

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de cirugía, Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: Rivera Casalla, Sonia Dominga

ASESORA: Berríos Esteban, Diza

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40729747

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515625

Grado/Título: Maestra salud pública y gestión sanitaria

Código ORCID: 0000-0002-5214-0836

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Borneo Cantalicio, Eler	Maestro en ciencias de la salud con mención en: "salud pública y docencia universitaria"	40613742	0000-0002-6273-9818
2	Correa Chuquiyauri, Dania Alida	Título de máster en gobierno y gerencia en salud	22515697	0000-0001-9221-3721
3	Flores Quiñonez, Emma Aida	Magister en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria	22407508	0000-0001-6338-955X



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| • MG. ELER BORNEO CANTALICIO | (PRESIDENTE) |
| • MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI | (SECRETARIA) |
| • MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONEZ | (VOCAL) |
| • MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO | (ACCESITARIA) |
| • MG. DIZA BERRIOS ESTEBAN | (ASESORA) |

Nombrados mediante Resolución N° 3605-2024-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDO POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO - 2022"; presentado por el Bachiller en Enfermería **Bachiller. RIVERA CASALLA, SONIA DOMINGA**, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO Por UNANIMIDAD, con el calificativo cuantitativo de BUENO y cualitativo de BUENO.

Siendo las, 09:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

SECRETARIA

MG. DANIA ALIDA CORREA CHUQUIYAURI
Cod. 0000-0001-9221-3721
DNI: 22515697

PRESIDENTE

MG. ELER BORNEO CANTALICIO
Cód. 0000-0002-6273-9818
DNI: 40613742

VOCAL

MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONEZ
Cod. 0000-001-6338-955X
DNI: 22407508



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: SONIA DOMINGA RIVERA CASALLA, de la investigación titulada “Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”, con asesor(a) DIZA BERRIOS ESTEBAN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2329-2023-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

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

Huánuco, 25 de noviembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

26. Rivera Casalla, Sonia Dominga.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

12%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor, así mismo por las bendiciones diarias que recibo de él, por la vida y salud que tengo

A mi hermosa hija Aleshka Guardián Rivera, que es la razón de mi vida y a mi madre Lucia Casalla Bernardo por apoyarme en todo momento de mi vida y en mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A la Magister Diza Berrios Esteban, por el asesoramiento profesional durante la elaboración de la presente tesis

Al director ejecutivo del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (HRHVM); por darme la oportunidad de hacer mi trabajo de investigación en esa institución Quiero expresar mi agradecimiento, a las personas que hicieron posible la culminación de mis estudios.

A los usuarios de consultorio externo de cirugía por su responsabilidad y de ser parte de este trabajo de investigación.

Y a todas las personas que hicieron posible la culminación de mis estudios universitarios.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. TEORÍA DE LA CONFIRMACIÓN – DES CONFIRMACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS.....	24

2.2.2. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN	24
2.2.3. TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO	
25	
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.3.1. PERCEPCIÓN	26
2.3.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO	26
2.3.3. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO	27
2.3.4. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO	27
2.3.5. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO	28
2.3.6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGÍA	32
2.4. HIPÓTESIS	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	33
2.5. VARIABLES	35
2.5.1. VARIABLE DE INTERÉS.....	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.2.1. POBLACIÓN	40
3.2.2. MUESTRA	41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	42
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS	47
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	47
3.4. ASPECTOS ÉTICOS	48
CAPÍTULO IV.....	49

RESULTADOS.....	49
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.	62
CAPÍTULO V.....	66
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características demográficas de usuarios de consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022	49
Tabla 2. Características sociales de usuarios de consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022	50
Tabla 3. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	51
Tabla 4. Satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022.....	52
Tabla 5. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022.....	53
Tabla 6. Satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	54
Tabla 7. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	55
Tabla 8. Satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022.....	56
Tabla 9. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	57
Tabla 10. Satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022.....	58
Tabla 11. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022.....	59

Tabla 12. Satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	60
Tabla 13. Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	61
Tabla 14. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	62
Tabla 15. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	62
Tabla 16. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	63
Tabla 17. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	63
Tabla 18. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	64
Tabla 19. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022	65

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN	91
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN	94
ANEXO 4 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS	99
ANEXO 5 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN	105
ANEXO 6 DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO	113
ANEXO 7 DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	114
ANEXO 9 CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN	123

RESUMEN

Objetivo. Identificar la satisfacción por atención del personal percibido por los usuarios del consultorio externo de cirugía. **Métodos.** Se llevó a cabo un estudio descriptivo con una muestra de 164 usuarios, seleccionados mediante muestreo sistemático. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL para recolectar la información, la hipótesis se evaluó mediante la prueba de Chi cuadrado para comparación de frecuencias, con un nivel de significancia de $p < 0,05$. El 48,2% de los usuarios manifestaron estar moderadamente satisfechos con la atención brindada en el consultorio externo de Cirugía, mientras que el 34,1% se mostraron satisfechos y el 17,7% insatisfechos. Asimismo, el 54,9% expresó una satisfacción moderada respecto a la fiabilidad del servicio, el 45,1% estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta, el 53,7% indicó estar medianamente satisfecho con la seguridad, el 57,3% mostró una satisfacción moderada en cuanto a la empatía, y el 54,9% estuvo satisfecho con los aspectos tangibles. Asimismo, se identificó que sobresalieron los usuarios que estuvieron medianamente satisfechos con la atención del personal de salud en las dimensiones de fiabilidad ($p = 0,000$), seguridad ($p = 0,000$) y empatía; y también predominaron los usuarios que se percibieron satisfechos con la capacidad de respuesta ($p = 0,000$) y aspectos tangibles ($p = 0,000$) en la atención del personal de salud.

Conclusión: Los usuarios reportaron un nivel de satisfacción moderado con la atención brindada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía.

Palabras clave: Percepción, Satisfacción, Calidad de atención, Personal de Salud, Consultorio externo, Cirugía.

ABSTRACT

Objective: Identify the satisfaction with the care of health personnel perceived by users of the external surgery office **Methods:** Descriptive study, quantitative conducted in 164 users selected by systematic sampling and interviewed with a SERVQUAL questionnaire; the hypotheses were contrasted with the Chi Square of frequency comparison with a $p < 0.05$. **Results** 48.2% of users were moderately satisfied with the care provided in the external surgery office, 34.1% were satisfied and 17.7% dissatisfied. In addition, 54.9% were moderately satisfied with the reliability of care, 45.1% were satisfied with the responsiveness; 53.7% were moderately satisfied with safety; 57.3% were moderately satisfied with empathy and 54.9% were satisfied with the tangible aspects. Inferentially, users who were satisfied with the care of health personnel in the outpatient surgery office with a $p = 0.000$ predominated. Users who were moderately satisfied with the health care provided by the health personnel were also identified as outstanding in terms of reliability ($p = 0.000$), safety ($p = 0.000$) and empathy; and predominated users who were satisfied with the responsiveness ($p = 0.000$). **Conclusions:** The Most users were satisfied with the care provided by the health staff in the outpatient surgery room.

Key words: Perception, Satisfaction, Quality of care, Health Staff, Outpatient Clinic, Surgery.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de la población usuaria es considerada un eje clave en la valoración cualitativa, abarca la evaluación que estos realizan de los servicios brindados en las entidades sanitarias según sus necesidades y expectativas trazadas en este proceso. ⁽¹⁾

En esta perspectiva, se ha podido apreciar que en los últimos años se ha intensificado los esfuerzos para conseguir el fortalecimiento de la atención en los servicios brindado; no obstante, existen áreas en que este proceso no se realiza adecuadamente causando que la población usuaria se muestre descontenta con la atención asistencial. ⁽²⁾

Una de estas áreas son las unidades de consultorios externos, donde todos los días acuden los usuarios buscando recibir una atención que permita solucionar su problema sanitario y satisfacer sus expectativas en la prestación asistencial; no obstante, a veces el personal sanitario tiene limitaciones que dificultan dar una buena atención a los usuarios, causando que estos se perciban, constante en los consultorios externos de cirugías de los nosocomios. ⁽³⁾

Por lo señalado previamente se desarrolla este informe estructurado secuencialmente en cinco capítulos que inician con los aspectos relacionados al problema de análisis en el primer capítulo, seguido del marco teórico en el segundo apartado del estudio y presentar la metodología aplicada en este estudio en el tercer capítulo de este informe.

A continuación, se exponen los hallazgos obtenidos en el estudio, abarcando tanto el análisis descriptivo como el inferencial. En el quinto capítulo, se lleva a cabo una discusión detallada de los resultados más relevantes presentados en la tesis. Finalmente, se incluyen las conclusiones derivadas del análisis, seguidas de una serie de recomendaciones basadas en los hallazgos. Además, se incorporan las referencias bibliográficas

utilizadas a lo largo del trabajo y los anexos correspondientes para complementar la información.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La atención sanitaria es uno de los ejes más importantes de la sociedad, donde acuden todos los individuos que requieren cuidado de su salud, siendo su finalidad promover, restablecer o conservar la condición de salud, a través de una dotación de servicios sanitarios de calidad, logrando así mejorar el bienestar de la población y satisfacción usuaria. ⁽³⁾

En este sentido, Febres et al. (4) destacan que la satisfacción de los usuarios constituye un elemento clave en la evaluación de los servicios de salud. Este indicador proporciona datos valiosos que pueden orientar la implementación de estrategias destinadas a optimizar la calidad de atención en las instituciones hospitalarias.

Sin embargo, Rodríguez et al ⁽⁵⁾ señalan que en el instante en que la atención no cubre las perspectivas y requerimientos que la población usuaria tiene de los servicios sanitarios se manifiesta la insatisfacción usuaria como un problema importante en las instituciones nosocomiales.

Huacaya ⁽⁶⁾ manifiesta que existen zonas en los nosocomios donde los usuarios tienen marcados índices de insatisfacción, debido a que son permanentes los reclamos y quejas que estos expresan con la atención que reciben en los servicios sanitarios, siendo los consultorios externos una de las áreas que mayor insatisfacción provoca en la población usuaria.

Mendoza ⁽⁷⁾ indica que ello es producido porque los ambientes de consulta externa son uno de los espacios de mayor demanda en los nosocomios, donde diariamente acuden una cantidad importante de personas con múltiples requerimientos de salud que muchas veces no es atendida oportunamente por el personal sanitario causando que estén insatisfechos con la prestación de servicios sanitarios.

Taipe ⁽⁸⁾ refiere que ello se corrobora en reportes presentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) reportan que a nivel mundial casi 510 millones de habitantes no tienen acceso a la prestación de servicios sanitarios, y en los que tienen acceso, cerca del 80% de la población usuaria se muestra insatisfecha con la atención sanitaria, siendo esta situación más recurrente en los consultorios externos.

González et al ⁽⁹⁾ manifiestan que la situación de este problema en América Latina es similar, puesto que estudio efectuados en esta región muestran que entre 60% y 80% de personas usuarias de consultorios externos están insatisfechas con el proceso de atención en el entorno sanitario.

Córdova et al ⁽¹⁰⁾ indican que en el Perú el sistema de salud presenta múltiples deficiencias en la atención sanitaria, puesto que reportes información expuesta por la Superintendencia Nacional de Salud reflejo que durante los primeros meses del 2020 aumentaron los índices de insatisfacción usuaria en más del 50% en las instituciones de salud.

Dámaso y Tucto ⁽¹¹⁾ señalan que en la región Huánuco se identificaron que las entidades sanitarias existen altos niveles de insatisfacción, puesto que una proporción mayor al 50,0% de usuarios están insatisfechos con la atención en la prestación de servicios públicos de salud.

Al respecto Escudero ⁽¹²⁾ indica que aspectos como las largas colas, alta demanda de usuarios, déficit de trabajadores asistenciales de salud, reducidos espacios de cuidado, trámites burocráticos, inadecuada organización y el tiempo de demora para ser atendidos son los atributos que más descontento provocan en la población usuaria de la consulta externa.

Ortega ⁽¹³⁾ indica que los motivos de descontento más expresados por la población usuaria son la falta de empatía en la prestación de servicios sanitarios, tiempo de espera prolongado y no solucionar los problemas sanitarios de los usuarios como se demuestran en algunos estudios.

Ello se evidencia en un estudio realizado por Sempertegui ⁽¹⁴⁾ en Sullana en el 2021 donde encontró que 43,3% de usuarios estuvieron descontentos

con la atención que brinda el personal de salud en la consulta externa, hallando mayores índices de descontento en la fiabilidad y aspectos tangibles de la atención sanitaria.

Asimismo, Acuña ⁽¹⁵⁾ en el 2020 en Chiclayo halló que cerca del 30% de usuarios atendidos en los ambientes de consulta externa se mostraron descontentos con la atención proporcionada en el ámbito nosocomial pues no llegó a cubrir sus necesidades de salud en este proceso.

Napa ⁽¹⁶⁾ en Ica evidenció que 75,0% de pacientes que recibieron atención en las áreas de consulta externa se mostraron disconforme con la atención que brindan los trabajadores de salud en el contexto asistencial, señalando que aún hay mucho por mejorar en este proceso.

En Huánuco, Gonzales ⁽¹⁷⁾ evidenció que 30,4% usuarios encuestados estuvieron insatisfechos con los servicios brindados por los integrantes del equipo sanitario en la consulta externa, con mayores índices de insatisfacción en los aspectos relacionados con la seguridad, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles durante el proceso de atención en salud.

Torres ⁽¹⁸⁾ manifiesta que todo es provocado por el escaso compromiso del personal de salud para mejorar el bienestar de la población usuaria pues no aplican la empatía y comunicación asertiva en la dotación de servicios sanitarios; o en su defecto, no muestran la capacidad necesaria para solucionar eficazmente los dilemas sanitarios que afectan a los usuarios.

Ruiz, et al ⁽¹⁹⁾ manifiesta que ello ocasiona que aumenten exponencialmente las tasas de descontento e inconformidad en la población usuaria, favoreciendo también que se eleven las quejas, denuncias y reclamos atribuidos a la negligencia.

Para dar solución a ello, el Ministerio de Salud ⁽²⁰⁾ implementó un sistema de búsqueda de calidad total en la prestación de servicios de salud, dando también una serie de normativas y directrices para evaluar la satisfacción usuaria, considerándolo un eje relevante para implementar estrategias que fortalezcan el trato que brinda el personal sanitario a los usuarios.

Problemática analizada previamente también fue evidenciada en el consultorio externo de cirugía del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco puesto que se ha podido observar que la mayoría de los usuarios que acuden a este consultorio externo son personas que acuden a consultar sobre su estado de salud, programar su intervención quirúrgica, realizar evaluación posoperatoria, entre otras actividades propias de este ambiente, sin embargo, muchas veces la atención no cubre sus expectativas causando que presenten problemas de insatisfacción molestia e incomodidad por el mucho tiempo que esperan para recibir atención, falta de atención oportuna, escasa empatía por parte del personal que los atiende en el área de consulta externa, entre otros aspectos que provoca que perciban desfavorablemente este proceso en el ámbito sanitario.

La problemática expuesta anteriormente puso de manifiesto la importancia de realizar esta tesis, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía del HRHVM, ubicado en Huánuco, durante el año 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ❖ ¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ❖ ¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión fiabilidad percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM?
- ❖ ¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM?

- ❖ ¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión seguridad percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM?
- ❖ ¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión empatía percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM?
- ❖ ¿Cuál es la satisfacción con la atención del personal de salud en la dimensión aspectos tangibles percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ❖ Identificar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Describir la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión fiabilidad percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del HRHVM.
- ❖ Analizar la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- ❖ Establecer la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión seguridad percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.
- ❖ Evaluar la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión empatía percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

- ❖ Conocer la satisfacción por la atención del personal de salud en la dimensión aspectos tangibles percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El desarrollo de la investigación resultó crucial en el aspecto teórico, ya que la información presentada en este informe permite la elaboración de un marco teórico y conceptual esencial para el análisis cualitativo de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en los consultorios externos. Este enfoque se respalda en teorías como la de Vroom, el modelo de Donabedian y la teoría de Enfermería de Ida Orlando, que ofrecen un marco analítico para comprender esta problemática. Además, este estudio constituye una contribución significativa para futuras investigaciones que profundicen en esta temática, facilitando un abordaje adecuado en la prestación de servicios asistenciales de salud y promoviendo estrategias para mejorar los índices de satisfacción de los usuarios.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

siendo relevante porque la información expuesta se puede utilizar para que las entidades pertinentes desarrollen y mejoren la atención que se proporciona en las áreas de consulta externa del HRHVM Huánuco para que tenga efectos favorables en la satisfacción usuaria con la prestación de los servicios otorgados en las instituciones nosocomiales.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Metodológicamente fue importante porque se aplicó medida satisfactoria con la prestación de servicios en los consultorios externos en el ámbito sanitario.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación está vinculada a la limitada disponibilidad de tiempo de algunos usuarios quienes afirmaron no poder formar parte del estudio por temas laborales y personales que se subsanó evaluando únicamente a usuarios que mostraron disposición para ser parte de la investigación, también se resalta que el ambiente en el que se realizó las encuestas presentó algunos distractores como presencia de ruido ambiental que alteraba la atención de los usuarios para contestar las interrogantes realizadas en este proceso.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La ejecución de la tesis fue operativamente viable gracias a la autorización favorable del director ejecutivo del HRHVM, quien brindó el apoyo necesario para llevar a cabo el estudio. Además, se contó con una población de usuarios accesible para la aplicación de encuestas y con todos los recursos requeridos para desarrollar y finalizar con éxito este trabajo de tesis, lo que permitió obtener el título profesional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Paraguay (2022) desarrolló la investigación que tuvo como título: "Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay"; sus resultados mostraron que 55,1% de personas usuarias estuvieron satisfechas con la atención de salud y 44,8% se percibieron insatisfechas; también se halló que 57,8% se sintieron satisfechas con la atención del personal médico, 80,7% consideraron que deben seguir las recomendaciones de los médicos por ser correctas, 67,4% opinaron que los médicos los trataron de manera personalizada; concluyendo que predominó la población usuaria que estuvo satisfecha con que otorga la consulta externa.

Suárez et al (2020) llevaron a cabo el estudio titulado: "Percepción de la calidad de la atención sanitaria en el establecimiento de salud CAI III." sus resultados que 48% de la población usuaria estuvo contenta con la atención que le brindó el personal sanitario, 29% se mostraron medianamente satisfechos y 23% insatisfechos; además, 49% se mostraron satisfechos con la fiabilidad y empatía en la prestación de servicios de salud; 48% estuvieron satisfechos con la seguridad y capacidad de respuesta en la atención sanitaria y 47% conformes con el sanitario componentes en aspectos tangibles; concluyendo que sobresalió la población usuaria que estuvo conforme en el ámbito sanitario.

En Colombia, en 2019, Boada et al. (23) desarrollaron la tesis titulada: "Percepción de los usuarios sobre la atención en salud en consultorios externos según el enfoque Servqual". En sus resultados estadísticos, se evidenció que el 54,6% calificaron como regular, el 37,9% la consideraron buena, y el 7,4% la valoraron como mala.

Además, el 84,8% de los participantes en atención, el 74,8% calificaron como regular la capacidad de respuesta, y el 85,8% indicaron que la atención en el componente de seguridad también fue regular. Asimismo, el 86,5% evaluaron como regular la atención en los aspectos tangibles. La conclusión principal de este estudio fue que predominó una percepción de atención regular por parte de los usuarios en las diferentes áreas y espacios de los consultorios externos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

campos (2021), presentó el estudio: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande”, mostrando sus reportes que 71% de personas usuarias percibieron que hubo una calidad de servicio intermedia, 21% expresaron que hubo una baja calidad de servicio y 8% una calidad de servicio alta; respecto a los niveles de satisfacción, 44,9% estuvieron satisfechos, 43,2% medianamente satisfechos y 11,9% insatisfechos; concluyendo que servicio brindado. se relacionó mostró relación significativa con la satisfacción usuarias en las unidades de consulta externas de las entidades nosocomiales.

En el Callao en el año 2020, Alanya y Villegas ⁽²⁵⁾ la tesis: “Calidad de atención y percepción usuaria en consultorios externos del C.S. Perú Corea”, sus resultados evidenciaron que 84,4% de personas encuestadas estuvieron descontentos con en la consulta externa y 15,6% estuvieron satisfechos con este proceso; además, 81,3% se percibieron atentos con la atención en la fiabilidad; 89,1% mostraron conformidad; 89,1% se mostraron complacidos con la seguridad de la atención en el contexto sanitario; 82% con la empatía y 80,8% estuvieron descontentos con los aspectos tangibles; concluyendo que sobresalió la población usuaria insatisfecha del centro.

En Ica en el año 2019, Napa ⁽¹⁶⁾ presentó la investigación: “Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Ica”; su información estadística evidenció que 76,2% de personas usuarias se

mostraron descontentos con el trato de los trabajadores asistenciales de salud y únicamente 23,8% estuvieron satisfechos; además 74,3% estuvieron insatisfechos con la capacidad que tiene el personal sanitario de solucionar los problemas de salud de la población usuaria; 78%; 76,3% disconformes con la seguridad proporcionada en la dotación de servicios de salud; 75,3% presentaron disconformidad con la tangibilidad de la atención sanitaria y 74,3% se mostraron descontentos con la empatía en salud; mostrando como conclusión que la mayoría de personas usuarias estuvieron insatisfechas con la atención otorgada por los trabajadores sanitarios en este proceso.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Reynoso (2021), efectuó la investigación que llevó como título: “Percepción de usuarios sobre la calidad de atención sanitaria en consultorios externos del C.S. Potracancha”; sus reportes evidenciaron que 53,1% de la población usuaria percibió una regular atención en términos globales, 63,9% percibió una regular fiabilidad en dotación, 47,8% una buena calidad de atención en los aspectos propios de la capacidad para responder los problemas sanitarios de los pacientes, 61,6% señalaron que hubo una regular atención en la seguridad en el marco de la atención asistencial, 53,6% percibió buena atención en la aplicación de la empatía en el trato de salud y 52,3% valoró una regular atención en la tangibilidad de la atención; concluyendo que prevalecieron los usuarios que valoraron una atención regular en la consulta externa de esta entidad sanitaria.

Gonzales (2019), presentó la tesis: “Grado de satisfacción usuaria del servicio de emergencia del C.S. Aparicio Pomares”, evidenciando sus resultados que 49,3% personas usuarias estuvieron medianamente satisfechas con la atención de salud, además 48,8% mostraron satisfacción media con la fiabilidad de la atención; 50,2% percibieron satisfacción media con capacidad para dar respuesta a sus problemas sanitarios; 47,4% mostraron satisfacción media con la empatía, 46,4% tuvo satisfacción media con la tangibilidad en la atención sanitaria,

concluyendo que esta situación fue frecuente en este establecimiento de salud.

Damaso (2018) presentó el estudio denominado “Factores relacionados a la satisfacción usuaria en la consulta externa del Hospital II Red Asistencial EsSalud”, mostrando sus resultados que 58,7% de personas encuestadas se mostraron insatisfechas en la consulta externa y 41,3% estuvieron satisfechos con este proceso; además 77,9% de personas manifestaron que el personal sanitario no le informó sobre su condición de salud, 62,6% no comprendió la información que le dieron en este proceso, 61,8% se mostraron descontentos con el tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención sanitaria; concluyendo que la falta de empatía y tiempo de espera prolongado influyeron en la insatisfacción usuaria con de la entidad evaluada.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE LA CONFIRMACIÓN – DES CONFIRMACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

Huerta manifiesta la teoría señala el proceso de satisfacción usuaria es proceso que surge de comparar las expectativas que presentan y el cuidado que reciben en este proceso considerando el grado de discrepancia y concordancia que se manifiesta en la prestación de servicios sanitarios.

Sánchez ⁽²⁸⁾ afirma que las expectativas son confirmadas cuando la atención que recibe la población usuaria es conforme con lo que ellos esperaban en este proceso; señalando que el proceso de des confirmación es negativo cuando no reciben una atención adecuada; y en contraste, es positivo, cuando llega cubrir todas las necesidades que muestran los usuarios en este proceso.

2.2.2. TEORÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE DONABEDIÁN

Llinás, señala el paradigma teórico fundamenta que el proceso atención sanitaria, en término de calidad, se fundamenta en la dotación

de que satisfagan perspectivas usuarias con atención en salud para que estos puedan alcanzar el máximo bienestar en este proceso.

Cabello ⁽³⁰⁾ señala que para conseguir ello es esencial que se delimiten adecuadamente los objetivos planteados y que materiales o medios se destinarán para su consecución, planteando que la atención sanitaria, desde la perspectiva de la calidad, debe enfocarse como el nivel de aplicación de los recursos necesarios para mejorar la salud y cumplir los requerimientos de los usuarios en la prestación de servicio en el contexto sanitario.

Chávez y Molina ⁽³¹⁾ valoran tres componentes importantes en este proceso, encontrándose en primer lugar se encuentra. A continuación, se encuentra el componente interpersonal, que incluye la interacción entre los usuarios y el personal de salud durante la entrega de los servicios.

Finalmente está el área de confort, que se asocia con las características propias del ambiente físico donde se brinda en la atención para conseguir los objetivos propuestos en la prestación asistencial.

Esta teoría permitió identificar los aspectos que inciden al respecto consultorio externo de Cirugía de esta entidad sanitaria en la parte nosocomial.

2.2.3. TEORÍA DEL PROCESO DE ENFERMERÍA DE IDA ORLANDO

Reina ⁽³²⁾ afirma modelo sustenta que interacción que se produce entre los miembros del equipo para mejorar y fortalecer el contexto sanitario, señalando que la actitud que muestran los usuarios, y las intervenciones o acciones que se desarrollan en este proceso son aspectos claves para mejorar la atención.

Reyes et al ⁽³³⁾ mencionan que para ello esta teoría postula que es relevante que el personal sanitario realice la priorización de la identificación, requerimiento los presente la usuaria repercutiendo en la satisfacción que estos muestran con la prestación de servicios en el contexto sanitario.

Esta teoría hizo posible la identificación de la población usuaria con el trato proporcionado en el consultorio externo de Cirugía de esta entidad hospitalaria.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. PERCEPCIÓN

Oviedo ⁽³⁴⁾ afirma una actividad sensorial que permite captar información relevante del entorno circundante haciendo uso práctico de los sentidos para decidir las acciones que se realizarán en el ámbito cotidiano.

Rosales ⁽³⁵⁾ afirma que es una actividad por medio del cual se hace uso de los sentidos para obtener información de los sucesos que se presentan en su entorno ambiental.

Pereira ⁽³⁶⁾ asevera que es una acción de naturaleza subjetiva que se sustenta en los problemas de reconocimiento, razonamiento y elaboración de ideas críticas relacionadas a cada una de las experiencias evidenciadas en el entorno circundante.

2.3.2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Flores ⁽³⁷⁾ señala que valoración intrínseca que realiza la población usuaria, según los requerimientos y expectativas que se ellos experimenten en este proceso.

Al respecto, Da Silva et al ⁽³⁸⁾ destacan que es la valoración subjetiva de carácter mental que la población usuaria realiza del balance que se manifiesta entre los requerimientos que estos tienen de la dotación de servicios sanitarios y el trato brindado en el área de consulta médica.

García y Cortés ⁽³⁹⁾ aseveran que la valoración de carácter subjetivo que las personas realizan de modo individual y personalizado del trato que otorgan asistenciales de proceso sanitaria.

2.3.3. SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO

Según el Ministerio de Salud ⁽²⁰⁾ es el indicador de evaluación ´por el cual la población usuaria realiza una valoración subjetiva de los servicios que recibe en la atención sanitaria considerando las expectativas que tiene sobre esta situación o proceso.

Rodríguez ⁽⁴⁰⁾ señala que es la conformidad o complacencia que experimenta la población usuaria con el proceso de prestación de servicios sanitarios.

Julcamoro y Terán ⁽⁴¹⁾ aluden que es el juicio de evaluación intrínseca que los usuarios efectúan del trato proporcionado por el personal sanitario.

Gómez et al ⁽⁴²⁾ refiere que es la condición de ánimo que la población usuaria experimenta luego de comparar las expectativas que manifiesta sobre la atención de salud y el rendimiento conseguido en este proceso.

Lozano et al ⁽⁴³⁾ indican que es la conformidad que experimenta la población usuaria respecto a los aspectos técnicos e interpersonales en el cuidado que brinda el personal asistencial durante las actividades efectuadas en la atención sanitaria.

2.3.4. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO

Yupanqui ⁽⁴⁴⁾ manifiesta principales factores que inciden en la satisfacción están asociados con la disponibilidad de servicios sanitarios, que incluyen que los recursos necesarios para la atención estén disponibles cuando se necesiten; luego están la accesibilidad, que es el grado en que la población usuaria percibe que reciben la atención en el momento que lo requieren.

González et al ⁽⁴⁵⁾ aseveran que estos componentes también incluyen aplicar la cortesía, responsabilidad, comunicación asertiva y

empatía en los servicios que brinda el personal asistencial a la población usuario en los diversos escenarios de prestación sanitaria.

Helga ⁽⁴⁶⁾ señala que aquí también se hace referencia al uso práctico de cognoscitiva en la atención holística e integral que brindan a las personas usuarias.

2.3.5. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL USUARIO

Este componente del estudio incluye la valoración de estas dimensiones.

a) Fiabilidad

Jaimes ⁽⁴⁷⁾ considera que es la habilidad que presentan los trabajadores asistenciales de salud para proporcionar de modo adecuado y exitoso los servicios de salud; evaluándose con este indicador la efectividad del servicio ofrecido garantizando un proceso idóneo que cubra los intereses de los usuarios y mejore su noción integral con la calidad de cuidado en el marco sanitario.

Boza ⁽⁴⁸⁾ afirma que es la capacidad teórica y práctica que tienen los integrantes del equipo de salud para brindar un trato acorde al estado de salud de los usuarios para conseguir el mayor cumplimiento de sus requerimientos en los servicios de salud, brindando una atención veraz, fiable y correcta.

Del mismo modo señala "fiabilidad" en el contexto de la atención sanitaria ofrecer atención consistente, precisa y de alta calidad de manera continua. Implica que el personal médico y administrativo cumpla sus compromisos y ofrezca servicios de manera efectiva y sin errores, siguiendo protocolos establecidos. La fiabilidad también está vinculada a la precisión en los diagnósticos, la administración adecuada de tratamientos y la confianza de que los procedimientos se realizarán de acuerdo a las mejores prácticas. Los pacientes valoran cuando el personal es confiable, cumple con lo prometido y mantiene altos

estándares de calidad en todo momento, lo que refuerza su disposición a recibir atención nuevamente.

b) Capacidad de respuesta

Díaz y Leiva ⁽⁴⁹⁾ indican que es la disponibilidad del personal asistencial sanitario para atender adecuadamente a la población usuaria, otorgándose un cuidado oportuno y un tiempo adecuado para cubrir sus necesidades de salud, incluyendo también la disposición que ellos muestran para responder las dudas e interrogantes de los usuarios en el momento adecuado y dar solución a sus problemas con la mayor prontitud posible.

Sánchez ⁽²⁸⁾ indican que es el grado de disposición que evidencian el equipo integrante del equipo de salud para atender adecuadamente las demandas de la población usuaria brindándoles una atención rápida y segura en la prestación de servicios sanitarios.

Así mismo señala capacidad de respuesta En el contexto de la atención sanitaria, se refiere a la velocidad y efectividad con que el personal de salud responde a las necesidades y requerimientos de los pacientes. Esto incluye la disponibilidad para resolver dudas, la prontitud en la atención a emergencias o problemas de salud y la habilidad para adaptarse a las demandas alta capacidad de respuesta significa que el personal de salud puede adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los pacientes. Implica una comunicación efectiva, donde los profesionales están disponibles para responder a preguntas, resolver inquietudes y brindar atención oportuna. Además, abarca la habilidad para gestionar de manera eficiente las solicitudes y preocupaciones, garantizando que los pacientes reciban atención en el menor tiempo posible. Esta capacidad de respuesta contribuye a una experiencia de atención más satisfactoria, generando confianza y mejorando la percepción general del servicio recibido por los pacientes. Los pacientes valoran positivamente cuando el personal es accesible, responde rápidamente a sus inquietudes y proporciona soluciones adecuadas, lo

que contribuye significativamente a su satisfacción general con el servicio.

c) Seguridad

Urrutia ⁽⁵⁰⁾ afirma que esta dimensión analiza el nivel de convicción que genera la predisposición actitudinal que muestran los trabajadores asistenciales al prestar servicios sanitarios durante el proceso de atención en los ambientes de consultorios externos, abarcando los aspectos relacionados a la privacidad, confianza y comunicación interpersonal en el proceso sanitario.

Lobo et al ⁽⁵¹⁾ lo consideran como el grado de esperanza, fe y confianza que la población usuaria tiene que el trato brindado por el personal sanitario permitirá cubrir sus expectativas y requerimientos existentes en el ámbito sanitario.

De la misma indica, "seguridad" En el contexto de la atención sanitaria, la seguridad se refiere a asegurar que los pacientes reciban atención sin riesgos ni daños durante su proceso de tratamiento. Esto incluye la implementación de medidas y protocolos que minimicen los errores médicos, las infecciones y cualquier complicación que pueda surgir. La seguridad también abarca la protección de la información del paciente y el cumplimiento de normas estrictas en los procedimientos médicos. Garantizar un entorno seguro es crucial para generar confianza en los pacientes y asegurar que reciban una atención de calidad y sin contratiempos.

La seguridad también abarca la protección de la información del paciente, garantizando la confidencialidad y el manejo adecuado de sus datos. Un entorno seguro genera confianza en los pacientes, asegurándoles que su salud está en manos competentes y que las prácticas médicas se realizan siguiendo estándares rigurosos, lo cual es crucial para una experiencia de atención positiva y para el bienestar general del paciente.

d) Empatía

Lizarazo ⁽⁵²⁾ afirma que es la habilidad manifestada para entender a los usuarios, poniéndose en su lugar para una adecuada comprensión de sus requerimientos biopsicosociales aplicando la comunicación asertiva para cubrir las necesidades de salud de los usuarios.

Sihuín et al ⁽⁵³⁾ sostienen que es la aptitud a través del cual el personal sanitario comprende adecuadamente los requerimientos de la población usuaria en la consulta externa, mostrando interés por cubrir sus necesidades de salud, darles solución adecuada a sus problemas, incluyendo la orientación sobre el proceso patológico, tratamiento y trámites administrativos.

También señala empatía en el contexto de la atención sanitaria se refiere a la capacidad del personal de salud para comprender y compartir los sentimientos de los pacientes, mostrando interés y preocupación genuina por su bienestar. Implica una actitud de escucha activa, respeto y apoyo emocional. La empatía permite que los pacientes se sientan respetados y entendidos durante su atención, favoreciendo una conexión emocional con el personal de salud. Este enfoque va más allá de la simple atención médica, ya que contribuye a una experiencia más humana y cercana. Al mostrar empatía, el personal no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también genera un ambiente de confianza y apoyo, lo que puede influir positivamente en la adherencia al tratamiento y en los resultados de salud. La empatía es esencial para lograr una atención integral y de calidad.

e) Aspectos tangibles

Zarate ⁽⁵⁴⁾ sostienen que son aquellas características relacionadas al ambiente físico en el que se proporciona la atención sanitaria, incluyendo los aspectos propios del mobiliario, instalaciones, materiales comunicativos incluyendo también las condiciones de confort y limpieza en la dotación de servicios de salud.

Lostaunau ⁽⁵⁵⁾ sostiene que este componente abarca que los equipos estén operativos y disponibles para que el personal de salud pueda atender a las personas usuarias; incluyendo también que estos se encuentren adecuadamente uniformados y tener las competencias necesarias para favorecer la presencia de un adecuado proceso de interacción personal con los usuarios.

Así mismo señala aspectos tangibles en el contexto de la atención sanitaria se refieren a los elementos físicos y materiales que los usuarios pueden percibir durante su experiencia en un servicio de salud. Estos incluyen la infraestructura del centro de salud, las instalaciones, la limpieza, el equipo médico, los uniformes del personal, y los materiales utilizados durante la atención. Los aspectos tangibles son fundamentales para la percepción de calidad por parte de los pacientes, ya que un entorno cómodo, bien mantenido y profesionalmente adecuado contribuye a generar confianza y satisfacción. La atención a estos detalles puede influir significativamente en la evaluación global del servicio por parte de los usuarios.

2.3.6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGÍA

Según MINSA ⁽⁵⁶⁾ representa el grado de conformidad o complacencia que los usuarios de servicios sanitarios experimentan con la atención que le brindan el personal sanitario en las áreas de consultorio externo de Cirugía.

Flores y Soto ⁽⁵⁷⁾ lo definen como el nivel en que los servicios proporcionados por el médico y personal sanitario durante la consulta externa en el área de Cirugía supera los requerimientos y expectativas que tienen los usuarios de la dotación de servicios sanitarios.

Sánchez ⁽⁵⁸⁾ indica es actividad de evaluación intrínseca y subjetiva que la población usuaria efectúa de la atención otorgada en las áreas de consultorio externo, buscando alcanzar los máximos beneficios posibles

durante este proceso con el mínimo de riesgos o afectaciones negativas en la salud de la población usuaria

Este concepto incluye varios aspectos, como la cordialidad y profesionalismo del personal médico y administrativo, la eficacia en la resolución de los problemas de salud, la disponibilidad de los recursos necesarios y la seguridad en los procedimientos realizados. La forma en que los pacientes evalúan la atención en el consultorio externo impacta directamente en su bienestar, su confianza en el sistema de salud y su disposición para seguir los tratamientos o recomendaciones. Medir la satisfacción de los usuarios es esencial, ya que permite identificar áreas de mejora y poner en práctica cambios que optimicen la calidad del servicio, lo que a su vez mejora los resultados en la atención sanitaria.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La proporción de usuarios según satisfacción percibida por la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho: La proporción de usuarios según satisfacción percibida por la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ha₁: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la fiabilidad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho₁: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la fiabilidad en la atención del personal de salud del consultorio externo de

Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.

Ha2: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho2: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del H HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.

Ha3: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la seguridad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho3: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la seguridad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.

Ha4: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la empatía en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho4: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la empatía en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.

Ha5: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfechos, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes.

Ho₅: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del HRHVM, valorado como satisfechos, medianamente satisfechos e insatisfechos, no son diferentes.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DE INTERÉS

Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios de consultorio externo de Cirugía.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
VARIABLE DE INTERÉS							
Satisfacción con la atención del personal de salud percibido por usuarios de consultorio externo de Cirugía	Grado de complacencia de la población usuaria por la atención del personal de salud.	Nivel de complacencia de los usuarios de consultorio externo de Cirugía del HRHVM por la atención que brinda el personal de salud en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles que será evaluada con un cuestionario y medido como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho	Satisfacción General	Categórica	Satisfecho 21 a 30 puntos Medianamente satisfecho 11 a 20 puntos Insatisfecho 0 a 10 puntos	Ordinal	Cuestionario Servqual de satisfacción del paciente
			Fiabilidad	Categórica	Satisfecho 6 a 7 puntos Medianamente satisfecho 3 a 5 puntos Insatisfecho 0 a 2 puntos	Ordinal	
			Capacidad de respuesta	Categórica	Satisfecho 6 a 7 puntos Medianamente satisfecho 3 a 5 puntos Insatisfecho 0 a 2 puntos	Ordinal	

			Seguridad	Categórica	Satisfecho 4 a 5 puntos Medianamente satisfecho 2 a 3 puntos Insatisfecho 0 a 1 puntos	Ordinal		
			Empatía	Categórica	Satisfecho 5 a 6 puntos Medianamente satisfecho 3 a 4 puntos Insatisfecho 0 a 2 puntos	Ordinal		
			Aspectos tangibles	Categórica	Satisfecho 4 a 5 puntos Medianamente satisfecho 2 a 3 puntos Insatisfecho 0 a 1 puntos	Ordinal		
Características demográficas	Atributos del área demográfica de un grupo poblacional	Atributos del ámbito demográfico de la población usuaria de consultorio externo	Edad	Cuantitativa	En años	De razón	Cuestionario de características generales	
			Género	Categórica Dicotómica	Masculino Femenino	Nominal		

Características sociales	Rasgos del área social de un determinado grupo poblacional	Rasgos del contexto social de los usuarios del consultorio externo del HRHVM	de Cirugía del HRHVM	Zona de residencia	Categórica Politómica	Urbana Rural Urbano marginal	Nominal
				Grado de escolaridad	Categórica Politómica	Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior incompleta Superior completa	Ordinal
				Estado civil	Categórica Politómica	Soltero(a) Casado(a) Conviviente Separado(a) Viudo(a)	Nominal
				Religión	Categórica Politómica	Católica Evangélica Otras religiones	Nominal
				Condición de usuario	Categórica Dicotómica	Si No	Nominal
				Condición de usuario	Categórica Dicotómica	Nuevo Continuador	Nominal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Carrasco (2006) es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues el caudal de científicos existentes a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas mismas que las analizan para perfeccionarlos sus contenidos (p.43)

Asimismo, fue una tesis prospectiva, pues la información recolectada se obtuvo de las encuestadas aplicadas en los usuarios participantes; y finalmente, de análisis presentando los resultados según se presentaron en el área.

3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó un enfoque cuantitativo, empleando herramientas estadísticas para procesar la información recolectada y contrastar las hipótesis planteadas en este estudio.

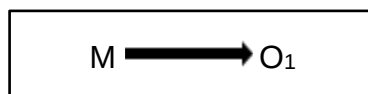
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Hernández et al. (1997) señala que una investigación descriptiva mide y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (p.71)

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Carrasco (2006) se realiza luego de conocer las características del fenómeno o hecho que se investiga (variables) y as causas que han determinado que tengan tales y cuales características, es decir, conociendo los factores que han dado origen a un problema, entonces ya se le puede dar un tratamiento metodológico, en este nivel se aplica un nuevo sistema, modelo, tratamiento, programa, método o técnica, para mejorar y corregir la situación problemática, que ha dado origen al estudio de la investigación (p.42)

El diseño que se aplicó en este estudio fue el diseño descriptivo que se esquematiza de esta forma:



Donde:

M = Usuarios de consultorio externo de cirugía.

O₁ = Satisfacción por la atención del personal de salud.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández, et al. (2014) Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.206). Se obtuvo considerando el promedio mensual de usuarios que recibieron atención durante los seis meses previos a la planificación del estudio en el consultorio externo de Cirugía del HRHVM que, según información conseguida del área de estadística de este nosocomio, estuvo conformada por 210 usuarios que, en promedio mensual, recibieron atención en este consultorio, valor que se tomó referencia para establecer la población de personas atendidas en el mes de octubre del año 2022.

a) Criterios de inclusión

Fueron incluidos personas usuarias que tuvieron mayoría de edad, se atendieron en el consultor externo de Cirugía del nosocomio en estudio en el mes de octubre del 2022, y mostraron disposición para ser documento de consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión

Considerando el tamaño de población se cumplió con excluir de la investigación a los usuarios que fueron referidos de otras entidades sanitarias, tuvieron la condición de quechua hablantes, presentaron

personas con bajos niveles educativos no aceptaron participar en el estudio.

c) Ubicación de la población en espacio

Esta investigación se efectuó en las salas de espera del consultorio de Cirugía del HRHVM ubicado en Huánuco.

d) Ubicación de la población en tiempo

El trabajo de investigación se desarrolló entre los meses de julio a noviembre del 2022.

3.2.2. MUESTRA

Hernández, et al. (2014) Muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos (p.208)

a) Unidad de análisis y muestreo: Usuarios del consultorio externo de Cirugía.

b) Marco muestral: Diario usuarios que fueron atendidos en el consultorio externo de Cirugía del nosocomio en estudio durante el mes de octubre del 2022.

c) Tamaño de muestra: Se estableció mediante la aplicación de la fórmula estadística para población conocida:

$$n = \frac{Z^2 \times Pqn}{e^2(N - 1) + Z^2 \times Pq}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 210}{0.05^2(209) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 164$$

Acorde a lo expuesto previamente, la muestra quedó conformada por 164 usuarios que recibieron atención en el consultorio externo de Cirugía del HRHVM de Huánuco durante el mes de octubre del 2022.

d) Tipo de muestreo: La muestra fue seleccionada utilizando el muestreo probabilístico sistemático, llevado a cabo de la siguiente manera: en primer lugar, se obtuvo la lista de usuarios programados para la atención en la consulta externa de Cirugía y de modo aleatorizado se escogió al primer usuario participante del estudio y luego asignando un intervalo de dos personas atendidas se fue seleccionando a los siguientes participantes del estudio, realizando esta actividad hasta completar la muestra de usuarios establecida para el desarrollo de la investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnicas

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que facilitó la recopilación de datos sobre la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el consultorio externo de Cirugía del HRHVM.

b) Instrumentos

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1	
1. Nombre	Cuestionario de características generales
2. Autor	Instrumento de elaboración propia.
3. Objetivo	Identificar las características de los usuarios del consultorio externo de Cirugía.
5. Estructura	8 preguntas divididas en dos partes: características demográficas (3 preguntas) y sociales (5 preguntas)
6. Momento de aplicación	Luego de que los usuarios fueron atendidos en el consultorio externo de Cirugía
7. Tiempo de promedio de aplicación	15 minutos por usuario encuestado.

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 2:	
1. Nombre	Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario.
2. Autor	Diana Gonzales ¹⁷
3. Objetivo	Evaluar la satisfacción de la población usuaria del consultorio externo de Cirugía.
5. Estructura del instrumento	30 ítems estructurados en 5 partes: fiabilidad de atención (7 ítems); capacidad de respuesta de la atención (7 ítems); seguridad en la atención (5 ítems), empatía en la atención (6 ítems) y aspectos tangibles de la atención sanitaria (5 ítems)
6. Baremación o puntuación general	Satisfacción percibida del usuario Satisfecho = 21 a 30. Medianamente satisfecho = 11 a 20 Insatisfecho = 0 a 10.
7. Baremación o puntuación según dimensiones de análisis	Dimensión fiabilidad. Satisfecho = 6 a 7. Medianamente satisfecho = 3 a 5 Insatisfecho = 0 a 2. Dimensión capacidad de respuesta. Satisfecho = 6 a 7. Medianamente satisfecho = 3 a 5 Insatisfecho = 0 a 2 Dimensión seguridad. Satisfecho = 4 a 5 Medianamente satisfecho = 2 a 3 Insatisfecho = 0 a 1 Dimensión empatía. Satisfecho = 5 a 6 Medianamente satisfecho = 3 a 4 Insatisfecho = 0 a 2 Dimensión aspectos tangibles. Satisfecho = 4 a 5. Medianamente satisfecho = 2 a 3 Insatisfecho = 0 a 1.
8. Momento de aplicación.	Luego de que los usuarios fueron atendidos en el consultorio externo de Cirugía.
9. Tiempo de aplicación.	15 minutos por usuario encuestado.

c) Validez y confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se determinó aplicando secuencialmente estos procesos:

- **Validez por juicio de expertos**

Empleado a la valoración de 7 estudios y también en el campo de la investigación en el ámbito asistencial quienes, de modo individual, evaluaron los ítems presentados en el cuestionario utilizado en el estudio, brindando sus opiniones respecto a cada uno de ellos en la hoja de validación de expertos, subsanándose oportunamente las observaciones brindadas cada uno de ellos para que firmen la constancia de validación correspondiente.

Posteriormente, se llevó a cabo el contraste de las opiniones proporcionadas por los expertos en cada una de las hojas de validación, lo que permitió confirmar que los expertos coincidieron unánimemente en que el uso del instrumento era viable en el ámbito de análisis. A continuación, se resume su opinión:

Validez por juicio de expertos

Nº	Datos del experto(a)	Cuestionario características generales	cuestionario Servqual de satisfacción del usuario.
1	Dra. Sonia Ponce Ramírez	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Lina Lucas Martínez	Aplicable	Aplicable
3	Mg. María Elena Medina Padilla.	Aplicable	Aplicable
4	Mg. Luz Patricia Gonzales Sánchez	Aplicable	Aplicable
5	Lic. Jennifer Crespo Almerco.	Aplicable	Aplicable
6	Lic. Alejandrina Ramírez Godoy	Aplicable	Aplicable
7	Lic. Bertha Serna Román	Aplicable	Aplicable

Fuente. Constancias de validación (Anexo 5)

- **Confiabilidad estadística de instrumentos**

Se llevó a cabo tras completar el proceso de validación por parte de los expertos y se verificó mediante la aplicación metodológica de una prueba piloto realizada el 2 de septiembre de 2022, con una muestra de 16 usuarios que recibieron atención en el consultorio externo de Medicina Interna del HRHVM. seleccionados de modo intencionado, a los cuales se desarrolló el estudio considerando las prerrogativas determinadas en la programación de esta prueba, realizándose este proceso sin mayores dificultades y cumpliéndose con el propósito establecido en esta actividad de análisis.

Al finalizar este proceso se realizó el almacenamiento de las encuestas empleadas en esta actividad y luego se evaluaron los indicadores analíticos evidenciándose estos datos:

TASA DE ABANDONO	TASA DE RESPUESTA	TASA DE RESPUESTA POR ÍTEMS	TIEMPO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
0%	100,0%	95,1%	30 minutos por usuario evaluado.

Y continuando con este proceso se emplearon los datos identificados en los cuestionarios para confeccionar estadístico. para posteriormente determinar su confiabilidad estadística con el Kr-20 de Kuder-Richardson por tener respuestas dicotómicas cuyo procesamiento evidenció un valor de confiabilidad igual a 0,853 puntos que reflejó una elevada confiabilidad e hizo viable su uso práctico.

d) Recolección de datos

En esta fase de la investigación se realizaron metodológicamente estas actividades:

- **Autorización:** Se efectuó presentando el 8 de setiembre del 2022 una solicitud al encargado de la dirección ejecutiva del nosocomio

solicitando la autorización para efectuar la investigación en los usuarios del consultorio externo de cirugía (Anexo 6); siendo admitida esta solicitud mediante documento expedido el 20 de setiembre del 2022 (Anexo 7).

- **Gestión administrativa:** Esta etapa se desarrolló durante el 21 y 22 de setiembre del año referido donde se realizó las gestiones correspondientes para conseguir los elementos requeridos para efectuar el estudio investigativo.
- **Proceso de capacitación técnica:** Esta actividad fue realizada entre los días 25 y 26 de setiembre del 2022, fechas en las que se las actividades efectuadas al cuestionario; programando también el inicio de la ejecución de este trabajo de tesis.
- **Aplicación de instrumentos:** uniformados y acreditados con su fotocheck respectivo, ingresaron a las instalaciones de la institución se ubicaron en el ambiente de sala de espera del consultorio externo para ubicar a los usuarios de estudio.

Luego, a través de la aplicación del muestreo probabilístico sistemático, uno de los encuestadores solicitó al personal asistencial de salud correspondiente la lista de usuarios programados para recibir atención durante el día en el consultorio de Cirugía y de modo aleatorizado se escogió al primer usuario participante del estudio, siendo la tercera persona que recibió atención en este consultorio y luego se asignó un intervalo de 3 personas para los siguientes usuarios participantes, aplicándose un total de seis instrumentos por día de atención.

La aplicación de instrumentos se desarrolló de esta manera, los encuestadores abordaron a los usuarios seleccionados y solicitaron su participación en este proceso, brindándoles las hojas de consentimiento informado para que lo puedan leer de modo detenido y lo firmen adecuadamente, absolviendo las dudas que estos tenían respecto a este proceso.

Posteriormente a cada usuario se le entregó los cuestionarios para que puedan rellenarlo de manera adecuada brindándoles el tiempo necesario para que pueda culminar de manera eficiente este proceso, aplicándose ambos instrumentos en un periodo de 30 a 35 minutos por usuario evaluado y según iban terminando se procedía recogían los cuestionarios cerciorándose que estén llenados totalmente y correspondiendo con gratitud la colaboración brindada.

Se siguió efectuando esta actividad las fechas siguientes hasta encuestar a la cantidad de usuarios establecida como muestra del presente estudio, almacenándose los cuestionarios aplicados en un archivador y dando por concluido la fase de recojo de información el día 28 de octubre del año 2022.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Control de datos: efectuó realizando evaluación crítica cada uno de los cuestionarios trabajo de campo donde se identificó que la totalidad instrumentos acreditaron tener los requisitos para adecuadamente.

Codificación de datos: Desarrolló poniendo proporcionados usuarios, que se consolidaron y plasmaron este estudio.

Procesamiento de datos: procesado estadísticamente software.

Presentación de datos: Procesos y objetivos de estudio.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Análisis descriptivo: práctica las estadísticas para describir y analizar los datos relacionados evaluada en tesis.

Análisis inferencial: Efectuó este tipo de análisis para contrastar las hipótesis establecidas en este informe, siendo realizado este proceso con el Chi Cuadrado de comparación de frecuencias, considerándose la significancia o valor $p < 0,05$ como criterio para la toma de decisiones estadísticas de esta investigación.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

Rigen el desarrollo científico en el ámbito sanitario asistencial el cual se basó esencialmente en el uso práctico del consentimiento informado que se aplicó a cada uno de los usuarios antes de aplicar las encuestas para acreditar su participación libre y voluntaria del trabajo de investigación.

Además, se garantizó que todos los usuarios participantes cuenten con las condiciones de confort requeridas para responder adecuadamente las interrogantes planteadas en los instrumentos; cumpliéndose también con el precepto de no maleficencia recolectada en el estudio.

Del mismo modo, se consideró la aplicación práctica del precepto deontológico de justicia, otorgándole un mismo trato a la totalidad de usuarios participantes de este proceso y finalmente se destaca que se aplicaron las conductas responsables en investigación y los aspectos relacionados a las buenas prácticas al presentar esta tesis investigativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Características demográficas de usuarios de consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022

Características demográficas	n = 164	
	fi	%
Edad en años		
21 a 32	31	18,9
33 a 44	47	28,7
45 a 56	64	33,0
57 a 68	22	13,4
Género		
Masculino	74	45,1
Femenino	90	54,9
Zona de residencia		
Urbana	88	53,7
Rural	21	12,8
Urbano marginal	55	33,5

En esta tabla se evidencia que sobresalieron los usuarios encuestados que presentaron edades ubicadas entre los 45 y 56 años, prevaleciendo las usuarias mujeres y con predominio de usuarios que residen en zonas urbanas.

Tabla 2. Características sociales de usuarios de consultorio externo de Cirugía del HRHVM, Huánuco 2022

Características sociales	n = 164	
	fi	%
Grado de escolaridad		
Primaria completa	17	10,4
Secundaria incompleta	34	20,7
Secundaria completa	52	31,7
Superior incompleta	36	22,0
Superior completa	25	15,2
Estado civil		
Soltero(a)	26	15,9
Casado(a)	36	22,0
Conviviente	67	40,9
Separado(a)	23	14,0
Viudo(a)	12	7,3
Religión		
Católica	98	59,8
Evangélica	58	35,4
Otras religiones	8	4,8
Tenencia de SIS		
Si	152	92,7
No	12	7,3
Tipo de usuario		
Nuevo	108	65,9
Continuador	56	34,1

En esta tabla se identifica que hubo ligero predominio de usuarios con secundaria completa, prevaleciendo los que tuvieron el estado civil de convivientes y fueron católicos; identificándose también que sobresalieron los usuarios que tuvieron SIS y finalmente, predominaron los usuarios nuevos sobre los continuadores.

Tabla 3. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión fiabilidad	n = 164			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal de salud que lo atendió en el consultorio le inspiró confianza.	99	60,4	65	39,6
El personal de salud del consultorio brinda un trato igualitario a todos los usuarios.	72	43,9	92	56,1
El personal de salud le informó sobre su salud o evolución del proceso quirúrgico	110	67,1	54	32,9
El personal sanitario le atendió respetando el orden de llegada.	106	64,6	58	35,4
El personal de salud se preocupó porque su historia o registro clínico esté disponible para su atención.	94	57,3	70	42,7
El personal sanitario atendió en la hora programada para su atención.	61	37,2	103	62,8
El médico encargado en la atención en el consultorio externo mantuvo una comunicación adecuada con usted respecto a su condición de salud	90	54,9	74	45,1

En esta tabla se identificó que la mayoría de los usuarios encuestados expresaron que el personal sanitario que lo atendió le informó adecuadamente su condición de salud o la evolución de su proceso quirúrgico; prevaleciendo los que afirmaron que el personal sanitario los atendió según orden de llegada, inspirándoles confianza en la prestación de servicios sanitarios en el consultorio externo de Cirugía.

También se apreció que un porcentaje importante de usuarios percibieron que los trabajadores del área de salud se preocuparon de que su historia o registro clínico esté disponible para el proceso de atención y que el médico que le atendió mantuvo una adecuada comunicación e información sobre su estado de salud.

Y en contraste, se corroboró que una elevada distribución porcentual de usuarios refirió que el personal sanitario no le atendió en el tiempo programado para proporcionar servicios sanitarios y no brindaban un trato igualitario a todos los usuarios.

Tabla 4. Satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión fiabilidad	fi	%
Satisfecho	39	23,8
Medianamente satisfecho	90	54,9
Insatisfecho	35	21,3
Total	164	100,0

En esta tabla se observa que más de la mitad de los usuarios de la consulta externa de cirugía percibieron un nivel moderado de satisfacción con la fiabilidad de la atención brindada por el personal de salud. Un cuarto de los usuarios expresó satisfacción con este componente, mientras que un porcentaje menor manifestó insatisfacción con la fiabilidad de la atención recibida en el consultorio externo del hospital analizado.

Tabla 5. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión capacidad de respuesta	n = 164			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
La cita para la atención en la consulta externa de cirugía fue obtenida con facilidad.	104	63,4	60	36,6
La atención del personal de salud fue rápida y adecuada.	90	54,9	74	45,1
El médico responsable de la atención respondió todas sus dudas e interrogantes respecto a su estado de salud.	108	65,9	56	34,1
El personal de salud le brindó información clara y precisa sobre su situación de salud.	97	59,1	67	40,9
El personal sanitario pudo dar solución al problema de salud por el que acudió a cita médica en el hospital.	101	61,6	63	38,4
La atención del personal de farmacia del hospital fue rápida.	99	60,4	65	39,6
La farmacia del hospital tuvo los medicamentos que le recetaron al atenderse en el consultorio externo.	86	52,4	78	47,6

En esta tabla se evidencia que predominaron los usuarios que manifestaron que obtuvieron con facilidad la cita médica para ser atendidos en el consultorio externo de cirugía, destacando también que el galeno responsable de la atención respondió todas sus dudas e interrogantes respecto a su salud, brindándoles una atención rápida y adecuada con información clara y precisa sobre el proceso clínico por el que acudió a consulta médica.

También se identificó que prevalecieron las personas usuarias que manifestaron que la atención proporcionada por los trabajadores de farmacia del hospital fue rápida, contando con la mayoría de los medicamentos recetados en la consulta externa de Cirugía.

Tabla 6. Satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión capacidad de respuesta	fi	%
Satisfecho	74	45,1
Medianamente satisfecho	62	37,8
Insatisfecho	28	17,1
Total	164	100,0

Al analizar la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de Cirugía respecto a la atención del personal de salud en la dimensión de capacidad de respuesta, se observó que la mayoría se percibió satisfecha con el trato recibido. Más de un tercio de los usuarios expresó un nivel medio de satisfacción con la atención brindada por el personal asistencial. En contraste, un porcentaje menor manifestó insatisfacción en aspectos relacionados con la capacidad de respuesta del equipo de salud en este consultorio del hospital evaluado.

Tabla 7. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión seguridad	n = 164			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal sanitario respetó su privacidad en la atención en consulta externa de cirugía.	110	67,1	54	32,9
El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo según problema de atención.	50	30,5	114	69,5
El personal sanitario lo trato con amabilidad en la atención.	122	74,4	42	25,6
El personal sanitario le inspiró confianza y seguridad durante la atención.	105	64,0	59	36,0
El personal sanitario le brindó el tiempo necesario para expresar sus dudas o preguntas durante la atención.	73	44,5	91	55,5

En esta tabla se encontró que prevalecieron los usuarios que manifestaron que el personal sanitario los trato con amabilidad durante la atención en el consultorio externo de cirugía, respetando su privacidad e inspirándoles seguridad y confianza en el marco de la dotación de servicios públicos de salud.

En contraste, también se identificó que sobresalieron los usuarios que manifestaron que el galeno tratante no efectuó un examen físico completo de acuerdo con la problemática de salud por la que fueron atendidos, limitándose solo a realizar preguntas al respecto y que no otorgó el tiempo necesario para expresar todas las inquietudes e interrogantes que tenían durante la atención consultorio externo de cirugía.

Tabla 8. Satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión seguridad	fi	%
Satisfecho	43	26,2
Medianamente satisfecho	88	53,7
Insatisfecho	33	20,1
Total	164	100,0

En la tabla se evidenció que más de la mitad de los usuarios encuestados manifestaron sentirse medianamente satisfechos con la seguridad de la atención en la consulta externa de cirugía. Aproximadamente una cuarta parte de los encuestados expresó satisfacción con este aspecto, mientras que un porcentaje menor, cercano a una quinta parte, indicó estar conforme con la atención brindada por el personal sanitario en relación con la seguridad en las áreas de consulta externa de Cirugía.

Tabla 9. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión empatía	n = 164			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
El personal sanitario lo trató con respeto en la atención.	108	65,9	56	34,1
El personal sanitario lo atendió con paciencia en la atención.	86	52,4	78	47,6
El personal sanitario tuvo interés en dar solución al problema de salud por el que acudió al consultorio externo de cirugía.	84	51,2	80	48,8
Comprendió la explicación que te brindó el personal sanitario respecto al motivo de consulta.	89	54,3	75	45,7
Comprendió la explicación que le dio el personal sanitario respecto al tratamiento prescrito (medicamento, dosis, etc.).	95	57,9	69	42,1
Comprendió la explicación que le brindó el personal sanitario sobre los procedimientos o exámenes médicos a realizarse en el hospital.	93	56,7	71	43,3

En esta tabla se evidencia que un porcentaje sobresaliente de usuarios encuestados refirieron que los trabajadores del área de salud los trataron con respeto y paciencia al ser atendidos en la consulta externa de Cirugía, mostrando interés y predisposición para dar solución al problema sanitario por el cual acudieron a la cita médica en el hospital.

También se identificó que predominaron los usuarios que señalaron haber comprendido la explicación que le dio el personal sanitario respecto a las causas de consulta médica, el tratamiento, indicadores y los procedimientos o exámenes auxiliares que debía realizar para una mejor valoración de su estado de salud.

Tabla 10. Satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión empatía	fi	%
Satisfecho	33	20,1
Medianamente satisfecho	94	57,3
Insatisfecho	37	22,6
Total	164	100,0

En esta tabla se identificó que un porcentaje mayoritario de usuarios experimentaron satisfacción media con la empatía aplicada en la atención del personal sanitario; seguido de un porcentaje importante de la población usuaria que estuvo insatisfecha con el trato brindado por los trabajadores de salud en esta dimensión de análisis; y finalmente la quinta parte de personas encuestadas estuvieron satisfechas con la empatía en la atención que brinda el personal sanitario en el consultorio externo de Cirugía de este hospital.

Tabla 11. Distribución de la satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión aspectos tangibles	n = 164			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
Los carteles, letreros y flechas de los consultorios externo son adecuados para orientar a los pacientes	114	69,5	50	30,5
El personal que lo atendió con los materiales necesarios para orientarlos durante la consulta externa.	96	58,5	68	41,5
El consultorio externo de cirugía tuvo los equipos y mobiliarios necesarios para su atención.	103	62,8	61	37,2
El ambiente del consultorio externo de cirugía estuvo limpio durante la atención.	116	70,7	48	29,3
El ambiente del consultorio externo de cirugía fue cómodo durante la atención	112	68,3	52	31,7

Al analizar las características propias de la satisfacción con la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por la población usuaria al recibir atención en la consulta externa de Cirugía del hospital, se identificó que un porcentaje sobresaliente de usuarios encuestados refirieron que el consultorio externo de Cirugía estuvo limpio durante la atención, contando el consultorio con carteles y letreros necesarios para dar la orientación correspondiente a la población usuaria y que el ambiente de este consultorio externo fue cómodo durante la atención sanitaria.

Asimismo, se evidenció que prevalecieron los usuarios que manifestaron que el consultorio de Cirugía tenía los equipos, mobiliarios y materiales necesarios para proporcionar una atención de calidad en la consulta externa; y que el personal sanitario responsable de la atención contó con los materiales educativos necesarios para orientarlos y brindarles educación sanitaria en la consulta externa de Cirugía de esta entidad nosocomial.

Tabla 12. Satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión aspectos tangibles	fi	%
Satisfecho	90	54,9
Medianamente satisfecho	54	32,9
Insatisfecho	20	12,2
Total	164	100,0

En esta tabla se evidenció que un alto porcentaje de usuarios encuestados se mostraron satisfechos con tangibilidad de la atención otorgada en el consultorio externo de cirugía; seguido de casi la tercera parte de personas evaluadas tuvieron satisfacción media con los servicios prestados en esta área del estudio; y finalmente, un porcentaje minoritario de usuarios estuvieron insatisfechos o disconformes con los aspectos tangibles en la dotación de los servicios sanitarios en el área de consulta externa.

Tabla 13. Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud	fi	%
Satisfecho	56	34,1
Medianamente satisfecho	79	48,2
Insatisfecho	29	17,7
Total	164	100,0

La tabla muestra que cerca de la mitad de los encuestados reportaron un nivel medio de satisfacción con la atención proporcionada por el personal médico y sanitario en el consultorio externo de Cirugía. A esto le sigue aproximadamente un tercio de los usuarios, quienes se manifestaron satisfechos con las intervenciones realizadas por el personal de salud durante la consulta externa. Por último, un porcentaje reducido de los usuarios expresó insatisfacción o inconformidad con la atención recibida en el consultorio externo analizado en esta investigación. Estos resultados reflejan la variabilidad en la percepción de calidad del servicio brindado.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

a) Contraste de hipótesis general

Tabla 14. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X^2)	Significancia (p valor)
Satisfecho	56	34,1	54,7	22,92	0,000
Medianamente satisfecho	79	48,2	54,7		
Insatisfecho	29	17,7	54,7		
Total	164	100,0			

La tabla reveló que los resultados de la contrastación de hipótesis indicaron un valor de significancia de $p = 0,000$, lo que permitió determinar que la mayoría de los usuarios se sintieron medianamente satisfechos con la atención sanitaria brindada en el consultorio externo de Cirugía del hospital analizado

b) Contraste de primera hipótesis específica

Tabla 15. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la fiabilidad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión fiabilidad	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X^2)	Significancia (p valor)
Satisfecho	39	23,8	54,7	34,40	0,000
Medianamente satisfecho	90	54,9	54,7		
Insatisfecho	35	21,3	54,7		
Total	164	100,0			

La tabla muestra que el contraste de hipótesis formulado en esta sección del estudio arrojó un valor de significancia $p = 0,000$, evidenciando diferencias significativas en las frecuencias observadas. Los resultados indican que

predominan los usuarios que se percibieron medianamente satisfechos con la fiabilidad de la atención en el consultorio externo de Cirugía de este hospital.

c) Contraste de segunda hipótesis específica

Tabla 16. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la capacidad de respuesta percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión capacidad de respuesta	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	74	45,1	54,7	20,83	0,000
Medianamente satisfecho	62	37,8	54,7		
Insatisfecho	28	17,1	54,7		
Total	164	100,0			

Al realizar la comprobación de la segunda hipótesis específica, se corroboró que los resultados del análisis inferencial evidenciaron un valor de significancia $p = 0,000$ que permitió establecer que prevalecieron los usuarios satisfechos con la capacidad de respuesta en la atención brindada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía de esta entidad nosocomial u hospitalario.

d) Contraste de tercera hipótesis específica

Tabla 17. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la seguridad percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión seguridad	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	43	26,2	54,7	31,40	0,000
Medianamente satisfecho	88	53,7	54,7		
Insatisfecho	33	20,1	54,7		
Total	164	100,0			

Al efectuar la contrastación de la tercera hipótesis específica de este estudio, se halló que los reportes del procesamiento inferencial de resultados evidenciaron como dato estadístico de contraste un valor $p = 0000$ que permitió demostrar que fueron mayoritarios los usuarios medianamente satisfechos con la seguridad de la atención del personal de salud en el consultorio externo de Cirugía del nosocomio evaluado en este informe.

e) Contraste de cuarta hipótesis específica

Tabla 18. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en la empatía percibida por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión empatía	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X^2)	Significancia (p valor)
Satisfecho	33	20,1	54,7	42,59	0,000
Medianamente satisfecho	94	57,3	54,7		
Insatisfecho	37	22,6	54,7		
Total	164	100,0			

Al realizar la prueba correspondiente a la cuarta hipótesis específica de esta tesis, los resultados del análisis inferencial de los datos revelaron un valor estadístico de significancia de $p = 0,000$. Este resultado permitió determinar que predominó un grupo de usuarios que manifestó sentirse medianamente satisfecho con la empatía demostrada por el personal de salud durante la atención en el consultorio externo de Cirugía evaluado en esta investigación. Estos hallazgos destacan la importancia de la empatía como un factor clave en la percepción de la calidad de la atención sanitaria y reflejan áreas de mejora para optimizar la experiencia del usuario.

f) Contraste de quinta hipótesis específica

Tabla 19. Comparación de frecuencias de la satisfacción por la atención del personal de salud en los aspectos tangibles percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, HRHVM, Huánuco - 2022

Satisfacción con la atención del personal de salud Dimensión aspectos tangibles	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Satisfecho	90	54,9	54,7	44,83	0,000
Medianamente satisfecho	54	32,9	54,7		
Insatisfecho	20	12,2	54,7		
Total	164	100,0			

En el análisis del contraste correspondiente a la quinta hipótesis específica planteada en este informe, los resultados del proceso de comprobación revelaron un valor de significancia $p = 0,000$. Este resultado permitió concluir que predominó un grupo de usuarios que se mostró satisfecho con los aspectos tangibles asociados a la atención proporcionada por el personal sanitario en el consultorio externo de Cirugía del hospital evaluado en esta investigación. Estos aspectos tangibles, que incluyen elementos como la infraestructura, el equipamiento y la presentación del personal, fueron valorados positivamente por la mayoría de los usuarios, resaltando su relevancia en la percepción de calidad de la atención recibida.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Este estudio se realizó buscando evaluar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por las personas usuarias del consultorio externo de Cirugía del HRHVM de Huánuco 2022; pudiéndose demostrar a través de la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado de comparación de frecuencias que existe diferencias significativas en las frecuencias comparadas con un valor $p = 0,000$ que favoreció la aceptación de la hipótesis de estudio en esta tesis.

En consecuencia, la información presentada estudio permite inferir que un porcentaje predominante de 48,2% (79) de personas usuarias evaluadas tuvieron mediana satisfacción con la atención sanitaria en el consultorio externo de Cirugía, seguido de 34,1% (56) que estuvieron satisfechos y finalmente 17,7% (29) se sintieron insatisfechos con la atención sanitaria en la consulta externa de cirugía del nosocomio evaluado en este estudio.

Asimismo, al contrastar las hipótesis específicas, se identificó que sobresalieron las personas usuarias que se percibieron medianamente satisfechos con la atención del personal de salud en la fiabilidad ($p = 0,000$); seguridad ($p = 0,000$) y empatía ($p = 0,000$) de la atención sanitaria; y también sobresalieron los usuarios satisfechos con la atención que proporciona el personal sanitario en la capacidad de respuesta ($p = 0,000$) y los aspectos tangibles ($p = 0,000$) en el consultorio externo de Cirugía.

Estos reportes concuerdan con los datos expuestos por Boada et al ⁽²³⁾ quienes manifiestan que los usuarios tienden a tener satisfacción media con el trato que otorga el personal sanitario en el área de consulta externa, enfatizando que pese a que la atención proporcionada cubre gran parte de sus requerimientos sanitarios aún existen falencias en este proceso que incide para que los usuarios no se sientan plenamente satisfechos con la prestación sanitaria, siendo la falta de empatía y fiabilidad las dimensiones de menor valoración en el ámbito sanitario.

Ello es reafirmado por Campos ⁽²⁴⁾ quienes indican que la conformidad de la población usuaria con el trato que otorga el personal sanitario en la consulta externa se encuentra relacionada con la percepción subjetiva que las personas realizan del desempeño que estos tienen en la prestación de servicios sanitarios señalando que muchas veces no logran cubrir sus requerimientos, provocando que estén medianamente satisfechos con este proceso en los ambientes de consulta externa.

Reynoso ⁽²⁶⁾ también señala que un porcentaje importante de la población usuaria tiende a mostrar satisfacción media con la atención en los ambientes de consultorio externo, resaltando que la mayoría de las veces las personas asisten a los hospitales para obtener un trato seguro y fiable que satisfaga los requerimientos y expectativas que estos tienen de la atención en el ámbito sanitario, que muchas veces no es cubierta por los trabajadores asistenciales de salud debido a factores como la sobrecarga de usuarios, escasa capacidad para responder los problemas de salud de los usuarios y la inadecuada aplicación de la empatía que inciden para que tengan mediana satisfacción con los servicios prestados en el consultorio externo de Cirugía.

Gonzales ⁽¹⁷⁾ concuerda en señalar que las personas usuarias tienden a sentir satisfacción media con el desempeño que tiene el personal sanitario en la atención brindada en los ambientes de consultorio externo, señalando que ello se debe a que pesar que tienen un desempeño adecuado para cumplir con el objetivo de la consulta médica, presentan limitaciones asociadas a la fiabilidad y el trato poco empático que no logran cubrir con las expectativas trazadas en el proceso de atención sanitaria provocando que se muestren disconformes con este aspecto situación que debe considerarse para implementar planes de mejora para fortalecer la atención dada en el entorno hospitalario.

Suárez et al ⁽²²⁾ también concuerdan en señalar que en las entidades hospitalarias es común identificar que una alta distribución porcentual de las personas usuarias de los servicios sanitarios presenten satisfacción media con los servicios brindados por los trabajadores asistenciales en los ambientes de consulta externa, señalando que existen aspectos propios de la atención sanitaria que no logran cubrir las expectativas trazadas por la

población usuaria resaltando que es importante que se implementen estrategias orientadas a mejorar la oferta en la dotación de servicios sanitarios para que la población usuaria se perciba satisfecha con el trato brindado por el personal sanitario en las unidades de consulta externa.

Real (21) señala que es evidente que la mayoría de las personas atendidas en las áreas de consulta externa suelen experimentar un nivel medio de satisfacción con la atención sanitaria. Esto se debe a que, aunque el personal de salud muestra un desempeño adecuado en aspectos como tangibilidad y capacidad de respuesta para resolver los problemas de los usuarios, también existen áreas donde la atención brindada no cumple con las expectativas. Estas deficiencias se observan principalmente en componentes como fiabilidad, empatía y seguridad, los cuales presentan menores niveles de satisfacción según lo reflejado en los resultados de este estudio.

Alanya y Villegas, encontraron reportes estadísticos que contrastan de los datos expuestos en esta tesis, evidenciando que mayormente la población usuaria tiende a sentirse insatisfecha con el trato otorgado por el personal médico y sanitario en las unidades de consultorio externo, señalando que el grado de satisfacción se reduce cuando no se cuenta con médicos especialistas y trabajadores de salud calificados para atender adecuadamente a la población usuaria y cumplir con las expectativas trazadas por estos en el proceso de atención sanitaria.

Napa también presenta información que difiere de la expuesta en este informe de tesis, ya que encontró que un alto porcentaje de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el trato recibido en los consultorios externos. Sin embargo, este resultado se vinculó con la limitada capacidad de los trabajadores sanitarios para ofrecer un trato empático, el tiempo de espera para recibir atención, la falta de privacidad y la incapacidad para resolver los problemas de salud de los usuarios. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias institucionales para fortalecer el trato asistencial y mejorar los niveles de satisfacción entre los usuarios de los servicios de salud.

La información presentada en este capítulo de la tesis destaca que alcanzar un nivel óptimo de satisfacción entre los usuarios con la atención en los servicios de salud sigue siendo un desafío pendiente en los consultorios externos de los hospitales. En este caso, se observó que una proporción significativa de los usuarios encuestados reportó sentirse medianamente satisfecha con los servicios prestados en el consultorio externo de Cirugía del hospital analizado. Reflejando que existen algunas deficiencias en este proceso y que existe la imperiosa necesidad de implementar mecanismos y medidas institucionales para mejorar los protocolos de atención en el ámbito hospitalario considerando también el fortalecimiento de la capacidad resolutive en la prestación de servicios sanitarios que favorezca la subsecuente mejora de la conformidad usuaria con la dotación de servicios sanitarios en el área nosocomial.

Prosiguiendo con la evaluación, es pertinente mencionar que este estudio cimentó sus fortalezas en que se pudo encuestar a un porcentaje importante de personas usuarias atendidas en el consultorio de Cirugía, que fueron seleccionados aplicando rigurosos para la elección de los participantes, siendo evaluados con un cuestionario servqual validado por jueces y especialistas en los aspectos relacionados a fortalecer la calidad en la atención sanitaria y contando también con niveles aceptables confiables de confiabilidad estadística que avalaron su uso en este trabajo investigativo.

En cuanto a las limitaciones de esta investigación, se relacionaron con el diseño propuesto en la realización de esta tesis que únicamente permite que se realice una somera descripción de la realidad objetiva presentada en el estudio sin identificar causalidad con otras variables, destacándose que también se presentaron limitaciones en la accesibilidad de la muestra debido a que algunos usuarios no aceptaron formar parte del estudio por cuestiones de tiempo encuestándose únicamente a los que querían participar de la aplicación de las encuestas y mencionando también que el ambiente donde se realizó este proceso por momentos presentaba condiciones de ruido ambiental y otros distractores que afectaban la atención de los usuarios al aplicarlos los instrumentos de evaluación.

Desde una perspectiva personal, se resalta que en este estudio se consiguió demostrar que un porcentaje predominante de la población usuaria se percibió medianamente satisfecha con el trato y atención del personal sanitario en la consulta externa de Cirugía del nosocomio evaluado, evidenciando que existen algunas falencias en la atención sanitaria que urgen sean abordadas por las autoridades correspondientes para implementar protocolos de atención y medidas institucionales encaminadas a mejorar la atención a la población usuaria para incrementar su satisfacción con la prestación y dotación de servicios sanitarios en el área hospitalaria.

CONCLUSIONES

1. Los usuarios del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano mostraron una satisfacción media con la atención proporcionada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía, con una significancia de $p = 0,000$, lo que permitió aceptar la hipótesis general de este estudio.
2. Se comprobó que la mayoría de los usuarios encuestados expresaron satisfacción media con la fiabilidad en la atención del personal sanitario en el consultorio externo de Cirugía, con un valor de $p = 0,000$, lo que validó la hipótesis de investigación en esta área.
3. Se observó que la mayoría de los usuarios evaluados estuvieron satisfechos con la capacidad de respuesta del personal en el consultorio externo de Cirugía, con una $p = 0,000$, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación en este componente.
4. Se identificó que prevalecieron los usuarios medianamente satisfechos con la seguridad en la atención brindada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía, con una $p = 0,000$, lo que facilitó la aceptación de la hipótesis de análisis en este aspecto.
5. Se determinó que la mayoría de los usuarios se sintieron medianamente satisfechos con la empatía mostrada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía, con una $p = 0,000$, lo que permitió aceptar la hipótesis específica planteada en este componente.
6. Finalmente, se observó que predominó la satisfacción con los aspectos tangibles de la atención proporcionada por el personal de salud en el consultorio externo de Cirugía, con una significancia de $p = 0,000$, lo que permitió aceptar la hipótesis formulada en esta área del estudio.

RECOMENDACIONES

➤ **Al director del HRHVM**

- Socializar los resultados expuestos en el presente informe con el personal que labora en los ambientes del consultorio externo del nosocomio para que conozcan sobre este problema y se formulen medidas que mejoren la satisfacción usuaria con la prestación de servicios de salud.
- Promover la realización de capacitaciones dirigidas a los trabajadores asistenciales del hospital para fortalecer el proceso de atención sanitaria y que ello sirva de base para mejorar los estándares de satisfacción usuaria en los ambientes de consultorio externo.
- Gestionar que los ambientes de consulta externa del hospital tengan los equipos, materiales y mobiliarios requeridos para que el personal médico y asistencial de salud proporcione una atención que redunde en la mejora de la satisfacción de la población usuaria.

➤ **A la oficina de gestión de la calidad del HRHVM**

- Monitorizar y dar cumplimiento a los planes de mejora en los consultorios externos del nosocomio orientados a fortalecer la atención que otorga el personal sanitario para mejorar los índices de satisfacción usuaria con la atención en la unidad de consulta externa.
- Efectuar periódicamente evaluaciones de la satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria para identificar limitaciones en este proceso y se formulan medidas que permitan mejorar los estándares de atención y se mejoré el grado de conformidad de la población usuaria con el trato brindado en los servicios de salud.
- Colocar un buzón de sugerencias en los consultorios externos del hospital donde la población usuaria pueda expresar los aspectos que le causan disconformidad en la atención sanitaria y se implementen medidas que incrementen las tasas de satisfacción en los usuarios del hospital.

- Capacitar al personal asistencia de los consultorios externos del hospital en aspectos relacionados a la calidad de atención sanitaria, promoviendo la importancia de la fiabilidad, capacidad de respuesta y trato empático en la atención de salud para mejorar la satisfacción los usuarios.

➤ **A la jefatura de consultorio externo.**

- Programar capacitaciones de satisfacción de usuarios a los trabajadores del área de consultorio externa.
- Establecer un flujograma de atención en el consultorio externo para optimizar los procesos de seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y trato empático, elementos clave para mejorar la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios de salud.
- Fomentar el uso de comunicación asertiva y trato empático en los servicios ofrecidos a los usuarios, con el fin de identificar mejor sus necesidades de salud y mejorar la capacidad de respuesta, lo que contribuirá al aumento de la satisfacción de los usuarios en el consultorio externo.
- Implementar protocolos de atención en el consultorio de externo de Cirugía para fortalecer su capacidad para resolver los problemas de salud de los usuarios y estos tengan mayor satisfacción con la atención sanitaria.
- Verificar que los ambientes de consultorio externo del nosocomio tengan los equipos y materiales requeridos para garantizar la fiabilidad y seguridad en la prestación de servicios sanitarios y la mejora de la satisfacción usuaria.

➤ **A los usuarios del consultorio externo de Cirugía**

- Participar de las encuestas de satisfacción usuaria que se realicen en el hospital para brindar sus opiniones sobre la atención del personal de salud de este consultorio externo y se desarrollen medidas que fortalezcan los mecanismos de atención en el contexto sanitario.

➤ **A los estudiantes de Enfermería de la Universidad de Huánuco**

- Se recomienda continuar con investigaciones enfocadas en la satisfacción de los usuarios con la atención brindada por el personal sanitario en otros consultorios del hospital. Esto permitirá identificar tanto las similitudes como las discrepancias en los resultados estadísticos obtenidos, lo cual es crucial para comprender mejor las áreas de mejora en los distintos servicios. A partir de estos hallazgos, se podrán implementar estrategias y medidas orientadas a fortalecer la atención en salud en todo el hospital. Además, esta investigación continua permitirá monitorear de manera efectiva la evolución de la satisfacción de los usuarios y ajustar las políticas y prácticas de atención para optimizar la calidad del servicio proporcionado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yancha C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Revista Ciencia Digital. [Internet] 2019 [Consultado el 1 de julio del 2022]; 3(3): 162 – 177. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
2. Isuiza A. Nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos por profesionales de Enfermería en las IPRESS I – 4 Bellavista Nanay y E. IPRESS I- 4 Nauta. [Internet] Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020. [Consultado el 1 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/190>
3. Canzio C. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de hospitales públicos de Lima, Este 2018. [Internet] Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. [Consultado el 2 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
4. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [consultado el 2 de julio del 2022]; 20(3): 397 – 403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es
5. Rodríguez Gambetta Pierina Giovanna, Reategui Barrera Alexis, Pantoja Sánchez Lilian Rosana. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Jul [Consultado el 3 de julio del 2022]; 22(3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es
6. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas,

2015. [Internet] Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015. [Consultado el 3 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
7. Mendoza O. Satisfacción del Usuario Externo como Indicador de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Goyeneche Abril-Mayo 2014. [Internet] Arequipa: Universidad Católica de Santa Marta; 2014. [Consultado el 3 de julio del 2022] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9304>
 8. Taípe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Internet] Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. [Consultado el 4 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3176>
 9. González S, Mena I, Castro P, Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Revista Cubana de Medicina. [Internet] 2021 [Consultado el 4 de julio del 2022]; 60(4): e2496. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/med/v60n4/1561-302X-med-60-04-e2496.pdf>
 10. Córdova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM [Internet]. 2021 [Consultado el 5 de julio del 2022]; 24(5): 277. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es
 11. Damaso B. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud. Revista de Investigación Valdizana. [Internet] 2017 [Consultado el 5 de julio del 2022]; 12(2): 65 – 74. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141>
 12. Escudero J. Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado el 6 de julio del 2022] Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29620/escudero_oj.pdf?sequence=1

13. Ortega J. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. [Internet] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2020 [Consultado el 6 de julio del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/99c58fec-f3ab-4178-8ed8-ced4fd1184a8>
14. Sempertegui Y. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de emergencia del Hospital Essalud Sullana. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2021. [Consultado el 7 de julio del 2022] Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1
15. Acuña S. Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en un hospital de Lambayeque. [Internet] 2020. [Consultado el 7 de julio del 2022]; 7(2): 109 – 120. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1470>
16. Napa A. Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. Rev. Enferm. Vanguard [Internet] 2019 [Consultado el 8 de julio del 2022]; 7(1): 49 – 58. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205>
17. Gonzales D. Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021. [Consultado el 8 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2997>
18. Torres J. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Cirugía del servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista. [Internet] Huánuco: Universidad Peruana Los Andes; 2018. [Consultado

el 9 de julio del 2022] Disponible en:
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/644>

19. Ruiz V, Fajardo J, García J, Cruz F, Rodríguez R, Varela F. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. *Rev. Calid. Asist.* [Internet] 2011. [Consultado el 9 de julio del 2022]; 26(2): 111 – 122 Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X10001508>
20. Perú. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] MINSA; 2011. [Consultado el 10 de julio del 2022] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
21. Real R. Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Rev. salud pública Parag.* [Internet]. 2022 Apr [Consultado el 10 de julio del 2022]; 13(1): 27-34. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492023000100027&lng=en.
22. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd.* [Internet] 2019 [Consultado el 11 de julio del 2022]; 38(2): 163 – 169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
23. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud* [Internet] 2019 [Consultado el 11 de julio del 2022]; 6: 55 – 71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>

24. Campos J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos del Hospital Bagua Grande. [Internet] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2021. [Consultado el 12 de julio del 2022] Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11831/campos_js.pdf?sequence=1
25. Alanya P, Villegas S. Calidad de atención y la percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea, Bellavista. [Internet] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. [Consultado el 12 de julio del 2022] Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4363>
26. Reynoso E. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del Centro de Salud Potracancha. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2021. [Consultado el 13 de julio del 2022] Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3769>
27. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Consultado el 13 de julio del 2022] Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
28. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca 2017. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. [Consultado el 14 de julio del 2022] Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
29. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010 [Consultado el 14 de julio del 2022]; 26(1): 143 – 154 Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>

30. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001 [Consultado el 15 de julio del 2022]; 12(3): 96 – 99 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es
31. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre del 2014. [Internet] San Salvador: Universidad de El Salvador; 2015 [Consultado el 15 de julio del 2022] Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
32. Reina N. El proceso de Enfermería: instrumento para el cuidado. Revista Umbral Científico. [Internet] 2010 [Consultado el 16 de julio del 2022]; 17(1): 18 – 23 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
33. Reyes J, Jara P, Merino J. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de Enfermería. Revista Ciencia y Enfermería [Internet] 2007 [Consultado el 16 de julio del 2022]; 13(1): 45 – 57 Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es
34. Oviedo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Rev. de Estudios Sociales. [Internet] 2004 [Consultado el 17 de julio del 2022]; (18): 89 – 96. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010&lng=en&tlng=es
35. Rosales J. Percepción y Experiencia. Rev. Episteme [Internet] 2015 [Consultado el 17 de julio del 2022]; 35(2): 21 – 36. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002&lng=es&tlng=es
36. Pereira F. Percepción, contenido intencional y singularidad. Rev. Filos. [Internet] 2008 [Consultado el 18 de julio del 2022]; 64: 143 – 161. Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602008000100010&lng=es&nrm=iso

37. Flores M. Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios del Hospital Carlos Monje Medrano de la ciudad de Juliaca. *Rev. Inv. Cientif. Ñauparisum*. [Internet] 2019 [Consultado el 18 de julio del 2022]; 1(3): 73 – 80. Disponible en: <http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/54/28>
38. Da Silva R, Torres G, Da Silva I, Nelson A, Lucena I, Costa D. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Rev. Enf. Glob.* [Internet] 2015 [Consultado el 19 de julio del 2022]; 40: 233 – 243. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion1.pdf>
39. García C, Cortés I. Percepción del usuario del trato digno por Enfermería en un hospital del Estado de México. *Rev. Conamed*. [Internet] 2012 [Consultado el 19 de julio del 2022]; 17(1): 18 – 23. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con121d.pdf>
40. Rodríguez T. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia, Hospital Regional Virgen De Fátima, Chachapoyas 2014. [Internet] Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2015 [Consultado el 20 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/55>
41. Julcamoro M, Terán A. Nivel de satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2017. [Consultado el 20 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>
42. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*. [Internet] 2017 [Consultado el 21 de julio del 2022]; 21(2): 86 – 96. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>

43. Lozano S, Verde L, Palomino H. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco – 2018. [Internet] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [Consultado el 21 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3675>
44. Yupanqui I. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Barranca, Cajatambo – 2014. [Internet] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 22 de julio del 2022] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10939>
45. González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet] 2018 [Consultado el 23 de julio del 2022]; 10(2): 58 – 75. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en
46. Helga J. Satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Ernesto Guzmán Gonzáles, Oxapampa 2019. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019 [Consultado el 24 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4461>
47. Jaimes K. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2013. [Internet] Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2015. [Consultado el 25 de julio del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2619>
48. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado el 10 de diciembre del 2022] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>

49. Díaz Y, Leiva G. Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia Hospital Jerusalén – La Esperanza Trujillo 2017. [Internet] Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017. [Consultado el 11 de diciembre del 2022] Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3664>
50. Urrutia S. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del Hospital La Caleta – Chimbote 2015. [Internet] Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2016. [Consultado el 12 de diciembre del 2022] Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/366>
51. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria [Internet] 2016 [Consultado el 12 de diciembre del 2022]; 9(1): 22 – 25. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
52. Lizaraso F. Empatía y su impacto en la salud. Horizonte Médico. [Internet] 2012 [Consultado el 13 de diciembre del 2022] 12(4): 4 – 5. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371637127001.pdf>
53. Sihuen E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. [Internet] 2015. [Consultado el 14 de diciembre del 2022]; 32(2): 299 – 302 Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
54. Zarate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. [Internet] Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018. [Consultado el 15 de diciembre del 2022] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1233>
55. Lostaunau J. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, julio 2018. [Internet] Lima: Universidad Privada Norbert

Wiener; 2018. [Consultado el 16 de diciembre del 2022] Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2374>

56. Perú. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial 527 – 2011/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2011 [Consultado el 17 de diciembre del 2022] Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
57. Flores J, Soto T. Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica. [Internet] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2016 [Consultado el 17 de diciembre del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1030>
58. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. C.S. Pachacútec, Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [Consultado el 18 de diciembre del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rivera S. Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de cirugía, Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del estudio: “SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDO POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGÍA, HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO - 2022”.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores Variable dependiente: Satisfacción percibida por los usuarios			
¿Cuál es la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2022?	Identificar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2022.	Ha: La proporción de usuarios según satisfacción percibida por la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho: La proporción de usuarios según satisfacción percibida por la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala medición
			Satisfacción General	Satisfecho 21 – 30 pts Medianamente satisfecho 11 – 20 pts Insatisfecho 0 – 10 pts.	Del ítem 1 al 30 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario	Ordinal

Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿Cuál es la satisfacción por la fiabilidad en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?	Describir la satisfacción por la fiabilidad en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.	Ha1: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la fiabilidad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho1: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la fiabilidad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.	Fiabilidad	Satisfecho 6 – 7 pts Medianamente satisfecho 3 – 5 pts Insatisfecho 0 – 2 pts.	Del ítem 1 al 7 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario
¿Cuál es la satisfacción con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?	Analizar la satisfacción con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano	Ha2: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho2: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la capacidad de respuesta en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Capacidad de respuesta	Satisfecho 6 – 7 pts Medianamente satisfecho 3 – 5 pts Insatisfecho 0 – 2 pts.	Del ítem 8 al 14 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario

		Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes.			
¿Cuál es la satisfacción con la seguridad en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?	Establecer la satisfacción con la seguridad en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.	Ha3: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la seguridad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho3: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la seguridad en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes	Seguridad	Satisfecho 4 – 5 ptos Medianamente satisfecho 2 – 3 ptos Insatisfecho 0 – 1 ptos.	Del ítem 15 al 19 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario

¿Cuál es la satisfacción con la empatía en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?	Evaluar la satisfacción con la empatía en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano	Ha4: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la empatía en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho4: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con la empatía en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, no son diferentes	Empatía	Satisfecho 5 – 6 pts Medianamente satisfecho 3 – 4 pts Insatisfecho 0 – 2 pts.	Del ítem 20 al 26 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario
¿Cuál es la satisfacción con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano?	Conocer la satisfacción con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano.	Ha5: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, valorado como satisfechos, medianamente satisfecho e insatisfecho, son diferentes. Ho5: La proporción de usuarios según satisfacción percibida con los aspectos tangibles en la atención del personal de salud del consultorio externo de Cirugía del Hospital	Empatía	Satisfecho 4 – 5 pts Medianamente satisfecho 2 – 3 pts Insatisfecho 0 – 1 pts.	Del ítem 26 al 30 del Cuestionario Servqual de satisfacción del usuario

Regional Hermilio Valdizán
Medrano, valorado como
satisfechos, medianamente
satisfechos e insatisfechos, no son
diferentes.

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial
Según intervención Observacional	Población: 210 usuarios del consultorio externo del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Técnicas: Encuesta	Se solicitará el consentimiento informado de los usuarios y también se aplicarán los principios bioéticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.	Estadística descriptiva: Se aplicarán medidas descriptivas de frecuencia y proporciones en la descripción de la variable en estudio.
Según planificación del estudio Prospectivo.	Muestra: 164 usuarios del consultorio externo del Hospital Regional Hermilio Valdizán	Instrumentos: Cuestionario de características generales.		Estadística inferencial: Se realizará un análisis estadístico univariado aplicando las etapas del proceso de ritual de significancia aplicando el Chi Cuadrado para una muestra con un p valor < 0.05 como regla de decisión para admitir las hipótesis planteadas en esta investigación.
Según número de mediciones Transversal		Cuestionario Servqual de satisfacción del pacientes		
Según número de variables: Descriptivo				
Nivel del estudio Descriptivo				
Diseño de estudio Descriptivo simple				

ANEXO 2
INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS
GENERALES

TÍTULO: “Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”.

INSTRUCCIONES. Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a identificar las características generales de los usuarios que acuden al consultorio externo de Cirugía del hospital; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que considere pertinentes.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1. ¿Cuál es su edad?

_____ años.

2. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es su zona de residencia?

- a) Urbana
- b) Rural
- c) Urbano marginal

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Primaria completa
- b) Secundaria incompleta
- c) Secundaria completa
- d) Superior incompleta
- e) Superior completa

5. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Separado(a)
- e) Viudo

6. ¿Qué religión profesa?

- a) Católica
- b) Evangélica

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TITULO: “Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”

INSTRUCCIONES. Este cuestionario busca identificar la satisfacción percibida por los usuarios con la atención del personal de salud en el consultorio de Cirugía de este hospital, por lo que a continuación se le realizan algunas preguntas que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa en la respuesta que considere pertinente, agradezco anticipadamente su gentil colaboración:

N°	REACTIVOS	SI	NO
I.	DIMENSIÓN FIABILIDAD		
1.	¿El personal de salud que le atendió en el consultorio le inspiró confianza?		
2.	¿El personal de salud del consultorio brinda un trato igualitario a todos los usuarios?		
3.	¿El personal de salud lo atendió en el horario programado para su atención?		
4.	¿El médico encargado en la atención en el consultorio externo mantuvo una comunicación adecuada con usted respecto a su condición de salud?		
II.	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
5.	¿La cita para la atención en el consultorio externo de cirugía fue obtenida con facilidad?		
6.	¿La atención que le brindó el personal de salud fue rápida y adecuada?		
7.	¿La atención que le brindó el personal de farmacia del hospital fue rápida?		
8.	¿La farmacia del hospital contó con los medicamentos que le recetaron durante la atención en el consultorio externo?		
III.	SEGURIDAD		

9.	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención?		
10.	¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo según el problema por el que fue atendido(a)?		
11.	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante la atención?		
IV.	EMPATÍA		
12.	¿El personal de salud le trató con amabilidad y respeto durante la atención?		
13.	¿El personal de salud le trató con paciencia durante la atención?		
14.	¿El personal de salud mostró interés en solucionar el problema de salud por el que acudiste a consulta externa?		
15.	¿Comprendiste la explicación que le dio el personal de salud sobre los procedimientos o exámenes médicos que debe realizarse?		
V.	ASPECTOS TANGIBLES		
16.	¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorio externo están adecuados para orientar a los pacientes?		
17.	¿El personal de salud que lo atendió tuvo los materiales necesarios para brindarle una adecuada orientación durante la consulta externa?		
18.	¿El consultorio de cirugía tuvo los equipos y mobiliarios necesarios para su atención?		

ANEXO 3
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS
GENERALES

TÍTULO: “Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”.

INSTRUCCIONES. Este cuestionario forma parte de un estudio orientado a identificar las características generales de los usuarios que acuden al consultorio externo de Cirugía del hospital; por tanto, sírvase responder las preguntas que se le plantean llenando los espacios en blanco y marcando con un aspa (x) las respuestas que considere pertinentes.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1. ¿Cuál es su edad?

_____ años.

2. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

3. ¿Cuál es su zona de residencia?

- a) Urbana
- b) Rural
- c) Urbano marginal

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES

4. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- a) Primaria completa
- b) Secundaria incompleta
- c) Secundaria completa
- d) Superior incompleta
- e) Superior completa

5. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Separado(a)
- e) Viudo

6. ¿Qué religión profesas?

- a) Católica
- b) Evangélica
- c) Otras religiones

Especifique:.....

7. ¿Tienes SIS?

- a) Si
- b) No

8. ¿Qué tipo de usuario eres?

- a) Nuevo
- b) Continuador

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TITULO: “Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022”

INSTRUCCIONES. Este cuestionario busca identificar la satisfacción percibida por los usuarios con la atención del personal de salud en el consultorio de Cirugía de este hospital, por lo que a continuación se le realizan algunas preguntas que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres pertinente, agradezco anticipadamente su gentil colaboración:

N°	REACTIVOS	SI	NO
I.	DIMENSIÓN FIABILIDAD		
1.	¿El personal de salud que le atendió en el consultorio le inspiró confianza?		
2.	¿El personal de salud del consultorio brinda un trato igualitario a todos los usuarios?		
3.	¿El personal de salud le mantuvo informado sobre su estado de salud o evolución del proceso quirúrgico?		
4.	¿El personal de salud lo atendió respetando el orden de llegada?		
5.	¿El personal de salud se preocupó porque su historia clínica esté disponible para su atención?		
6.	¿El personal de salud lo atendió en el horario programado para su atención?		
7.	¿El médico encargado en la atención en el consultorio externo mantuvo una comunicación adecuada con usted respecto a su condición de salud?		
II.	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
8.	¿La cita para la atención en el consultorio externo de cirugía fue obtenida con facilidad?		
9.	¿La atención que le brindó el personal de salud fue rápida y adecuada?		

10.	¿El médico responsable de su atención respondió todas sus dudas e interrogantes respecto a su estado de salud?		
11.	¿El personal de salud le brindó información clara y precisa sobre su situación de salud?		
12.	¿El personal de salud pudo solucionar el problema de salud por el que acudió a consulta médica en el hospital?		
13.	¿La atención que le brindó el personal de farmacia del hospital fue rápida?		
14.	¿La farmacia del hospital contó con los medicamentos que le recetaron durante la atención en el consultorio externo?		
IV.	SEGURIDAD		
15.	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención?		
16.	¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo según el problema por el que fue atendido(a)?		
17.	¿El personal de salud lo trató con amabilidad durante la atención?		
18.	¿El personal de salud que lo atendió le inspiró confianza y seguridad?		
19.	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas durante la atención?		
V.	EMPATÍA		
20.	¿El personal de salud le trató con amabilidad y respeto durante la atención?		
21.	¿El personal de salud le trató con paciencia durante la atención?		
22.	¿El personal de salud mostró interés en solucionar el problema de salud por el que acudiste a consulta externa?		
23.	¿Comprendiste la explicación que te brindó el personal de salud sobre el motivo de consulta?		
24.	¿Comprendiste la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento indicado (medicamento, dosis, etc.)?		
25.	¿Comprendiste la explicación que le dio el personal de salud sobre los procedimientos o exámenes médicos que debe realizarse?		

