90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>
- Roque-Roque, J., Hinojosa-Florez, L., Huaman-Zurita, N., Huaraca-Hilario, C., Huamanquispe-Quintana, J. y Velazco-Del Alamo, J. (2015). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 8(2), 85–89. <https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/3915>
- Silva, C. (2021). *Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60524>
- Singh, P., & Sidhu, A. S. (2023). Measuring patient's expectations and realisations using SERVQUAL: A review of oncology services in Punjab, India. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 24(10), 3327–3334. <https://doi.org/10.31557/APJCP.2023.24.10.3327>
- Sinyiza, F. W., Kaseka, P. U., Chisale, M. R. O., Chimbatata, C. S., Mbakaya, B. C., Kamudumuli, P. S., Wu, T.-S. J., & Kayira, A. B. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(695), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019).



Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03002019000200153&script=sci_arttext

Suárez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Medica Electrón*, 40(4), 1002–1010. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008

Superintendencia Nacional de Salud. (2015). *Registro nacional de instituciones prestadoras de servicios de salud RENIPRESS*. <http://app20.susalud.gob.pe:8080/registro-renipress-webapp/listadoEstablecimientosRegistrados.htm?action=mostrarBuscar#no-back-button>

Vásquez, D. M. (2022). *Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro De Salud Patrona de Chota, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M., Loría-Castellanos, J. y Campos-Navarro, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Westland, J. C. (2022). Information loss and bias in likert survey responses. *PLoS ONE*, 17(7), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271949>



ANEXOS

ANEXO 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - ENERO A MARZO 2024.

Investigador y responsable del estudio: **Edwin Anibal Zenton Calizaya**

¿Para qué se firma este documento?

Se firma para informar que se va participar en el trabajo e investigación.

¿Qué pasa si digo "sí, quiero participar en el trabajo de investigación"?

Si menciona que sí se le entregará un cuestionario. Este cuestionario no tiene repuestas correctas o incorrectas.

¿Cuánto tiempo llevara completar el cuestionario?

El cuestionario se realiza en promedio en 15 minutos.

¿Qué ocurre si digo "no, no quiero participar en el trabajo e investigación"?

No ocurrirá nada. La atención en consultorios que recibirá no se verá alterada.

¿Qué ocurre si digo que sí, pero en un momento dado cambio de opinión?

Usted puede dejar de participar en el trabajo de investigación en cualquier instante sin que esto le llegue a perjudicar.



¿Quién verá mis respuestas?

Las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que realizan el trabajo de investigación. Cuando se compartan los resultados no se dará a conocer los datos personales de los participantes en el estudio.

¿Qué debo hacer si tengo preguntas?

Usted puede realizar cualquier pregunta en cualquier momento a la persona que le entrego el cuestionario.

¿Tengo que firmar este documento?

Fírmelo solamente si desea participar en el estudio.

Al firmar este documento está diciendo que:

Está de acuerdo con participar en el estudio. Le hemos explicado la información

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. HE QUEDADO SATISFECHO. MIS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

YO, VOLUNTARIAMENTE DESEO PARTICIPAR EN EL ESTUDIO.

SI: NO:

Fecha: __/__/__

Firma del participante del estudio: _____

Fuente: Ayala (2019)



ANEXO 2. Instrumento SERVQUAL modificado

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	Edwin Aníbal Zenton Calizaya	
Establecimiento de Salud:	Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón"	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___	Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		



EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							




PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.								
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente: MINSA (2012)



ANEXO 3. Constancia de haber realizado la ejecución del proyecto de investigación



HOSPITAL REGIONAL "MANUEL NUÑEZ BUTRÓN" - PUNO
AV. EL SOL N° 1022
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA

EL JEFE DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL "MANUEL NUÑEZ BUTRÓN" - PUNO, QUE SUSCRIBE.

HACE CONSTAR:

Que el Sr. Edwin Anibal Zenton Calizaya, bachiller de la escuela profesional de biología de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno; ha realizado la ejecución del proyecto de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES AMBULATORIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - ENERO A MARZO 2024**, en el departamento de enfermería – servicio de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, entre los meses de enero, febrero y marzo del 2024.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime por conveniente.




Puno, 5 de noviembre del 2024



Enfermera
CER 53519



ANEXO 5. Declaración jurada de autenticidad de tesis

 Universidad Nacional del Altiplano Puno	 Vicerrectorado de Investigación	 Repositorio Institucional
---	---	---

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Edwin Anibal Zentón Calzaya
identificado con DNI 48160671 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Biología

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Calidad de atención al usuario del servicio de consulta
externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón
de Puno - enero a marzo 2024 "

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 05 de diciembre del 2024




FIRMA (obligatoria)




Huella




ANEXO 6. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



VRI
Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.

Por el presente documento, Yo Edwin Anibal Zentón Calzaya
identificado con DNI 48160671 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Biología

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" Calidad de atención al usuario del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno - enero a marzo 2024 "

para la obtención de Grade, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.


En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:


Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 05 de diciembre del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella