



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

“Satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología  
del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Enfermería**

**AUTORA:**

Romaña de Lavalle Veronica (orcid.org/0000-0001-9101-4018)

**ASESORA:**

Mg. Calle Samaniego Ingrid Magaly (orcid.org/0000-0003-3208-7107)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Ante todo, quiero dedicar este trabajo al señor Jesús y a la virgen de Fátima por brindarme la oportunidad de estar en este mundo, poder realizar esta investigación y estar conmigo.

A mi mamá, porque es la persona más importante: ella me enseñó a tener fe en el señor Jesucristo para que me ilumine, y me transmitió su coraje y fortaleza por medio de la devoción a la virgen del Carmen. Por todo ello, me parece lo más justo dedicarle mi tesis a ella que está siempre presente sin reparo alguno, en las adversidades, brindándome contención, animándome con sus palabras de sabiduría y su ejemplo.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a nuestro señor Jesús por mis padres porque ellos me dieron la vida al hacerme parte de sus vidas; cuidaron de mí, sobre todo de mi salud; y me brindaron la oportunidad de estudiar colaborando en mis estudios desde mi niñez sin reparo alguno; y me inculcaron valores tanto en lo moral como en lo espiritual, para ser una buena persona.

Agradezco también a las instituciones educativas donde pasé un largo tiempo, sobre todo a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme una educación y formación con buenas enseñanzas para poder ser una buena profesional. Asimismo, agradezco a mis maestros de todas estas instituciones por compartir sus conocimientos y plasmarlos en mi mente.

A mis profesores del colegio que mostraron su compromiso incondicional inculcándome valores en lo moral y ético, a mis docentes universitarios, en especial a mis jurados y asesora, la Mg: Ingrid Calle Samaniego: gracias a su colaboración se consiguió concluir este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización. ....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS:.....	19
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	Satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	19
Tabla N°2	Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	20
Tabla N°3	Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	21
Tabla N°4	Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	22
Tabla N°5	Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	23
Tabla N°6	Satisfacción según dimensión aspectos tangibles de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	24
Tabla N°7	Datos generales de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	25

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	Satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	19
Gráfico N°2	Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	20
Gráfico N°3	Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	21
Gráfico N°4	Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	22
Gráfico N°5	Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	23
Gráfico N°6	Satisfacción según dimensión aspectos tangibles de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	24
Gráfico N°7	Datos generales de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022.	26

## RESUMEN

En el estudio “Satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022”. **Objetivo:** Determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa; **metodología:** Básico, transversal no experimental, con la técnica de encuesta y Guía técnica de evaluación SERVQUAL, en una muestra de 130 usuarios. **Resultados:** El 67.7% son usuarios (a), el 57.7% son adultos (entre 30 a 59 años), el 55.4% son de sexo masculino, el 47.7% nivel de estudios secundario, con respecto al tipo de seguro el 77.7% cuentan con el SIS y el 59.2% son usuarios continuadores al servicio de neumología. Según las dimensiones fiabilidad el 64.6% se encuentra satisfecho de las atenciones en el servicio de neumología, capacidad de respuesta el 53.1% se encuentra insatisfecho, seguridad el 59.2% se encuentra insatisfecho de las atenciones brindadas, empatía el 68.5% se encuentra satisfecho de las atenciones brindadas y con respecto a los aspectos tangibles el 59.2% se encuentra insatisfecho. **Conclusión:** El 65.4% de los usuarios se encuentran satisfechos con las atenciones en el servicio de neumología y el 34.6% se encontraron insatisfechos.

**Palabras claves:** Satisfacción, Usuarios, Consulta externa.

## ABSTRACT

The present study "Satisfaction of the external user in the pulmonology office of the Honorio Delgado Espinoza Hospital - Arequipa, 2022". **Objective:** To determine the satisfaction of the external user in the pulmonology office of the Honorio Delgado Espinoza Hospital, Arequipa; Basic type methodology, non-experimental and cross-sectional design, the survey technique and the SERVQUAL Technical Evaluation Guide are used, in a sample of 130 users. **Results:** 67.7% are users (a), 57.7% are adults (between 30 and 59 years old), 55.4% are male, 47.7% have secondary education level, with respect to the type of insurance, 77.7% have with the SIS and 59.2% are continuing users of the pulmonology service. According to the reliability dimensions, 64.6% are satisfied with the attention in the pulmonology service, responsiveness, 53.1% are dissatisfied, security, 59.2% are dissatisfied with the attention provided, empathy, 68.5% are satisfied with the care provided and with respect to tangible aspects, 59.2% are dissatisfied. **Conclusion:** 65.4% of the users are satisfied with the attention in the pulmonology service and 34.6% were dissatisfied.

**Keywords:** Satisfaction, users, external consultation.



## I. INTRODUCCIÓN

Una atención sanitaria de calidad esta generalmente asociada con una buena prestación con el cumplimiento de la normatividad técnica, regulación sanitaria y adhesión. Sin embargo, también se debe tomar en cuenta la eficacia de los servicios sanitarios, como seguros, oportunos y eficientes, esto se puede percibir a través del cumplimiento de condiciones físicas y éticas adecuadas como el buen desarrollo en la gestión institucional en los establecimientos de salud, actualización según el avance tecnológico a un mejor entorno y talento humano.

Estos aspectos deberán enfocarse y comprenderse desde una perspectiva multidimensional para poder ser evaluados por los usuarios y profesionales, las dimensiones pueden incluir buena accesibilidad y efectividad, un alto desempeño técnico y eficacia en la prestación sanitaria, continuidad en los servicios, buenas relaciones interpersonales, seguridad, comodidad, buena selección y estructura física (1).

En los últimos años, se han incrementado las evaluaciones en los servicios de salud considerando las expectativas y percepción de los individuos externos, se han incluido evaluaciones de acuerdo al tipo de prestación recibida o según el sistema sanitario en general. Las evaluaciones de los servicios inician desde el primer contacto, durante y después de haber recibido una atención, que resultan útiles por que los pacientes satisfechos demuestran una mayor disposición para colaborar en los diferentes procedimientos de atención y tienen buena adherencia a los tratamientos, con lo cual se reducen costos de atención innecesarios (2).

Por otro lado, entre las enfermedades agudas de mayor prevalencia destacan las enfermedades IRAS (infecciones respiratorias agudas) como la neumonía, por lo cual representan una gran problemática para la salud pública, existe una creciente demanda de atención sobre estas enfermedades, provocando un mayor asistencia de los usuarios a los distintos centros de atención; en ese sentido resulta muy importante la

necesidad de brindar un óptimo servicio de salud para llevar un adecuado manejo de la enfermedad (3).

A partir de la pandemia del coronavirus; se ha prestado mayor importancia en la mejora de la calidad de los servicios en salud, en especial en el servicio de neumología por el aumento creciente de casos de neumonía ya que antes de la llegada de la pandemia las IRAS se convirtieron en principal motivo de mortalidad en pacientes menores de 5 años, y en los 2 últimos años un gran porcentaje de muertes en población adulta y adulto mayor se dieron por casos de neumonía (4). Asimismo, entre los años 2020 y 2021 se podrían haber evitado la muerte de muchos pacientes que fallecieron por neumonía y por COVID - 19, si los sistemas de atención de salud hubieran ofrecido una atención accesible, oportuna y de calidad (5).

En las áreas periféricas existe una carencia de accesibilidad a servicios sanitarios con adecuados Centros de salud que brinden una atención oportuna, es por ello que muchas veces los pacientes acceden a ir a hospitales de II y III nivel; reduciendo su satisfacción y expectativa de una atención rápida. Actualmente son más de 6 millones de fallecidos por complicaciones asociadas al COVID- 19 y una de ellas son los casos de neumonía, en la ciudad de Arequipa ya se superó la cifra de 7mil muertes según el reporte situacional de la gerencia regional de salud y en el estudio de Suárez (6) en el 2020 encontró que, el 57% de los usuarios se sentían insatisfechos con la atención brindada por el incremento de pacientes que requerían atención en el nosocomio de referencia de la regiones del sur.

Se ha podido observar la existencia de una problemática, referente a la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en los servicios en nuestro país, reflejando negligencias y quejas en los procedimientos de atención, insatisfacción y maltrato a los usuarios sobre todo a los grupos vulnerables por parte del personal de salud. Es por esta situación que me ha motivado realizar el estudio de esta problemática para identificar aspectos negativos que no permitan una mejora en la atención al usuario externo mediante, buena participación de personal de salud con vocación a la profesión, en sus esferas biopsicosocial y espiritual (7).

El propósito de este estudio era que dentro del sector salud se puedan plantear mayores soluciones, capacitaciones, sensibilización sobre la calidad y calidez en las atenciones de salud, lo cual ayudara al profesional en su desempeño; buscando siempre identificar los verdaderos motivos del nivel de insatisfacción del usuario externo para poner en marcha estrategias de mejora y reducir costos, dado que el servicio de salud tiene como objetivo; prevenir, orientar y tratar los problemas relacionados a la salud en el tiempo y un momento determinado; el consultorio de neumología no queda ajeno a estas premisas (8).

El presente estudio se justifica porque ayuda a conocer puntos débiles en donde la calidad de atención pueda mejorarse y trabajando en esas debilidades pueden identificarse oportunidades de aplicar estrategias de lo cual tiene gran importancia en este estudio en la contribución para futuros estudios referentes a la satisfacción del usuario y se priorice sus necesidades sobre todo la salud; ante esta situación se ha formulado la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022?.

Posteriormente se plantearon los objetivos del estudio, teniendo como objetivo general propuesto: Determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022. Los objetivos específicos que se han propuesto: Determinar la satisfacción con la dimensión fiabilidad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Seguidamente: Determinar la satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022.

Del mismo modo, Determinar la satisfacción con la dimensión seguridad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022. Así también, Determinar la satisfacción con respecto a la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022. Y, por

último: Determinar la satisfacción con la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022.

Por otro lado, se planteó la siguiente hipótesis de investigación: Existe satisfacción de los usuarios externos en el consultorio de la neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza – Arequipa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a antecedentes internacionales, tenemos a Mera X. (2022), Ecuador estudio sobre la calidad del servicio en los Establecimientos de Salud Pública ESP de Portoviejo. Los resultados evidencian al grupo de mayor prevalencia fue del sexo femenino en un 60%, solteros en un 41.6% y entre 21 a 30 años en un 28.3%; en cuanto a las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía mostraron neutralidad total, mientras que, la fiabilidad los usuarios presentaron inconformidad, en la dimensión de seguridad se mostraron satisfechos, se mostraron insatisfechos debido a la falta de disponibilidad de citas, los trámites engorrosos y ausencia de factibilidad y rapidez en la atención solicitada. Conclusión: La mayor satisfacción percibieron durante la atención recibida con respecto a la dimensión de seguridad (9).

Fernández D. (2021), Córdova; en su estudio realizado en la clínica Central de Montería. SERVQUAL que evalúa satisfacción del usuario y valora cinco dimensiones. Entre los resultados obtenidos, se evidencia un 65% de satisfacción ubicándose en el nivel medio en relación al servicio que prestan los enfermeros; de igual manera el 15% de los pacientes en la encuesta realizada se sintieron satisfechos con los trabajadores que brindan información en admisión y el 20% los que fueron atendidos durante la consulta manifiestan un nivel de satisfacción bajo (10).

Por otro lado, Castellón (2019), Nicaragua; presento un trabajo de investigación relacionado a la satisfacción en el Hospital Bautista de Managua donde los hallazgos fueron: Un 54.6% eran mujeres entre 50 a 59 años de edad, con un mayor porcentaje en cuanto a expectativas y satisfacción con respecto a la empatía en un 95%, solo un 74%. Asimismo, el género predominante mujeres para expectativas, obtuvo los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta valores mínimos de satisfacción. Conclusión: Se encontró un índice de calidad  $< 1$ , considerándose satisfactorio para los servicios recibidos (11).

Pabón y Palacio (2019), Colombia realizaron un estudio relacionado a la calidad de los servicios desde la satisfacción del usuario que acuden al Hospital Local de Sitio en Magdalena. De acuerdo a sus resultados, el género predominante fueron mujeres con 59.7%, mientras que masculino un 40.3%; la mayoría de participantes del estudio en los tres años de evaluación, manifestaron que los servicios dados fueron de nivel bueno, resaltando el servicio del laboratorio clínico con un 83.1%, seguido de los servicios de atención de enfermería con un 79.5%; a continuación, las atenciones médicas con un 77.7% y por último el servicio de citas con 74%. Estos resultados es un excelente indicador de la calidad de atención dada en el dicho establecimiento. En conclusión, se puede decir que la satisfacción de los usuarios ha sido en términos generales buena, determinando además que respecto a los servicios se encontró el más alto índice de satisfacción en laboratorio clínico con el 83.1% (12).

Por último, Bernal, et al (2018), México, realizaron una investigación “Service Qualite And Users Satisfacción In The Healt Contex In Mexico. Sus objetivos fueron analizar la calidad del servicio en ocho hospitales del estado de Taumalipas”. Los resultados encontrados fueron que la frecuencia de las respuestas entregadas respecto a los ítems de la variable de satisfacción, donde 59.52% manifiestan niveles de satisfacción de bueno a excelente, mientras que 12.25% de participantes demuestran niveles de satisfacción entre malos y muy malos, y el restante 28.27% manifiestan un nivel regular de satisfacción con respecto a los aspectos evaluados. Conclusión: Existe relación significativa y positiva entre la satisfacción de los usuarios y calidad del servicio, considerando estos importantes resultados para una mejora continua de los servicios de salud brindados (13).

En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos a León (2021) Cusco, estudio sobre “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II- E Túpac Amaru, Cusco, 2021”, los resultados encontrados fueron el 82.8% tenían entre 27 a 59 años, el 60.3% de sexo femenino, el 56% con estudios secundarios, el 69.8% cuentan con seguro integral de salud y el 55.2% eran usuarios continuadores. Con respecto a la

dimensión fiabilidad en un 45.7% percibieron indiferencia con la atención recibida, la dimensión capacidad de respuesta el 56% estuvo en desacuerdo, con respecto a la seguridad el 43.1% en desacuerdo, la empatía de los usuarios en un 48.3% en desacuerdo al igual que aspectos tangibles en un 48.3% en desacuerdo. Conclusión: El 75% de los usuarios presentaron una satisfacción indiferente, el 22.4% insatisfecho y solo el 2.6% satisfecho (14).

Seguido de Flores (2020), Iquitos, en la investigación "Satisfacción de los usuarios de los consultorios de la IPRES 1- 2 los Delfines, san Juan Bautista, 2020". Los resultados encontrados: El 92.4% percibieron insatisfacción y solo el 7.6% satisfacción con la atención, percibieron insatisfacción en las dimensiones fiabilidad en un 95.5%, capacidad de respuesta en un 96.5%, seguridad en un 83.6%, empatía en un 91.8% y en los aspectos tangibles 94.5%. Conclusión: Casi la totalidad de la totalidad de los usuarios percibieron insatisfacción (15).

Por otro lado, Álamo (2019) Lima, realizo como trabajo de investigación un análisis sobre las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Sus resultados evidenciaron que de 187 reclamos el 47.7% los presentaron los familiares, el 43% provinieron del servicio de medicina interna. Según las dimensiones con más cantidad de reclamos, fue la dimensión inadecuado trato del personal un 23%. El 60.6% de reclamos fueron resueltos satisfactoriamente y dentro el plazo estimado por normatividad. Respecto a la satisfacción de usuarios externos de manera global, el 54.6% de los usuarios manifestaron su satisfacción, siendo las dimensiones con alto registro porcentual, fiabilidad 57.7%, seguridad 54.4% y empatía 54.4% (16).

Matzumura, Gutiérrez y Zamudio (2018). En su trabajo acerca de la satisfacción del paciente relacionado con la prestación recibida en la emergencia de una entidad III-1. En sus hallazgos un 57.4% de los usuarios se sintieron insatisfechos en la fiabilidad, un 63% según la capacidad de respuesta, un 56.9% con respecto a la seguridad y 55.6% en aspectos tangibles y la empatía. Concluyó que, el 42.4% percibieron satisfacción durante la atención (17).

Con respecto a los antecedentes locales tenemos: Suarez (2020), Arequipa, la investigación realizada sobre “Factores asociados a la satisfacción de las madres de los pacientes en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza”. Encontrando que, 57% sintieron insatisfacción y con respecto a las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta el 50% y 60% percibió insatisfacción, también empatía y aspectos tangibles en un 57% y 72% sintió insatisfacción y solo seguridad en un 53% percibió satisfacción en el momento de la atención recibida. Conclusión: Solo el 53% de las madres según la dimensión seguridad percibió satisfacción y la mayoría de las madres con respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles insatisfacción (6).

Dentro del marco se define a la satisfacción del individuo con respecto al cumplimiento de los servicios según su propia percepción y expectativa, respecto al servicio que se ofrece en la entidad. Así mismo una manifestación del incumplimiento son los reclamos persistentes y continuas de los usuarios que representa a una persona insatisfecha.

Pero tampoco, es un indicador de excelencia en los servicios, sino manifiesta una pobre comunicación entre el usuario y el proveedor, también pueden deberse a unos malos registros en el libro de reclamaciones cuando la persona se siente insatisfecho con un servicio prestado de una institución (18).

Por consiguiente, la comparación entre estos resultados como de las expectativas y la percepción de un individuo se tiene que evaluar de manera inevitable para lograr mejorar aspectos durante las fases del servicio (19); cuando un consumidor se siente insatisfecho no solo es medido la infraestructura, insumos y los recursos humanos sino es un todo de manera global (20).

A nivel mundial es motivo de estudios continuos con el propósito de identificar los aspectos negativos que afectan el desarrollo adecuado de las fases del servicio; para lograr una mejoría para que la totalidad de los individuos la satisfacción de estas, en un consenso mayoritario lo que



impactaría en una atención de calidad de un individuo que acude a un establecimiento de salud, pero estos resultados ayudan a establecer estrategias de mejora continua y eficiencia en los procesos de atención (21).

Es necesario tener en cuenta la declaración que promueve la promoción de los derechos de los pacientes en el Continente Europeo; resaltando la importancia de que los sistemas de salud incluyan un conjunto completo de prestaciones abarcando aspectos como la rehabilitación, promoción, prevención, recuperación ya que la presencia de inseguridad en la práctica médica, los notables desarrollos tecnológicos y la atención deshumanizada del profesional han conllevado a que las autoridades del sector puedan hacer énfasis y a renovar lo importante del reconocimiento del derecho que asiste a los pacientes (22).

Para que el usuario se sienta satisfecho con un servicio debe cumplir sus expectativas y satisfacer sus necesidades, así mismo la sensación del incumplimiento de estas, es denotan a través de las quejas y reclamos. Sin embargo, la ausencia no es un indicador de un buen servicio que cumple los requerimientos estándar de insatisfacción debido a que puede evidenciar la poca comunicación entre el consumidor y el proveedor del servicio; o también el registro deficiente del descontento del usuario (23).

Es por ello, que la satisfacción de un individuo después de recibir un servicio o bien es el objetivo clave de las instituciones sanitarias, y también permite resolver mejorar algunas deficiencias y lograr una atención con calidad (24); Kaushal añade que la satisfacción del usuario posee fundamentalmente tres características: primero el aspecto organizativo relacionado con el ambiente, las instalaciones y los tiempos de espera; segundo la atención prestada y su impacto en el estado de salud del paciente y el tercero que tienen que ver con el trato recibido por parte del personal de turno durante su permanencia o intervalo de tiempo de estadía (25).

De igual forma, la OMS (Organización Mundial de la Salud) 2011, define que la satisfacción del usuario es la certeza de que los pacientes accedan a medios de diagnóstico y reciban tratamiento terapéutico adecuados, con el

fin de lograr atención óptima de calidad y que el paciente tenga todos los conocimientos sobre los servicios médicos, con riesgos y efectos adversos mínimos y la mayor satisfacción de los pacientes en el transcurso (23).

También, la OMS ha definido a la calidad como aquella excelencia de profesional que brinda la atención con el uso eficiente de recursos y mínimos riesgos para los pacientes, con la finalidad de conseguir un alto nivel de satisfacción generando impactos positivos en su salud. En la actualidad los sistemas de salud de Latinoamérica asumen que el binomio satisfacción y calidad representan un reto a afrontar por la urgencia en la renovación de las estrategias que permitirán mejorar la administración y optimización de los recursos en función de la calidad total para obtener la ansiada satisfacción de los usuarios, lo cual se relaciona de manera directa con las motivaciones personales y las expectativas de los usuarios como factores más importantes (23).

De igual forma, las normas del MINSA han definido a la satisfacción como una evaluación de la calidad en la atención entregada por el personal sanitario y los servicios de salud. En ese sentido se ha buscado la implementación de estrategias orientadas a la satisfacción de los usuarios, toda acción se encuentra enmarcada con la colaboración de las personas, aun así, no se obtenido los resultados esperados y la problemática aún permanece, esto ha generado un mayor interés en la salud pública y considerándose en la última década como uno de los pilares en la evaluación del servicio dado en el sector salud (24).

Asimismo, la especialidad de neumología se trata de un área médica que se encarga de estudiar las enfermedades del sistema respiratorio, enfocando su campo de acción preventiva (25).

Las IRA (infecciones respiratorias agudas) se han convertido en uno de las principales problemáticas en los infantes menores de cinco años, predominantemente en países en vías de desarrollo. En Latinoamérica se ubican entre los primeros lugares como causa de muerte en niños menores de 5 años y son la causa principal de asistencia a consulta o enfermedad. A

nivel mundial, cada año la neumonía provoca más de 100 000 fallecidos en niños que aún no han cumplido el año de vida, lo cual significa una media diaria de 300 defunciones (26).

Las enfermedades de origen común como el asma que se caracteriza por una inflamación crónica de los conductos aéreos donde la mayoría de células y productos del metabolismo celular desempeñan un importante papel; provocando eventos de sibilancia con gran recurrencia, tiraje intercostal, dificultades respiratorias, opresiones torácicas, con mayor frecuencia en la mañana y por las noches.

Estos eventos están asociados con la obstrucción de los conductos aéreos, que pueden ser reversibles con tratamiento farmacológico o de forma espontánea. La inflamación provoca una elevación en las réplicas bronquiales con estímulos de gran variedad. Durante la infancia representa la enfermedad bronquial crónica más común (27).

La neumonía puede ser definida como una afección inflamatoria en los pulmones donde se manifiesta una reacción por el aumento de bacterias en el parénquima y vías aéreas distales. Representa un importante problema sanitario en menores de 5 años por su gravedad causando defunción infantil prematura, lo cual requiere la ejecución de planes efectivos de control (28)

La enfermedad pulmonar obstructiva crónica afecta directamente la vía de transporte del flujo de aire en los pulmones, cuyos síntomas se manifiesta con dificultad para respirar, tos continua con moco (29); por otro lado, la bronquitis causa principalmente tos recurrente y la opresión en el pecho (30).

La tuberculosis es una enfermedad infecto contagiosa, que ha afectado a la humanidad desde sus albores y actualmente representa una importante problemática para los sistemas de salud en todo el mundo. La infección se presenta predominantemente en los pulmones, pero puede afectar también a otros órganos como el sistema óseo articular, abdomen, los ganglios linfáticos, el pericardio, la pleura, el sistema nervioso, entre otros. Esta dentro del grupo de enfermedades infectocontagiosas más antiguas y más letales

que afectan a la humanidad, está distribuida ampliamente en todo el mundo y cada año produce la muerte de cerca de dos millones de personas (31).

El síndrome de apnea está caracterizado por alteraciones cardiorrespiratorias, cognitivas y etapas de somnolencia excesiva durante el día, como consecuencia de la aparición de episodios recurrentes obstructivos en las vías aéreas superiores durante el sueño. La prevalencia de esta enfermedad es bastante alta en la población provocando consecuencias deletéreas sobre el sistema cardiológico, este eleva la ocurrencia de accidentes de tránsito por causa de la somnolencia excesiva, reduce la calidad de vida de los afectados y provoca aun aumento en las tasas de mortalidad.

Con frecuencia afecta a pacientes con sobrepeso, la sintomatología más importante se manifiesta con repetidas pausas respiratorias y ronquidos. Cada irrupción de apnea provoca caídas puntuales de la saturación que distorsionan el descanso nocturno llegando a provocar serias alteraciones cardiovasculares a mediano o largo plazo (32).

La presente investigación está fundamentada en el modelo o teoría del cuidado humano propuesto por Jean Watson, la armonía entre cuerpo, mente y alma por medio del establecimiento de confianza y que promueve relaciones de ayuda mutua entre el cuidador y la persona cuidada. Esta teoría se enfoca desde el aspecto fenomenológico-existencial basado en una relación espiritual del cuidado como una noción moral ética de la enfermería. Esta filosofía promueve la idea de que el cuidado humano representa un compromiso moral (que realiza y protege la dignidad humana, llegando un poco más allá de una revisión médica), la conexión, la percepción y la experiencia (demostrando profundo interés por el paciente).

El cuidado humanista necesita ser asumida por todos, el personal de salud comprometiéndose con el hecho de brindar un servicio a cada persona sea esta sana o enferma para que pueda mejorar su calidad de vida con los cuidados brindados y de esta forma pueda elevar su percepción con respecto al cuidado humanista. Los cuidados desarrollados por los profesionales en

los sistemas de salud, está basado en conocimientos científicos, cada profesional está dotado de la habilidad técnica a fin de auxiliar a personas, familias y poblaciones a que recuperen y mejoren su salud (33).

Las dimensiones del modelo SERVQUAL es medida mediante la fiabilidad: consiste en la habilidad que se tiene para la ejecución del servicio ofrecido de manera fiable y con garantía, es decir existe un cumplimiento de lo prometido sobre la solución de los requerimientos y la entrega de un buen servicio. Capacidad de respuesta: Es aquella disposición con que se cuenta para brindar ayuda a los usuarios prestando un adecuado servicio y rápido, es la prontitud de atención en el tratamiento de la solicitud de los pacientes, respondiendo a sus quejas e interrogantes para solucionar su problemática. Seguridad: Es la habilidad para inspirar confianza y credibilidad en el servicio, esto se basa en la atención y conocimiento que tengan los profesionales encargados. Empatía: esta dimensión se refiere al grado de atención personal que ofrecen el profesional de la salud a su paciente, su transmisión se realiza entregando un servicio individualizado adaptado a la necesidad del usuario. Elementos tangibles: se refiere a los elementos físicos, el equipo, la infraestructura, los materiales y recurso humano (34).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación.

Se realizó un estudio de nivel básico para realizar el análisis de aspectos esenciales de una situación problemática, descriptivo porque de manera específica se describe una situación problemática y se evaluó mediante una encuesta, cuantitativa por realizarse mediante datos numéricos y pruebas estadísticas que determinó los resultados; no experimental – transversal; utilizando la metodología SERVQUAL (35).

M ——— O

Dónde:

M: Es la muestra con quienes realizamos el estudio

O: Es la información (observaciones) de interés que recogimos de la muestra.

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

**Variable:** Satisfacción del usuario

Este término se consideró como el cumplimiento o no de las expectativas de las personas que requieren en el momento; siendo como resultado como satisfecho o insatisfecho del servicio, sus características que ayudan al éxito o fracaso en el momento de cubrir sus expectativas del individuo (36).

#### 3.3. Población, muestra y muestreo.

**Población:** Estuvo conformado por 250 usuarios atendidos en el consultorio externo de Neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa - 2022; durante los meses de noviembre y diciembre.

**Muestra:** El tipo de muestreo empleando en el estudio probabilístico aleatorio.

En el estudio se determinó la muestra mediante la fórmula de porcentajes, que se describe a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2} \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 p \cdot q}$$

N: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza 95% (1.96)

e: Nivel de precisión 5% (0.5)

N: Población

p: Proporción estimada que posee cada variable (0.5)

q: Proporción estimada sin variable (0.5).

$$n = \frac{1.96 \times 250 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (250 - 1) + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 130$$

En el estudio estuvo constituido por 130

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes de 18 años de edad a más.
- Pacientes con capacidad de comunicarse.
- Pacientes que aceptaron participar del estudio.
- Pacientes que acudieron al consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que tengan dificultad de comunicarse
- Pacientes que no aceptaron participar de estudio

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el estudio utilizaron la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario, empleando la metodología SERVQUAL con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman; el cuestionario identificó la

brecha o la diferencia (P - E) donde la P (percepciones del usuario) y la E (expectativas del usuario); donde la calificación varía entre los valores del 1 al 7 y consta de 5 dimensiones con sus respectivas preguntas (37). Descritas a continuación:

La fiabilidad (corresponde de la pregunta del 1 a 5), la capacidad de respuesta (de la pregunta 6 a 9), la seguridad (de 10 a la 13), la empatía (de la 14 a la 18) y por último los aspectos tangibles (de 19 a la 22).

### **Puntuación de la Evaluación de la Satisfacción del usuario**

Satisfecho: Mayor a 30 puntos

Insatisfecho: Menor a 30 puntos

### **Puntuación según las dimensiones:**

**Fiabilidad:** Satisfecho (Mayor a 10 puntos), insatisfecho (Menor a 10 puntos).

**Capacidad de Respuesta:** Satisfecho (Mayor a 7 puntos), insatisfecho (Menor a 7 puntos).

**Seguridad:** Satisfecho (Mayor a 7 puntos), insatisfecho (Menor a 7 puntos).

**Empatía:** Satisfecho (Mayor a 7 puntos), insatisfecho (Menor a 7 puntos).

**Aspectos tangibles:** Satisfecho (Mayor a 7 puntos), insatisfecho (Menor a 7 puntos).

El instrumento de SERVQUAL elaborado por Parasuraman y Zeithalm, consta de 22 preguntas según las expectativas y las percepciones de los usuarios, cada ítem fue valorado mediante la escala de Likert en 7 puntos, donde posteriormente se determina como satisfecho e insatisfecho (38).

Respecto a la confiabilidad del cuestionario se validó la encuesta de SERVQUAL mediante el coeficiente de Cronbach, dando como resultado de 0.7 interpretándose como una buena confiabilidad (39).

### **3.5. Procedimientos.**

Se presentó la solicitud dirigido al director del Hospital Honorio Delgado Espinoza solicitando el permiso y la autorización respectiva para realizar la



investigación, se realizó coordinaciones para informar los objetivos del estudio. Se estableció contacto con el jefe del área de neumología del hospital para el otorgamiento de las facilidades de desarrollo del estudio y para que nos apoye a informar a los usuarios.

Posteriormente una vez que ya se haya establecido contacto con los usuarios del área de consultorio externo de neumología, se les informo los objetivos del estudio, previo consentimiento informado solicitando su participación, aquellos que accedan por voluntad propia se les entregó la guía de satisfacción del usuario.

La recolección de datos se dió según el cronograma establecido previamente para no interferir con las funciones del personal de atención, ni con las labores normales de las personas que acceden al estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Se emplearon herramientas informáticas se procesaron en la base de datos de Excel, luego se codifico al programa SPSS-24 mediante valores 0 y 1, posteriormente se realizaron las tablas y gráficos para el análisis e interpretación, conclusiones y recomendaciones adecuadas.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En el estudio consideramos principios éticos como:

#### **Autonomía:**

Una persona tiene la capacidad para obrar, y donde el individuo tiene la oportunidad de participar o retirarse del estudio, previa información acerca del propósito del estudio.

#### **Consentimiento informado:**

Es el proceso que se proporciona a los usuarios sobre los riesgos y beneficios posible que son parte del estudio, y ellos deciden ser o no parte de la investigación.

**Beneficencia y no mal eficiencia:**

La persona conoce que su participación no causó daño a su integridad física y psicológica; además, que su identidad se mantendrá en anonimato, y que los resultados de los instrumentos solo podrán ser usados con fines de estudio.

**Justicia:**

Las personas que son objeto del estudio son tratadas con respeto, como personas dignas sin distinción.

**Veracidad:**

Este valor, determina ser siempre veraces tomando en cuenta la realidad y asumir la realidad con responsabilidad.

#### IV. RESULTADOS:

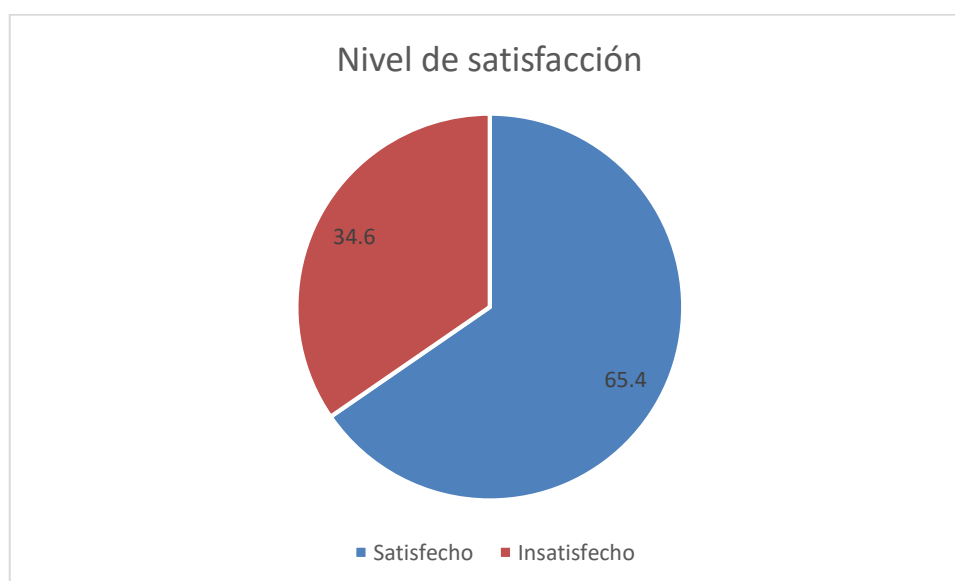
Tabla N°1

**Satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Satisfacción	F	%
· Satisfecho	85	65.4%
· Insatisfecho	45	34.6%
Total	130	100.0%

Gráfico N° 1

**Satisfacción de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 01 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), el 65.4% se encuentra satisfecho de las atenciones en el servicio de neumología y el 34.6% se encontraron insatisfechos con la atención brindada.

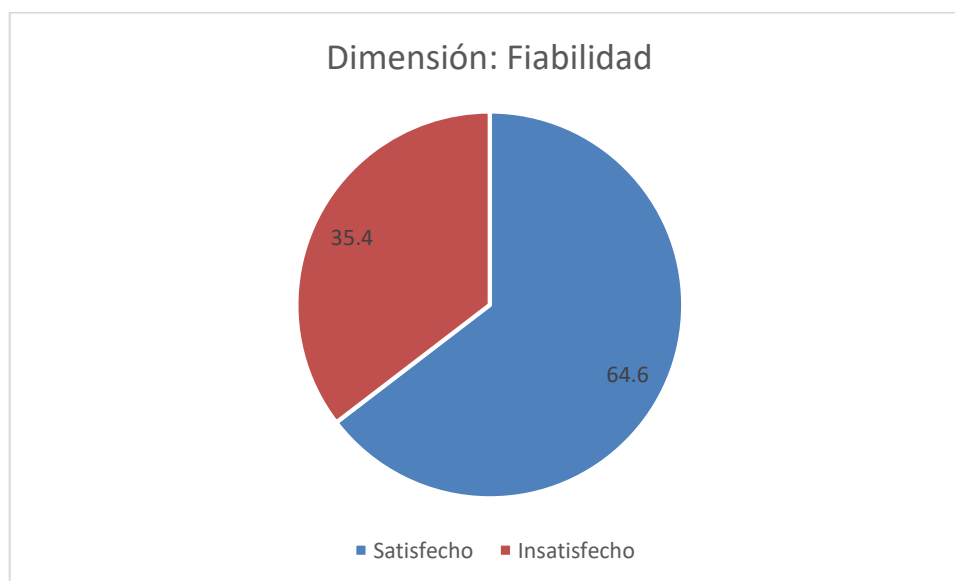
**Tabla N°2**

**Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Fiabilidad	F	%
· Satisfecho	84	64.6%
· Insatisfecho	46	35.4%
Total	130	100.0%

**Gráfico N°2**

**Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 02 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), según la dimensión fiabilidad el 64.6% se encuentra satisfecho de las atenciones en el servicio de neumología y el 35.4% se encontraron insatisfechos con la atención brindada.

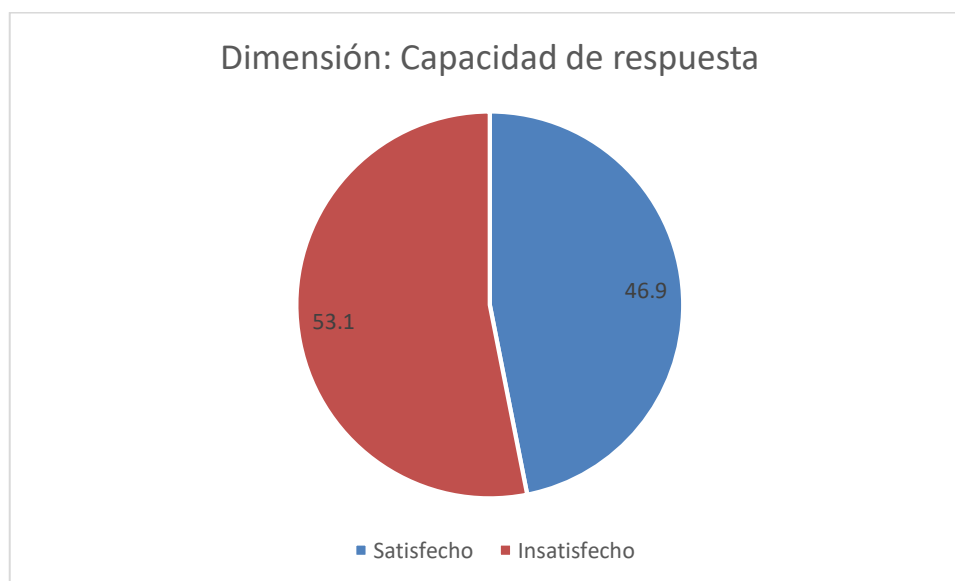
**Tabla N°3**

**Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Capacidad de respuesta	F	%
· Satisfecho	61	46.9%
· Insatisfecho	69	53.1%
Total	130	100.0%

**Gráfico N°3**

**Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 03 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), según la dimensión capacidad de respuesta el 53.1% se encuentra insatisfecho de las atenciones brindadas en el servicio de neumología y el 46.9% se encontraron satisfechos con la atención brindada.

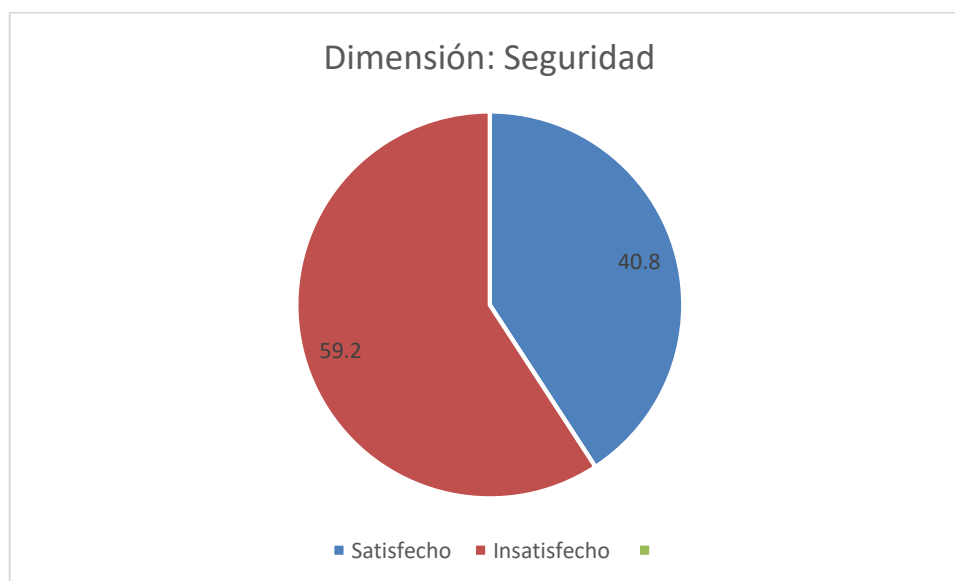
**Tabla N°4**

**Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Seguridad	F	%
· Satisfecho	53	40.8%
· Insatisfecho	77	<b>59.2%</b>
Total	130	100.0%

**Gráfico N°4**

**Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 04 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), según la dimensión seguridad el 59.2% se encuentra insatisfecho de las atenciones brindadas en el servicio de neumología y el 40.8% se encontraron satisfechos con la atención brindada.

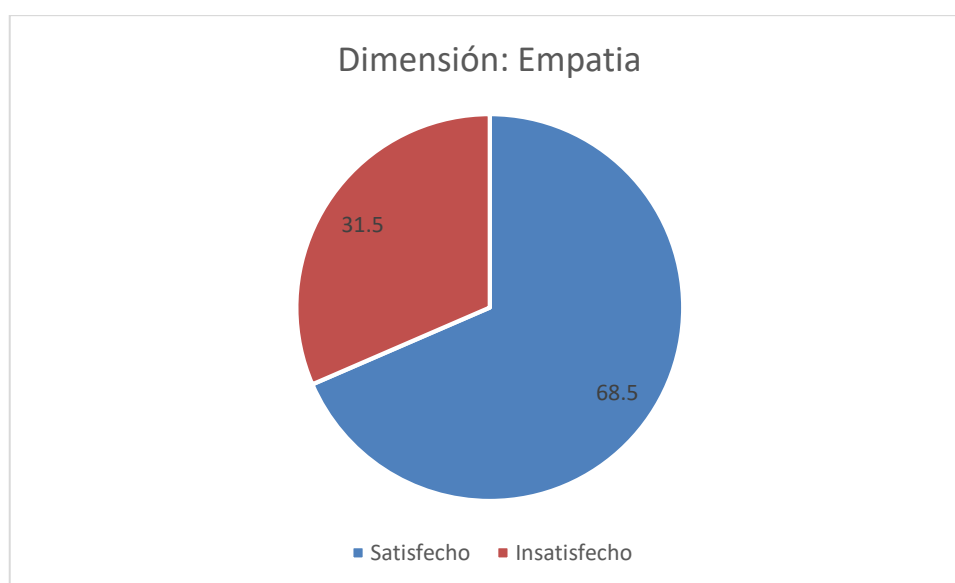
**Tabla N° 5**

**Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Empatía	F	%
· Satisfecho	89	68.5%
· Insatisfecho	41	31.5%
Total	130	100.0%

**Gráfico N° 5**

**Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 05 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), según la dimensión empatía el 68.5% se encuentra satisfecho de las atenciones brindadas en el servicio de neumología y el 31.5 % se encontraron insatisfechos con la atención brindada.

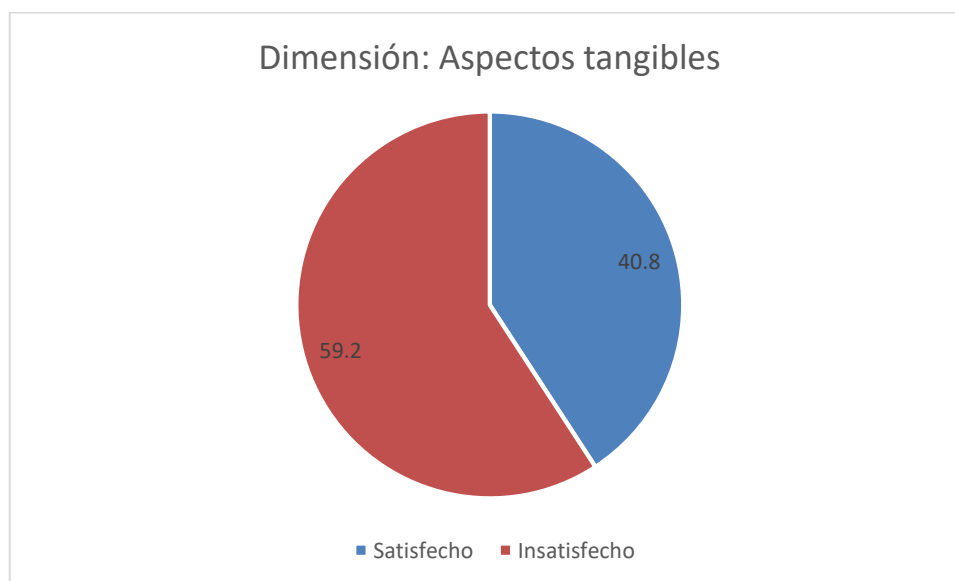
**Tabla N° 6**

**Satisfacción dimensión aspectos tangibles de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Aspectos tangibles	F	%
· Satisfecho	53	40.8%
· Insatisfecho	77	59.2%
Total	130	100.0%

**Gráfico N°6**

**Satisfacción dimensión aspectos tangibles de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**



En la tabla N° 06 se obtuvo que de un total de 130 encuestados (100%), según la dimensión aspectos tangibles el 59.2% se encontraron insatisfechos de las atenciones brindadas en el servicio de neumología y el 40.8% se encontraron satisfechos con la atención brindada.

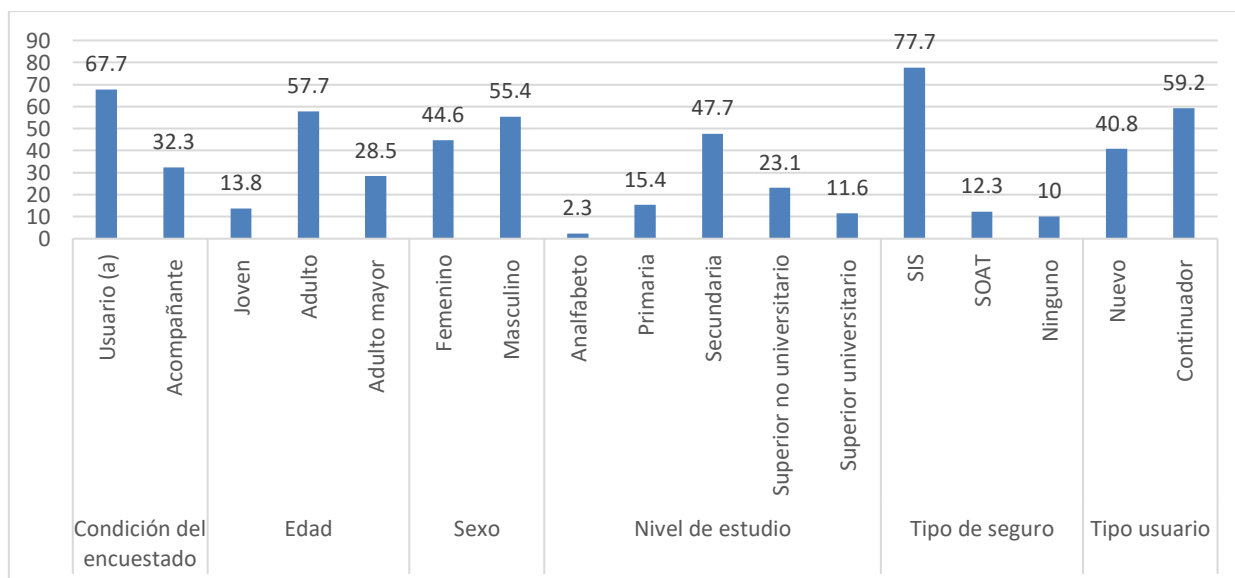


**Tabla N°7****Datos generales de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022**

Datos generales	F	%
Condición del encuestado		
· Usuario (a)	88	67.7%
· Acompañante	42	32.3%
Edad		
· Joven	18	13.8%
· Adulto	75	57.7%
· Adulto mayor	37	28.5%
Sexo		
· Femenino	58	44.6%
· Masculino	72	55.4%
Nivel de estudio		
· Analfabeto	3	2.3%
· Primaria	20	15.4%
· Secundaria	62	47.7%
· Superior no universitario	30	23.1%
· Superior universitario	15	11.6%
Tipo de seguro		
· SIS	101	77.7%
· SOAT	16	12.3%
· Ninguno	13	10.0%
Tipo usuario		
· Nuevo	53	40.8%
· Continuador	77	59.2%
Total	130	100.0%

### Gráfico N°7

#### Datos generales de los usuarios externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2022



En la tabla N° 07 se observa que de un total de 130 encuestados (100%) según la condición del encuestado el 67.7% son usuarios (a), el 57.7% son adultos (entre 30 a 59 años), el 55.4% son de sexo masculino, el 47.7% cuentan con un nivel de estudios secundario, con respecto al tipo de seguro el 77.7% cuentan con el SIS y el 59.2% son usuarios continuadores al servicio de neumología.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio desarrollado se ha evidenciado que el 65.4% de los pacientes se sintieron satisfechos con la atención brindada en el Servicio de Neumología y solo el 34.6% se mostró insatisfecho con la atención recibida, por lo tanto, mencionaremos autores con resultados similares como Rodríguez (10) donde el 65% de los usuarios percibieron satisfacción en la atención que requirieron al igual que Pabón (12) el 83.1% se encontraron satisfechos con la atención recibida en el Hospital Local de Magdalena y Bernal (13) manifiesta que la satisfacción se relaciona con la manera que se brinda el servicio al usuario, también en un estudio realizado en el mismo hospital de nuestro estudio Suarez (6) en el 2020, encontró que, el 57% de los usuarios se sentían insatisfechos con la atención brindada por el incremento de pacientes que requerían atención.

Es por ello, que la satisfacción de un individuo después de recibir un servicio o bien es el objetivo clave de las instituciones sanitarias, y también permite resolver mejorar algunas deficiencias y lograr una atención con calidad (24); Kaushal añade que la satisfacción del usuario posee fundamentalmente tres características: primero el aspecto organizativo relacionado con el ambiente, las instalaciones y los tiempos de espera; segundo la atención prestada y como influenciara sobre el estado de salud de la persona; y por último tiene que ver con el trato recibido durante su permanencia o intervalo de tiempo de estadía de la persona en los establecimientos de salud (25).

Por consiguiente a la dimensión fiabilidad el 64.6% de los usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida en el servicio de neumología con resultados similares León (14) donde los usuarios atendidos en el Hospital Tupac Amaru el 45.7% percibieron indiferencia en el momento de la atención al igual que Matzumura (17) el 57.4% insatisfechos según la dimensión fiabilidad y Suarez (6) el 50% presentó insatisfacción debido a que, no se cumple con brindar solución a los requerimientos y la entrega de un buen servicio. Y en este indicador es importante que tanto la parte logística, infraestructura y los recursos humanos cumplan todos los requerimientos en el momento de la atención de las personas para brindar un buen servicio.

Destacando que los usuarios en el momento de la atención con respecto a la capacidad de respuesta el 53.1% se mostraron insatisfechos con el servicio recibido, Mera (9) menciona en su estudio que, los usuarios en la consulta externa se sintieron insatisfechos debido a la falta de disponibilidad de citas con tramites largos y poco factibles al igual que León (14) el 43.1% estuvo en desacuerdo con el servicio recibido a diferencia del estudio de Pabón (12) donde el 74% de los usuarios recibieron con rapidez la atención requerida y Flores (15) el 96.5% de los usuarios satisfechos con la atención. Los profesionales de la salud desde el momento de la consulta deben verificar si el tratamiento brindado al paciente es eficaz, eficiente y logre la rehabilitación de su salud de la persona en un corto tiempo, sin ocasionar daños.

Por consiguiente, el 59.2% de los usuarios se mostraron insatisfechos según la dimensión seguridad en el momento de la atención con resultados similares en el estudio de Mera (9) un alto porcentaje de pacientes se mostraron satisfechos con la seguridad durante la atención a diferencia de León (14) el 43.1% en desacuerdo con la seguridad durante la atención y Flores (15) el 83.6% percibieron insatisfacción en la seguridad con respecto a la habilidad de inspirar confianza y credibilidad en el momento de brindar el servicio solicitado; y la Organismos Internacionales que regulan y controlan la promoción de los derechos resaltan la importancia de que los sistemas de salud incluyan un conjunto completo de prestaciones abarcando aspectos como la rehabilitación, promoción, prevención, recuperación ya que la presencia de inseguridad en la práctica médica es un eje de gran repercusión (22).

Con respecto a este indicador el Instituto de la Medicina de los Estados Unidos informa que es una prioridad global donde 100.000 personas usuarias mueren cada año como producto de errores durante la atención no a causa de sus enfermedades; es por ello, que la seguridad durante la atención la enfermería cumple con las practicas seguras y normalizadas con la finalidad de reducir los eventos adversos evitables; siendo importante el permanente aprendizaje y lograr un conocimiento dinámico acorde a la realidad cambiante mediante capacitaciones continuas de protocolos, normas sobre el manejo clínico de cada enfermedad.

Con respecto a la empatía del personal de salud en el momento de la atención el 68.5% de los usuarios se mostraron satisfechos a diferencia de Álamo (16) donde en el Hospital de Rebagliati Martins el 23% de los usuarios mencionaron que percibieron un trato inadecuado del personal a diferencia de Flores (15) el 91.8% de los usuarios se sintieron satisfechos con respecto a la empatía de los trabajadores de la salud en el momento de la atención. En este indicador depende en su totalidad del recurso humano quien brinda la atención a la persona que requiere o solicita una ayuda para aliviar su dolor o enfermedad; los profesionales de la salud deben tener esa capacidad de ponerse en el lugar del paciente, entender su situación, sus sentimientos del individuo, escuchando y utilizando un tono de voz suave, gestos que inspiren confianza e involucrarse activamente en la recuperación del paciente.

Por otro lado, el 59.2% de los usuarios se mostraron insatisfechos durante la atención según los aspectos tangibles comparando con el estudio de Suarez (6) realizado en el Hospital Honorio Delgado Espinoza menciona que, más de la mitad de los usuarios percibieron insatisfacción con respecto a los aspectos tangibles y Matzumura (17) el 55.6% insatisfechos con respecto a los elementos físicos, infraestructura y materiales en el momento de la atención con resultados similares a los autores mencionados.

En el contexto actual los diferentes sistemas de salud se encuentran en condiciones de precariedad en la infraestructura, sus instalaciones de los ambientes, consultorios que se brinda los servicios impidiendo que la persona se sienta satisfecho con la atención, siendo necesario que las instituciones encargadas del Ministerio de Salud prioricen el mejoramiento de los establecimientos de salud en especial del Hospital Honorio Delgado Espinoza ya que es lugar de referencia de la región sur del nuestro país; porque existe una creciente demanda de atención sobre estas enfermedades, provocando un mayor asistencia de los usuarios a los distintos centros de atención; en ese sentido resulta muy importante la necesidad de brindar un óptimo servicio de salud para llevar un adecuado manejo de la enfermedad (3).

Referido a los datos generales de los encuestados el 57.7% los usuarios son adultos al igual que Castellón (11) el 54.6% usuarios entre 50 a 59 años, León (14)

el 82.8% entre 27 a 59 años y con resultados diferentes Mera (9) el 28.3% eran jóvenes. Lo que refleja que la mayoría de los usuarios son adultos que padecen alguna afección respiratoria, es por ello, que la enfermería juega un rol importante en la orientación de los estilos de vida saludables, consumo de tabaco y el mejoramiento de su calidad de vida con la finalidad de reducir enfermedades pulmonares que deterioren su salud en las personas.

Por otro lado, el 55.4% los usuarios son de sexo masculino al igual que, Pabón (12) el 59.7% son del sexo femenino y León (14) el 60.3% son mujeres. Con respecto al género la mayoría de las mujeres son las acuden al servicio de neumología por padecer de enfermedades respiratorias ya que ellas cumplen varios roles, como trabajar y ser ama de casa ocasionando un descuido en su salud, reduce la calidad de vida de los afectados y provoca aun aumento en las tasas de mortalidad.

El 59.2% de los usuarios son continuadores al igual que el estudio de Pabón (12) haciendo una comparación de la recurrencia de los usuarios del servicio de neumología que en 2019 fueron 424 y en 2020 unos 1019; en este contexto se ha prestado mayor importancia en la mejora de la calidad de los servicios en salud, en especial en el servicio de neumología por el aumento creciente de casos de neumonía ya que antes de la llegada de la pandemia las IRAS eran la principal causa de mortalidad en pacientes menores de 5 años, y en los 2 últimos años un gran porcentaje de muertes en población adulta y adulto mayor se dieron por casos de neumonía (4). Asimismo, entre los años 2020 y 2021 se podrían haber evitado la muerte de muchos pacientes que fallecieron por neumonía y por COVID - 19, si los sistemas de atención de salud hubieran ofrecido una atención accesible, oportuna y de calidad (5).

Por consiguiente, los cuidados desarrollados por los profesionales en los sistemas de salud, está basado en conocimientos científicos, cada profesional está dotado de la habilidad técnica a fin de auxiliar a personas, familias y poblaciones a que recuperen y mejoren su salud (33).

Finalmente, la teoría del autocuidado donde rol de la enfermería es prioritario e importante en la prevención de enfermedades respiratorias, mediante una de las estrategias más exitosas en la salud pública mediante la vacunación a nivel

mundial; iniciándose en un recién nacido, en los niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

## VI. CONCLUSIONES

1. Dando respuesta al objetivo general al determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza - Arequipa, 2022. se confirmó que el 65.4% de los usuarios sienten satisfechos con la atención brindada y solo el 34.6% insatisfechos con la atención.
2. Respondiendo al segundo objetivo referido al Determinar la satisfacción con la dimensión fiabilidad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Del 100% de encuestadas, el 64.6% de los usuarios se sintieron insatisfechos y solo el 35.4% satisfechos con la atención.
3. Respondiendo al tercer objetivo referido al Determinar la satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Del 100% de encuestadas, el 53.1% de los usuarios se sintieron insatisfechos y 46.9% satisfechos con la atención.
4. Respondiendo al cuarto objetivo referido al Determinar la satisfacción con la dimensión seguridad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Del 100% de encuestadas, el 59.2% de los usuarios se sintieron insatisfechos y el 40.8% satisfechos con la atención brindada.
5. Respondiendo al quinto objetivo referido al Determinar la satisfacción con la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Del 100% de encuestadas, el 68.5% de los usuarios se sintieron satisfechos y 31.5% insatisfechos con la atención.
6. Respondiendo al sexto objetivo referido al Determinar la satisfacción con la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022. Del 100% de encuestadas, el 59.2% de los usuarios se sintieron insatisfechos y



el 40.8% satisfechos con la atención brindada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a partir de la ejecución del estudio:

1. Al director del Hospital Honorio Delgado Espinoza, realizar capacitaciones continuas acerca de la Norma Técnica de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud tomando en cuenta los resultados del estudio con énfasis en los puntos críticos como en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles para mejorar la prestación de los servicios y lograr su satisfacción de los usuarios.
2. A las enfermeras continuar con capacitaciones continuas sobre el cumplimiento de la normatividad de la atención de los usuarios según capacidad resolutive para lograr la atención integral de los usuarios y fortalecer estrategias.
3. A los encargados del área de logística promover el abastecimiento adecuado de materiales, equipos y logística para brindar una atención de calidad a los pacientes que acuden a dicho nosocomio.
4. A las enfermeras continuar y fortalecer estrategias que mejoren el clima laboral de los trabajadores de salud para brindar atenciones con empatía con el propósito de mejorar la satisfacción de los usuarios que requieren una atención oportuna y eficiente.

## REFERENCIAS.

1. Tan S. Svetiana P Dunn & M. Bizjak M. The ambulance service that factors influence with patient satisfaction , Health Marketing Quarter; pag. 163-180 2017.
2. Prado G. Rojas R. Hernández V. Bendezu Q. El usuario externo y su satisfacción con la atención de establecimientos del Ministerio de salud del Perú y factores asociados Rev. Med Exp Perú: salud Publica;36(4):620-B; octubre 2019.
3. Tarraga J. Solera J. Durante la crisis de coronavirus la atención primaria de salud es más necesaria. Negat No Posit Results;5(5):468-568; marzo 2020.
4. Gómez L., Pecho C. Becerra C. La atención primaria del establecimiento de salud relacionado a Satisfacción del usuario externo en la pandemia COVID-19 Rev. medica Pancea;9(3):165-70 30 de diciembre de 2020.
5. Zamora C. calidad de atención de la consulta de gineco-obstetricia y la satisfacción sobre la infraestructura de un establecimiento de atención primaria. Horiz Med.; 2016. [http:// www.scielo.org.pe/scielo.Php?script=sci.arrtext&pid=S558-1727X2016000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.Php?script=sci.arrtext&pid=S558-1727X2016000100006)
6. Suarez C. Satisfacción de las madres de los pacientes en el servicio de pediatría con los factores asociados del hospital Regional Honorio delgado Espinoza.Arequipa,2020 <https://www.google.com/search?q=%3a+Suarez+%282020%29%2c+arequipa%2c+la+investigaci%c3%b3n+realizada+sobre+%E2%80%9Csatisfaccion+ factores+asociados %c3%b3n+d>
7. Calapuja P. Nivel de riesgo de la diabetes tipo 2 y factores asociados en pacientes de 30 a 70 años en el centro de salud 4. Arequipa, Perú: UCV; 2019.
8. Torres M. Satisfacción del paciente con la calidad de atención de enfermería que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José Cusco2021

9. Mera X. Pacientes de la consulta externa y la calidad en establecimientos de salud pública, nivel III de la ciudad de Portaviejo 2022  
[https://www.google.com/search?rlz=1c1aloy.espe1028pe1028&q=a+mera+\(2022\)+ecuador+calidad+del+servicio+de+consulta+externa](https://www.google.com/search?rlz=1c1aloy.espe1028pe1028&q=a+mera+(2022)+ecuador+calidad+del+servicio+de+consulta+externa)
10. Fernández D. Grado de satisfacción del cliente en la consulta externa en la clínica Central de Montería. Córdoba; 2021 f  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4943fernandezruizdanielafernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre localidad del hospital Bautista Maestrías Tesis CIES UNAM Nicaragua; 2019.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12093>
12. Pavón. Palacios Satisfacción de los usuarios y la percepción de la calidad de los servicios de salud en el hospital local nuevo magdalena universidad de la costa Colombia;2019.  
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/.113223/2364>
13. Bernal I.; Pedraza N.; Lavin J. Monforte G. service quality and users satisfaction in the context in Mexico; 2017.  
<https://www.researchgate.net/publication/29913314>
14. León. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital II-Tupac Amaru; Cusco; 2  
[https://www.google.com/search?rlz=1c1aloy.espe1028pe1028&Q=le%3b3n+\(2021\)+cusco+estudio+sobre+e2%80%9cnivel+de+satisfacci%3b3n+de+los+usuarios+atendidos+e](https://www.google.com/search?rlz=1c1aloy.espe1028pe1028&Q=le%3b3n+(2021)+cusco+estudio+sobre+e2%80%9cnivel+de+satisfacci%3b3n+de+los+usuarios+atendidos+e)
15. Flores. Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio interno en tiempo de COVID-19 de la Ipress1-2 san juan BautistaSanuniveridad peruana de la selva Iquitos,2020  
<https://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/ups/181/tesis%20upsFlores%20Murayari>
16. Álamo C. La satisfacción del usuario externo y la evaluación de las reclamaciones en el servicio de emergencia de adultos del hospital

nacional Edgardo Rebagliati Martins. Universidad Mayor de San Marcos: Lima; 2020.  
[https://cibertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20500.12672/15935alamo\\_pi.pdf?sequence=1&is allowed=y](https://cibertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20500.12672/15935alamo_pi.pdf?sequence=1&is allowed=y)

17. Matzumura, Zamudio. Satisfacción del paciente la prestación recibida en la emergencia de [https://WWW.google.com/search?q=matzumura%2c+Guti%3a9rrez+y+\(2018\)+en+%b3n+del+paciente+relacionado+con+su+trabajo+acerc+de+la+satisfcccic%3](https://WWW.google.com/search?q=matzumura%2c+Guti%3a9rrez+y+(2018)+en+%b3n+del+paciente+relacionado+con+su+trabajo+acerc+de+la+satisfcccic%3)
18. Carias R. Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda la sala de emergencia del Hospital Regional Gabriela Alvarado. (2017) <http://repositorio.unan.edu.ni/7906/>.
19. Acosta B. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina;.2020 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014&lng=es&tlng=es).
20. Cuba M. La Evaluación con el cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción del usuario de un establecimiento de primer nivel de atención. *medica herediana*, 22(1);2011
21. Rojas M. Funcionamiento, gestión y calidad de las instituciones de salud pública- Baradero, - Hospital Dr <Lino Piñeiro, Baradero Pcia de Buenos Aires: 2017
22. Reinoso. Grado de satisfacción del usuario de consulta externa sobre la calidad del servicio del hospital de Luis N.saenz UCV:huanuco2017 <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.50012692/20858reinosoclei-pdf?sequence=1&isallowed=>
23. Organización Mundial de la Salud. Who. obtenido de OMS. (15 de 07 de 2017). Obtenido de [http://www.who.int/topics/primary\\_health\\_care/es/](http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
24. Minsa. Guía técnica para evaluar de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicio médicos de apoyo RMN°527-2011.