VI.	ASPECTOS TANGIBLES		
26.	¿Los carteles, letreros y flechas de los consultorio externo están adecuados para orientar a los pacientes?		
27.	¿El personal de salud que lo atendió tuvo los materiales necesarios para brindarle una adecuada orientación durante la consulta externa		
28.	¿El consultorio de cirugía tuvo los equipos y mobiliarios necesarios para su atención?		
29.	¿El ambiente del consultorio de cirugía estuvo limpio?		
30.	¿El ambiente del consultorio de cirugía fue cómodo?		

ANEXO 4

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2022"

- **Responsables de la investigación.**

Rivera Casalla, Sonia Dominga.

- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es identificar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Participación**

Participarán los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del usuario en un tiempo promedio de 30 minutos.

- **Riesgos / Incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio; asimismo no tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo de la investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que conseguirá por participar en el estudio es el de recibir información actualizada respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el consultorio externo de la institución en estudio, para que se puedan implementar medidas encaminadas a brindar una mejor atención a la población usuaria y la consecuente mejora de la satisfacción de los usuarios.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia de quien patrocina el estudio. No se publicaran nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / Participación Voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firma del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del encuestado..... Sandra B. Huatuco Tello



Firma del investigador.....



Huánuco,, del 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2022"

- **Responsables de la investigación.**

Rivera Casalla, Sonia Dominga.

- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es identificar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Participación**

Participarán los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del usuario en un tiempo promedio de 30 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio; asimismo no tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo de la investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que conseguirá por participar en el estudio es el de recibir información actualizada respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el consultorio externo de la institución en estudio, para que se puedan implementar medidas encaminadas a brindar una mejor atención a la población usuaria y la consecuente mejora de la satisfacción de los usuarios.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia de quien patrocina el estudio. No se publicaran nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / Participación Voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firma del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del encuestado.....

Lic. Enf. Percy Rodríguez Betts
MG REM 000995 CEP 35465



Firma del investigador.....




Huánuco,, del 2022

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

"Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de cirugía, Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco - 2022"

- **Responsables de la investigación.**

Rivera Casalla, Sonia Dominga.

- **Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es identificar la satisfacción por la atención del personal de salud percibido por los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Participación**

Participarán los usuarios del consultorio externo de cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán.

- **Procedimientos**

Se aplicará un cuestionario de características generales, y un cuestionario Servqual de satisfacción del usuario en un tiempo promedio de 30 minutos.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted si decide no participar del presente estudio; asimismo no tendrá que hacer gasto alguno durante el desarrollo de la investigación.

- **Beneficios**

El beneficio que conseguirá por participar en el estudio es el de recibir información actualizada respecto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en el consultorio externo de la institución en estudio, para que se puedan implementar medidas encaminadas a brindar una mejor atención a la población usuaria y la consecuente mejora de la satisfacción de los usuarios.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria, usted puede escoger no participar o abandonar el estudio en cualquier momento.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia de quien patrocina el estudio. No se publicaran nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / Participación Voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firma del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del encuestado... Georinna del Pilar Vela Guzman



Georinna

Firma del investigador... *[Firma]*



Huánuco,, del 2022

ANEXO 5

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jennifer Paola Crespo Almeria

De profesión Lic. en Ciencias de la Comunicación, actualmente ejerciendo el cargo de Asistente administrativo de la Of. Ejec. Gestión de Calidad por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI ---40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: Cuestionario de Características generales,	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del usuario	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Lic. Com. Jennifer Paola Crespo Almeria

DNI: 44200129

Especialidad del validador: Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud



Firma/sello

44200129

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luz Patricia Gonzales Sanchez

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Jefa de Unidad Renal -por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI ---40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: <u>Cuestionario de características generales.</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: <u>Cuestionario SERVQUAL de Satisfacción del Usuario</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Luz Patricia Gonzales Sanchez

DNI: 43512590

Especialidad del validador: Unidad Renal - Salud Pública y Comunitaria


Luz Patricia Gonzales Sanchez
 ENFERMERA
 CEP 59587 RNE 10527

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALEJANDRINA U. RAMÍREZ GODOY

De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el cargo de JEFE DE ENFERMER DEL SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI ---40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA. HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: cuestionario de características Generales	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: cuestionario SERVBU de satisfacción del usuario	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Alejandrina U. Ramírez Godoy

DNI: 22434874

Especialidad del validador: Salud Familiar y Comunitaria

GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
 Hospital Regional Hermilo Valdizán Medrano
 Lic. En. Alejandrina Ramírez Godoy
 CEP 17285 ESP 8843
 JEFE DE ENFERMERAS DE CONSULTORIO EXTERNO

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Elena Medina Padilla

De profesión Licenciada en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Jefe de la Oficina Ejecutiva de Gestión de la Calidad por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI —40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: Cuestionario de características generales.	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: Cuestionario SERVQUAL de Satisfacción del Usuario	☒ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Medina Padilla Maria Elena

DNI: 22431596

Especialidad del validador: Salud Pública - UCI-Adulto

Gobierno Regional Huánuco
Dirección Regional de Salud
Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano" Nivel II-2
Maria Elena Medina Padilla
Lic. Enf. Maria Elena Medina Padilla
JEFE DE LA OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
C.E.P. 177-07 - R.N.F. 23403

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LINA LUCAS MARTINEZ

De profesión Lic. ENFERMERA, actualmente ejerciendo el cargo de ENF. ASISTENCIAL por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI ---40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres: <u>Cuestionario de características generales.</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: <u>Cuestionario SERVQUAL de Satisfacción del usuario</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

DNI: 22509873

Especialidad del validador: Mg. Salud Pública y Gestión Sanitaria

CLAS PILCOMARCA
Lic. Lina Lucas Martínez
DNI: 22509873

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SONIA PONCE RAMÍREZ

De profesión ENFERMERA, actualmente ejerciendo el cargo de -----

COORDINADORA DEL ADULTO MAYOR EN Consultorio Externo por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos,

presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI ---40729747-, aspirante al título

de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para

recabar información necesaria para la tesis titulado "SATISFACCIÓN POR LA

ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL

CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILO

VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres <u>Cuestionario de Características generales.</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres: <u>Cuestionario SERVQUAL de Satisfacción del usuario</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg: PONCE RAMÍREZ SONIA

DNI: 22413227

Especialidad del validador: Administración y Garantía en Salud


 Dra. Sonia Ponce Ramírez
CEP. 43835 - RNM. N° 285 - RMD N° 104

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERIK YUDIEL EULOGIO VALENZUELA

De profesión LIC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de COORDINADOR DE PROMOCIÓN DE LA SALUD RED DE SALUD HUÁNUCO

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Tania Lisbet Martel Villanueva, con DNI 70303622, aspirante al título de Licenciada en Enfermería de la universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Actitudes hacia la promoción de la salud en profesionales del centro de salud potracancha2022".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
EULOGIO VALENZUELA ERIK
DNI: 40600191

Especialidad del validador:

Firma/ sello
LIC. ENF. ERIK Y. EULOGIO VALENZUELA
 COORDINADOR

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bertha Sonia Román

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Docente por medio del

presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la alumna Sonia Rivera Casalla, con DNI —40729747-, aspirante al título de licenciada en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA.HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO, HUANUCO - 2022"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres : <u>cuestionario de encue</u> <u>Terísticas Generales</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Nombres <u>cuestionario SERVQUAL</u> <u>de Satisfacción del usuario</u>	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Nombres	☐ Aplicable después de corregir ☐ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Dr. GARCIA ROMAN BERTHA

DNI: 22518726

Especialidad del validador: PEDIATRA


Firma/sello

ANEXO 6

DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Huánuco, 08 de septiembre del 2022

Solicitud de autorización para la
aplicación de mi instrumento de
investigación

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO.

Sonia Dominga, Rivera, Casalla de la E.A.P ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO con DNI 40729747 y domiciliado en pasaje nueva amanecer lote "D" DE DISTRITO DE AMARILIS DEPARTAMENTO DE HUANUCO. ante usted. Con debido respeto me presento y expongo.

Es grato dirigirme a su despacho para saludarla cordialmente y al mismo tiempo hacerle de su conocimiento que soy la alumna de programa de la escuela académico de enfermería de la universidad de Huánuco, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación titulada **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD PERCIBIDOS POR USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGÍA. HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO 2022"**, lo que solicité autorización para realizar la aplicación de mi instrumento de investigación datos de dicho estudio ya que tengo de muestra a los usuarios del consultorio externo de cirugía de esta institución.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiterándome las nuestras de mi consideración y estima personal

SONIA D. RIVERA CASALLA



ANEXO 7

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



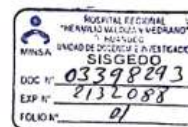
2018 - 2027 Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Huánuco, 20 de setiembre de 2022.

CARTA N° 060 -2022-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-SDCA-DE.



RIVERA CASALLA, Sonia Dominga
Alumna del Programa Académico de enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco.
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar Trabajo de **INVESTIGACIÓN**.

REFERENCIA: SOLICITUD S/N DE FECHA 20 DE SETIEMBRE DE 2022. TD- 10548

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia inciso, en la cual solicita autorización para realizar trabajo de investigación y contando con la opinión favorable del Jefe de enfermeras de consultorios externos, esta dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de investigación, Titulado: **"SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS EN ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE CIRUGIA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUÁNUCO - 2022"**, para cuyo efecto debe de coordinar con el Jefe de consultorios de externos, a fin de que le brinde las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 03 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

SDCA/SDCA/ndca.
C.C. Archivo
Interesado

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO
Jr. Hermilio Valdizán N° 950 - HUÁNUCO
www.hospitalvaldizan.regionhuanuco.gob.pe

Central Telefónica: (062) 512400
Mesa de partes:
mesadepartes@hrhvm.qob.pe

ANEXO 8

BASE DE DATOS

N°	CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES								CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																																												
	CARACT. DEMOG.			CARACTERÍSTICAS SOCIALES					FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD					EMPATÍA						ASPECTOS TANGIBLES																			
1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	5	1	6	1	7	1	8	1	9	2	0	2	1	2	2	3	2	4	2	5	2	6	2	7	2	8	2	9	3	0	
1	32	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	25	1	3	3	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	26	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	32	1	2	1	4	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
5	37	2	1	2	5	3	3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	
6	39	1	1	5	4	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	49	1	3	4	2	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	54	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0			
9	58	2	3	4	3	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
10	43	1	1	3	4	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	52	2	3	3	4	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	
12	38	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	49	1	3	2	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	54	2	2	3	1	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	32	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	
16	25	2	3	3	5	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	

17	26	1	1	5	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	32	2	3	4	1	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
19	37	1	1	3	4	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1			1	0	0	0			0	0	1	0	0	1	0	1		1	0	1
20	39	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
21	49	1	3	3	4	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	54	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	58	2	1	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1
24	43	1	3	2	3	3	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1
25	52	2	1	4	1	1	1	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	38	1	3	2	5	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
27	49	1	1	5	4	1	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0
28	54	2	3	3	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
29	27	2	2	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
30	28	1	1	3	3	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1
31	43	2	3	4	5	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
32	57	1	3	3	4	2	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	50	2	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	42	1	1	3	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
35	38	2	3	3	4	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
36	32	2	1	4	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	28	1	3	3	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	25	2	3	4	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1
39	42	2	1	5	1	3	1	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0
40	49	1	1	3	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	56	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1
42	51	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0

43	42	1	3	4	5	3	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1
44	47	2	3	3	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
45	50	2	1	5	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1
46	59	1	1	3	3	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
47	53	2	3	3	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	32	1	1	5	4	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	25	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
50	26	2	1	4	3	3	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
51	32	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	37	2	1	5	1	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
53	39	2	2	1	4	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1			1	0	0	0			0	0	1	0	0	1	0	1		1	0	1
54	49	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
55	54	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	58	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	43	1	1	5	4	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
58	52	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
59	38	2	1	4	5	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	49	1	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1
61	54	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0
62	32	1	3	3	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
63	25	2	1	5	4	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
64	26	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	32	2	2	3	1	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
66	37	1	1	3	4	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1			1	0	0	0			0	0	1	0	0	1	0	1		1	0	1
67	39	2	3	4	4	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
68	32	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

69	25	1	1	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	26	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
71	32	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
72	37	2	2	3	3	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	39	1	1	5	4	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1
74	49	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
75	54	1	1	3	3	2	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	58	2	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
77	43	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
78	52	1	1	4	3	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1
79	38	2	3	3	4	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
80	49	1	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0
81	54	2	1	5	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1
82	37	1	3	3	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
83	39	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1
84	49	1	3	1	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
85	54	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
86	58	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1
87	43	2	2	3	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0
88	52	2	3	2	4	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	38	1	1	3	5	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1
90	49	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
91	54	1	1	5	3	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
92	32	2	3	5	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
93	25	2	1	4	3	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0
94	26	2	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1

95	32	1	3	5	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
96	37	2	1	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
97	39	1	3	3	4	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1
98	49	2	1	4	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
99	54	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
100	58	2	1	5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
101	43	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
102	52	2	1	3	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1
103	38	2	3	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
104	49	1	2	4	3	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	54	2	3	3	4	2	1	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1
106	27	1	3	5	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
107	28	2	3	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1
108	43	2	1	3	3	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
109	57	1	3	4	5	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1
110	50	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
111	42	1	1	5	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	38	2	1	3	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	32	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0

11 4	28	1	1	3	3	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	
11 5	25	2	3	4	5	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1			1	0	0	0			0	0	1	0	0	1	0	1		1	0	1	
11 6	42	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
11 7	49	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11 8	56	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11 9	51	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	
12 0	42	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	
12 1	47	2	2	3	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12 2	50	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	
12 3	59	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	
12 4	53	2	1	4	1	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12 5	32	1	3	3	4	2	1	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	
12 6	25	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	
12 7	26	1	1	3	5	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	
12 8	32	2	2	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
12 9	37	1	1	5	3	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1
13 0	39	2	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	

14 8	32	2	1	2	3	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0			
14 9	37	2	3	3	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1			1	0	0	0			0	0	1	0	0	1	0	1	0		
15 0	39	1	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1		
15 1	49	2	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1		
15 2	54	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		
15 3	58	1	1	5	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1		
15 4	43	2	1	3	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1		
15 5	52	1	3	2	3	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
15 6	38	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	
15 7	49	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
15 8	54	2	1	3	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
15 9	29	2	3	3	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
16 0	27	1	1	5	3	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
16 1	36	1	3	3	4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
16 2	27	2	1	2	1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0
16 3	45	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
16 4	52	2	1	4	4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	

ANEXO 8

CONSTANCIA DE REPORTE DE TURNITIN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: SONIA DOMINGA RIVERA CASALLA, de la investigación titulada "Satisfacción por la atención del personal de salud percibido por usuarios del consultorio externo de Cirugía, Hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco – 2022", con asesor(a) DIZA BERRIOS ESTEBAN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2329-2023-D-FCS-UDH del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

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

Huánuco, 25 de noviembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370