25. Información general sobre enfermedades respiratorias[internet]2009 citado el 20 de octubre 2022] disponible en :[https://web.archive.org/web/20090202042436/http://separ.es/pacientes/enfermedades-respiratorias/manual\\_enfermedades\\_respiratorias.html](https://web.archive.org/web/20090202042436/http://separ.es/pacientes/enfermedades-respiratorias/manual_enfermedades_respiratorias.html)
26. Benguigui Y. López. Schmunis. Los niños con infecciones respiratorias. OPS (organización Panamericana de la salud.1997
27. Rio. hidalgo. sierna. asma. bol. med. hosp. infant México. febrero ;66(1):33-33; 2009
28. Martínez. Neumonías. concepto clasificación y diagnóstico diferencial
29. Cunalata P. El adulto mayor en situación actual con EPOC en pontificia universidad la católica del ecuador facultad de medicina;2017 <https://repositorio.puce.edu.ec>.
30. Eguia, Cascante, síndrome de apnea-hipogea del sueño: concepto, diagnóstico y tratamiento médico. Anales sis San Navarra Vol.30supl.1 Pamplona;.2007
31. Panuque, Pérez, Peneque, Rojas, Rodríguez, Pérez. A través de la historia la tuberculosis: un enemigo de la humanidad Rev Habanera Cienc medica;17(3):353-63; 2018
32. Watson. J. The theory of human carig retrospective. And Prospective Nursig Science quarterly; 1997
33. ZEITHAML. V BITNER. MJ. GREMLER. Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición; 2009
34. Cabello E. Chirinos L. Validación aplicabilidad encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción usuario externo en servicio de salud. Revista Médica Herediana. 23: 88-95;2012
35. Rey Martín, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona. Anales de Documentación, Nº 3, PÁGS. 139-153; 2000
36. Almache L. Técnicas de muestreo estadístico. Genially; 2021
37. Fernández P. La satisfacción del usuario y su importancia centro

universitario de investigaciones bibliotecologicas (CUIB) UNAM: Mexico.  
2011

38. Romero A. Construction y validación de un instrumento para la satisfacción de los usuarios atendidos consulta externa de la UMF #74san Luis potosí 2017.
39. Asubonteg p. McCleary KJ. revisited: a critical a review of service qualite. In journal services of marketing p 62-81missouri; 199

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	HG: Existe satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022 H0: Existe insatisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	Satisfacción del usuario Externo	Fiabilidad	<b>Tipo de estudio</b> De nivel básico, descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental, transversal. <b>Población:</b> 250 personas <b>Muestra:</b> 130 personas, según el criterio de probabilística-aleatoria. <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Capacidad de respuesta	
¿cuál la satisfacción con la dimensión fiabilidad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022?	Determinar la satisfacción con la dimensión fiabilidad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	H1: Existe satisfacción con la dimensión fiabilidad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022		Seguridad	
¿cuál es la satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022?	Determinar la satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	H2: Existe satisfacción con la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022		Empatía	
¿Cuál es la satisfacción con la dimensión seguridad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022?	Determinar la satisfacción con la dimensión seguridad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	H3: Existe satisfacción con la dimensión seguridad del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022		Aspectos tangibles	
¿Cuál es la satisfacción con la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022?	Determinar la satisfacción con la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022	H4: Existe satisfacción con la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022			



<p>¿Cuál es la satisfacción con la dimensión empatía del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción con la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022?</p>	<p>externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa - 2022</p> <p>Determinar la satisfacción con la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022</p>	<p>H5: Existe la satisfacción con la dimensión aspectos tangibles del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza Arequipa -2022</p>			
---	---	--	--	--	--

**Anexo 2. Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala</b>
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Evaluación de la calidad en la atención entregada por el personal sanitario y los servicios de salud (16).	Se medirá a través de un instrumento que tomará en cuenta las 5 dimensiones de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones De la satisfacción del usuario externo	Fiabilidad	Satisfecho Insatisfecho	1 al 5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Satisfecho Insatisfecho	6 al 9	Ordinal
			Seguridad	Satisfecho Insatisfecho	10 al 13	Ordinal
			Empatía	Satisfecho Insatisfecho	14 al 18	Ordinal
			Aspectos tangibles	Satisfecho Insatisfecho	19al 22	Ordinal

### Anexo 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio es realizado por una egresada de la Universidad César Vallejo, con el propósito de determinar la satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Honorio Delgado Espinoza, 2022.

Yo ..... identificada con DNI ....., se me informo sobre los fines de la investigación, que puede retirarme en el momento que yo decida, los datos brindados serán estrictamente confidenciales, solo serán utilizados como parte del estudio. Por lo cual acepto voluntariamente.

Fecha: .....

Firma .....



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Solicitamos su participación voluntaria en responder el siguiente cuestionario; lee detenidamente cada una de las preguntas y elige tu opción marcando ( X ).

### DATOS GENERALES

1. Condición del encuestado
  - a) Usuario(a)
  - b) Acompañante
2. Edad del encuestado .....
3. Sexo    F ( )                      M ( )
4. Nivel de estudios
  - a) Sin estudios
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior no universitario
  - e) Superior universitario
5. Tipo de seguro
  - a) SIS
  - b) SOAT
  - c) Otro
  - d) Ninguno
6. Tipo de usuario
  - a) Nuevo
  - b) Continuador



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Solicitamos su participación voluntaria en responder el siguiente cuestionario; lee detenidamente cada una de las preguntas y elige tu opción marcando ( X ).

ESPECTATIVAS								
Ud. Califique las expectativas según la escala del 1 al 7; considerando el 1 como menor y 7 como una mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
2	Que la consulta con el medico se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
4	Que su historia clínica se encuentre disponibles para su atención							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	Que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida							
7	Que la atención en farmacia sea rápida							
8	Que durante su atención se respete la privacidad							
9	Que el médico le realice un examen físico que sea completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que el médico que le va atender su problema de salud le inspire confianza							

12	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida								
13	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida								
14	Que el personal de salud le trate con amabilidad y paciencia y respeto								
15	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud								
16	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención								
17	Que usted comprenda la explicación que el médico que le brindará sobre tratamiento que recibirá: medicamentos, dosis y efectos adversos								
18	Usted comprendió lo que el médico le explicó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron								
19	Los letreros, carteles y las flechas en el consultorio fueron adecuados para orientarlo								
20	En los consultorios cuentan con personal que orienta e informa sobre las dudas de los pacientes.								
21	Se encuentran disponibles los materiales e insumos necesarios para la atención adecuada.								
22	El consultorio y la sala de espera están limpios y cómodos.								



## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Solicitamos su participación voluntaria en responder el siguiente cuestionario; lee detenidamente cada una de las preguntas y elige tu opción marcando ( X ).

PERCEPCIONES		1	2	3	4	5	6	7
Ud. Califique las expectativas según la escala del 1 al 7; considerando el 1 como menor y 7 como una mayor calificación.								
1	El personal da informes y orienta sobre los pasos o tramites con un lenguaje claro y sencillo.							
2	La consulta se dio en el horario programado							
3	La atención se dio en el horario y el turno respectivo							
4	La historia clínica se encontró en el momento de la atención							
5	En el momento de obtener una cita fue rápida							
6	En la atención la oficina o el área del SIS fue rápido							
7	Que la atención en farmacia sea rápida							
8	Que durante su atención se respete la privacidad							
9	El médico le realizo el examen físico durante la atención							
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que el médico que le va atender su problema de salud le inspire confianza							
12	Que la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
13	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
14	Que el personal de salud le trate con amabilidad y paciencia y respeto							
15	El médico en el momento de la atención le mostro interés sobre su problema de salud							

16	El médico le habla en el lenguaje claro y sencillo sobre su problema de salud							
17	El médico le explico en un lenguaje sencillo y sobre sobre su tratamiento, medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	Comprendió sobre la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	Que los letreros y carteles y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Muchas gracias.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALLE SAMANIEGO INGRID, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del usuario externo en el consultorio de neumología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022", cuyo autor es ROMAÑA DE LAVALLE VERONICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Abril del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALLE SAMANIEGO INGRID <b>DNI:</b> 20100772 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3208-7107	Firmado electrónicamente por: ICALLES el 13-04- 2023 09:58:38

Código documento Trilce: TRI - 0540773